

	<b>BELEIDSNOTA</b>		<b>nr. KB2</b>	Versie 9 gg. op 27/02/2024
	<b>Rubriek</b>	<b>KWALITEITSBELEID</b>		
	<b>Onderwerp</b>	<i>Missie en visie</i>		
<b>Geldig vanaf:</b> 27/02/2024	<b>Bestemd voor:</b> Alle medewerkers			<b>Verwante procedures</b>

## Inleiding

**De visietekst vormt de basis van bestaande en toekomstige beleidsteksten die in het kwaliteitshandboek terug te vinden zijn en het referentiekader vormen voor onze werking. Je vindt een overzicht in bijlage 1 achteraan deze tekst. Al deze (visie)teksten worden geëvalueerd binnen het auditplan (5-jaarlijks).**

### 1 Missie

Zevenbergen<sup>1</sup> biedt diverse vormen van zorg aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. We hebben bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare cliënten met bijkomende motorische, sensorische of gedrags- en emotionele stoornissen. We streven daarbij naar een flexibele, vraaggestuurde ondersteuning, aangepast aan de individuele zorgbehoefte van de persoon met een beperking en zijn omgeving.

### 2 Waarden

In Zevenbergen (vzw Emmaüs) staan een aantal kernwaarden en uitgangspunten centraal in de organisatie om de missie te realiseren:

Emmaüs biedt gezondheids- en welzijnszorg aan:

- Van hoogstaande kwaliteit en deskundigheid
- Vanuit een christelijke inspiratie
- Op maat van en in overleg met de zorgvrager
- Tegen een betaalbare prijs
- Met bijzondere aandacht voor de meest zorgbehoevenden

Emmaüs heeft en geeft zin in zorg: de organisatie en de zorg getuigen van gastvrijheid, openheid, gelijkwaardigheid, kwaliteit en solidariteit.

### 3 Visie op personen met een beperking<sup>1</sup>

Personen met een beperking zijn volwaardige burgers in onze samenleving, met eigen verwachtingen over het leven. Net zoals iedereen krijgen zij de mogelijkheid om een kwaliteitsvol leven uit te bouwen.

<sup>1</sup> De minderjarige cliënten hebben alle rechten zoals gestipuleerd in het decreet rechtspositie van de minderjarige in de hulpverlening. Die rechten van de minderjarige cliënt waarvoor hij niet bekwaam wordt geacht (in casu alle minderjarige cliënten Zevenbergen) worden door de ouders ingevuld (zie ook visietekst ouderparticipatie).

### ▪ **Persoon met een beperking**

Wanneer we verder in de tekst spreken over cliënt bedoelen we niet enkel de persoon met zijn beperking, maar het gehele cliëntsysteem, met name alle mensen die in zijn/haar directe omgeving zorg bieden: ouders, familie, vrienden.

Zevenbergen stelt zich open voor cliënten met heel bijzondere noden. Voor deze bijzondere burgers in onze maatschappij is ons zorgaanbod zo gewoon als mogelijk, maar (heel)speciaal als het moet.

### ▪ **In onze samenleving**

Mensen met een beperking zijn volwaardige burgers en nemen zoveel mogelijk deel aan de samenleving. Wij ondersteunen hen daarin. Gezien de aard van de beperking en de bijzondere (woon)omgeving die de meeste van onze cliënten nodig hebben, is 'omgekeerde inclusie' soms een noodzaak: de samenleving komt naar de leefwereld van de cliënten en maakt gebruik van voor hen bedoelde voorzieningen.

*Ellen gaat graag naar de kapper in het dorp. Voor haar is dit een fijne uitstap en ze vindt het helemaal niet erg als ze even moet wachten. Integendeel, ze vindt het fijn om de kapper bezig te zien met andere klanten.*

*Anthony is erg angstig en vindt het niet fijn als hij geschoren of geknipt wordt. Soms is hij zo angstig dat hij tijdens het knippen wegvlucht naar zijn kamer. Na een tijdje proberen we het dan opnieuw. Daarom komt er voor Anthony een kapster in de woning.*

### ▪ **Kwaliteitsvol leven**

We volgen het door Schalock uitgewerkte kader van quality of life:

- Lichamelijk welbevinden: gezondheid, voeding, vrije tijd...
- Emotioneel welbevinden: veiligheid, geluk, tevredenheid, ...
- Materieel welbevinden: financiële zekerheid, bezittingen, onderdak, ...
- Interpersoonlijke relaties: intimiteit, genegenheid, vriendschap, ...
- Sociale inclusie: acceptatie, ondersteuning, participatie, ...
- Zelfbepaling: keuzes, persoonlijke controle, autonomie, ...
- Persoonlijke ontplooiing: onderwijs, zinvolle activiteiten, vaardigheden, ...
- Rechten: privacy, toegang, gelijke behandeling, ...

Deze visie op kwaliteit vormt de rode draad bij de opmaak van het ondersteuningsplan.

## **4 Visie op zorg**

De zorg die Zevenbergen biedt is afgestemd op de vraag van de persoon met een beperking:

- In overleg met de cliënt en zijn netwerk, de overheid en alle medewerkers wordt een aangepaste zorg-op-maat uitgebouwd. We streven naar een evenwicht van de belangen en waarden van al deze betrokkenen.
- Deze zorg op maat wordt gedragen door de relatie hulpverlener-clieënt.

Zevenbergen is een kwaliteitsgerichte en deskundige partner.

Onze dienstverlening stemt zich af op de zorgvragen die in de regio worden vastgesteld.

### ▪ **De zorg is afgestemd op de vraag**

Vraaggestuurd werken betekent dat niet zozeer het bestaande aanbod het vertrekpunt is van de organisatie, maar wel de noden, de wensen en de mogelijkheden van de cliënt en zijn directe omgeving. De zorgnoden van de cliënt worden, in samenspraak met alle betrokkenen, zo nauwkeurig mogelijk in kaart gebracht. Daarnaast wordt het aanbod ook bepaald door de grenzen en de mogelijkheden van de medewerkers en de organisatie.

Het zorgaanbod is vraaggestuurd wanneer het geboden wordt op momenten en plaatsen en op een wijze die aansluit bij wat de gebruiker wil en kan. Dat wil zeggen dat ons aanbod kan variëren omdat de vraag soms wijzigt.

Voor de meeste cliënten is het geen evidentie om keuzes te maken en die aan te geven. Een voortdurende dialoog met en feedback van de cliënten, de familie en de begeleiders, is in deze visie noodzakelijk, om zo de zorg op maat te behouden.

*Om halftien 's avonds wordt de begeleid(st)er van de dagdienst afgelost door een begeleid(st)er van de nachtdienst. Alle cliënten zijn dan in nachtkledij op hun slaapkamer.*

*Maar Mia heeft om 21.30 nog geen zin om te gaan slapen. Ze kijkt op haar kamer nog televisie en gaat meestal rond 23.00 slapen.*

*Marouane heeft om 21.30 ook geen zin om te gaan slapen. Tv kijken zegt hem niet zo veel en hij is liever actief bezig. Marouane springt nog een uurtje op zijn bed voor hij gaat slapen. Omdat zijn bed daardoor regelmatig stuk was, heeft hij een aangepast exemplaar gekregen.*

### ▪ **Samenwerking in evenwicht**

Zevenbergen en zijn medewerkers dragen, samen met de ouders, broers, zussen, familie, vrijwilligers, jeugdbeweging, ... de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van de cliënten.

Zevenbergen draagt zorg voor de verhoudingen van deze belangentriehoek: cliënt, netwerk/ouders en organisatie/medewerkers. Het belang van het netwerk wordt zorgvuldig afgewogen naast het belang van de organisatie en van de medewerkers waarbij de cliënt voor elke partij steeds centraal staat: uiteindelijk is elke partij gericht op het welzijn van de cliënt.

Zevenbergen houdt rekening met de waarden en normen van de cliënt en zijn familie.

De relatie tussen cliënten, familie en medewerkers moet daarom gebaseerd zijn op een voortdurende dialoog, die gekenmerkt wordt door gelijkwaardigheid van alle partijen. Zo kan men groeien naar wederzijds respect en vertrouwen.

*Adam komt uit een moslimgezin. Als zijn ouders op bezoek komen, brengen ze graag langere tijd met Adam door. Omdat het op de woning zeer druk kan zijn is er in overleg met hen gezocht naar een ruimte waar ze in beslotenheid en op een comfortabele manier samen kunnen bidden.*

### ▪ **Gedragen door de relatie hulpverlener en cliënt**

De relatie hulpverlener-clieënt is het fundament van ons ondersteuningsaanbod.

Die relatie is een middel om de cliënt eigen keuzes te laten maken en invloed te laten hebben op wat er met hen gebeurt en hoe dat gebeurt.

Deze relatie vergt een bepaalde attitude van de hulpverlener. We omschrijven volgende kenmerken:

o Acceptatie

De medewerkers creëren mogelijkheden opdat de cliënten zichzelf kunnen en mogen zijn. De organisatie ondersteunt hen daarin.

*Frans kan zichzelf aankleden. Hij heeft hiervoor wel wat tijd nodig. Die tijd krijgt Frans. Maar als Frans een mindere dag heeft, lukt het helemaal niet meer. Op zulk een dag wordt hij door de begeleiding aangekleed.*

*Sinterklaas is een kinderfeest. Brenda blijft dit feest intens beleven, ook al is ze al lang volwassen. Wij creëren voor Brenda de mogelijkheid om dit feest op een waardige manier te vieren.*

*Hassan slaapt sommige nachten liever op de vloer van zijn slaapkamer dan in zijn bed. Hij legt zijn dekens op de grond, en wikkelt zich daarin. Als het erg koud is, doen we hem een skipak aan. We kiezen ervoor om dit gedrag van Hassan te accepteren, i.p.v. hem te fixeren (op zijn bed).*

o Gelijkwaardigheid

Binnen een relatie is er sprake van gelijkwaardigheid indien beide partijen op een evenwichtige manier invloed op mekaar kunnen uitoefenen. Medewerkers zijn in staat om die attitude te ontwikkelen vanuit een ongelijkheid t.o.v. de cliënt (medewerkers beschikken over andere communicatieve, cognitieve en motorische mogelijkheden dan cliënten).

*Maurice houdt ervan dat zijn dag heel voorspelbaar is. Hij wil altijd weten wat hij 'daarna' gaat doen en hij houdt van de vaste routines op de woning. Tegelijkertijd heeft Maurice ook zijn eigen wil en zijn eigen voorkeuren. Daarom krijgt hij twee keer per dag een zgn. keuzecirkel: daarop hangen pictogrammen van activiteiten waartussen Maurice kan kiezen. Op die manier kan Maurice ook zijn eigen zegje hebben over de invulling van zijn dag.*

*Siska gaat graag wandelen met een begeleid(st)er. Ze stapt erg traag, omdat ze ervan houdt om met haar voeten de bladeren op de grond door mekaar te halen. Soms gaat ze erbij zitten en kijkt van daaruit hoe de bomen in de wind bewegen. De begeleid(st)er wacht op Siska en kiest voor haar tempo.*

*Jan doet meestal vlot wat van hem verwacht wordt. Soms lijkt Jan wat in de war en kan hij volledig blokkeren. Hij zet dan geen stap meer voor -noch achteruit. De begeleid(st)er geeft Jan wat tijd, en ondertussen probeert hij samen met zijn collega te achterhalen wat het probleem voor Jan kan zijn. Jan kan dit immers zelf niet zeggen. Blokkeren is zijn manier om in dialoog te gaan met zijn begeleid(st)ers. En dat willen we hem niet afnemen.*

*Willy is kieskeurig als het zijn maaltijden betreft. Hij slaat de warme maaltijd 's middags dikwijls af en eet liever boterhammen. 's Avonds krijgt hij van de centrale keuken rauwe groentjes die hij dan bij zijn boterhammen eet. Op die manier krijgt hij ook een evenwichtige voeding aangeboden.*

o Respect

Dit betekent dat medewerkers in de omgang met cliënten en hun familie dezelfde maatstaven rond menselijke waardigheid hanteren als diegene die binnen onze samenleving worden gehanteerd. Respect bepaalt ook het omgaan met diversiteit in taal, cultuur en religie. De beperking van de cliënt en het samenleven in groep vraagt ook van de medewerker dat het gedrag van de cliënt, indien nodig, respectvol wordt begrensd.

*Als Nico gedaan heeft met eten, wil hij liefst zo snel mogelijk van tafel en alles beginnen opruimen, ook het eetgerei van zijn medebewoners die nog aan het eten zijn. Dit zorgt voor veel onrust bij Nico en bij zijn medebewoners. Om dit te vermijden, wordt Nico na de maaltijd naar de tv-hoek gebracht. Deze ruimte sluit aan bij de eetplaats, maar is van elkaar gescheiden door een poortje. In de TV-hoek wordt Nico snel rustig en kan hij toch het eetgebeuren nog volgen, zonder de rust voor zijn medebewoners te verstoren.*

*We vinden het normaal dat medewerk(st)ers en cliënten mekaar groeten, als hun wegen zich kruisen op het domein van de voorziening. Ook al zullen sommige cliënten vanuit hun beperking nooit teruggroeten. Een ontmoeting, hoe kort en vluchtig ook, willen we kracht bij zetten door een (wederzijdse) groet.*

*Emile draagt op de woning en tijdens activiteiten op het domein van de voorziening een niet te scheuren pak. Dat is speciaal voor hem op maat gemaakt omdat hij dit nodig heeft. Emile houdt ervan om naar het overdekte shopping-centrum te gaan. Tijdens zulk een uitstap draagt Emile gewone kledij.*

#### o Afstemming

Medewerkers stemmen zich af op de mogelijkheden en noden van de cliënt. Cliënten moeten daarom de nodige ruimte krijgen om eigen mogelijkheden te gebruiken en te ontwikkelen. Dit streven naar ontwikkeling, hoe klein ook, vertrekt vanuit een sterk geloof in mogelijkheden.

*Dirk zit in een rolstoel en kan zich hiermee zelfstandig verplaatsen. Dirk verbleef lang op een woning waar de buitendeuren op slot zijn. Dat was een noodzakelijke begrenzing voor zijn medebewoners. Dirk is nu verhuisd naar een woning waar de cliënten vrij in en uit kunnen lopen. Dirk is dat niet gewend. Hij krijgt van zijn begeleid(st)ers de ruimte om zelfstandig het domein te verkennen. Hij gaat nu zelfstandig naar de boerderij (op het domein) om daar in de zandbak te spelen. We moeten Dirk die ruimte geven om daarna te kunnen afstemmen op wat hij kan en aankan.*

*Jules houdt ervan om zijn vrije tijd door te brengen met tekenen en kleuren. Hij is daar erg goed in en vult er zijn dagen met veel plezier mee. De begeleide activiteiten met de dagbesteding interesseren hem niet. Jules krijgt een eigen plaatsje bij de receptioniste waar hij via zijn zelf gekozen hobby zin geeft aan zijn leven.*

*Caroline daarentegen wordt niet enkel begeleid tijdens haar geplande activiteiten, maar heeft ook in haar vrije tijd de nabijheid van een begeleid(st)er bijna altijd nodig. Ze vindt alle activiteiten, bezigheden of zelfs niets doen leuk, zolang de voor haar vertrouwde begeleid(st)er er enkel voor haar is. Dat is niet altijd mogelijk, dus verblijft Caroline regelmatig in een compartiment op de woning van waaruit ze de begeleid(st)ers met haar ogen en oren kan volgen. Caroline vindt in dit compartiment voldoende rust om er een tijd bezig te zijn met het scheuren van papier. Als alle papier gescheurd is, komt Caroline terug uit haar compartiment.*

*Jozef is geen vroege vogel en heeft tijd nodig om wakker te worden en uit zijn bed te komen. Hij ontbijt als de anderen hiermee al een tijdje klaar zijn.*

*Sarah daarentegen is er als de kippen bij als de begeleid(st)er om 07.00 aankomt op de woning. Ze ontbijt al om 07.30, wanneer de meeste van haar huisgenoten nog in bed liggen.*

### ▪ **Kwaliteit door deskundigheid**

De cliënten van 7b kunnen rekenen op een deskundige ondersteuning.

Met deskundigheid bedoelen we:

- Een wetenschappelijke basis voor de geboden zorg (evidence-based)
- Een interdisciplinaire werking
- Een optimale organisatiestructuur
- Zevenbergen heeft een zeer grote expertise met de omschreven doelgroep en biedt kwaliteitszorg op maat.

Deze kwaliteitsvolle dienstverlening is mogelijk dankzij geëngageerde en goed opgeleide medewerkers.

Zevenbergen staat voor een werksfeer waarbij medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen in hun job. Als werkgever dragen we zorg voor een degelijke professionele ondersteuning met voldoende aandacht voor arbeidsvoorwaarden. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij gebruik maken van de inspraak- en overleg- en bijscholingsmogelijkheden. Zo bouwen onze medewerkers mee aan de dienstverlening en kunnen ze ook groeien in hun persoonlijke invulling van deze opdracht.

### ▪ **Samenwerking met diverse partners in de samenleving**

Zevenbergen werkt proactief mee om met diverse partners in cultuur, onderwijs, welzijn en gezondheid in de regio, een breed ondersteuningsaanbod uit te werken.

Bijvoorbeeld:

- Het pilootproject MFC (Multifunctioneel Centrum) met CIK (Centrum Inclusieve Kinderopvang) te Duffel
- Een samenwerking met de lokale culturele verenigingen
- Een gedeelde speelpleinwerking met de gemeente
- Het project van de sociale huisvestingsmaatschappij in de Bijlstraat te Ranst
- De detachering van leerkrachten uit het Bijzonder Onderwijs naar Zevenbergen

---

## **KADER KWALITEITSSYSTEEM**

---

**Teksteigenaar**

Algemeen directeur

**Indicatoren**

*Welke*

*Frequentie van nazicht*

**Audit/evaluatie**

*Frequentie : 5 jaarlijks*

**Bevoegdheid**

Directiecomité

**inhoudelijke**

**tekstwijziging**

---

## Bijlage 1. Overzicht beleidsteksten

De visietekst vormt de basis van bestaande en toekomstige beleidsteksten die in het kwaliteitshandboek terug te vinden zijn en het referentiekader vormen voor onze werking.

We bieden hier een overzicht:

KB	Kwaliteitsbeleid	KB0	Toelating	2021
		KB1	Aanbod	2022
		KB2	Missie en visie	2024
		KB4	Doelstellingen Zevenbergen	2020
		KB5	Kwaliteitsbeleid	2020
		KB6	Kwaliteitsplanning	2022
		KB7	Verantwoordelijke KB	2021
OS	Organisatiestructuur	OS1	Organigram	2023
		OS3	Overleg en communicatie	2020
		OS5	Beschrijving van de middelen	2020
OB1	Ondersteuningsbeleid	OB1.1	Instroombeleid	2018
		OB1.3	Agressiebeleid	2015
		OB1.4	crisisinterventie	2019
		OB1.5	medisch zorgplan	2021
		OB1.6	seksualiteit	2017
		OB1.7	Beroepsgeheim, discretieplicht en verwerking van persoonsgegevens	2020
		OB1.8	Visie op voeding	2021
		OB1.9	tijdelijk verblijf	2015
		OB1.10	Omgaan met ouder worden	2014
		OB1.11	Visie op vrijheidsbeperking	2019
		OB1.12	Seksueel misbruik	2017
		OB1.13	Levensritme	2017
OB2	Organisatie van de ondersteuning	OB2.0	De organisatiestructuur van het departement zorg	2020
		OB2.1	Het periodiek verdelen van zorggebonden personeelsmiddelen	2020
		OB2.6	Zorginfecties info en preventie	2021
		OB2.7	nacht	2018

		OB2.8	Visie op en organisatie van de dagbesteding	2022
		OB2.12	Taakverantwoordelijken	2022
MB0	Medewerkersbeleid	MB0.0	Visie en doelstellingen	2018
		MB0.1	Samenwerken in Zevenbergen	2021
		MB0.2	Omgaan met verwantschap tussen medewerkers en tussen gasten en medewerkers	2024
MB1	Selectie en aanwerving	MB1.1	Instroom van nieuwe medewerkers en retentiebeleid	2023
		MB1.2	Inclusief medewerkersbeleid	2019
MB2	Loopbaanbegeleiding	MB2.2	Visie bij opvang van medewerkers na indringende ervaringen	2017
		MB2.4	Het exitgesprek	2021
MB3	Vorming Training en Opleiding	MB3.1	Het vormings-, trainings- en opleidingsbeleid	2020
MB4	Personeelsadministratie			
MB5	instroom	MB5.1	Het vrijwilligerscharter	2021
		MB5.2	Visie en beleid tav inzet en begeleiding van stagiaires	2018
		MB5.3	Werken na pensioen	2021
FB	Financieel en administratief beleid	FB1	Het aankoopbeleid	2023
		FB2	Vervoer en verzekering	2020
		FB3	Charter fondsenwerving	2023
		FB4	Het opmaken van de begroting	2020
		FB5	Dubieuze debiteuren	2024
LB	Logistiek beleid	LB1	Crisis	2021
		LB2.1	Het fietsenbeleid	2021
		LB2.2	Het computergebruik	2009
		LB2.3	Overzicht van het gebruik van de lokalen	2020
		LB2.4	De werking en organisatie van de Technische dienst	2018



		LB2.5	Beleid bij moeilijk begaanbare wegen	2018
		LB2.6	Organisatie van de huishoudelijke dienst en dienst aankoop	2021
		LB2.7	Speeltoestellen	2021
		LB2.8	Verkeersplan Zevenbergen	2021
SO	Samenwerking ouders en familie	SO1	Visie op samenwerking met ouders- kort	2020
		SO2	Visie op samenwerking met ouders- uitgebreid	2020
		SO3	Visie op samenwerking voor ouders	2020
		IDO MFC	IDO Multifunctioneel centrum voor minderjarigen (tot 25 jaar)	2023
		IDO PVF	IDO persoonsvolgende financiering voor meerderjarige cliënten	2023
		IDO RTH	IDO rechtstreeks toegankelijke hulpverlening	2023
		IDO MFC-PAB	IDO persoonlijk assistentiebudget	2023
		HHR1	Huishoudelijke reglement Zevenbergen-Ranst	2023
		HHR1	Huishoudelijke reglement Zevenbergen-de Maretak	2023
PB	Preventiebeleid	PB1	Brandpreventie	2021
		PB2.1	Werkkledij, veiligheidskledij en Persoonlijke beschermingsmiddelen	2021
		PB2.3	Hantering comfort en ergonomie	2023
		PB3.1	Preventief alcohol- en drugsbeleid	2022
		PB3.2	Rookvrij Zevenbergen	2022
		PB4	EHBO van medewerkers	2022