



*Organisatie in de Jeugdzorg*

### **Vzw De Walhoeve**

Eikhoekstraat 65 - 8640 Westvleteren

Tel. 057/ 40 07 47

e-mail: [info@dewalhoeve.be](mailto:info@dewalhoeve.be)

## ***Kwaliteitsverslag 2022***

Vzw De Walhoeve is een organisatie voor hulpverlening aan jongeren en hun ouders en biedt de volgende modules aan: verblijf, dagbegeleiding, laagintensieve contextbegeleiding, breedsporige contextbegeleiding, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering, ondersteunende begeleiding, crisisverblijf en crisisbegeleiding en contextbegeleiding in functie van zorggarantie voor het jonge kind. Daarnaast participeert vzw De Walhoeve in vzw Crisishulp aan Huis West-Vlaanderen.

#### *Verblijf*

##### *De Walhoeve*

Eikhoekstraat 65  
8640 Westvleteren

#### *Vietesse*

D'Hondtstraat 64a  
8900 Ieper

#### *De Marbel*

Noordburgweg 69  
8630 Veurne

## Inhoudsopgave

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord.....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>1. VISIE OP KWALITEITSBELEID.....</b>                             | <b>4</b>  |
| 1.1. Visie.....                                                      | 4         |
| 1.2. Betrokkenheid.....                                              | 4         |
| <b>2. KERNCIJFERS.....</b>                                           | <b>6</b>  |
| 2.1. Bezetting.....                                                  | 6         |
| 2.2. Benutting.....                                                  | 9         |
| 2.3. Organisatie in cijfers.....                                     | 11        |
| 2.3.1. Statistische gegevens over de module verblijf.....            | 11        |
| 2.3.1.1. Opnames en uittreden in 2022.....                           | 11        |
| 2.3.1.2. Leeftijd en geslacht.....                                   | 11        |
| 2.3.1.3. Schoolgegevens.....                                         | 13        |
| 2.3.2. Statistische gegevens over de module dagbegeleiding.....      | 13        |
| 2.3.2.1. Opnames en beëindigingen voor de module dagbegeleiding..... | 13        |
| 2.3.2.2. Verblijfplaats voor opname in de module dagbegeleiding..... | 14        |
| 2.3.2.3. Aanmeldingsproblematiek.....                                | 14        |
| 2.3.2.4. Leeftijd en geslacht.....                                   | 15        |
| 2.3.2.5. Schoolgegevens.....                                         | 16        |
| 2.3.2.6. Verblijfplaats bij beëindiging dagbegeleiding.....          | 16        |
| 2.3.3. cAnnect.....                                                  | 17        |
| <b>3. ZELFEVALUATIE.....</b>                                         | <b>17</b> |
| 3.1. Duiding.....                                                    | 17        |
| 3.2. Sjabloon.....                                                   | 18        |
| 3.3. Beknopte motivering.....                                        | 19        |
| 3.4. ProMES Light.....                                               | 24        |
| 3.5. Outputgebieden.....                                             | 29        |
| 3.5.1. Gebruikersresultaten.....                                     | 29        |
| 3.5.1.1. Evaluatie door de jongeren.....                             | 29        |
| 3.5.1.2. Evaluatie door de context.....                              | 31        |
| 3.5.2. Medewerkersresultaten.....                                    | 34        |
| 3.5.3. Samenlevingsresultaten.....                                   | 35        |
| 3.5.4. Bereik.....                                                   | 36        |
| 3.5.5. Uitval.....                                                   | 37        |
| 3.5.6. Doelrealisatie.....                                           | 37        |
| <b>4. KWALITEITSPLANNING.....</b>                                    | <b>38</b> |
| 4.1. Evaluatie kwaliteitsplanning 2022.....                          | 38        |
| 4.2. Kwaliteitsplanning 2023.....                                    | 42        |
| 4.3. Kwaliteitsplanning lange termijn tot 2027.....                  | 44        |
| <b>Slot.....</b>                                                     | <b>46</b> |

## Voorwoord

Beste lezer,

Elk jaar als ik van start ga met het schrijven van dit voorwoord, overvalt me dezelfde bedenking. Alweer een jaar voorbij. De tijd vliegt als je werkt in een dynamische organisatie. En bij het terugblikken naar het voorbije jaar overvalt me ook telkens de verwondering over wat we als kleine organisatie in het hulpverleningslandschap het voorbije jaar weer allemaal gerealiseerd hebben.

Dit kan alleen maar als je een sterke medewerkersgroep van enthousiaste en gemotiveerde collega's hebt.

Het dagdagelijks instaan voor de ondersteuning en zorg voor meer dan 30 kinderen en gezinnen én daarnaast mee vorm geven aan het nieuwe gezicht van vzw De Walhoeve, dat kan alleen maar als je oprecht gelooft in onze missie en visie én onze kernwaarden hoog in het vaandel draagt.

De ontwikkeling van een nieuwe missie en visie, ervaar ik zonder meer als één van de bijzonderste realisaties van het voorbije jaar. Samen met onze jongeren, gezinnen, verwijzende instanties en partnerorganisaties liepen we de voorbije jaren een heus traject om finaal de bestaansreden van vzw De Walhoeve en de manier waarop we onze hulpverlening willen organiseren, te herdefiniëren.

De kern hiervan vat zich als volgt samen : **‘Vzw De Walhoeve staat voor het zorg-saam begeleiden en ondersteunen in een warme en positieve omgeving’!**

Met het vastleggen van onze kernwaarden respect, vertrouwen en open communicatie trekken we een streep onder het verleden en werken we keihard aan onze toekomst. Een toekomst die we dagdagelijks met een heel divers aanbod aan zorg verder vorm geven. Zoals u ongetwijfeld zal kunnen lezen in dit kwaliteitsverslag.

Veel leesplezier

Wim Hove  
Directeur vzw De Walhoeve

## 1. VISIE OP KWALITEITSBELEID

### 1.1. Visie

Definitie van kwaliteit (op basis van G. Cuyvers):

*Kwaliteit is de mate waarin processen en output, in relatie tot de geboden middelen bijdragen aan de realisatie van de visie en de doelstellingen van de organisatie die werden opgemaakt rekening houdend met de eisen, behoeften en verwachtingen van een breed spectrum van interne en externe belanghebbenden. Kwaliteit komt tot uiting in een objectieve beoordeling van en door een subjectieve beleving door die belanghebbenden.*

Onze visie op integrale kwaliteitszorg:

Integrale kwaliteitsontwikkeling gaat uit van de stelling dat de zorg voor kwaliteit moet leiden tot een permanent streven naar kwaliteitsverbetering.

Liefde voor de cliënt, de collega's, het werk en vooral niet te vergeten voor jezelf maakt het vanzelfsprekend om aan verbetering van kwaliteit te werken.

We vertrekken van een onderhandelde norm met betrekking tot de verschillende dimensies van kwaliteit: leiderschap, medewerkers, beleid en strategie, partnerschappen en middelen, kernprocessen, gebruikersresultaten, medewerkersresultaten en samenlevingsresultaten.

Van daaruit streven we naar een integrale kwaliteitsontwikkeling waarin elke medewerker ontvanger en drager is van kwaliteit.

*Elke medewerker is zowel een klant als een leverancier van een bepaalde output. Op basis van de gezamenlijke normen kunnen medewerkers eisen stellen aan collega's om de gezamenlijke kwaliteit te garanderen.*

Een permanente reflectie op het eigen handelen is noodzakelijk.

De verbindingen tussen de verschillende dimensies vormen een eigen dimensie en worden vanuit een totale organisatie brede aanpak gemanaged.

Om tot echt leren te komen, is het nodig te meten en de resultaten terug te koppelen.

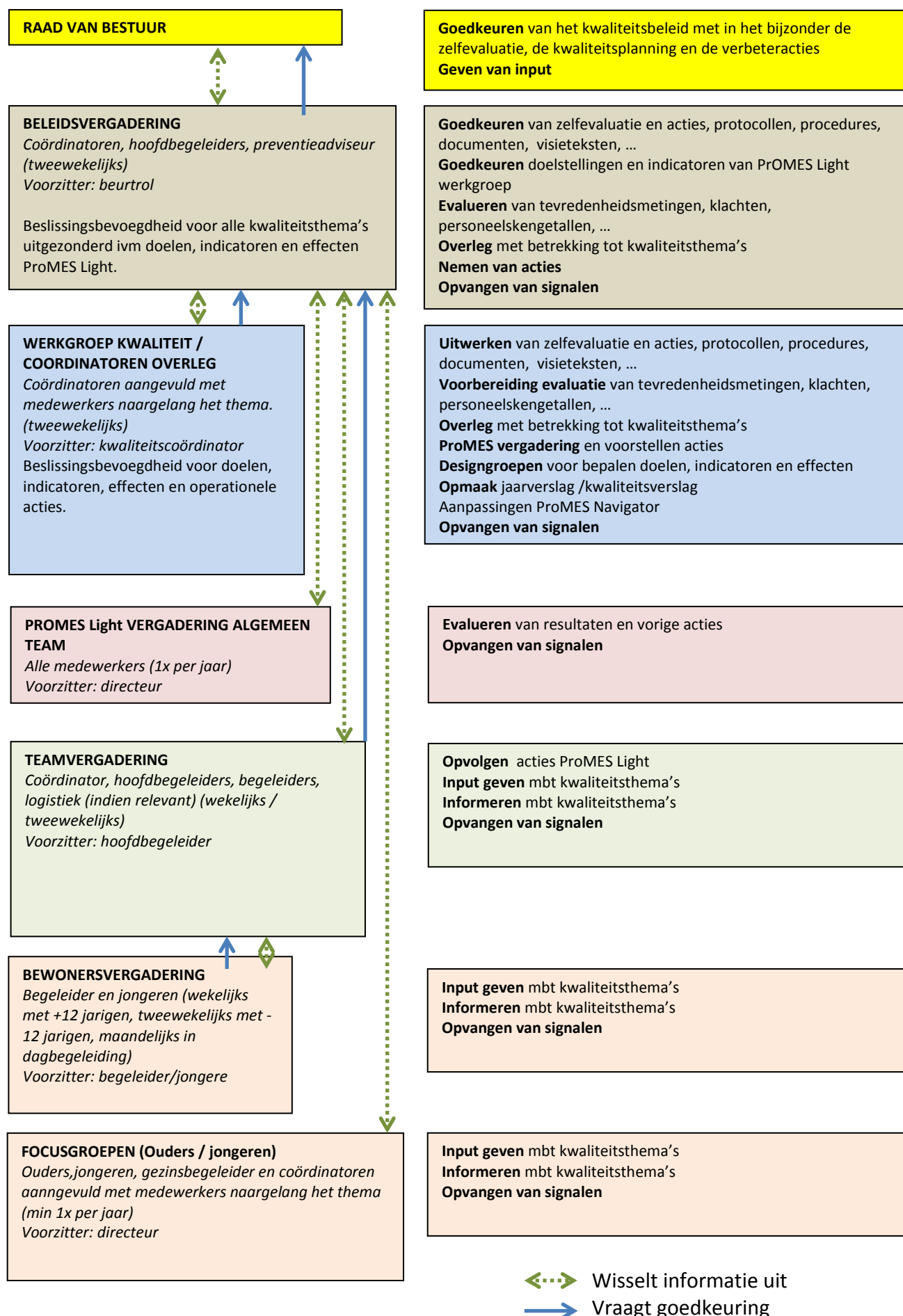
We gebruiken de PDCA cirkel en ProMES Light als leerinstrument.

We beschouwen innovatie als een katalysator voor het verbeteren van onze kernprocessen.

We weten dat de meeste kernprocessen relationeel van aard zijn en daardoor op zich niet beheersbaar zijn. Daarom vinden we het belangrijk te investeren in reflectie met betrekking tot deze relaties. De kwaliteitszorg schept een kader om de relationele processen te laten gebeuren.

### 1.2. Betrokkenheid

Het schema op volgende pagina toont een overzicht van de verschillende overlegstructuren en beslissingsbevoegdheden met betrekking tot de kwaliteitszorg.



## 2. KERNCIJFERS

### 2.1. Bezetting

Alle onder dit punt weergegeven cijfers zijn afkomstig uit BINC.

#### Totale bezetting op erkenningsniveau en bezetting per typemodule op erkenningsniveau

| Module                                                     | 2017           | 2018          | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Contextbegeleiding breedsporig                             | nvt            | nvt           | 30,0 %         | 84,9 %         | 74,4 %         | 96,2 %         |
| Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen           | 0,0 %          | 5,5 %         | 94,5 %         | 27,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering | 81,6 %         | 2,6 %         | nvt            | nvt            | 34,4 %         | 31,6 %         |
| Contextbegeleiding laag intensief                          | 115,6 %        | 111,2 %       | 134,2 %        | 121,4 %        | 122,8 %        | 115,5 %        |
| Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)           | 0,5 %          | 0,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Dagbegeleiding in groep (RTJ)                              | 103,3 %        | 103,4 %       | 105,8 %        | 106,5 %        | 107,4 %        | 103,1 %        |
| Verblijf                                                   | 132,4 %        | 120,8 %       | 115,0 %        | 113,4 %        | 113,9 %        | 112,9 %        |
| <b>Gewogen gemiddelde</b>                                  | <b>110,9 %</b> | <b>98,8 %</b> | <b>110,2 %</b> | <b>109,9 %</b> | <b>108,4 %</b> | <b>104,4 %</b> |

Begin 2019 beslisten we in overleg met het Agentschap Jongerenwelzijn (nu Opgroeien) om de modules contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering stop te zetten ten minste tot eind 2020. Deze modules werden toegevoegd aan de modules contextbegeleiding zodat we sedert 1 januari 2019 opnieuw beschikken over 21 modules laagintensieve contextbegeleiding en 6 modules breedsporige contextbegeleiding. Door een misverstand werden in 2019 de gepresteerde contexturen voor de module contextbegeleiding breedsporig pas in het laatste kwartaal van 2019 correct geregistreerd. Daarvoor gebeurde de registratie samen met de uren contextbegeleiding laagintensief. In werkelijkheid was de bezetting van de module contextbegeleiding breedsporig in 2019 dus veel hoger dan de vermelde 30 %. Dit verklaart ook deels de hoge bezettingscijfers voor de modules contextbegeleiding laag intensief in 2019 en 2020.

De bezetting voor dagbegeleiding in groep bleef met een lichte overbezetting doorheen de afgelopen zes jaren constant.

De modules verblijf bleven ook in 2022 duidelijk overbezet. De extreme overbezetting van de periode van 2016 tot 2019 proberen we bewust te vermijden om het werkbaar te houden voor de begeleiders en de kwaliteit van de zorg te garanderen.

Omwille van de overbezetting in de modules verblijf (112,9%) werd in 2022 niet ingegaan op vragen voor crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt). Er waren wel enkele opnames in crisisverblijf.

Vergeleken met het Vlaams gemiddelde voor de bezetting in de organisaties voor bijzondere jeugdzorg (92 % in 2018, 94 % in 2019 en 2020 en 93% in 2021), is de bezetting in De Walhoeve vrij hoog. Dit heeft onder andere te maken met de opname van broers en zussen.

## Bezetting per cluster

### **Contextbegeleiding**

Deze cluster betreft in het geval van vzw De Walhoeve voor 2017 en 2018 een bundeling van contextbegeleiding laagintensief, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering en contextbegeleiding in functie van autonoom wonen.

Voor 2019 en 2020 betreft het een bundeling van contextbegeleiding laagintensief, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen en contextbegeleiding breedsporig.

Vanaf 2021 betreft het een bundeling van contextbegeleiding laagintensief, contextbegeleiding breedsporig, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering en contextbegeleiding in functie van autonoom wonen.

De cijfers van 2022 liggen in de lijn van deze van 2021. Opvallend is wel de stijging voor breedsporige contextbegeleiding.

| Module                                                     | 2017           | 2018          | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen           | 0,0 %          | 5,5 %         | 94,5 %         | 27,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering | 81,6 %         | 2,6 %         | nvt            | nvt            | 34,4 %         | 31,6 %         |
| Contextbegeleiding laag intensief                          | 115,6 %        | 111,2 %       | 134,2 %        | 121,4 %        | 122,8 %        | 115,5 %        |
| Contextbegeleiding breedsporig                             | nvt            | nvt           | 30,0 %         | 84,9 %         | 74,4 %         | 96,2 %         |
| <b>Gewogen gemiddelde</b>                                  | <b>106,2 %</b> | <b>88,9 %</b> | <b>110,4 %</b> | <b>110,2 %</b> | <b>106,7 %</b> | <b>101,8 %</b> |

Zoals eerder beschreven beslisten we begin 2019 in overleg met het Agentschap Jongerenwelzijn (nu Opgroeien) om de modules contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering stop te zetten ten minste tot eind 2020. Deze modules werden toegevoegd aan de modules contextbegeleiding zodat we sedert 1 januari 2019 opnieuw beschikken over 21 modules laagintensieve contextbegeleiding en 6 modules breedsporige contextbegeleiding. Door een misverstand werden de gepresteerde contexturen voor de module contextbegeleiding breedsporig pas in het laatste kwartaal van 2019 correct geregistreerd. Daarvoor gebeurde de registratie in 2019 samen met de uren contextbegeleiding laagintensief. In werkelijkheid was de bezetting van de module contextbegeleiding breedsporig in 2019 dus veel hoger dan de vermelde 30 %. Dit verklaart ook deels de hoge bezettingscijfers voor de modules contextbegeleiding laag intensief in 2019. In functie van de hulpvraag/begeleidingsvraag kan de intensiteit van de begeleiding erg variëren.

### **Dagbegeleiding in groep**

Zoals gevraagd in de toelichting van het toenmalige Jongerenwelzijn (schrijven van 21/12/2016 met referentie JWZ/VZB/kwaliteit) geven we hierna een overzicht van de bezetting voor de module dagbegeleiding in groep, de totale bezetting met dagbegeleiding in groep inbegrepen en de totale bezetting zonder dagbegeleiding in groep.

Bezettingspercentages voor de module dagbegeleiding in groep

| Module                        | 2017           | 2018           | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Dagbegeleiding in groep (RTJ) | 103,3 %        | 103,4 %        | 105,8 %        | 106,5 %        | 107,4 %        | 103,1 %        |
| <b>Gewogen gemiddelde</b>     | <b>103,3 %</b> | <b>103,4 %</b> | <b>105,8 %</b> | <b>106,5 %</b> | <b>107,4 %</b> | <b>103,1 %</b> |

De bezetting voor dagbegeleiding in groep bleef met een lichte overbezetting doorheen de afgelopen zes jaren constant. De bezetting ligt ook voor dagbegeleiding hoger dan het Vlaams gemiddelde (96 % in 2018, 97 % in 2019 en 96 % in 2020).

#### Bezettingspercentages **met** de module dagbegeleiding in groep

| Module                                                     | 2017           | 2018          | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Contextbegeleiding breedsporig                             | nvt            | nvt           | 30,0 %         | 84,9 %         | 74,4 %         | 96,2 %         |
| Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen           | 0,0 %          | 5,5 %         | 94,5 %         | 27,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering | 81,6 %         | 2,6 %         | nvt            | nvt            | 34,4 %         | 31,6 %         |
| Contextbegeleiding laag intensief                          | 115,6 %        | 111,2 %       | 134,2 %        | 121,4 %        | 122,8 %        | 115,5 %        |
| Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)           | 0,5 %          | 0,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Dagbegeleiding in groep (RTJ)                              | 103,3 %        | 103,4 %       | 105,8 %        | 106,5 %        | 107,4 %        | 103,1 %        |
| Verblijf                                                   | 132,4 %        | 120,8 %       | 115,0 %        | 113,4 %        | 113,9 %        | 112,9 %        |
| <b>Gewogen gemiddelde</b>                                  | <b>110,9 %</b> | <b>98,8 %</b> | <b>110,2 %</b> | <b>109,9 %</b> | <b>108,4 %</b> | <b>104,4 %</b> |

#### Bezettingspercentages **zonder** de module dagbegeleiding in groep

| Module                                                     | 2017           | 2018          | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen           | 0,0 %          | 5,5 %         | 94,5 %         | 27,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering | 81,6 %         | 2,6 %         | nvt            | nvt            | 34,4 %         | 31,6 %         |
| Contextbegeleiding laag intensief                          | 115,6 %        | 111,2 %       | 134,2 %        | 121,4 %        | 122,8 %        | 115,5 %        |
| Contextbegeleiding breedsporig                             | nvt            | nvt           | 30,0 %         | 84,9 %         | 74,4 %         | 96,2 %         |
| Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)           | 0,5 %          | 0,0 %         | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          | 0,0 %          |
| Verblijf                                                   | 132,4 %        | 120,8 %       | 115,0 %        | 113,4 %        | 113,9 %        | 112,9 %        |
| <b>Gewogen gemiddelde</b>                                  | <b>113,3 %</b> | <b>97,2 %</b> | <b>111,8 %</b> | <b>111,2 %</b> | <b>108,8 %</b> | <b>104,9 %</b> |



## 2.2. Benutting

Alle onder dit punt weergegeven benuttingscijfers zijn afkomstig uit BINC.  
Een overzicht van de gegevens bevindt zich op volgende pagina.

### Totale benutting op erkenningsniveau

| Module                                                     | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen           | 0,0 %         | 9,6 %         | 135,6 %       | 18,3 %        | 0,0 %         | 0,0 %         |
| Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering | 86,6 %        | 3,8 %         | nvt           | nvt           | 36,5 %        | 37,0 %        |
| Contextbegeleiding laag intensief                          | 113,0 %       | 122,4 %       | 184,7 %       | 177,5 %       | 232,9 %       | 186,3 %       |
| Contextbegeleiding breedsporig                             | Nvt           | Nvt           | 20,1 %        | 60,4 %        | 41,1 %        | 104,1 %       |
| Crisisbegeleiding<br>(op verwijzing crisismeldpunt)        | 1,8 %         | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Verblijf</b>                                            | <b>96,8 %</b> | <b>87,9 %</b> | <b>81,4 %</b> | <b>90,0 %</b> | <b>81,5 %</b> | <b>76,8 %</b> |
| Crisisverblijf<br>(op verwijzing crisismeldpunt)           | 0,6 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         |
| Kamertraining                                              | 10,9 %        | 7,0 %         | 1,5 %         | 0,8 %         | 2,8 %         | 4,9 %         |
| Kortdurend crisisverblijf                                  | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,8 %         |
| Verblijf voor minderjarigen<br>(hoge frequentie)           | 85,2 %        | 81,0 %        | 79,9 %        | 89,2 %        | 78,7 %        | 71,1 %        |
| Verblijf voor minderjarigen<br>(lage frequentie)           | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         | 0,0 %         |
| <b>Dagbegeleiding in groep</b>                             | <b>69,1 %</b> | <b>68,0 %</b> | <b>72,2 %</b> | <b>67,9 %</b> | <b>78,7 %</b> | <b>76,2 %</b> |

Zoals hoger beschreven werd begin 2019 in overleg met het Agentschap Jongerenwelzijn (nu Opgroeien) beslist om de modules contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering stop te zetten minstens tot eind 2020. Deze modules werden toegevoegd aan de modules contextbegeleiding zodat we sedert 1 januari 2019 beschikken over 21 modules laagintensieve contextbegeleiding en 6 modules breedsporige contextbegeleiding. Door een misverstand werden de gepresteerde contexturen voor de module contextbegeleiding breedsporig pas in het laatste kwartaal van 2019 correct geregistreerd. Daarvoor gebeurde de registratie samen met de uren contextbegeleiding laagintensief. In werkelijkheid was de benutting van de module contextbegeleiding breedsporig in 2019 dus veel hoger dan de vermelde 20,1 %. Dit verklaart ook deels de extreem hoge (184,7 %) benuttingscijfers voor de modules contextbegeleiding laag intensief in 2019 en 2020.

Sedert het derde kwartaal van 2021 organiseren we terug 3 modules contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering. Hierdoor was het niet mogelijk om hiervoor een benutting voor het jaar 2021 te berekenen via BINC. In de tabel geven we hiervoor een gemiddelde benutting van het derde en vierde kwartaal van 2021.

Vzw De Walhoeve hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle contextbegeleiding. Dit blijkt dan ook uit de hoge benuttingscijfers.

De benutting voor dagbegeleiding in groep bleef afgelopen jaren constant rond de 70%. Zelfs ondanks de tijdelijke sluiting van de dagbegeleiding in 2020 omwille van de corona pandemie. We hebben vrij vlug ingezet op individuele begeleidingsmomenten, stoepcontacten, online contacten enz. In 2021 was er een merkelijke stijging van de

benutting van onze dagbegeleiding tot 78,7%. In 2022 is de benutting van onze dagbegeleiding 76,2 %. Dit ligt ruim boven het Vlaams gemiddelde (56,1 % in 2018, 54,6 % in 2019 en 38 % in 2020).

Voor de modules verblijf realiseerden we in 2022 een benutting van 76,8 %. Ook de benutting ligt daarmee ruim boven het Vlaams gemiddelde (61,3 % in 2018, 62,5 % in 2019 en 60,3 % in 2020).

Omwille van de overbezetting in de modules verblijf werd ook in 2022 niet ingegaan op vragen voor crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt).

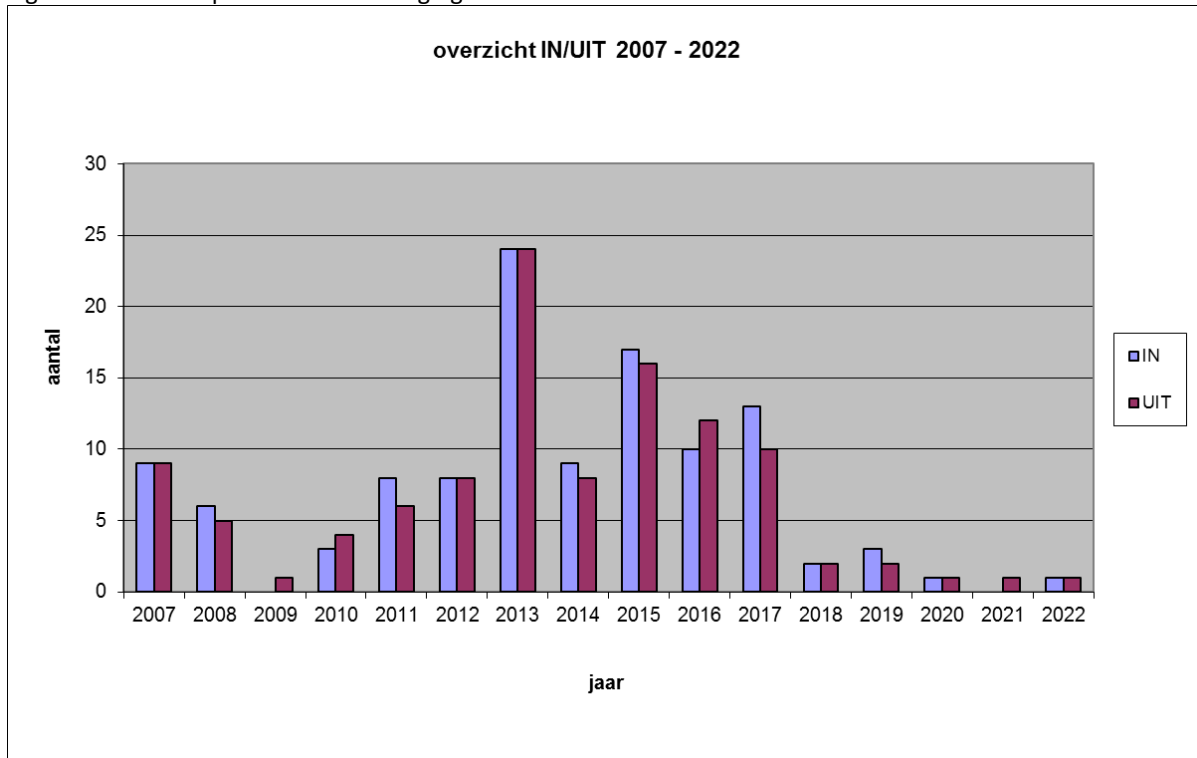
## 2.3. Organisatie in cijfers

### 2.3.1. Statistische gegevens over de module verblijf

#### 2.3.1.1. Opnames en uittreden in 2022

In 2022 was er in verblijf + autonoom wonen enkel 1 opname en 1 afsluit.

Figuur: Overzicht opnames en beëindigingen 2007 - 2022

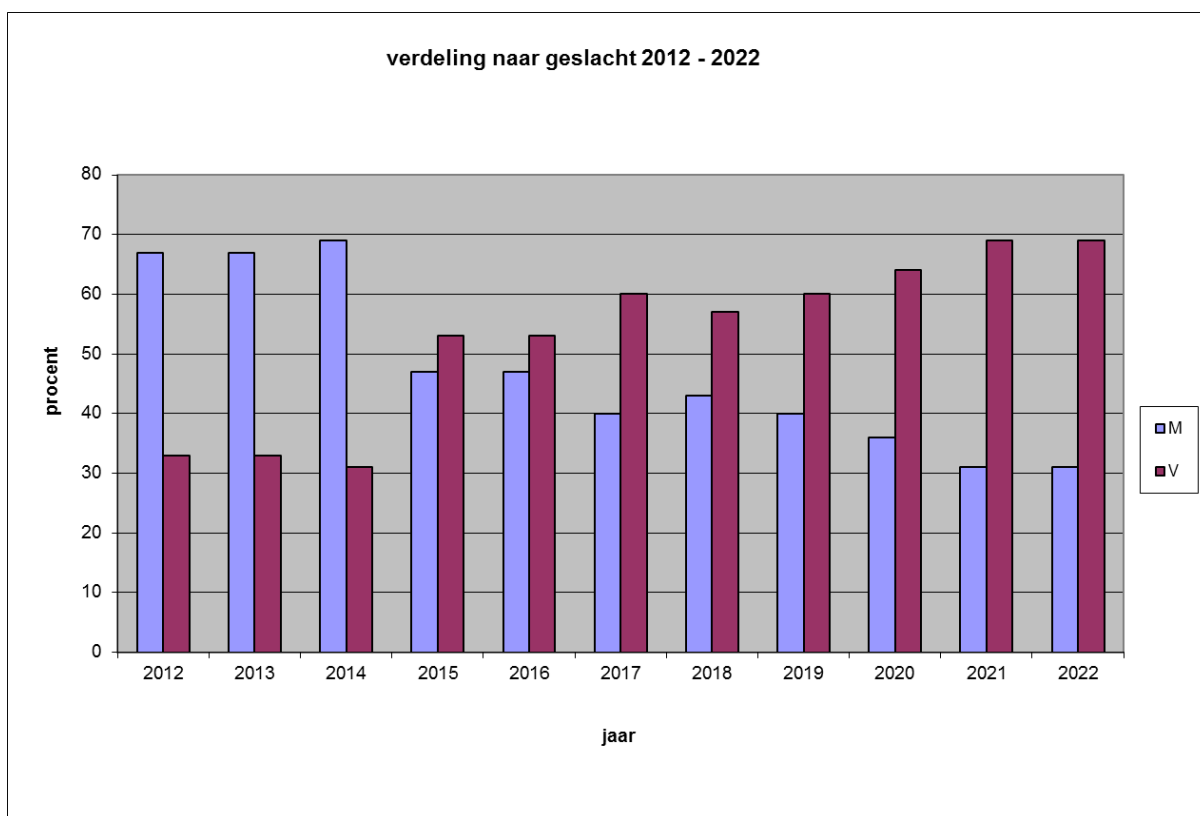


#### 2.3.1.2. Leeftijd en geslacht

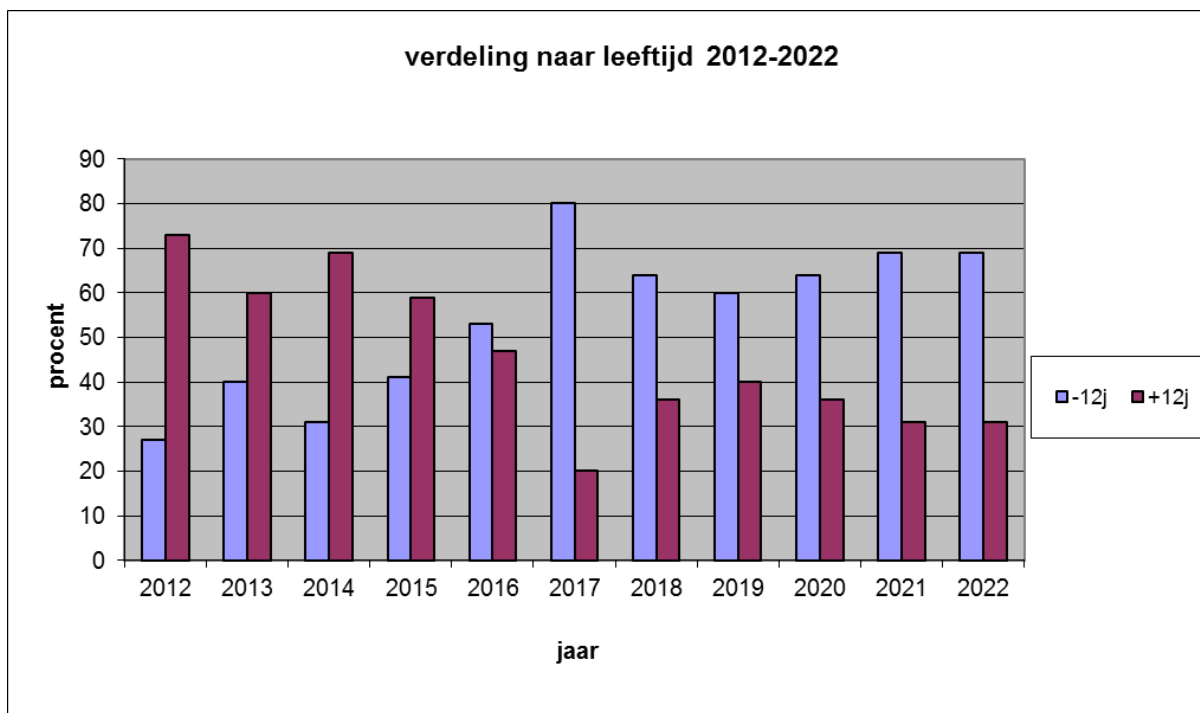
Tabel: Leeftijd en geslacht, verblijf + autonoom wonen 2022

|                      | M   | V   | Min 12 jaar | Plus 12 jaar |
|----------------------|-----|-----|-------------|--------------|
| Aantal op 31/12      | 4   | 9   | 9           | 4            |
| Aantal op 31/12 in % | 31% | 69% | 69%         | 31%          |

Figuur: Verdeling naar geslacht, verblijf + autonoom wonen, 2012-2022, toestand op 31/12



Figuur: Verdeling naar leeftijd, verblijf + autonoom wonen, 2012-2022, toestand op 31/12



### 2.3.1.3. Schoolgegevens

Tabel: Schoolgegevens, verblijf + autonoom wonen, toestand op 31/12/22

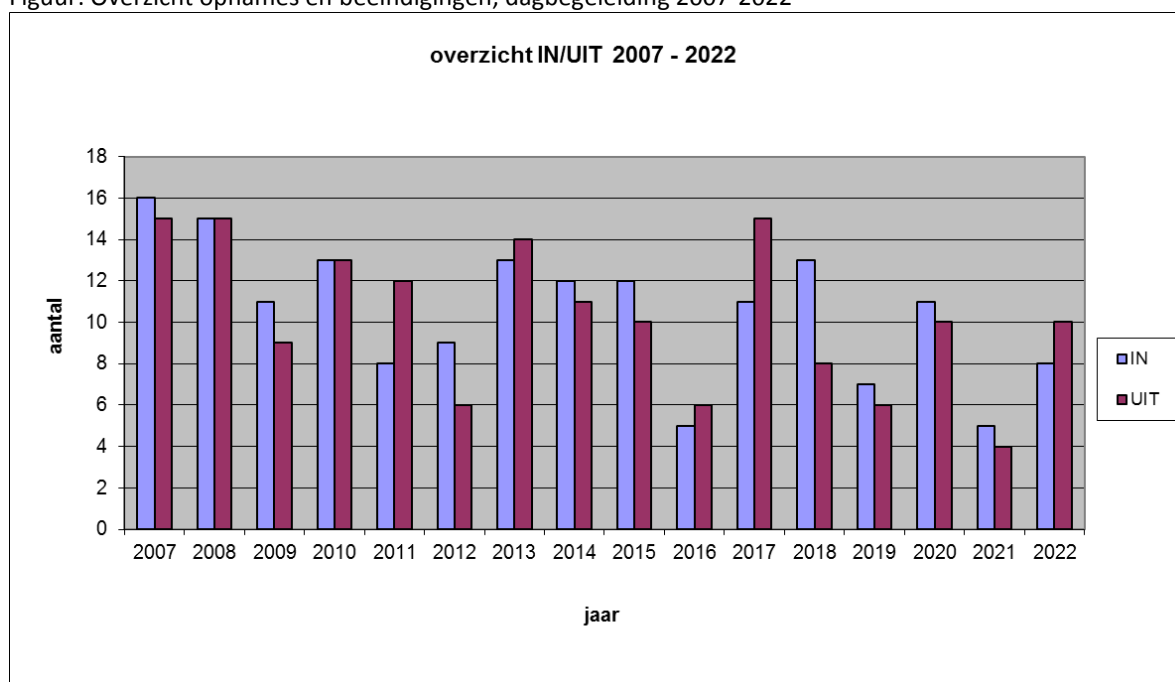
| Onderwijs                        | Aantal |
|----------------------------------|--------|
| Kleuteronderwijs                 | 0      |
| Lager Onderwijs                  | 7      |
| Bijzonder Lager Onderwijs        | 2      |
| Buitengewoon secundair onderwijs | 1      |
| A-stroom secundair onderwijs     | 1      |
| B-stroom secundair onderwijs     | 1      |
| Duaal leren                      | 0      |
| Hoger Onderwijs                  | 1      |

### 2.3.2. Statistische gegevens over de module dagbegeleiding

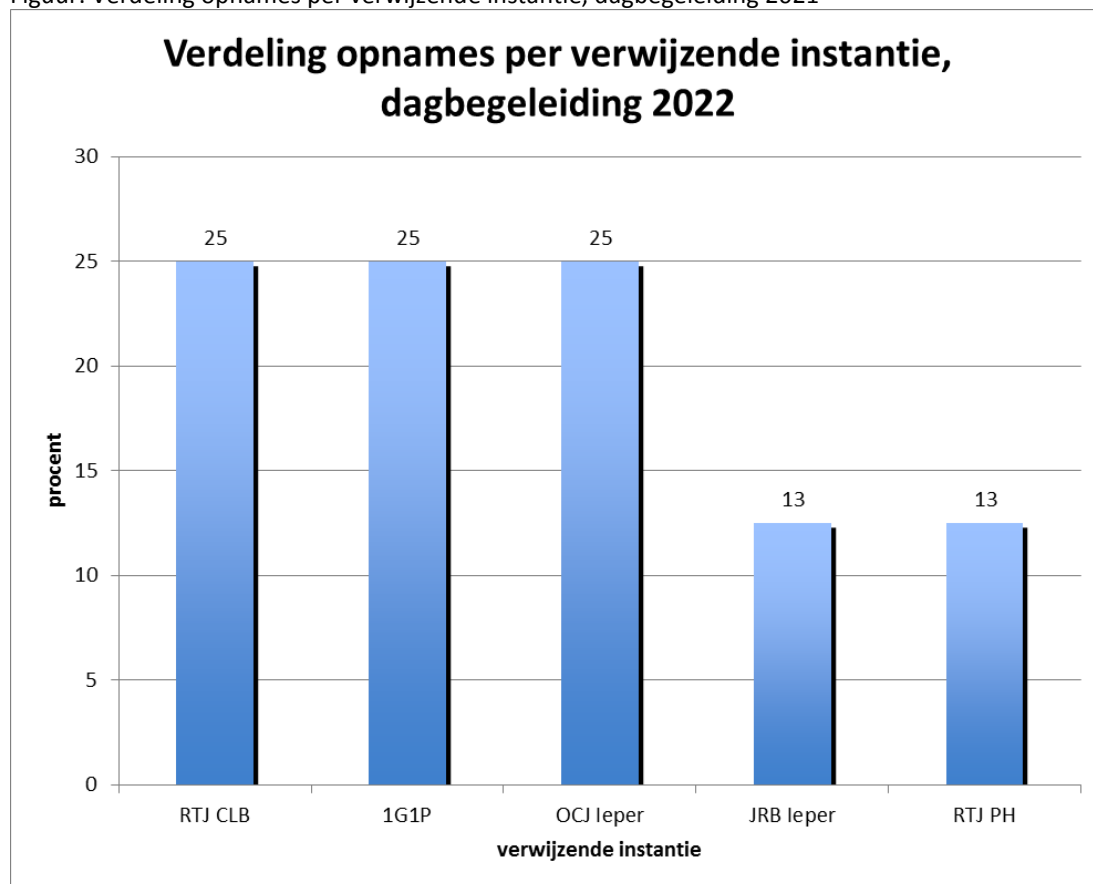
#### 2.3.2.1. Opnames en beëindigingen voor de module dagbegeleiding

In 2022 waren er in dagbegeleiding 8 opnames en 10 beëindigingen.

Figuur: Overzicht opnames en beëindigingen, dagbegeleiding 2007-2022



Figuur: Verdeling opnames per verwijzende instantie, dagbegeleiding 2021



#### 2.3.2.2. Verblijfplaats voor opname in de module dagbegeleiding

Tabel: Verblijfplaats voor opname, dagbegeleiding 2022

| Verblijfplaats | Aantal |
|----------------|--------|
| Thuis          | 8      |
| Residentieel   | 0      |

#### 2.3.2.3. Aanmeldingsproblematiek

Tabel: Aanmeldingsproblematiek, dagbegeleiding 2022

| Aanmeldingsproblematiek | Aantal |
|-------------------------|--------|
| Gezinscontext           | 8      |
| Gedragsprobleem jongere | 5      |

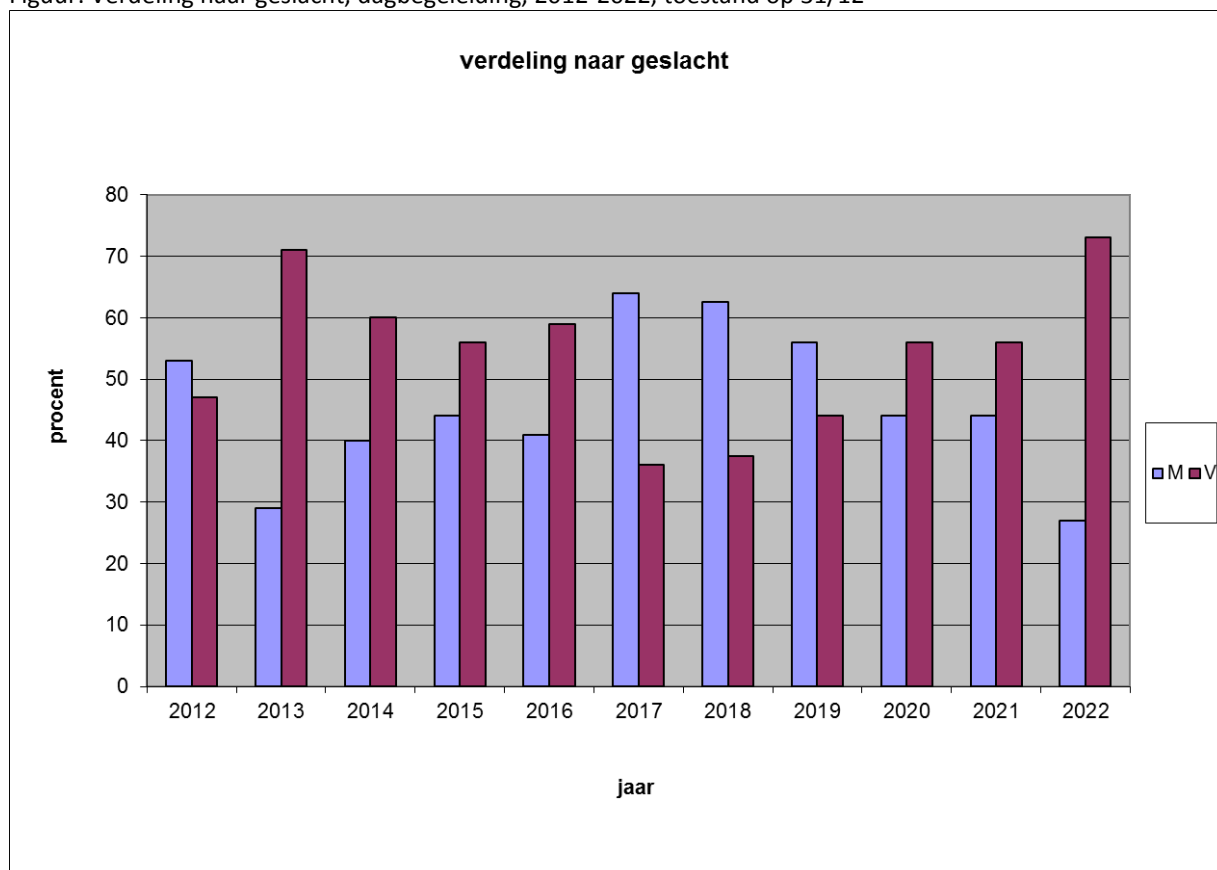
Dikwijls liggen meerdere problemen aan de basis van een opname.

### 2.3.2.4. Leeftijd en geslacht

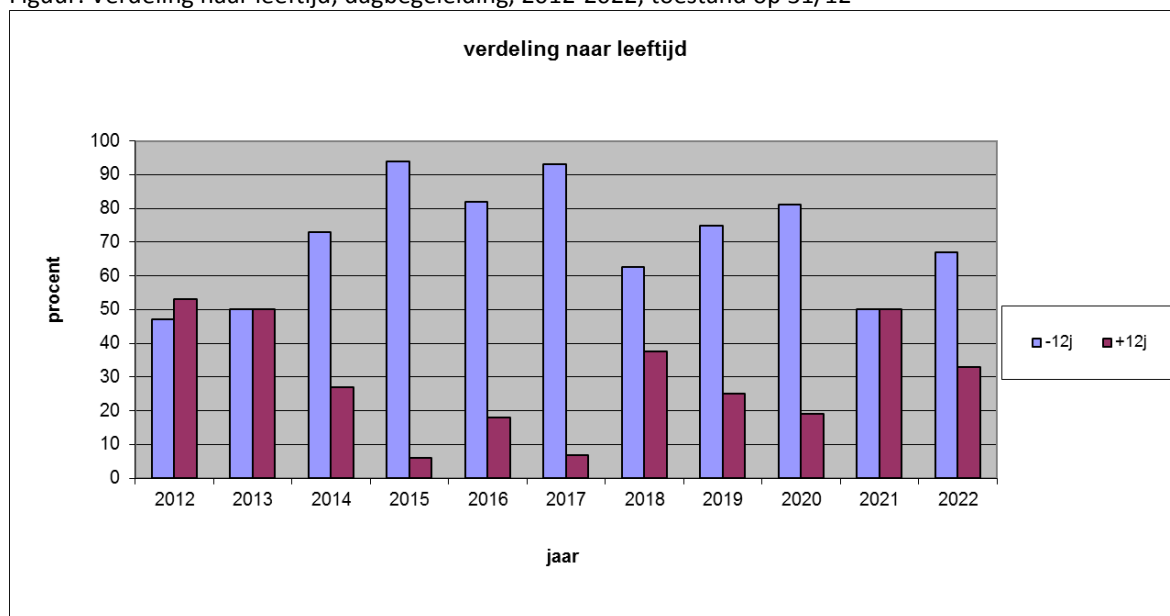
Tabel: Leeftijd en geslacht, dagbegeleiding 2022

|                                 | M   | V   | Min 12 jaar | Plus 12 jaar |
|---------------------------------|-----|-----|-------------|--------------|
| <b>Aantal op 31/12</b>          | 4   | 11  | 10          | 5            |
| <b>Aantal op 31/12<br/>in %</b> | 27% | 73% | 67%         | 33%          |

Figuur: Verdeling naar geslacht, dagbegeleiding, 2012-2022, toestand op 31/12



Figuur: Verdeling naar leeftijd, dagbegeleiding, 2012-2022, toestand op 31/12



#### 2.3.2.5. Schoolgegevens

Tabel: Schoolgegevens, dagbegeleiding 2022, toestand op 31/12

| Onderwijs                         | Aantal |
|-----------------------------------|--------|
| Kleuteronderwijs                  | 1      |
| Lager Onderwijs                   | 8      |
| Bijzonder Lager Onderwijs         | 0      |
| Buitengewoon secundair onderwijs  | 1      |
| A-stroom secundair onderwijs      | 2      |
| B-stroom secundair onderwijs      | 3      |
| Centrum deeltijds leren en werken | 0      |

#### 2.3.2.6. Verblijfplaats bij beëindiging dagbegeleiding

Tabel: Verblijfplaats bij beëindiging dagbegeleiding 2022

| Verblijfplaats           | Aantal |
|--------------------------|--------|
| Thuis                    | 8      |
| Thuis en schoolinternaat | 1      |
| Pleeggezin               | 1      |



### 2.3.3. cAnnect

In 2022 bereikten we met ons project cAnnect 164 jongeren en 107 contextfiguren voor wie we trektochten per kano hebben ingezet als middel tot verbinding (meer info via [www.cannect.be](http://www.cannect.be)).

We bepaalden in open dialoog hoe we vanuit hun krachten hun eigen traject vorm gaven, rekening houdend met de specifieke interesses van de deelnemers. De open communicatie en het zorg-saam omgaan met mensen en leefomgeving zorgde voor een grote betrokkenheid en harmonieuze verbindingen. Dit kwam tot uiting zowel in de aanmeldingen, de voorbereiding van de tochten, de tochten zelf en de contacten achteraf. Uit de bevraging van de deelnemers bleek dat 94,8% van de deelnemers aangeven dat hun deelname aan cAnnect voor hen een positief effect heeft gehad.

Het was de opzet om in 2022 nog meer specifiek in te zetten op het jeugdwerk, wat duidelijk gelukt is. Maar liefst 132 van de 271 unieke deelnemers kwamen uit jeugdwerk, VAPH en/of GGZ.

Het project slaagde mede dankzij de inzet van gedreven en competente medewerkers voor 4/5 ingevuld door een medewerker die ervaring heeft als leefgroepbegeleider en 1/5 door een medewerker van La Trao die ervaring heeft op vlak van ervaringsgericht werken. Beiden hebben in dezelfde bezetting ook in 2021 ingestaan voor alle aanmeldingen, begeleidingen en opvolgingen binnen cAnnect en zijn hierin dus bijzonder ervaren. Zij werden verder ondersteund vanuit vzw De Walhoeve en La Trao en konden rekenen op de inzet van zes bijzonder geëngageerde en competente vrijwilligers.

Alle medewerkers en het overgrote aandeel van de vrijwilligers maakten mee de overstap bij de doorstart van cAnnect als ondersteunende module. Het behoud van kennis en ervaring is een grote meerwaarde bij de verderzetting van cAnnect.

Gedurende de uitvoering van het project was er verder bijzondere aandacht voor de veiligheid van de deelnemers, medewerkers en vrijwilligers. Hiertoe werden geregeld opleidingen en briefings voorzien.

## 3. ZELFEVALUATIE

### 3.1. Duiding

De zelfevaluatie op basis van het format van het Agentschap Opgroeien gebeurt jaarlijks in oktober/november en wordt uitgevoerd door de directeur, de pedagogisch coördinator en de kwaliteitscoördinator. Zij leggen de zelfevaluatie voor in de beleidsvergadering zodat de hoofdbegeleiders nog aanvullingen kunnen voorstellen. De evaluatie gebeurt op het niveau van de organisatie.

Niet alle subthema's worden elk jaar in detail geëvalueerd. We nemen dan de score over van het voorgaande jaar. Dit is het geval voor subthema's waarvoor geen verbeteracties

werden vooropgesteld en waarvoor de situatie ten opzichte van het voorgaande jaar niet is gewijzigd. Dit is in de tabel onder 3.3.3. aangegeven met “(overname uit YYYY)”.

Acties die bijdragen aan de evolutie naar een hoger groeiniveau benoemen we als verbeteractie en duiden we in de kwaliteitsplanning aan met (VA).

### 3.2. Sjabloon

Naam Inrichtende Macht:

Naam organisatie: vzw De Walhoeve

Erkenningsvorm: OVBJ

| Zelfevaluatie                           | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Kwaliteitszorg</b>                   |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Organisatie en visie                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Betrokkenheid                           | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Methodieken en instrumenten             | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Verbetertraject                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| <b>Kernprocessen</b>                    |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Onthaal van de gebruiker                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Doelstellingen en handelingsplan        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Afsluiting en nazorg                    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Pedagogisch profiel                     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Dossier-beheer                          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| <b>Gebruikersresultaten</b>             |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Klachten-behandeling                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Gebruikers-tevredenheid                 | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Effect van de hulpverlening             | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    |
| <b>Medewerkersresultaten</b>            |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Personeels-tevredenheid                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Indicatoren en kengetallen              | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| <b>Samenlevingsresultaten</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Waardering strategische partners        | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| Maatschappelijke opdrachten / tendensen | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |

### 3.3. Beknopte motivering

| <b>KWALITEITSZORG</b>                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organisatie en visie</b><br>2015: 4 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (evaluatie)<br>2018: 4 (evaluatie)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (evaluatie)<br>2022: 4 (overname uit 2021)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitswerkgroep komt minimaal 5 keer per jaar samen.</li> <li>Jaarlijkse ProMES Lightvergadering</li> <li>Kwaliteit als vast item op beleidsvergadering en teamvergadering</li> <li>Deelname aan externe intervisiegroepen</li> <li>Centrale aansturing op vlak van kwaliteit en werken vanuit één model</li> <li>Alle medewerkers zijn betrokken in de ProMES Light werkgroepen die minstens twee keer per jaar samenkomen.</li> <li>Procedures en documenten uit het kwaliteitshandboek driejaarlijks geëvalueerd. Recent gebeurde dit in 2021. Dit is ook een continu proces waarbij jaarlijks een aantal documenten en procedures worden aangepast.</li> <li>Teamnormen worden systematisch in de teamvergadering besproken.</li> <li>Resultaten van bevragingen bij medewerkers, gebruikers en strategische partners worden jaarlijks samengelegd en vormen de basis voor verbetertrajecten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Betrokkenheid</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (evaluatie)<br>2017: 3 (evaluatie)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (overname uit 2019)<br>2021: 3 (evaluatie)<br>2022: 3 (overname uit 2021)                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle medewerkers nemen deel aan minstens één ProMES Light werkgroep.</li> <li>Kwaliteitsbeleid goedgekeurd door de raad van bestuur</li> <li>Gerichte en systematische proMES Light bevragingen bij jongeren, ouders en medewerkers</li> <li>Jongeren hebben via bewonersvergadering inspraak in bijvoorbeeld het huisreglement, sanctiebeleid, bepaalde kernprocessen, teamnormen, ...</li> <li>Frequente acties met externe partners</li> <li>Jaarlijkse tevredenheidsmeting voor de scholen</li> <li>Kwaliteitsbeleid wordt systematisch overlopen in de raad van bestuur.</li> <li>Sedert 2019 is er opnieuw een focusgroep met de ouders. In 2020 en 2021 kon deze omwille van de corona-maatregelen niet doorgaan.</li> <li>In 2021 evalueerden we de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.</li> <li>In 2021 evalueerden we de wijze waarop externe partners worden betrokken bij het beleid.</li> </ul> <p><b>(VA) Bijsturingen met betrekking tot de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.</b></p>                                                                                                               |
| <b>Methodiek en instrumenten</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (overname uit 2015)<br>2017: 3 (overname uit 2016)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (evaluatie)<br>2021: 3 (evaluatie)<br>2022: 3 (overname uit 2021) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Up to date kwaliteitshandboek, gebruiksvriendelijk raadpleegbaar via de server.</li> <li>Kwaliteitszorg gebaseerd op EFQM model</li> <li>Hanteren van PDCA-cyclus bij zelfevaluatie</li> <li>Gerichte vorming voor medewerkers</li> <li>Zelfevaluatie onder andere aan de hand van ProMES Light</li> <li>Op basis van de resultaten zijn er verbeteracties waarvan de resultaten worden gemeten en geëvalueerd.</li> <li>Inhoud van het kwaliteitshandboek minimaal driejaarlijks geëvalueerd (laatst in 2021).</li> <li>Ervaringen met ProMES Light worden ook buiten De Walhoeve gedeeld.</li> <li>In 2012-2014 werd de manier waarop we ProMES toepassen extern geëvalueerd.</li> <li>ProMES is een evidence based methodiek.</li> <li>Sedert 2019 nemen we deel aan de academische werkplaats positief leefklimaat en werkklimaat.</li> <li>Vanaf 2020 is er minimaal tweejaarlijks een bevraging rond psychosociaal welzijn op het werk. Hierin komen zowel leiderschap, personeelsbeleid, algemeen beleid en strategie aan bod.</li> <li>Eind 2021/begin 2022 evalueerden we de manier waarop ProMES Light wordt gebruikt met de medewerkers.</li> </ul> |
| <b>Verbetertrajecten</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (overname uit 2015)<br>2017: 3 (overname uit 2016)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (evaluatie)<br>2021: 3 (overname uit 2020)                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbeteracties zijn SMART geformuleerd.</li> <li>Alle medewerkers nemen deel aan de ProMES Light werkgroepen en de jaarlijkse ProMES Light vergadering.</li> <li>Elke ProMES Light werkgroep evalueert op structurele wijze de stand van zaken met betrekking tot de uitgevoerde acties.</li> <li>Medewerkers worden via teamvergaderingen geïnformeerd over de verschillende verbetertrajecten.</li> <li>PDCA cyclus</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022: 3 (overname uit 2021) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvolging van verschillende indicatoren binnen ProMES Light</li> <li>• De medewerkers van elke ProMES werkgroep zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en voortgang per verbeterproject. De kwaliteitscoördinator ondersteunt dit.</li> <li>• Stand van zaken van uitgevoerde acties besproken op ProMES Light vergadering</li> <li>• Jaarlijks brede screening van de kwaliteitszorg met behulp van de zelfevaluatiETOOL.</li> <li>• Borging van resultaten van verbetertrajecten in het kwaliteitshandboek</li> <li>• Communiceren van verbetertrajecten en resultaten via het jaarverslag/kwaliteitsverslag</li> </ul> |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| KERNPROCESSEN                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onthaal van de gebruiker</b><br>2015: 4 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (evaluatie)<br>2018: 4 (overname uit 2017)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (evaluatie)<br>2022: 4 (evaluatie)                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure voor onthaal in kwaliteitshandboek, driejaarlijks geëvalueerd (laatst in 2021)</li> <li>• Evaluatie aan de hand van tevredenheidsmeting</li> <li>• In 2014 geëvalueerd in een focusgroep met de ouders.</li> <li>• In 2015 geëvalueerd met de jongeren aan de hand van een spel.</li> <li>• In 2021 evalueerden we de onthaalprocedure met de jongeren en de ouders. We richtten ons hierbij vooral op jongeren die recent zijn ingestroomd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Doelstellingen en handelingsplan</b><br>2015: 4 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (overname uit 2016)<br>2018: 4 (overname uit 2017)<br>2019: 4 (overname uit 2018)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (evaluatie)<br>2022: 4 (evaluatie) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure voor opmaak doelstellingen en handelingsplan in kwaliteitshandboek, driejaarlijks geëvalueerd (laatst in 2021)</li> <li>• Alle begeleiders waren in 2014 betrokken bij de aanpassing van het sjabloon.</li> <li>• Eenvormig sjabloon</li> <li>• Continue actualisatie van de handelingsplannen</li> <li>• In 2014 werd de procedure geëvalueerd in een focusgroep met de ouders.</li> <li>• In 2015 werd de procedure geëvalueerd in een focusgroep met de jongeren.</li> <li>• In 2020 is een traject gestart om de opmaak en de structuur van het handelingsplan en de wijze waarop we het gebruiken, te evalueren en bij te werken. Dit is onder andere gelinkt aan de ingebruikname van het elektronisch cliëntendossier in eCQare. Hiervoor is een afzonderlijke werkgroep opgericht met begeleiders uit alle modules.</li> <li>• In 2021 werd het aangepaste handelingsplan in gebruik genomen.</li> <li>• Er is een éénvormig sjabloon voor de opmaak van het handelingsplan en het weergeven van de doelen. Het proces voor het herwerken werd opgestart in 2020. Voor het handelingsplan werd dit in 2021 afgewerkt. In 2022 werd ook het sjabloon voor het groeiplan en het ondersteuningsplan afgewerkt en in gebruik genomen.</li> <li>• In 2022 werd een update uitgevoerd van de procedure in het kwaliteitshandboek.</li> </ul> <p><b>(VA) Evaluatie procedure handelingsplan met jongeren, ouders en interne partners.</b></p> |
| <b>Afsluiting en nazorg</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (overname uit 2016)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (overname uit 2019)<br>2021: 3 (overname uit 2020)<br>2022: 3 (evaluatie)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure voor afsluiting en nazorg opgenomen in kwaliteitshandboek, driejaarlijks geëvalueerd</li> <li>• In 2019 is de procedure voor afsluit en nazorg volledig herwerkt.</li> <li>• Checklist voor afsluiten van hulp- en dienstverlening</li> </ul> <p><b>(VA) Evaluatie procedure afsluit met de ouders en jongeren.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Pedagogisch profiel</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (overname uit 2016)<br>2018: 4 (overname uit 2017)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (overname uit 2020)<br>2022: 4 (evaluatie)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogisch profiel is opgenomen in kwaliteitshandboek.</li> <li>• Referentiekaders en handvatten voor de begeleiders zijn opgenomen in het pedagogisch profiel.</li> <li>• Duidelijke visie met betrekking tot leefgroepsbegeleiding, gezinsbegeleiding, studiebegeleiding, individuele begeleiding en netwerkhantering</li> <li>• Uit het logboek blijkt dat de afspraken en de visie worden toegepast.</li> <li>• Gebruiker heeft inspraak en participeert op vlak van individuele begeleiding en op vlak van de organisatie.</li> <li>• Samenwerkingsafspraken zijn vermeld in het handelingsplan.</li> <li>• Uit logboek blijkt dat het directe sociaal netwerk van de gebruiker wordt betrokken in de hulpverlening.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>In 2019 werden missie en visie geëvalueerd met jongeren en ouders in functie van de opmaak van een nieuwe visie en missie.</li> <li>In 2019 is gestart met de herziening van de missie en de visie. Dit werd in 2020 en 2021/begin 2022 afgewerkt.</li> <li>De feedback die we kregen van gebruikers, medewerkers en externe partners nemen we mee in de bepaling van de visie en bijsturing van de hulpverlening die we aanbieden.</li> </ul> <p><b>(VA) Evaluatie participatie van jongeren en ouders (via bewonersvergadering en focusgroepen)</b></p>                                                            |
| <b>Gebruikersdossier</b><br>2015: 4 (evaluatie)<br>2016: 4 (overname uit 2015)<br>2017: 4 (overname uit 2016)<br>2018: 4 (overname uit 2017)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (overname uit 2020)<br>2022: 4 (evaluatie) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedure voor samenstellen en gebruik van het dossier in kwaliteitshandboek, driejaarlijks geëvalueerd (laatst in 2021).</li> <li>Dossiers zijn actueel en volledig.</li> <li>In 2014 werd de procedure met betrekking tot gebruikersdossier geëvalueerd in een focusgroep met de ouders.</li> <li>In 2015 werd de procedure met betrekking tot gebruikersdossier geëvalueerd in een focusgroep met de jongeren.</li> <li>Sedert 2020 gebruiken we een elektronisch dossier via eCQare.</li> </ul> <p><b>(VA) Een evaluatie van de procedure mbt gebruikersdossier met jongeren, ouders en interne partners</b></p> |

| <b>GEBRUIKERSRESULTATEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klachtenbehandeling</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (overname uit 2016)<br>2018: 4 (overname uit 2017)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (overname uit 2019)<br>2021: 4 (evaluatie)<br>2022: 4 (overname uit 2021)                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klachtenprocedure opgenomen in kwaliteitshandboek, driejaarlijks geëvalueerd (laatst in 2016), revisie in 2020 en 2021</li> <li>Klachtenprocedure gecommuniceerd via de infobrochures</li> <li>Klachtenregistraties in eCQare</li> <li>Minimaal één maal per jaar worden de klachten gebundeld en besproken op de beleidsvergadering.</li> <li>In 2014 werd de klachtenprocedure geëvalueerd in een focusgroep met de ouders.</li> </ul> <p><b>(VA) Klachtenprocedure evalueren met jongeren, ouders en interne partners voorzien in 2023</b><br/>(uitgestelde actie)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Gebruikerstevredenheid over hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, inspraak en participatie</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 4 (evaluatie)<br>2017: 4 (evaluatie)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (overname uit 2019)<br>2021: 3 (overname uit 2020)<br>2022: 3 (overname uit 2021) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedure voor meten van tevredenheid in kwaliteitshandboek</li> <li>Tevredenheidsmetingen op basis van vragenlijsten</li> <li>Een aantal vragenlijsten voor jongeren en ouders verwerkt in ProMES Light.</li> <li>Jaarlijkse bevraging van jongeren via ProMES Light</li> <li>Minimaal jaarlijkse bevraging van de ouders via ProMES Light</li> <li>Tevredenheidsmeting bij jongeren en ouders na beëindiging begeleiding</li> <li>Resultaten van tevredenheidsmeting minimaal jaarlijks besproken op beleidsvergadering.</li> <li>Vragenlijsten voor tevredenheidsmetingen werden in 2015 geëvalueerd met de jongeren en de ouders.</li> <li>In 2015 werden de ProMES Light vragenlijsten voor de ouders geëvalueerd met de ouders in een focusgroep.</li> <li>In 2017 werden de ProMES Light vragenlijsten met de jongeren geëvalueerd.</li> <li>In 2019 werden de ProMES Light vragenlijsten in de ProMES Light werkgroepen geëvalueerd en aangepast.</li> <li>Veel gegevens van tevredenheidsmetingen worden verwerkt in ProMES Light. Tijdens de ProMES Light werkgroepvergaderingen met alle medewerkers worden acties opgezet.</li> </ul> <p>Omdat er wegens de herwerking van ProMES in 2018 geen bevragingen van ouders en jongeren gebeurden via ProMES vonden we het opportuun om voor dit thema te dalen in groeniveau. Sedert 2019 zijn de bevragingen herstart.</p> |
| <b>Effect van de hulpverlening</b><br>2015: 2 (evaluatie)<br>2016: 2 (overname van 2015)<br>2017: 2 (overname van 2016)<br>2018: 2 (evaluatie)<br>2019: 2 (evaluatie)<br>2020: 3 (evaluatie)<br>2021: 3 (overname uit 2020)                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Via ProMES Light maakten we tot 2021 gebruik van de Verkorte Schaal Ouderlijk Gedrag (VSOG) en de Ouderschaps Belastings Vragenlijst (OBVL). Indien zinvol gebruiken we deze lijsten nog in het kader van de begeleiding.</li> <li>Deelname aan studiedagen</li> <li>Vanaf 2019 vergelijken we de cijfers voor bezetting en benutting met de Vlaamse gemiddelden.</li> <li>In 2019 is gestart met de opmaak van een visie rond het meten van effect van de hulpverlening en mogelijke indicatoren. In 2020 werd de visie op het meten van effect van</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022: 3 (overname uit 2021) | <p>de hulpverlening afgewerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De organisatie participeerde van 2019 tot 2021 aan de academische werkplaats leefklimaat. Dit kadert in een wetenschappelijk onderzoek van de UGent.</li> </ul> |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

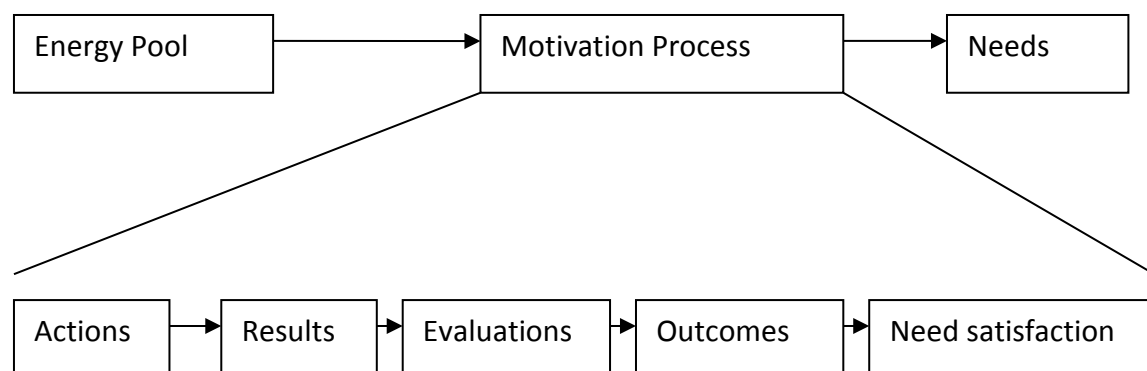
| MEDEWERKERSRESULTATEN                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personeelstevredenheid</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (evaluatie)<br>2017: 3 (overname uit 2016)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 4 (evaluatie)<br>2020: 4 (overname uit 2019)<br>2021: 4 (overname uit 2020)<br>2022: 4 (overname uit 2021)                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vragenlijsten voor personeel in ProMES Light</li> <li>Jaarlijks samenwerkingsgesprek</li> <li>Tweejaarlijkse risico-analyse. Dit gebeurde recent in 2019 (rond ergonomie) en in 2020 (rond psychosociaal welzijn)</li> <li>Procedure voor het meten van personeelstevredenheid in kwaliteitshandboek, driejaarlijkse evaluatie (laatst in 2021).</li> <li>Coachingsgesprekken</li> <li>Onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers is herzien in 2018 en update in 2019.</li> <li>Vertrouwenspersonen</li> <li>Preventie: ergonomie, psychosociale belasting</li> <li>Jaarlijkse ProMES Light vergadering</li> <li>Gesprekken tijdens eerste zes maanden na indiensttreding</li> <li>Signalen en input van medewerkers worden gebracht op de wekelijkse beleidsvergadering</li> <li>Op basis van input van signalen werden in 2018 onder andere de volgende acties genomen:<br/> Functieprofiel begeleider werd uitgebreid<br/> Uitbreiding van het aantal uren voor begeleiding<br/> Grotere autonomie voor begeleiders<br/> Begeleiders hebben meer contact met de context<br/> Grotere betrokkenheid en verantwoordelijkheid in het omgaan met de budgetten<br/> Alle medewerkers worden betrokken bij de opmaak van de begroting<br/> Ter beschikking stellen van aanwezige middelen en infrastructuur om de functie zo goed mogelijk uit te voeren<br/> Grotere openheid naar externe partners</li> <li>Positieve feedback van verwijzers</li> <li>Uit bevraging ouders in ProMES Light blijkt dat ouders zich welkom voelen.</li> <li>Sedert 2019 evalueren we in coördinatorenoverleg en in de beleidsvergadering het beleid rond personeelstevredenheid.</li> <li>We hanteren participatief leiderschap waarbij we verantwoordelijkheden veel meer dan vroeger spreiden over de medewerkersgroep. Dit is een vast item op het samenwerkingsgesprek.</li> <li>Bij elke evaluatie van werking en activiteiten polsen we naar personeelstevredenheid.</li> <li>In 2019 werd een visie uitgewerkt met betrekking tot zwangerschapsbescherming en – verlof.</li> </ul> |
| <b>Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (overname uit 2015)<br>2017: 3 (overname uit 2016)<br>2018: 3 (overname uit 2017)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (overname uit 2019)<br>2021: 3 (overname uit 2020)<br>2022: 3 (overname uit 2021) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden leeftijd en anciënniteit</li> <li>Bijhouden scholingsgraad</li> <li>Bijhouden gegevens over deeltijds werk</li> <li>Bijhouden gegevens over loopbaanonderbreking</li> <li>Bijhouden aantal VTE versus hoofden</li> <li>Bijhouden gegevens over de verdeling M/V</li> <li>Bijhouden gegevens over personeelsverloop</li> <li>Verhouding van begeleidend personeel ten opzichte van ondersteunende diensten</li> <li>Enveloppe en de gegevens uit de jaarrekening worden door het bestuursorgaan geëvalueerd.</li> <li>Personeelskengetallen worden jaarlijks besproken op de beleidsvergadering en stromen door naar alle teamvergaderingen.</li> <li>Onder andere vanuit de personeelskengetallen zetten we in op interne en externe vormingen.</li> <li>Door vanaf 2019 meer in te zetten op vlak van psychosociaal welzijn en preventie in het algemeen (takenpakket preventie-adviseur en extra vertrouwenspersoon waardoor nu zowel een man als vrouw vertrouwenspersoon zijn) verwachten we onder andere minder ziekteverzuim, minder personeelsverloop, ...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>SAMENLEVINGSRESULTATEN</b>                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Waardering strategische partners</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (evaluatie)<br>2017: 3 (evaluatie)<br>2018: 3 (evaluatie)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 4 (evaluatie)<br>2021: 4 (overname uit 2020)<br>2022: 4 (overname uit 2021)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegmomenten met Agentschap Opgroeien</li> <li>• Feedbackvragen over het pedagogisch profiel bij koepelorganisaties en Steunpunt Jeugdhulp</li> <li>• Tevredenheidsmeting scholen</li> <li>• Formele bezoeken bij zorgboerderijen en werkgevers van de jongeren</li> <li>• Overlegmomenten met sponsors</li> <li>• Overlegmomenten met Agentschap Opgroeien in kader van VIPA</li> <li>• Actie uit directie-overleg partnerorganisaties om samen de expertise te vergroten</li> <li>• Inspectieverslagen</li> <li>• VIPA dossier</li> <li>• In 2016 werden de consultants bij een rondgang bevraagd over de waardering met betrekking tot onze modules positieve heroriëntering</li> <li>• Analyses gecommuniceerd via het jaarverslag dat ook wordt verspreid via de website</li> <li>• In 2017 liepen specifieke acties met betrekking tot de financiële aspecten met de jongeren, de communicatie met de consultants, het empowerend werken en de dubbele rol directeur-contextbegeleider. Deze acties komen voort uit een feedbackmoment dat op vraag van de consultants werd georganiseerd.</li> <li>• In 2018 werden collega-voorzieningen uit de regio en de verwijzers waar we mee samenwerken bevraagd in een samenwerkingsgesprek</li> <li>• Informele overlegmomenten met verwijzers en collega-organisaties</li> <li>• Verder inzetten op gezamenlijke vorming en projecten</li> <li>• In 2019 en 2022 is Agentschap Opgroeien op bezoek geweest in de voorziening om te peilen naar de algemene werking, de tevredenheid bij de medewerkers en de jongeren. In 2019 werden ook de ouders bevraagd.</li> <li>• Aandachtspunten uit inspectieverslagen werden aangepakt.</li> <li>• Autonomie van begeleiders werd verhoogd</li> <li>• Flexibel inzetten van modules</li> </ul> |
| <b>Maatschappelijke betrokkenheid</b><br>2015: 3 (evaluatie)<br>2016: 3 (evaluatie)<br>2017: 3 (evaluatie)<br>2018: 3 (overname uit 2017)<br>2019: 3 (evaluatie)<br>2020: 3 (overname uit 2019)<br>2021: 3 (evaluatie)<br>2022: 3 (overname uit 2021) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerkingen met scholen, context, ...</li> <li>• Ingaaan op nieuwe tendensen en methodieken vb positieve heroriëntering, zorggarantie, Signs of Safety</li> <li>• Overleg met CLB's, CGGZ</li> <li>• Deelname in externe overleggroepen zoals SOM, LOBJ, WOB, Netwerkgroep Westhoek en IROJ</li> <li>• Overleg STK</li> <li>• Overleg Agentschap Opgroeien</li> <li>• Deelname aan intervisiegroep kwaliteit</li> <li>• Verbindend outdoor project cAnnect</li> <li>• Intervisiemomenten BINC en INSISTO</li> <li>• Aanbod van Ambrajaze sedert 2017. Ambrajaze is een dagbestedingsproject op basis van institutionele pedagogie</li> <li>• Bekendmaking bij scholen en diensten brede instap</li> <li>• Positief leefklimaat</li> <li>• Uitgebreide vrijwilligerswerking</li> <li>• Het extern vrijetijdsaanbod werd in 2018 en 2019 toegankelijker gemaakt.</li> <li>• Participatie in "zorggarantie voor het jonge kind"</li> <li>• Herwerking missie en visie in 2019, 2020 en 2021</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 3.4. ProMES Light

Voor het opmaken, communiceren en opvolgen van doelstellingen gebruiken we onder andere de ProMES methodiek. Het Productivity Measurement and Enhancement System is in 1990 ontwikkeld door Dr. Pritchard samen met de medewerkers van het psychologie departement van de Universiteit van Texas. ProMES is gebaseerd op de motivatietheorie van Pritchard.

Volgens Dr. Pritchard (Pritchard et al., 2008) gaat motivatie over het aanwenden van energie om te voldoen aan behoeftes. Het motivatieproces kan worden opgedeeld in vijf componenten die met elkaar verbonden zijn: acties, resultaten, evaluaties, uitkomsten en het voldoen aan behoeftes. De actie is hetgeen je doet en waar je energie in stopt. Door energie te stoppen in acties ontstaan er resultaten. Door evaluatie van het resultaat wordt men zich bewust in welke mate het resultaat al dan niet voldoet aan de gestelde verwachting. De uitkomsten zijn de positieve en negatieve gevolgen die voortkomen uit de evaluatie van de acties. Als laatste stap is het belangrijk dat er wordt voldaan aan de behoeftes. Mensen zijn gemotiveerd als ze verwachten dat hun acties zullen leiden tot uitkomsten die bijdragen aan de voldoening van hun behoeften. Het is belangrijk dat er sterke verbanden zijn tussen de verschillende componenten.



Pritchard et al., 2008

#### Algemeen:

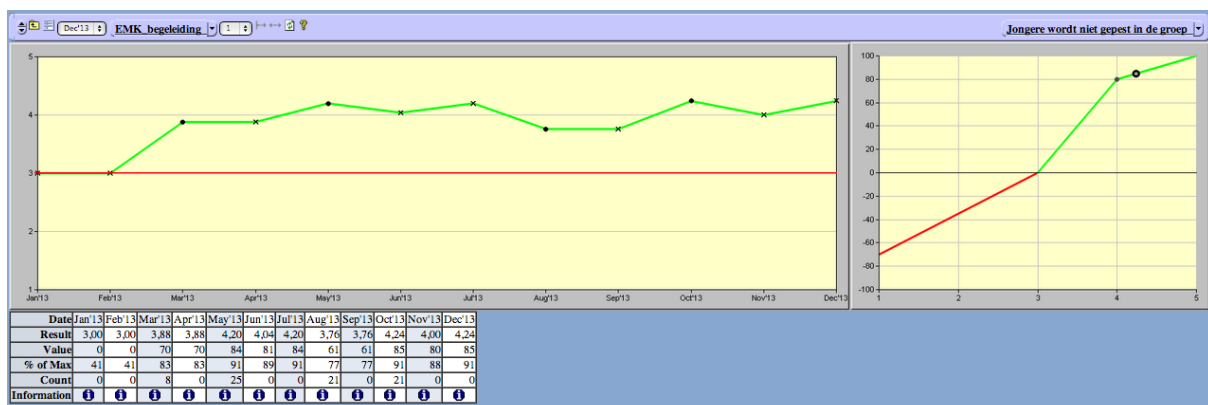
Door een afvaardiging van de medewerkers, de zogenaamde designgroep, worden doelstellingen opgemaakt. Voor elke doelstelling worden vervolgens één of meerdere indicatoren opgesteld. Aan de hand van een ondersteunende software (ProMES Navigator) die door een Zweeds bedrijf is aangemaakt is het mogelijk om voor elke indicator een vragenlijst aan te maken waardoor het verzamelen, bijhouden en verwerken van de nodige gegevens weinig tijd in beslag neemt.



Eén van de aspecten van de ProMES methodiek is het bepalen van het effect op de organisatie voor elke waarde van een specifieke indicator. De designgroep bepaalt hiervoor een effectencurve. Hierdoor is het mogelijk om resultaten voor verschillende indicatoren met elkaar te vergelijken en bijvoorbeeld resultaten van verschillende indicatoren op te tellen waardoor een globaal beeld ontstaat op doelstellingniveau en op het niveau van de volledige werking. Uiteraard blijft dit een subjectief gegeven al gaat het in dit geval wel over een gezamenlijke of gedeelde subjectiviteit gezien alles in dialoog wordt bepaald.

Periodiek komen alle medewerkers samen om aan de hand van de resultaten specifieke acties uit te werken. Het is duidelijk dat de metingen en de software slechts een middel zijn om op efficiënte wijze de resultaten bij te houden en te evalueren. De grootste meerwaarde zit in het gezamenlijk opstellen van gerichte acties en de mogelijkheid om het resultaat van die acties zichtbaar te maken.

Onderstaande figuur toont een beeld van de ProMES Navigator voor een bepaalde indicator. De grafiek aan de linkerzijde toont het verloop van de waarde voor de indicator in functie van de tijd. De waarde van de indicator is in dit geval het resultaat van een bevraging op een vijfpuntenschaal. De grafiek aan de rechterzijde toont het effect in functie van de waarde van de indicator.



#### Literatuur:

PRITCHARD R.D. & ASHWOOD E.L. (2008), Managing Motivation, A Manager's Guide to Diagnosing and Improving Motivation, Routledge Taylor and Francis Group, New York, 176 pp.

#### Hoe we dit concreet toepassen in De Walhoeve

De ProMES methodiek wordt door vzw De Walhoeve al sinds 2011 gebruikt. Gaandeweg werd de concrete invulling enkele keren aangepast, eerst in 2014 en laatst in 2018/2019. Waar vroeger de doelstellingen en indicatoren werden opgesteld door een designgroep bestaande uit een afvaardiging uit de verschillende medewerkersgroepen, werken we nu met verschillende designgroepen (verder ProMES Light werkgroepen genoemd) waarin effectief alle medewerkers betrokken zijn. Het aantal bijeenkomsten met alle medewerkers

van de voorziening beperken we tot één maal per jaar. De verschillende ProMES Light werkgroepen komen naargelang de noodzaak frequenter bijeen.

We merken dat de medewerkers op deze manier veel sterker betrokken zijn terwijl de tijdsbesteding relatief beperkt blijft. Vandaar dat we verder binnen onze organisatie spreken van ProMES Light.

De kernleden van de kwaliteitswerkgroep van de organisatie (directeur, pedagogisch coördinator en kwaliteitscoördinator) zetelen in elke ProMES Light werkgroep. De kwaliteitscoördinator faciliteert de werkgroepen bij het doorlopen van de verschillende stappen van de ProMES methodiek.

Concreet zijn binnen onze organisatie volgende ProMES Light werkgroepen actief die volgende doelstellingen en indicatoren opstelden voor 2022:

- **Organisatie**: In deze groep is er een afvaardiging uit de verschillende locaties en van de verschillende functies. De designgroep “organisatie” bepaalt doelstellingen en indicatoren die voor de ganse organisatie van toepassing zijn. De acties worden uitgewerkt door de specifieke designgroepen zodat ze specifiek zijn voor de eigen locatie en werkomstandigheden.

**Doelstelling: Warm en positief leefklimaat in de voorziening**

Indicator: Resultaat van bevraging jongeren over warm en positief leefklimaat

Indicator: Resultaat van bevraging ouders over warm en positief leefklimaat

Indicator: Resultaat van bevraging medewerkers over warm en positief leefklimaat

**Doelstelling: Open communicatie binnen de medewerkersgroep**

Indicator: Resultaat van bevraging medewerkers over open communicatie

**Doelstelling: Eigen maken en uitdragen van onze missie, visie en waarden**

Indicator: Mate waarin externen aangeven dat we werken volgens onze missie, visie en waarden

**Doelstelling: Kinderen/jongeren en ouders hebben regie in eigen handen**

Indicator: Percentage kinderen/jongeren die aangeven de regie (van de hulpverlening) in eigen handen te hebben.

Indicator: Percentage ouders die aangeven de regie (van de hulpverlening) in eigen handen te hebben.

- **Begeleiding Verblijf**

**Doelstelling verblijf: Jongeren participeren in de bewonersvergadering**

Indicator: Percentage jongeren die aangeven dat de bewonersvergadering een meerwaarde is.

**Doelstelling verblijf: Open communicatie binnen het team**

Indicator: Resultaat van bevraging teamleden over open communicatie

- **Begeleiding Dagbegeleiding Veurne**

**Doelstelling Veurne: Jongeren versterken in hun weerbaarheid**

Indicator: aantal acties per jaar om jongeren te versterken in hun weerbaarheid

**Doelstelling Veurne: Verbinding maken met de context**

Indicator: aantal acties per jaar om verbinding te maken met de context

- **Begeleiding Dagbegeleiding Ieper**

**Doelstelling Ieper: Jongeren weten waarom ze naar dagbegeleiding komen**

Indicator: Percentage van de jongeren die zicht hebben op de reden waarom ze naar de dagbegeleiding komen

Indicator: procesindicator afgestemd op het nog verder vorm te geven traject

**Doelstelling Ieper: Inhoudelijk en organisatorisch goed uitgewerkte IB-werking**

Indicator: percentage voorziene tweemaandelijks teamvergaderingen waarop het overzicht is besproken

- **Contextbegeleiding**

**Doelstelling contextbegeleiding: Ouders participeren in de oudergroep**

Indicator: aantal keer per jaar dat de oudergroep doorgaat

**Doelstelling contextbegeleiding: De Facebookgroep is een actief platform voor de ouders**

Indicator: aantal posts door de contextbegeleiders per maand

- **Logistiek en administratie**

**Doelstelling logistiek: Efficiënt beheer van plaats en opslagruimte**

**Doelstelling administratie: digitalisering en papierarm werken**

- **Beleid**

**Doelstelling beleid: Medewerkers worden voldoende geïnformeerd en betrokken in het beleid van de organisatie**

Indicator: resultaat van de specifieke vraag in de vragenlijst voor medewerkers rond leiderschap over het voldoende geïnformeerd zijn over het beleid van de organisatie

Indicator: resultaat van de specifieke vraag in de vragenlijst voor medewerkers rond leiderschap over het voldoende betrokken zijn in het beleid van de organisatie

**Doelstelling beleid: Jongeren en ouders worden voldoende geïnformeerd en betrokken in het beleid van de organisatie**

Indicator: percentage jongeren die aangeven voldoende te worden geïnformeerd en betrokken in het beleid van de organisatie

Indicator: percentage ouders die aangeven voldoende te worden geïnformeerd en betrokken in het beleid van de organisatie  
Indicator: aantal bijeenkomsten van de jongerenraad

De meeste metingen in functie van bovenvermelde indicatoren zijn voorzien in 2023. De resultaten zullen in het kwaliteitsverslag van 2023 worden opgenomen en toegelicht.

We voeren ook frequentie-analyses uit op de antwoorden. Deze gegevens berekenen we eenvoudig met de ProMES Navigator software. Aan de hand van de frequentie-analyse wordt duidelijker op welke manier we gericht verbeteracties kunnen ondernemen.

Eén maal per jaar is er een ProMES Light vergadering waaraan alle medewerkers deelnemen en waarop de verschillende ProMES Light werkgroepen hun acties aan elkaar voorstellen. Ook de resultaten op niveau van de organisatie worden kort toegelicht. In 2020, 2021 en 2022 is het gezamenlijk moment niet kunnen doorgaan omwille van de corona-maatregelen. Als alternatief werden de resultaten toegelicht en besproken in de afzonderlijke ProMES Light werkgroepen.

Het gezamenlijk moment sluiten we normaal gezien af met een barbecue voor alle medewerkers en aanwezige jongeren.

De verschillende ProMES Light werkgroepen komen minstens drie keer per jaar terug bijeen om de resultaten op te volgen, nieuwe acties uit te werken en/of bestaande acties bij te sturen. Dit gebeurt ook deels vanuit de teamvergaderingen. In december/januari kunnen de verschillende ProMES werkgroepen ook nieuwe doelstellingen en indicatoren uitwerken ter vervanging van één of meerdere vroegere doelstellingen en/of indicatoren.

Opmerking: Uit de evaluatie van de ProMES Light methodiek in 2021 bleek dat het wenselijk is om de bevragingen van jongeren en ouders via vragenlijsten minder frequent te laten gebeuren. We werken dan ook aan alternatieven zoals focusgroepen. Een volgende bevraging van de jongeren en de ouders is voorzien in 2023.

#### *Referenties:*

PRITCHARD R.D. & ASHWOOD E.L. (2008), *Managing Motivation, A Manager's Guide to Diagnosing and Improving Motivation*, Routledge Taylor and Francis Group, New York, 176 pp.

PRITCHARD R.D., HARRELL M. M., GRANADOS D. D. & GUZMAN M.J. (2007), *The Productivity Measurement and Enhancement System: A Meta-Analysis*, Journal of Applied Psychology.

### 3.5. Outputgebieden

#### 3.5.1. Gebruikersresultaten

Zelfevaluatie stelt de organisatie in staat de eigen dienstverlening te optimaliseren. Onder andere via evaluaties door jongeren, ouders en consulenten kan vzw De Walhoeve knelpunten in de dienstverlening opsporen teneinde de organisatiedoelen zo goed mogelijk te bereiken.

##### 3.5.1.1. Evaluatie door de jongeren

Voor de tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd bij de jongeren na het beëindigen van de begeleiding in 2021 en 2022 waren er tien respondenten. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel. De resultaten van 2020 en 2019 staan in het grijs.

| Vragen                                                                | Antwoord / Score                       |                                        |                                       |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                       | Dikwijls                               | Regelmatig                             | Zelden                                | Nooit                                |
| Bespraken we met jou de bedoeling van je verblijf?                    | 10,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 33,3 % | 70,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 66,7 % | 20,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
|                                                                       | <b>Veel</b>                            | <b>Voldoende</b>                       | <b>Te weinig</b>                      | <b>Geen</b>                          |
| Hoe dikwijls krijg je individuele aandacht van de begeleiding?        | 10,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 33,3 % | 90,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 66,7 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
| Kreeg je vooraf informatie over De Walhoeve? (*)                      | 10,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 33,0 % | 80,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 66,7 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
| Houden wij rekening met jouw mening?                                  | 40,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 66,7 % | 60,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 33,3 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
| Kreeg je bij de opname uitleg over het huisreglement en de afspraken? | 40,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 33,3 % | 50,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 66,7 % | 10,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
| Zijn er zaken veranderd gedurende jouw verblijf?                      | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 40,0 % | 50,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 60,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 10,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| Krijg je in De Walhoeve voldoende kansen?                             | 50,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 83,3 % | 50,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 16,7 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
|                                                                       | <b>Volledig</b>                        | <b>Voldoende</b>                       | <b>Te weinig</b>                      | <b>Niet</b>                          |
| Respecteren we jouw privacy?                                          | 60,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 100 %  | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |
|                                                                       | <b>Altijd</b>                          | <b>Vaak</b>                            | <b>Zelden</b>                         | <b>Nooit</b>                         |
| Kan je bij iemand terecht met je klachten?                            | 40,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 83,3 % | 50,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 16,7 % | 10,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 % |

|                                                                               | Heel goed                              |             | Goed                                   |             |             | Minder goed                          |             |             | Slecht                               |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|----------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Hoe vind je de begeleiding op vlak van gezondheid/ medische zorgen?           | 60,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 83,3 % |             | 40,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 16,7 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             |
| Hoe werd je opgevangen tijdens de eerste dagen in onze voorziening?           | 40,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 66,7 % |             | 50,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 33,3 % |             |             | 10,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             |
| Hoe vind je de begeleiding op vlak van studie en opleiding?                   | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 66,7 % |             | 50,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 33,3 % |             |             | 10,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             |
| Wat vind je van de inhoud van de activiteiten?                                | 50,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 50,0 % |             | 40,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 50,0 % |             |             | 10,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             |
|                                                                               | Altijd                                 |             | Vaak                                   |             |             | Zelden                               |             |             | Nooit                                |             |             |
| Kan je bij iemand van de begeleiding terecht als je vragen of problemen hebt? | 30,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 83,3 % |             | 70,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 16,7 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %  |             |             |
|                                                                               | Ja                                     |             | In grote mate                          |             |             | Te weinig                            |             |             | Neen                                 |             |             |
| Kreeg je al uitleg over de hulpverleningsmogelijkheden na je verblijf?        | 60,0 %<br>2020: 57,1 %<br>2019: 60,0 % |             | 40,0 %<br>2020: 28,6 %<br>2019: 20,0 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 14,3 %<br>2019: 0,0 % |             |             | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 20,0 % |             |             |
| <b>Algemene werking: score op 10</b><br>Aantal keer dat de score voorkomt     | <b>0</b>                               | <b>1</b>    | <b>2</b>                               | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>5</b>                             | <b>6</b>    | <b>7</b>    | <b>8</b>                             | <b>9</b>    | <b>10</b>   |
| - Ligging van De Walhoeve                                                     | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>1                          | 1<br>1<br>0 | 2<br>1<br>0 | 5<br>3<br>1                          | 0<br>1<br>1 | 2<br>1<br>2 |
| - De leefruimte                                                               | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0                            | 0<br>0<br>1 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0                          | 0<br>0<br>0 | 2<br>1<br>0 | 1<br>2<br>1                          | 5<br>2<br>2 | 2<br>1<br>0 |
| - Het sanitair                                                                | 1<br>0<br>0                            | 1<br>1<br>1 | 0<br>0<br>0                            | 0<br>1<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0                          | 0<br>1<br>0 | 1<br>1<br>1 | 2<br>1<br>1                          | 1<br>0<br>1 | 4<br>3<br>2 |
| - De maaltijden                                                               | 0<br>0<br>0                            | 0<br>1<br>0 | 0<br>0<br>0                            | 1<br>1<br>0 | 0<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0                          | 1<br>0<br>0 | 3<br>2<br>1 | 1<br>1<br>1                          | 1<br>1<br>0 | 2<br>2<br>4 |
| - De vrije uren                                                               | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0                          | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>1 | 2<br>2<br>3                          | 2<br>2<br>0 | 5<br>2<br>2 |
| - Vakantieregeling                                                            | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0                            | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0                          | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>1 | 0<br>1<br>1                          | 4<br>3<br>1 | 6<br>3<br>3 |

|                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| - Sanctioneringen | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 |
|                   | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
|                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| - Beloningen      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
|                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
|                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| - Sfeer           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 7 |
|                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 |
|                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 |

(\*): totaal is minder dan 100% omdat niet iedereen deze vraag beantwoorde. Bij de commentaar stond: weet ik niet meer.

Besluit:

We interpreteren de kwantitatieve gegevens aan de hand van een vastgelegde norm van 20%. Is meer dan 20% van de resultaten op een vraag eerder negatief (2 rechtse kolommen), dan zullen we er zeker belang aan hechten en verbeteracties ontwikkelen. Overschrijdingen zijn aangeduid in **vet en cursief**.

Voor geen enkele vraag wordt meer dan 20% negatief gescoord.

De tevredenheidsmeting aan de hand van de vragenlijst is uiteraard slechts één indicator waarbij bepaalde problemen, wensen of ongenoemens aan het licht kunnen komen. Belangrijk is dat er aan die problemen kan gewerkt worden. Gezien het kleine aantal respondenten zijn de resultaten van verschillende jaren moeilijk met elkaar te vergelijken. Naast de tevredenheidsmeting zijn er ook de vragen, voorstellen en opmerkingen die aan bod komen in de bewonersvergadering, de klachten, ...

### 3.5.1.2. Evaluatie door de context

In 2022 werd de context bevraagd van de jongeren bij wie de begeleiding in 2022 ten einde liep. In totaal namen vijf gezinnen deel aan de bevraging. Ook hier werd er gebruik gemaakt van zowel kwalitatieve als kwantitatieve vragen. De resultaten van 2020 en 2019 staan in het grijs.

| Vragen                                                     | Heel goed                              | Goed                                   | Kon beter                           | Slecht                              |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Hoe hebt u het eerste contact met ons ervaren?          | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 50,0 % | 60,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 50,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 2. Hoe was het onthaal bij de opname?                      | 60,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 50,0 % | 40,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 50,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 3. Maakten we ons huisreglement en de afspraken duidelijk? | 20,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 50,0 % | 80,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 50,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 4. Hoe vindt u de algemene begeleiding                     | 40,0 %                                 | 60,0 %                                 | 0,0 %                               | 0,0 %                               |

|                                                                                           |                                         |                                         |                                       |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| van uw zoon/dochter?                                                                      | 2020: 37,5 %<br>2019: 25,0 %            | 2020: 62,5 %<br>2019: 75,0 %            | 2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %            | 2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %          |
| 5. Hoe vindt u de begeleiding op vlak van studie en opleiding?                            | 20,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 50,0 %  | 80,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 50,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 6. Hoe vindt u de begeleiding op vlak van gezondheid en medische zorgen?                  | 0,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 25,0 %   | 100,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 75,0 % | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
|                                                                                           | <b>Veel</b>                             | <b>Voldoende</b>                        | <b>Te weinig</b>                      | <b>Geen</b>                         |
| 7. Kreeg u uitleg over onze werking?                                                      | 0,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 50,0 %   | 100,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 25,0 % | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 25,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 8. Werd er tijd vrij gemaakt voor de opname?                                              | 40,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 25,0 %  | 60,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 75,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 9. Nam de begeleiding contact met u op?                                                   | 40,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 25,0 %  | 60,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 75,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 11. Heeft het verblijf van uw zoon of dochter iets veranderd aan de probleemsituatie? (*) | 40,0 %<br>2020: 14,3 %<br>2019: 0,0 %   | 20,0 %<br>2020: 57,1 %<br>2019: 100,0 % | 0,0 %<br>2020: 28,6 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
|                                                                                           | <b>Ja</b>                               | <b>Soms</b>                             | <b>Te weinig</b>                      | <b>Nooit</b>                        |
| 12. Maakte de contextbegeleider samen met u het handelingsplan en het evolutieverslag?    | 80,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 75,0 %  | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 25,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
|                                                                                           | <b>Altijd</b>                           | <b>Vaak</b>                             | <b>Te weinig</b>                      | <b>Nooit</b>                        |
| 13. Houden wij rekening met uw mening?                                                    | 60,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 25,0 %  | 40,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 50,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 25,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 14. Wordt u als ouder betrokken in de begeleiding van uw zoon/dochter?                    | 80,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 0,0 %   | 20,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 100,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 15. Zijn er mogelijkheden tot contact met de begeleiders?                                 | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 33,3 %  | 60,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 66,7 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 16. Hebben wij aandacht voor uw zorgen, vragen, wensen?                                   | 80,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 25,0 %  | 20,0 %<br>2020: 87,5 %<br>2019: 50,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 25,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 17. Kan u bij iemand terecht met uw klachten?                                             | 40,0 %<br>2020: 42,9 %<br>2019: 0,0 %   | 60,0 %<br>2020: 42,9 %<br>2019: 100,0 % | 0,0 %<br>2020: 14,3 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
|                                                                                           | <b>Heel goed</b>                        | <b>Goed</b>                             | <b>Kon beter</b>                      | <b>Slecht</b>                       |
| 18. Wat vindt u van de inhoud van de activiteiten?                                        | 60,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 75,0 %  | 40,0 %<br>2020: 62,5 %<br>2019: 25,0 %  | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 %  | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
|                                                                                           | <b>Ja</b>                               | <b>In grote mate</b>                    | <b>Weinig</b>                         | <b>Neen</b>                         |
| 19. Kan u al uw vragen stellen?                                                           | 100,0 %<br>2020: 75,0 %<br>2019: 75,0 % | 0,0 %<br>2020: 25,0 %<br>2019: 25,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %   | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % |
| 20. Vindt u dat er voldoende respect                                                      | 80,0 %                                  | 20,0 %                                  | 0,0 %                                 | 0,0 %                               |



|                                                                                           |                                        |                                       |                                     |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| was voor uw privacy?                                                                      | 2020: 75,0 %<br>2019: 100 %            | 2020: 25,0 %<br>2019: 0,0 %           | 2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %          | 2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 %           |
| 21. Bent u op de hoogte over de mogelijke hulpverlening na de begeleiding in De Walhoeve? | 40,0 %<br>2020: 37,5 %<br>2019: 75,0 % | 40,0 %<br>2020: 50,0 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 0,0 %<br>2019: 0,0 % | 0,0 %<br>2020: 12,5 %<br>2019: 0,0 % |

| Algemene werking: score op 10<br>Aantal keer dat de score voorkomt | 0           | 1           | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 9           | 10          |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ligging van de dagbegeleiding                                      | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>3<br>0 | 3<br>2<br>0 | 1<br>1<br>0 | 1<br>1<br>3 |
| De leefruimte                                                      | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>0 | 1<br>3<br>0 | 3<br>1<br>0 | 1<br>1<br>0 | 0<br>1<br>3 |
| Het sanitair                                                       | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>2<br>0 | 3<br>2<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>0<br>3 |
| De maaltijden                                                      | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>2<br>0 | 0<br>0<br>1 | 0<br>0<br>1 | 5<br>3<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>0<br>2 |
| De vrije uren                                                      | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>2<br>0 | 3<br>5<br>1 | 0<br>1<br>0 | 2<br>0<br>2 |
| Vakantieregeling                                                   | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>1<br>0 | 2<br>1<br>0 | 1<br>4<br>1 | 1<br>1<br>0 | 1<br>1<br>2 |
| Sanctioneringen                                                    | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>2<br>0 | 0<br>3<br>0 | 0<br>1<br>0 | 3<br>1<br>0 | 0<br>1<br>1 | 1<br>0<br>2 |
| Beloningen                                                         | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>2<br>0 | 0<br>2<br>0 | 0<br>3<br>0 | 2<br>3<br>0 | 0<br>1<br>0 | 2<br>0<br>3 |
| Sfeer                                                              | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 | 0<br>1<br>0 | 0<br>2<br>0 | 0<br>3<br>0 | 3<br>3<br>0 | 2<br>1<br>1 | 0<br>0<br>2 |

(\*): totaal is minder dan 100% omdat niet iedereen deze vraag beantwoorde. Bij de commentaar stond: niet van toepassing / te kort.

Besluit:

We interpretern de kwantitatieve gegevens aan de hand van een vastgelegde norm van 20%. Is meer dan 20% van de resultaten op een vraag eerder negatief (2 rechtse kolommen), dan zullen we er zeker belang aan hechten en verbeteracties ontwikkelen.

De overschrijdingen zijn aangeduid **in vet en cursief**.

Voor geen enkele vraag werd negatief gescoord.

Onze verhoogde inzet om ouders nog beter te informeren over de werking, rekening te houden met hun mening en nog meer aandacht te hebben voor hun zorgen, vragen en wensen heeft zijn vruchten afgeworpen.

De tevredenheidsmeting aan de hand van de vragenlijst is uiteraard slechts één indicator waarbij bepaalde problemen, wensen of ongenoegens aan het licht kunnen komen. Belangrijk is dat er aan die problemen kan gewerkt worden. Gezien het kleine aantal respondenten zijn de resultaten van verschillende jaren moeilijk met elkaar te vergelijken. Naast de tevredenheidsmeting zijn er ook de vragen, voorstellen en opmerkingen die aan bod komen bij diverse formele en informele contacten zoals bij brengen of afhalen van de kinderen, contextavond, ouderavond, gezinsreis, ...

### 3.5.2. Medewerkersresultaten

#### Feedback verzameld via ProMES Light

##### *Bevraging medewerkers over leiderschap*

Respondenten

19 (2022)

19 (2021)

20 respondenten (2020)

16 respondenten (2019)

Scores:

1: helemaal niet akkoord

2: niet akkoord

3: neutraal

4: akkoord

5: helemaal akkoord

|                                                                                                                                         | 1      | 2       | 3       | 4       | 5       |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|------|
| BL1: Mijn leidinggevenden geven mij voldoende autonomie in de uitoefening van mijn functie.                                             | 0,00 % | 0,00 %  | 10,53 % | 63,16 % | 26,32 % | 2022 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 5,26 %  | 47,37 % | 47,37 % | 2021 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 20,00 % | 60,00 % | 20,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 12,50 % | 56,25 % | 31,25 % | 2019 |
| BL2: Mijn leidinggevenden informeren mij voldoende over het beleid van de organisatie.                                                  | 0,00 % | 5,26 %  | 15,79 % | 57,89 % | 21,05 % | 2022 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 31,58 % | 63,16 % | 5,26 %  | 2021 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 5,00 %  | 5,00 %  | 80,00 % | 10,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 12,50 % | 25,00 % | 62,50 % | 0,00 %  | 2019 |
| BL3: Mijn leidinggevenden betrekken mij voldoende bij de opmaak en de uitwerking van het beleid (bepalen visie, missie, strategie, ...) | 0,00 % | 5,26 %  | 21,05 % | 57,89 % | 15,79 % | 2022 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 26,32 % | 57,89 % | 15,79 % | 2021 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 10,00 % | 15,00 % | 60,00 % | 15,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                         | 6,25 % | 12,50 % | 31,25 % | 43,75 % | 6,25 %  | 2019 |
| BL4: Mijn leidinggevenden ondersteunen mij voldoende in de uitoefening van mijn functie.                                                | 0,00 % | 5,26 %  | 15,79 % | 47,37 % | 31,58 % | 2022 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 0,00 %  | 5,26 %  | 89,47 % | 5,26 %  | 2021 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 10,00 % | 30,00 % | 50,00 % | 10,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                         | 0,00 % | 12,50 % | 18,75 % | 62,50 % | 6,25 %  | 2019 |
| BL5: Het is voor mij duidelijk welke                                                                                                    | 0,00 % | 10,53 % | 5,26 %  | 73,68 % | 10,53 % | 2022 |

|                                                                                                                                 |        |         |         |         |         |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|------|
| beslissingen door welke leidinggevenden mogen worden genomen.                                                                   | 0,00 % | 15,79 % | 21,05 % | 52,63 % | 10,53 % | 2021 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 10,00 % | 40,00 % | 35,00 % | 15,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 12,50 % | 43,75 % | 37,50 % | 6,25 %  | 2019 |
|                                                                                                                                 |        |         |         |         |         |      |
| BL6: Mijn leidinggevenden geven mij voldoende ruimte en mogelijkheden om bij te leren over het uitoefenen van mijn functie.     | 0,00 % | 0,00 %  | 5,26 %  | 63,16 % | 31,58 % | 2022 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 0,00 %  | 21,05 % | 68,42 % | 10,53 % | 2021 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 10,00 % | 20,00 % | 50,00 % | 20,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 6,25 %  | 6,25 %  | 56,25 % | 31,25 % | 2019 |
| BL7: Ik kan voldoende bij mijn leidinggevenden terecht met vragen, bedenkingen, opmerkingen, kritiek, ...                       | 0,00 % | 5,26 %  | 15,79 % | 57,89 % | 21,05 % | 2022 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 0,00 %  | 10,53 % | 57,89 % | 31,58 % | 2021 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 0,00 %  | 10,00 % | 65,00 % | 25,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 0,00 %  | 6,25 %  | 62,50 % | 31,25 % | 2019 |
| BL8: Mijn leidinggevenden geven mij voldoende ruimte om dingen te proberen en bij te sturen in de uitoefening van mijn functie. | 0,00 % | 10,53 % | 5,26 %  | 57,89 % | 26,32 % | 2022 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 0,00 %  | 0,00 %  | 63,16 % | 36,84 % | 2021 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 5,00 %  | 30,00 % | 50,00 % | 15,00 % | 2020 |
|                                                                                                                                 | 0,00 % | 6,25 %  | 0,00 %  | 81,25 % | 12,50 % | 2019 |

Medewerkers geven aan voldoende autonomie te hebben in de uitoefening van hun functie. Quasi alle respondenten scoren hiervoor positief, enkelen neutraal.

Er blijft een groeimarge van ruim 20% om medewerkers te informeren over het beleid en te betrekken bij het beleid van de organisatie.

Ook voor het ondersteunen van medewerkers in de uitoefening van hun functie blijft er een groeimarge.

Er is een verdere verbetering met betrekking tot de duidelijkheid welke beslissingen door welke leidinggevenden mogen worden genomen. Vanuit het beleid werden hiervoor in 2021 specifieke acties ondernomen met een gunstig resultaat als gevolg. Quasi alle medewerkers ervaren voldoende ruimte en mogelijkheden om bij te leren over het uitoefenen van hun functie.

Er is een groeimarge voor het terecht kunnen van medewerkers bij hun leidinggevenden met vragen, kritiek, opmerkingen, ... Dit item scoort bij de laatste bevraging minder dan de voorbije jaren.

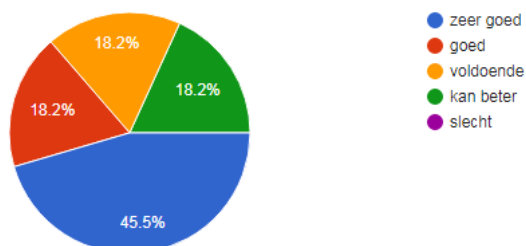
De meeste medewerkers ervaren voldoende ruimte om dingen te proberen en bij te sturen in de uitoefening van hun functie.

### 3.5.3. Samenlevingsresultaten

Vzw De Walhoeve heeft bijzondere aandacht voor de studiebegeleiding en opvolging van het schoolgebeuren. Daarom wordt ook jaarlijks een tevredenheidsmeting uitgevoerd bij de scholen. In 2022 namen er acht scholen deel met betrekking tot een elf jongeren.

#### Opvolging schooltaken (huiswerken, nota's, turngerief, ...)

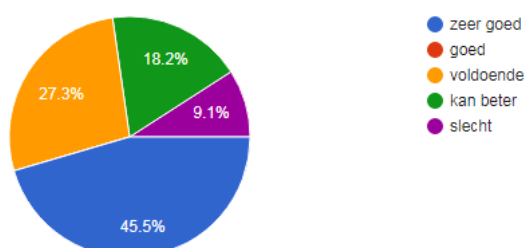
11 responses



---

#### Communicatie (schoolagenda, e-mail, telefonisch, ...)

11 responses



Uit de resultaten blijkt een goede tot zeer goede tevredenheid over de schoolse opvolging en zeer goede tot voldoende tevredenheid over de communicatie.

Enkele respondenten gaven aan dat opvolging en communicatie beter kan. Dit kwam echter niet tot uiting in de motivering van de antwoorden en de positieve feedback die we ook van hen hebben ontvangen. We bevragen bij de betreffende scholen op welke manier we de opvolging en communicatie met betrekking tot de specifieke kinderen/jongeren kunnen verbeteren.

Daarnaast plannen we de bevraging in 2023 kort na het kerstverlof en doen we extra inspanning om het aantal respondenten te verhogen.

### 3.5.4. Bereik

We bereiken de gezinnen met een ondersteuningsvraag zoals we dit voor ogen hebben. Bij de intake bekijken we of we een voldoende antwoord kunnen bieden. We houden een vinger aan de pols gedurende de begeleiding of onze hulpverlening nog steeds de gepaste is.

### **3.5.5. Uitval**

Onder uitval verstaan we het vroegtijdig stopzetten van de hulpverlening, vaak op éézijdige vraag. Deze gegevens worden ook bijgehouden in Binc.

In 2022 was er geen enkele beëindiging als gevolg van uitval.

### **3.5.6. Doelrealisatie**

Onder doelrealisatie verstaan we de mate waarin de doelen werden gerealiseerd. Deze gegevens worden ook bijgehouden in Binc.

In 2022 werden de doelen voor zes jongeren bereikt en voor twee jongeren grotendeels bereikt. Voor twee jongeren werden de doelen eerder niet bereikt.

## 4. KWALITEITSPANNING

### 4.1. Evaluatie kwaliteitsplanning 2022

Hieronder geven we een beknopt overzicht van de stand van zaken met betrekking tot de acties uit de kwaliteitsplanning van 2022.

De verbeteracties zijn aangeduid met (VA).

#### Leiderschap:

- Bevraging medewerkers  
*De medewerkers namen deel aan een ProMES Light bevraging rond leiderschap. De resultaten zijn in dit kwaliteitsverslag weergegeven en besproken in 3.5.2.*

#### Personeelsbeleid:

- Herwerken functieprofiel administratie  
*Eind 2022 werd een nieuwe administratief medewerker aangeworven die mee de boekhouding en de fundraising opvolgt. Er werd dan ook heel wat tijd geïnvesteerd om deze aspecten verder op te volgen en te stroomlijnen. Door de functie-overdracht en de tijdelijke invulling ervan door de directie werd een goed beeld gevormd van de verschillende taken en processen. Hoewel het functieprofiel an sich niet werd gewijzigd, werden heel wat zaken rond administratie gestroomlijnd en verder geoptimaliseerd.*

#### Beleid en strategie:

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.  
*In 2022 werd bijzondere aandacht besteed aan de wijze waarop jongeren worden betrokken bij het beleid van de organisatie. De bewonersvergadering vormt hiervoor een forum. We hebben er aandacht voor om relevante aspecten uit het beleid ook te brengen in de bewonersvergaderingen.  
Daarnaast is er ook een jongerengroep (jongerenraad) opgericht die zich engageert om bepaalde aspecten in de werking mee te helpen organiseren. Voor 2022 ging het bijvoorbeeld om de voorbereiding van de gezamenlijke daguitstap en de nieuwjaarsdrink voor jongeren en medewerkers.*

#### Partnerschappen en middelen:

- Driejarenplan informatieveiligheid  
*In 2022 werden voorbereidingen getroffen voor de in 2023 geplande migratie van de on-premise server naar een cloud omgeving. Hierrond werd heel wat info verzameld en werden de nodige offerten opgevraagd. Een rode draad doorheen dit hele proces is de informatieveiligheid inclusief de GDPR wetgeving.*

*Sociale media worden steeds belangrijker zowel op vlak van de organisatie als met betrekking tot het gebruik door de jongeren en de medewerkers. We opteerden dan ook om een begeleider te laten opleiden tot media-coach die verder binnen onze organisatie fungeert als coach, aanspreekpunt en inspirator met betrekking tot*

*mediawijdsheid en op die manier samen met de informatieveiligheidsconsulent in staat voor de opvolging van de informatieveiligheid.*

- **Fondsenwerving**  
*Ook in 2022 ging veel aandacht naar de fondsenwerving. Los van de middelen die we hieruit verkrijgen waardoor we de hulpverlening verder kunnen uitbouwen zorgt dit ook voor heel wat maatschappelijk engagement.*
- **Vervolg financiering dagbegeleiding Veurne**  
*Een belangrijke doel in de fondsenwerving was het verkrijgen van de nodige middelen om ons nieuw dagcentrumgebouw in Veurne gebruiksklaar te krijgen. Naast de succesvolle werving van middelen voor de inrichting van het gebouw (toestellen, meubilair, ...) gebruikten we ook klimaatsubsidies om bijvoorbeeld het schrijnwerk en de beglazing aan te passen.*
- **Vernieuwing website**  
*De website van vzw De Walhoeve werd in 2022 volledig vernieuwd. Zowel de inhoud als de vormgeving werden aangepast gebruikmakend van Browsbox als CMS.  
Zie [www.dewalhoeve.be](http://www.dewalhoeve.be)*
- **Reconversie**  
*In maart 2022 organiseerden we met de beleidsmedewerkers en de contextbegeleiders een denkdag als voorbereiding voor het indienen van een reconversiedossier.  
Enkele belangrijke aspecten die hieruit naar voor kwamen:*
  - *Schakelen is belangrijk*
  - *We denken vaak in modules en merken ook de grenzen van de modules*
  - *PH methodiek kan waardevol zijn ook in rest van de werking*
  - *We houden vaak vast aan wat we hebben.*
  - *Gelijkgesteld partnerschap is een belangrijke succesfactor.*
  - *Het vloeibare is belangrijk. Ook binnen hetgeen we nu hebben is er nog veel mogelijk.*
  - *We onthouden dat we ook al heel veel doen. Soms moeten we jongeren ook eerder kunnen loslaten.*
  - *We kunnen nog meer als één team denken zowel naar uren en competenties.*
  - *We mogen ook meer grenzen aangeven en durven loslaten.**Rekening houdend met deze input werd in het kader van de rondzendbrief Reconversie van 20/12/2021 een aanvraag voor reconversie ingediend. Deze werd dan ook eind 2022 goedgekeurd.  
Hierbij werd één module dagbegeleiding van vzw De Walhoeve tere waarde van twee punten samen met één module dagbegeleiding van vzw Onze Kinderen eveneens ter waarde van twee punten samen met één bijkomend punt vanuit Opgroeien ingezet voor de vorming van één module ondersteunende begeleiding. Hierdoor was het mogelijk om cAnnect (meer info op [www.cconnect.be](http://www.cconnect.be)) als module ondersteunende begeleiding te verankeren in het door Opgroeien erkende zorgaanbod van vzw De Walhoeve.*

Net zoals in 2019 en 2021 realiseerden we in 2022 een mobiele contextbegeleiding in het kader van zorggarantie voor het jonge kind, gefinancierd met rugzakmiddelen. Deze begeleiding richt zich op kwetsbare zwangere vrouwen en verontrustende gezinssituaties met heel jonge kinderen tot 3 jaar. Het is een intensieve begeleidingsvorm waarbij we heel sterk inzetten op netwerkversterking om een uithuisplaatsing te voorkomen en het jonge kind optimale ontwikkelingskansen te bieden. Samen met vzw De Loods, Vereniging Ons Tehuis en OOC De Wijzer hebben we een aanvraag ingediend en deze is gehonoreerd zodat we in 2023 verder kunnen gaan met deze begeleidingsvorm met duurzame middelen in combinatie met rugzakmiddelen. De methodiek leunt aan bij de manier van werken vanuit Signs of Safety. We hebben in 2022 één gezin begeleid in het kader van Signs of Safety.

### Kernprocessen:

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot het gebruik van ProMES Light  
*Op basis van een rondvraag in de verschillende ProMES Light werkgroepen werd een SWOT analyse uitgevoerd met betrekking tot de manier waarop we ProMES Light gebruiken. Naast de sterktes en opportuniteiten kwamen ook een aantal zwaktes en bedreigingen naar voor.  
 Op basis daarvan werden een aantal verbeteracties doorgevoerd. Zo werd onder andere de frequentie voor de bevraging van jongeren en ouders verminderd omdat dit anders toch als een last wordt ervaren. Daarom werden de jongeren en de ouders in 2022 niet bevraagd en is een volgende bevraging pas voorzien in 2023.  
 Verder werd een begeleider intern opgeleid om in de Navigator software die we gebruiken om vragenlijsten op te maken, metingen en evaluaties uit te voeren de nodige aanpassingen te doen. Zo zijn er meerdere mensen in de organisatie die dit kunnen uitvoeren.*
- (VA) Evaluatie procedure handelingsplan met jongeren, ouders en interne partners.  
*In 2022 was een werkgroep actief voor het verder uitwerken van de procedure voor het opmaken van het handelingsplan en de kadering binnen het elektronisch cliënten dossier eCQare. Hiervoor werden door de werkgroep ook de nodige sjablonen voor de verslaggeving en het binnenhalen van gegevens uit eCQare opgesteld.  
 We hebben de eigenlijke evaluatie van de procedure met jongeren en ouders dan ook uitgesteld zodat zij de nieuwe werkwijze kunnen evalueren.*
- (VA) Verdere uitwerking van het groeiplan  
*Onze werkgroep handelingsplan zorgde ook voor de verdere uitwerking van het groeien ondersteuningsplan. Ook hiervoor werden de nodige sjablonen opgesteld voor het verwerken van gegevens uit eCQare.*
- (VA) Evaluatie procedure afsluit en nazorg met ouders en jongeren  
*Is uitgesteld naar 2023*
- (VA) Evaluatie participatie van jongeren en ouders in de hulpverlening  
*Is uitgesteld naar 2023*



- (VA) Evaluatie klachtenprocedure met jongeren, ouders en interne partners  
*Is uitgesteld naar 2023*

#### **Gebruikersresultaten:**

- ProMES Light  
*In 2022 werden jongeren en ouders niet bevraagd in het kader van ProMES Light. Er waren enkel de bevragingen bij het einde van de begeleiding. De resultaten hiervan zijn in dit kwaliteitsverslag opgenomen onder 3.5.1.*

#### **Medewerkersresultaten:**

- ProMES Light  
*De medewerkers namen deel aan een ProMES Light bevraging rond leiderschap. De resultaten zijn in dit kwaliteitsverslag weergegeven en besproken in 3.5.2.*

#### **Samenlevingsresultaten:**

- Tevredenheidsmeting scholen  
*De resultaten van de bevraging van de scholen zijn weergegeven in dit kwaliteitsverslag onder 3.5.3.*
- Update klimaatvisieplan  
*In 2022 werden verschillende acties uit het klimaatvisieplan uitgevoerd waaronder de vervanging van het schrijnwerk en de beglazing in het nieuw dagcentrumgebouw in Veurne.*  
*Met de steun van BESIX Foundation investeerden we eind 2021 in de plaatsing van zonnepanelen en een thuisbatterij op onze site in Westvleteren. Deze werden begin 2022 in gebruik genomen. De zonnepanelen werden op het dak van het vroegere schuurgebouw geplaatst en zorgen voor de helft van onze benodigde stroom. De batterij staat in voor een tijdelijke opslag van eventuele overproductie om deze later op de dag of in de avond te gebruiken. Bovendien zal de batterij ook helpen om piekbelasting te vermijden. De op deze manier bespaarde middelen worden rechtstreeks terug ingezet ten behoeve van de kinderen en jongeren die we begeleiden.*  
*In 2022 was er ook een verdere omvorming van de buitenruimte tot een gedeelte speel- en rustnatuur die we extensief beheren. Naast de gunstige effecten op het vlak van klimaatadaptatie en –mitigatie zorgt dit ook voor meer welzijn en een verhoging van de biodiversiteit.*  
*Het globale klimaatvisieplan werd in 2022 ook onderworpen aan een update.*

#### **Kwaliteit (overkoepelend)**

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.  
*Zie beschrijving hierboven.*

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot het gebruik van ProMES Light  
*Zie beschrijving hierboven.*
- Reconversie  
*Zie beschrijving hierboven.*

## 4.2. Kwaliteitsplanning 2023

De verbeteracties zijn aangeduid met (VA)

### **Leiderschap:**

- Bevraging medewerkers via ProMES Light

### **Personeelsbeleid:**

- VTO beleid aanpassen (met opmaak opleidingsplan)

### **Beleid en strategie:**

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.
- Aanpassen werkpostfiches
- Bevraging medewerkers (risicoanalyse)

### **Partnerschappen en middelen:**

- Driejarenplan informatieveiligheid
- Fondsenwerving
- Benchmarking met organisaties BJB uit de regio
- Update klimaatvisieplan

### **Kernprocessen:**

- (VA) Evaluatie van de procedure met betrekking tot het gebruikersdossier met jongeren, ouders en interne partners.
- (VA) Evaluatie participatie van jongeren en ouders in de hulpverlening
- (VA) Evaluatie klachtenprocedure met jongeren, ouders en interne partners
- Aanvang update pedagogisch profiel
- Update procedure rond toezicht
- Opstellen visie rond dagvergoeding ouders
- Update procedure grensoverschrijdend gedrag.

### **Gebruikersresultaten:**

- ProMES Light bevraging jongeren en ouders rond positief leefklimaat

### **Medewerkersresultaten:**

- ProMES Light bevraging medewerkers rond positief leefklimaat

### **Samenlevingsresultaten:**

- Tevredenheidsmeting scholen
- Update klimaatvisieplan

#### **Kwaliteit (overkoepelend)**

- (VA) Bijsturingen met betrekking tot de wijze waarop gebruikers worden betrokken bij het beleid.

### 4.3. Kwaliteitsplanning lange termijn tot 2027

Op deze langetermijnplanning staan een aantal vaste items reeds ingevuld. Verdere aanvulling, aanpassing en verfijning gebeuren per kalenderjaar en worden opgenomen in het kwaliteitsverslag.

|                                    | 2024                                                                                                                                                                                                                                                   | 2025                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Leiderschap</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties op basis van bevraging</li> <li>• Bevraging medewerkers</li> </ul>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties op basis van bevraging</li> <li>• Bevraging medewerkers</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                |
| <b>Personeelsbeleid</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevraging medewerkers</li> <li>• Herwerken functieprofielen</li> </ul>                                                                            |
| <b>Beleid en strategie</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Update strategie</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevraging medewerkers (risico-analyse)</li> </ul>                                                                                                 |
| <b>Partnerschappen en middelen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking</li> <li>• Driejarenplan informatieveiligheid</li> <li>• Fondsenwerving</li> <li>• Klimaatvisieplan update</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking</li> <li>• Driejarenplan informatieveiligheid</li> <li>• Fondsenwerving</li> <li>• Klimaatvisieplan update</li> </ul>                |
| <b>Kernprocessen</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• (VA) Evaluatie procedure handelingsplan met jongeren, ouders en interne partners.</li> <li>• Evaluatie onthaalbeleid met jongeren en ouders</li> <li>• Pedagogisch profiel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• (VA) Evaluatie procedure afsluit en nazorg met ouders en jongeren</li> <li>• Evaluatie drugbeleid</li> </ul>              |
| <b>Gebruikersresultaten</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Tevredenheidsmetingen</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• tevredenheidsmetingen</li> <li>•</li> </ul>                                                                               |
| <b>Medewerkersresultaten</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Evaluatie procedures met medewerkers</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                  |
| <b>Samenlevingsresultaten</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheidsmeting scholen</li> </ul>                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheidsmeting scholen</li> <li>• Evaluatie procedures met jongeren en ouders</li> <li>•</li> </ul>                                          |
| <b>Kwaliteit overkoepelend</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Update ifv nieuw kwaliteitsdecreet</li> <li>• Update strategie</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie door de medewerkers van de manier waarop we ProMES Light gebruiken.</li> <li>• ProMES Light</li> <li>• Update procedures KHB</li> </ul> |

|                                    | 2026                                                                                                                                                                                    | 2027                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Leiderschap</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties op basis van bevraging</li> <li>• Bevraging medewerkers</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties op basis van bevraging</li> <li>• Bevraging medewerkers</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Personeelsbeleid</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevraging medewerkers</li> <li>• Herwerken functieprofiel administratief medewerker</li> <li>• Herwerken functieprofiel DPO en veiligheidsconsulent</li> <li>• Evaluatie procedures met de medewerkers</li> <li>• </li> </ul>                                                                                                     |
| <b>Beleid en strategie</b>         |                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevraging medewerkers (risico-analyse)<br/>Uitwerken strategie op basis van vernieuwde missie en visie</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Partnerschappen en middelen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking</li> <li>• Driejarenplan informatieveiligheid</li> <li>• Fondsenwerving</li> <li>• Klimaatvisieplan update</li> <li>• </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking</li> <li>• Bouwwerken dagbegeleiding Veurne</li> <li>• Driejarenplan informatieveiligheid</li> <li>• Fondsenwerving</li> <li>• Bevraging medewerkers (oa via risico-analyse)</li> <li>• Vernieuwing website</li> <li>• Start update brochures</li> <li>• Klimaatvisieplan update</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul> |
| <b>Kernprocessen</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Evaluatie klachtenprocedure met jongeren en ouders</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Gebruikersresultaten</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• tevredenheidsmetingen</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Medewerkersresultaten</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Samenlevingsresultaten</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheidsmeting scholen</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheidsmeting scholen</li> <li>• </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kwaliteit overkoepelend</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProMES Light</li> <li>• Zelfevaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

