

Organisatie en visie (Wat we hebben)

**Leiderschap**

Engagement voor kwaliteit

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis kent de visie op kwaliteit engageert zich actief voor het kwaliteitsbeleid en steunt, stuurt en stimuleert het werken aan kwaliteit bij elke medewerker, rekening houdend met de maatschappelijke tendensen met betrekking tot kwaliteit.

Meetinstrument ; Proza 1.1

Toekomstvisie

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis is op de hoogte van de maatschappelijke hulpverleningstendensen en ontwikkelt mee een concrete constructieve toekomstvisie met het oog op de verbetering van de werking en betreft de medewerkers hierbij.

Meetinstrument ; Proza 1.2

Motiverend leiderschap

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis zet in op een goede werksfeer waarin samenwerking tussen collega's centraal staat , geeft gepaste informatie en duidelijke motiverende opdrachten en controleert de opvolging daarvan, waar nodig ondersteuning biedend bij problemen.

Meetinstrument ; Proza 1.3

Erkenning en waardering van elke medewerker

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis heeft een merkbare, oprechte basishouding van erkenning voor en waardering van elke medewerker, waardeert succesvolle prestaties en samenwerking publiekelijk.

Meetinstrument ; Proza 1.4

Openheid en zelfreflectie

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis heeft een merkbare, oprechte basishouding van openheid en zelfreflectie, verdraagt kritiek, kent de eigen werkpunten en reageert bij conflicten vanuit een constructieve instelling.

Meetinstrument ; Proza 1.5

Algemene managementvaardigheden

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis beschikt over algemene managementvaardigheden, formuleert duidelijke verwachtingen, neemt beslissingen en kan deze verantwoorden, communiceert openlijk, is betrouwbaar en werkt oplossingsgericht met de medewerkers.

Meetinstrument ; Proza 1.6

Extern optreden

Een leidinggevende in Ons Kinderhuis bouwt actief aan een netwerk van professionele contacten met actoren uit sector, vertegenwoordigt de organisatie en maakt dit netwerk batig voor de werking.

Meetinstrument ; Proza 1.7

**Beleid en strategie**

Hulp en zorgverlening

Ons Kinderhuis heeft een neergeschreven visie op hulp en zorgverlening, die gekend is door de medewerkers en tot uiting komt in de dagelijkse werking. Er worden systematisch prioriteiten vastgelegd en deze worden op regelmatige wijze geëvalueerd, rekening houdend met de verschillende maatschappelijk aanvaarde hulpverleningsvormen en het overleg met de medewerkers en gebruikers.

Meetinstrument ; Proza 2.1

# Aandachtspunten - Visie

## Kwaliteitsbeleid

Ons Kinderhuis heeft een neergeschreven kwaliteitsbeleid, dat gekend is door de medewerkers en tot uiting komt in een actueel kwaliteitsplan. Dit plan wordt zichtbaar in een gestructureerd kwaliteitsmanagementsysteem bestaande uit procedures en beleidsnota's, dat formeel geëvalueerd wordt op regelmatige basis.

*Meetinstrument ; Proza 2.2*

## Algemeen strategisch beleid

Ons Kinderhuis heeft een dynamische strategische aanpak om alle facetten van de volledige werking van de organisatie in kaart te brengen en te managen, dat wordt geformaliseerd in het kwaliteitsplan waarin projecten met duidelijke doelstellingen, prioriteiten, verantwoordelijken en streefdata worden vastgelegd.

*Meetinstrument ; Proza 2.3*

## Marketingbeleid en doelgroepbenadering

Ons Kinderhuis heeft een duidelijk zicht op haar eigen kunnen en de doelgroep van haar modules en profileert zichzelf als zodanig actief binnen het hulpverleningslandschap. Het marketingbeleid van Ons Kinderhuis is geënt op de wettelijke bepalingen en deontologische codes van het decreet betreffende de integrale jeugdhulp.

*Meetinstrument ; Proza 2.4*

## Communicatiebeleid en -strategie

Ons Kinderhuis heeft een duidelijk beleid met betrekking tot communicatie naar de gebruikers en derden, zowel qua vorm als qua inhoud.

*Meetinstrument ; Proza 2.5*

## Financieel beleid

Ons Kinderhuis heeft een duidelijk beleid rond haar financiële inkomsten en uitgaven, geformaliseerd in een concrete financiële meerjarenplanning die regelmatig wordt geëvalueerd en bijgestuurd.

*Meetinstrument ; Proza 2.6*

## Innovatiebeleid

Ons Kinderhuis staat open voor innovatieve ideeën, structuren, methodieken, werkwijzen en modellen en stimuleert en ondersteunt innovativiteit bij de medewerkers.

*Meetinstrument ; Proza 2.7*

## **Personeelsbeleid**

### Algemeen personeelsbeleid en aanwerving

Ons Kinderhuis werft voor de vervulling van haar opdracht voldoende en geschikte medewerkers aan, gebruik makend van vastgelegde functieomschrijvingen, waarbij rekening wordt gehouden met de algemene arbeidswetgeving, de sectorale wettelijke vereisten voor het personeel en de beschikbare financiële middelen. Het personeelsbeleid waarborgt voldoende individuele groeikansen voor elke medewerker en het nodige sociale overleg.

*Meetinstrument ; Proza 3.1*

### Toewijzing en taakinfilling van medewerkers

Ons Kinderhuis hanteert dienstroosters die in overleg met de medewerkers zijn opgesteld en die in overeenstemming zijn met de bepalingen van de arbeidswetgeving, evenals duidelijk omschreven functieprofielen. Taken en verantwoordelijkheden worden steeds zo gedelegeerd dat ze daar worden uitgevoerd of opgenomen waar dit overeenkomstig het functieprofiel en/of het mandaat van de leidinggevende het beste kan gebeuren.

*Meetinstrument ; Proza 3.2*

### Beoordeling van medewerkers

Ons Kinderhuis heeft een beoordelingssysteem voor elke medewerker, met heldere en gekende criteria, waarmee elke medewerker regelmatig wordt geëvalueerd.

*Meetinstrument ; Proza 3.3*

# Aandachtspunten - Visie

## Communicatie met medewerkers

Ons Kinderhuis voert zowel formeel als informeel een maximale, gepaste en tijdige communicatie met de medewerkers, en installeert de nodige informatiekanalen en –vergaderingen.

Meetinstrument ; Proza 3.4

## Overleg en inspraak

Er is overleg met en inspraak van de medewerkers van Ons Kinderhuis via duidelijk gedefinieerde en gekende communicatiekanalen.

Meetinstrument ; Proza 3.5

## Preventie en bescherming op het werk

Ons Kinderhuis heeft een actueel globaal preventieplan dat voldoet aan de wettelijke vereisten betreffende de arbeidsbescherming dat is opgesteld in samenspraak met de medewerkers.

Meetinstrument ; Proza 3.6

## Deskundigheidsbevordering

Ons Kinderhuis heeft een globaal VTO-plan dat is opgesteld in samenspraak met de medewerkers, dat rekening houdt met de individuele en collectieve vormingsbehoeften en de beschikbare financiële middelen en dat regelmatig wordt geëvalueerd en bijgestuurd.

Meetinstrument ; Proza 3.7

## Responsabilisering van medewerkers

Ons Kinderhuis beschouwt medewerkers als competent en stimuleert en faciliteert het breed opnemen van verantwoordelijkheden, zowel collectief als op individueel vlak.

Meetinstrument ; Proza 3.8

## Begeleiding van medewerkers

Elke medewerker van Ons Kinderhuis krijgt gepaste sturing en ondersteuning voor zijn of haar functie.

Meetinstrument ; Proza 3.9

## Samenwerking tussen medewerkers

Ons Kinderhuis stimuleert samenwerking tussen alle medewerkers op alle vlakken van de werking, ongeacht hun functie en voorziet in de nodige structuur en faciliteiten om dit te verwezenlijken.

Meetinstrument ; Proza 3.10

## Werken met losse medewerkers

Ons Kinderhuis neemt verantwoordelijkheid voor losse medewerkers door hen steeds te engageren op een wettelijke basis en met duidelijke, formele afspraken.

Meetinstrument ; Proza 3.11

## Werken met vrijwilligers

Ons Kinderhuis neemt verantwoordelijkheid voor vrijwilligers door hen steeds te engageren op een wettelijke basis en met duidelijke, formele afspraken.

Meetinstrument ; Proza 3.12

## **Middelen en samenwerking**

### Geschiktheid van de infrastructuur

Ons Kinderhuis beschikt over een gepaste infrastructuur die een goede, veilige en aangename uitvoering van de werking garandeert.

Meetinstrument ; Proza 4.1

### Beheer en onderhoud van de lokalen

Ons Kinderhuis zorgt dat elk lokaal regelmatig op een efficiënte en veilige en manier wordt onderhouden.

Meetinstrument ; Proza 4.2

## Aandachtspunten - Visie

### Informatie aan cliënten en verwijzers

Ons Kinderhuis geeft zowel collectief als individueel gepaste, tijdige en relevante informatie aan cliënten en verwijzers in verstaanbare taal.

*Meetinstrument ; Proza 4.4*

### Communicatie met potentiële cliënten

Ons Kinderhuis geeft zowel collectief als individueel gepaste, tijdige en relevante informatie aan potentiële cliënten en verwijzers in verstaanbare taal.

*Meetinstrument ; Proza 4.5*

### Beheer van informatie

Ons Kinderhuis verzamelt in samenspraak met medewerkers en gebruikers alle informatie die relevant is voor een permanente verbetering van de werking in een gecentraliseerd en waar mogelijk gedigitaliseerd systeem dat beschikbaar is voor en gebruikt wordt door alle medewerkers.

*Meetinstrument ; Proza 4.6*

### Administratie

De administratieve handelingen in Ons Kinderhuis verlopen eenvormig, gestructureerd en nauwgezet binnen het kader van de toepasselijke wettelijke formaliteiten, waar mogelijk in een gedigitaliseerd systeem. Ons Kinderhuis organiseert een ondersteunde administratieve dienst met een duidelijke taakomschrijving en bevoegdheid, bestaande uit gekwalificeerde medewerkers die regelmatig doelgericht worden bijgeschoold.

*Meetinstrument ; Proza 4.7*

### Aankoopbeheer en keuze van leveranciers

Ons Kinderhuis heeft een eenvormig, gestructureerd systeem voor aankoopbeheer dat voldoet aan de toepasselijke wettelijke formaliteiten en rekening houdt met de regelmatige evaluatie van leveranciers.

*Meetinstrument ; Proza 4.8*

### Financieel beheer en verslaggeving

Ons Kinderhuis voert een planmatig en verantwoord financieel beheer binnen het kader van de gesubsidieerde enveloppe van het Experimenteel Modulair Kader en andere relevante wetgeving, dat gekend is door de medewerkers.

*Meetinstrument ; Proza 4.9*

### Participatie in samenwerkingsverbanden en netwerken

Ons Kinderhuis participeert actief, op korte en lange termijn in samenwerkingsverbanden en netwerken binnen en buiten de sector.

*Meetinstrument ; Proza 4.10*

## Kernprocessen (Wat we doen)

### **Onthaal van de gebruiker**

#### Vorbereiding van de begeleiding

Ons Kinderhuis bereidt de begeleiding van de gebruiker in de fase tussen aanmelding en instroom systematisch voor in samenspraak met de gebruiker en diens netwerk, waarbij heldere en tijdige informatie aan de gebruiker centraal staat.

*Meetinstrument ; Proza 5.1*

#### Intake

Ons Kinderhuis hanteert heldere opnamecriteria en contra-indicaties en voert elke intake systematisch en gestructureerd uit in samenspraak met de gebruiker, diens netwerk en de eventuele verwijzer.

*Meetinstrument ; Proza 5.17*

#### Toetsing

Ons Kinderhuis bevraagt bij de start van de hulpverlening de hulpvraag van de gebruiker en toetst deze in samenspraak met de gebruiker aan het eigen hulpaanbod.

*Meetinstrument ; Proza 5.18*

## Doelstellingen en handelingsplannen

### Doelstellingen en handelingsplannen

Ons Kinderhuis maakt voor elke gebruiker een onderhandeld krachtgericht schriftelijk handelingsplan met concrete doelstellingen op in samenspraak met die gebruiker, diens context en de eventuele verwijzer, dat regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd wordt in samenspraak met alle betrokkenen .

*Meetinstrument ; Proza 5.2*

## Afsluiting en nazorg

### Afsluiting en nazorg

Ons Kinderhuis heeft een zorgzame, gefaseerde afsluiting van de hulpverlening in samenspraak met de driehoek gebruiker, aanmelder en hulpverlener, die regelmatig wordt geëvalueerd en bijgestuurd. Na het beëindigen van de hulpverlening biedt Ons Kinderhuis beperkte nazorg op vraag van de gebruiker en diens context.

*Meetinstrument ; Proza 5.11*

## Pedagogisch profiel

### Individuele begeleiding

Ons Kinderhuis biedt elke gebruiker systematisch en regelmatig individuele begeleiding op basis van de doelstellingen uit het hulpverleningsplan, op maat van de gebruiker en in samenspraak met de gebruiker en diens context. De individuele begeleiding als methodiek wordt actief en permanent getoetst aan actuele wetenschappelijk onderbouwde hulpverleningsinzichten.

*Meetinstrument ; Proza 5.3*

### Begeleiding in groep

Ons Kinderhuis biedt elke gebruiker begeleiding in groep, die duidelijk gestructureerd is en ruimte biedt voor een groeibevorderend opvoedingsklimaat, op maat van de gebruikers en in samenspraak met de gebruikers. De begeleiding in groep als methodiek wordt actief en permanent getoetst aan actuele wetenschappelijk onderbouwde groepsdynamische inzichten.

*Meetinstrument ; Proza 5.4*

### Basisbehoeftebegeleiding

Ons Kinderhuis zorgt dat elke medewerker de leeftijds- en ontwikkelingsfase-adequate basisbehoefte van de gebruikers kent, daarin voorziet en dit domein permanent evalueert en bijstuurt.

*Meetinstrument ; Proza 5.5*

### Contextbegeleiding

Ons Kinderhuis biedt elke gebruiker en diens context regelmatige contextbegeleiding aan door de inzet van contextbegeleiders die werken volgens wetenschappelijk verantwoorde methodieken van contextbegeleiding en die hun eigen functioneren kritisch toetsen en bijsturen.

*Meetinstrument ; Proza 5.6 en 5.9*

### Begeleiding van school en werk

Ons Kinderhuis begeleidt elke gebruiker op het gebied van school, werk of dagbesteding van een andere aard op een wijze die leeftijdsadequaat is en rekening houdt met de ontwikkelingsfase en  
- kansen van de gebruiker en dit in samenspraak met alle interne en externe betrokkenen.

*Meetinstrument ; Proza 5.7*

### Contacten met externe hulpverleners

Ons Kinderhuis zorgt dat medewerkers de sociale kaart kennen en actief en constructief samenwerken met externe hulpverleners in functie van de begeleiding van de gebruiker.

*Meetinstrument ; Proza 5.8*

## Aandachtspunten - Visie

### Contacten met het directe sociale netwerk

Ons Kinderhuis betreft het sociaal netwerk van de gebruiker buiten diens directe context bij de begeleiding en zet actief in op uitbreiding van dit netwerk.

Meetinstrument ; Proza 5.9

### Intern interdisciplinair overleg

Ons Kinderhuis organiseert en stimuleert intern interdisciplinair overleg en expertise-uitwisseling tussen de medewerkers, zowel formeel als informeel.

Meetinstrument ; Proza 5.10

## Gebruikersdossier

### Gebruikersdossier

Ons Kinderhuis centraliseert alle relevante informatie met betrekking tot de gebruiker in een dossier, rekening houdend met de wetgeving omtrent privacy en beroepsgeheim, het decreet rechtspositie van de minderjarige en de geldende regelgeving met betrekking tot het bijhouden en vernietigen van gebruikersdossiers.

Meetinstrument ;

## Resultaten (Output)

### Gebruikersresultaten

#### Gebruikerstevredenheid over onthaal in informatieverstrekking

Ons Kinderhuis meet systematisch en regelmatig de tevredenheid van gebruikers over het onthaal en de informatieverstrekking bij de start van de hulpverlening en verwerkt de uitkomst van die meting bij het optimaliseren van de werking.

Meetinstrument ; Proza 6.1

#### Gebruikerstevredenheid over infrastructuur

Ons Kinderhuis meet systematisch en regelmatig de tevredenheid van gebruikers over de en houdt bij de planning rekening met de uitkomsten van deze meting.

Meetinstrument ; Proza 6.2

#### Gebruikerstevredenheid over hulpverleningsprocessen en hulpuitvoering

Ons Kinderhuis meet systematisch en regelmatig de tevredenheid van gebruikers over de hulpverleningsprocessen en de manier waarop de hulp wordt uitgevoerd en verwerkt de uitkomst van die meting bij het optimaliseren van de werking.

Meetinstrument ; Proza 6.3

#### Gebruikerstevredenheid over bejegening door en houding van de medewerkers

Ons Kinderhuis meet systematisch en regelmatig de tevredenheid van gebruikers over de manier waarop medewerkers met hen omgaan en gebruikt de uitkomsten van die meting voor het optimaliseren van de behandeling van gebruikers door medewerkers.

Meetinstrument ; Proza 6.6

#### Gebruikerstevredenheid over het beheer van geld en goederen

Ons Kinderhuis meet regelmatig de tevredenheid van gebruikers over de manier waarop zij begeleid worden in het beheer van eigen geld en goederen en gebruikt de uitkomst van deze meting voor de verbetering van de werkwijze.

Meetinstrument ; Proza 6.7

#### Effect van de hulpverlening

Ons Kinderhuis brengt systematisch en regelmatig maar ook ad hoc de effecten van de hulpverlening bij de gebruiker in kaart in samenspraak met de gebruiker, de context en de eventuele verwijzer en brengt de verkregen gegevens in rekening bij de vormgeving van het toekomstige beleid.

Meetinstrument ; Proza 6.4

# Aandachtspunten - Visie

## Klachtenbehandeling

Ons Kinderhuis neemt klachten van gebruikers ernstig en behandelt die tijdig, op transparante wijze en in samenspraak met de gebruiker en gebruikt de resultaten van de klachtenprocedure om de werking te verbeteren.

Meetinstrument ; Proza 6.5

## Tevredenheid van verwijzers

Ons Kinderhuis meet regelmatig formeel en informeel de tevredenheid van de verwijzers over de verstrekte informatie en de hulp- en dienstverlening in verband met de aan hen gerelateerde dossiers en verwerkt de verkregen uitkomst in de verbetering van de betreffende processen.

Meetinstrument ; Proza 6.8

## **Medewerkersresultaten**

### Algemeen werkklimaat

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over het algemeen werkklimaat en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.1

### Werkvoorwaarden

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over de werkvoorwaarden en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.2

### Professionele ontwikkeling

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over de kansen tot professionele ontwikkeling binnen de organisatie en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.3

### Infrastructuur

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over de infrastructuur en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.4

### Informatie en communicatie

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over de manier waarop de organisatie hun informeert en met hen communiceert en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.5

### Teamwerk en vergaderen

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over teamwerk en vergaderingen en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.6

### Aanpak van problemen en klachten

Ons Kinderhuis bevraagt systematisch en regelmatig de tevredenheid van de medewerkers over de aanpak van problemen en klachten in de organisatie en houdt rekening met de resultaten hiervan.

Meetinstrument ; Proza 7.7

## **Samenlevingsresultaten**

### Waardering strategische partners

Ons Kinderhuis peilt op systematische wijze de tevredenheid van de strategische partners door middel van zowel subjectieve belevingsmeting als objectieve cijfergegevens. De verkregen gegevens worden in rekening gebracht bij de vormgeving van het toekomstige beleid.

Meetinstrument ; Proza 8.1

## Aandachtspunten - Visie

### Maatschappelijke opdrachten en maatschappelijke tendensen

Ons Kinderhuis houdt bij de vormgeving van de hulpverlening rekening met de brede maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen en neemt de signaalfunctie naar de overheid en andere betrokkenen ernstig.

*Meetinstrument ; Proza 8.2*