

Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 van CIG de Merode. We streven bondigheid na met respect voor de vereisten t.a.v. het kwaliteitsverslag.

Kwaliteitszorg vormt de rode draad doorheen onze werking. CIG de Merode staat voor kwaliteit door evenwicht in zorg voor cliënt, medewerker en organisatie.

Onze kernopdracht bestaat uit zorg en begeleiding van jong kwetsbaar ouderschap met ernstige verontrusting. Het gaat telkens om ernstig verontrustende leefsituaties in gezinnen met ongeboren kinderen, infants en jonge kinderen. Steeds opnieuw willen we vanuit een integrale zienswijze uitzoeken wat voor hulp (ondersteuning en begeleiding) de kinderen en ouders nodig hebben en hoe wij die kunnen aanbieden. Dit vertaalt zich in **zorg op maat**.

We blijven werken aan netwerkversterking met onze cliënten, aan samenwerking met andere voorzieningen binnen onze eigen sector en in andere welzijnssectoren. We blijven werken aan het creëren, uitwerken en uitvoeren van betere (op maat) hulpverleningstrajecten om verontrustende situaties aan te pakken. We specialiseren ons in Signs Of Safety en Family Finding die mede onder impuls van Ter Loke worden uitgerold in de provincie als een werkzame hedendaagse hulpverleningsvisie en methode vanuit een oplossings-, kracht- en netwerkgerichte insteek.

We zijn ervan overtuigd dat we door dit alles **betere, kwaliteitsvollere hulpverlening** kunnen bieden.

Bij het opmaken van dit verslag beseffen we dat we dit enkel konden realiseren dankzij onze ploeg van medewerkers. Medewerkers die in moeilijke situaties bleven zoeken. Medewerkers die zich ongelooflijk hebben ingezet, zichzelf overtroffen, voor onze cliënten, voor elkaar, voor wie onze hulp en steun nodig had.

Veel leesplezier!

Martine Cuylaerts
medewerker kwaliteitszorg

Renilde Van Doninck
coördinator CIG

Jeroen Stuyck
directeur JG

Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Kerncijfers	3
2.1	Organisatie in cijfers	3
2.2	Bezetting %	3
2.3	Benutting %	4
2.4	Het aantal nachten van verblijvende meerderjarige ouders zonder module	4
2.5	Aantal zwangerschapsdagen	4
2.6	Relevante (gebruikers)gegevens	4
3	Zelfevaluatie	5
3.1	Werkwijze	5
3.2	Resultaten	5
3.3	Toelichting	5
3.3.1	Kernprocessen	5
3.3.2	Gebruikersresultaten:	6
3.3.3	Medewerkersresultaten:	6
3.3.4	Kwaliteitszorg:	7
3.3.5	Samenlevingsresultaten:	7
4	Besluit	8

2 Kerncijfers

2.1 Organisatie in cijfers

- Contextbegeleidingen voor (aanstaande) ouders en kind(eren): 51 modules
- Verblijf: 23 modules

verblijf (NRT)



contextbegeleiding (RT)

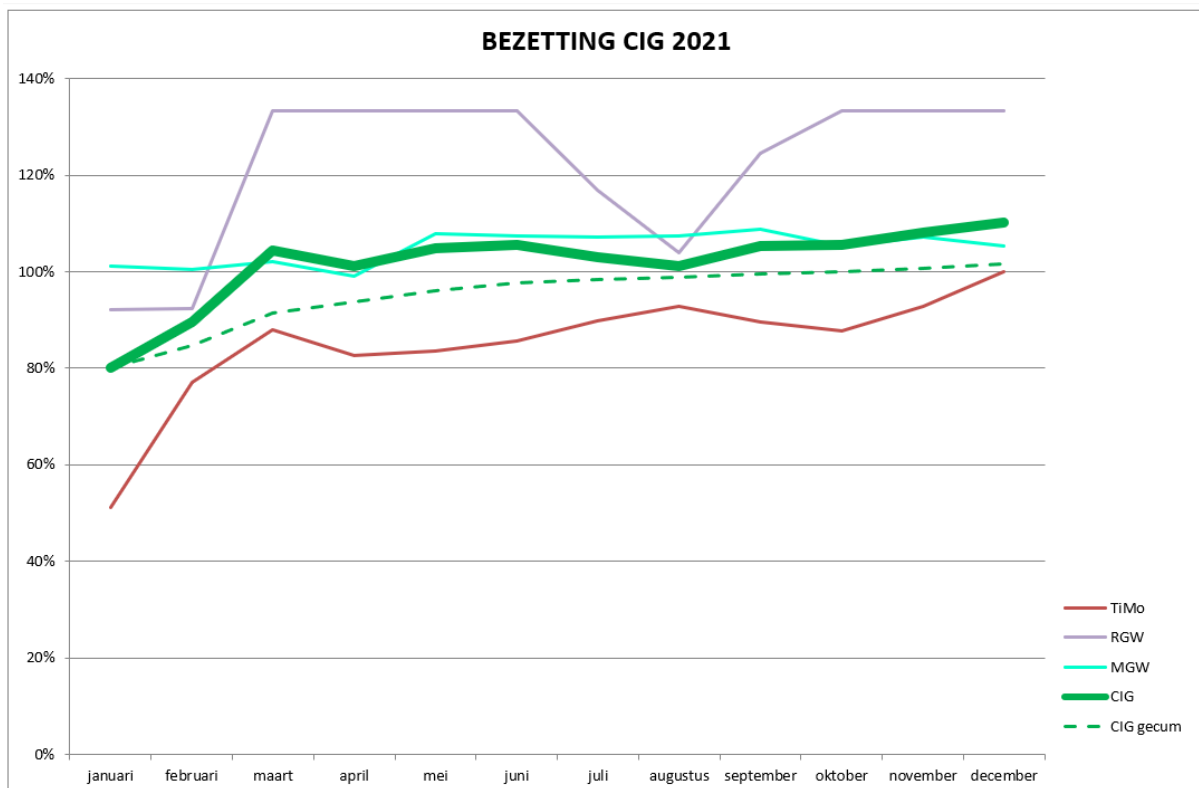
jonge moeders <25j

ouders >25j

gezinnen mobiel

2.2 Bezetting %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale bezetting op erkenningsniveau	97,4	88,6	89,2	102,8	96,5	99,0
Bezetting zuiver mobiele begeleidingen	98	99	100,7	103	99,9	102,6
Bezetting contextbegeleiding mobiel en verblijf	97,3	91,4	92,2	104,7	97,9	101,6
Bezetting verblijf	96,5	82,2	84,3	102,6	93,4	99,0



Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

2.3 Benutting %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Contextbegeleiding	115,4	115	133,5	119	112,7	104,9
Verblijf	68,9	53,2	55,7	69,7	65,9	71,5

2.4 Het aantal nachten van verblijvende meerderjarige ouders zonder module

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal nachten van ouders zonder module met aanwezigheid van de kinderen	517	856	1530	815	1709	1751
Aantal nachten van ouders zonder module zonder aanwezigheid van de kinderen	89	158	10	7	76	68
Totaal aantal nachten die niet meetellen als module voor de bezetting	606	1014	1540	822	1785	1819

2.5 Aantal zwangerschapsdagen

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal zwangerschapsdagen				481	595	562

2.6 Relevante (gebruikers)gegevens

- Gemiddelde wachttijd¹ voor opstart van de begeleiding van de in het refertejaar opgestarte begeleidingen voor mobiel begeleide gezinnen

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Wachttijd voor een mobiele begeleiding	139	278	195	452	269	165

- Gemiddelde begeleidingsduur van de in het refertejaar afgesloten begeleidingen (in dagen):

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Op erkenningsniveau	403	305	347	338	556	356
Mobiele begeleidingen	420	375	509	381	650	382
Verblijf	386	264	218	180	482	331

¹ Wachttijd: tijd tussen (telefonische)aanmelding en de start van de begeleiding, uitgedrukt in dagen, enkel voor Brede Instap

3 Zelfevaluatie

3.1 Werkwijze

De afdelingsbeleidsplannen, waar de sectordoelen mee in opgenomen zijn, worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld op de teamvergadering van iedere afdeling. Op beleidsoverleg van iedere werking (BOT mobiel / BOT verblijf) wordt de uitvoering van de afdelingsbeleidsplannen opgevolgd.

De zelfevaluatie gebeurt op basis van de zelfevaluatieschalen. De verschillende resultaatgebieden (kernprocessen, gebruikersresultaten, medewerkersresultaten, kwaliteitszorg en samenlevingsresultaten) worden geëvalueerd. Deze zelfevaluatie gebeurt in de even jaartallen op het beleidsoverleg CIG (BO CIG) en in de oneven jaartallen op het beleidsoverleg van de subsector CIG (BOSS).



In 2021 gebeurde de zelfevaluatie op BOSS CIG van 16 september 2021.

3.2 Resultaten

Zelfevaluatie	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kernprocessen							
Onthaal van de gebruiker	2	2	2	2	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	1	1	3	3	3	3	4
Afsluiting en nazorg	0	1	1	1	1	1	2
Pedagogisch profiel	2	2	2	3	3	3	4
Dossier-beheer	2	2	2	2	2	2	2
Gebruikersresultaten							
Klachtenbehandeling	2	2	2	2	2	2	2
Gebruikerstevredenheid	1	2	3	3	3	3	3
Effect van de hulpverlening	0	1	1	2	2	2	2
Medewerkersresultaten							
Personeelstevredenheid	1	1	2	2	2	3	4
Indicatoren en kengetallen	2	3	3	3	3	3	3
Kwaliteitszorg							
Organisatie en visie	1	1	3	3	3	3	3
Betrokkenheid	2	2	2	2	3	3	3
Methodieken en instrumenten	1	2	2	2	2	2	2
Verbetertraject	1	2	2	2	2	2	2
Samenlevingsresultaten							
Waardering strategische partners	1	1	1	1	1	1	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	1	1	2	3	3	3	3

3.3 Toelichting

3.3.1 Kernprocessen

- A. Onthaal van de gebruiker: 3 met elementen niveau 4
 Naast de procedure onthaal, zijn er voor iedere afdeling checklijsten voor het onthalen van de gebruiker op de dag dat de begeleiding start.

Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

De procedure voor tevredenheidsmeting gedurende het eerst half jaar is aangepast, waardoor er extra aandacht gegeven wordt aan tevredenheidsbevraging van de onthaalfase in een begeleidingstraject.

Er is een systeem opgezet om de procedures van het kwaliteitshandboek systematisch te evalueren en zo nodig bij te sturen. De procedure onthaal van de gebruiker is hierin vervat.

B. Doelstellingen en handelingsplan: 4

Dit past binnen sectordoel participatie van de cliënt. Er is groei aanwezig: gebruik van visualisaties in formele verslaggeving (taal van cliënten), vereenvoudigen van verslaggeving (op maat), verslaggeving als ondersteuning in een begeleidingstraject.

Er is een identieke werkwijze die door iedereen gehanteerd wordt in de praktijk op basis van handleidingen en sjablonen.

Er is een systeem opgezet om de procedures van het kwaliteitshandboek systematisch te evalueren en zo nodig bij te sturen. De procedure handelingsplan is hierin vervat.

C. Afsluiting en nazorg: 2

Er zijn checklijsten en handleidingen ontwikkeld rond afsluiting, registratie van nazorgcontacten, te volgen stappen bij schakeling in modules. Inhoudelijk worden deze steeds afgestemd op maat van het gezin.

D. Pedagogisch profiel: 4

Er is een systeem opgezet om de procedures van het kwaliteitshandboek systematisch te evalueren en zo nodig bij te sturen. Het pedagogisch profiel is hierin vervat.

E. Gebruikersdossier: 2 met elementen niveau 3

Nog niet behaald in score 3 → Een geactualiseerde procedure met inspraak van de proceseigenaars.

3.3.2 Gebruikersresultaten:

F. Klachtenbehandeling: 2 met elementen uit niveau 3

Nog niet behaald in score 3 → De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids)overleg.

G. Gebruikerstevredenheid: 3 met elementen uit niveau 4

De werkwijze van tevredenheidsmeting is herwerkt op basis van feedback van de gebruikers en medewerkers.

Nog niet behaald in score 4 → Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen. De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.

H. Effect van de hulpverlening: 2 met elementen uit niveau 3

Dit is een sectordoel op niveau JG met samenwerking tussen BJZ en CIG

I. Nog niet behaald in score 3 → De organisatie gebruikt systematisch eigen en sectorale uniforme registratiegegevens om effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen. De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.

3.3.3 Medewerkersresultaten:

J. Personeelstevredenheid: 4

Op niveau van vzw werd de tevredenheid van personeel gemeten (WESP) om verbeteracties op te zetten. Tevredenheid van medewerkers is een onderdeel van functioneringsgesprekken. Vinger aan de pols houden over het welbevinden van de medewerkers is opgenomen in de functieomschrijving/functieprofiel van de rechtstreeks leidinggevende.

Acties die opgezet zijn vanuit input van de medewerkers:

- uitwerken agressiebeleid
- werken aan werkvermogen / veerkracht

Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

- kader rond telewerken
- samen doelen voorstellen in (afdelings-)beleidsplannen

- K. Indicatoren en kengetallen: 3 met elementen uit niveau 4
We gebruiken het rapport over personele middelen en werkmiddelen vanuit het Vlaams Welzijnverbond voor benchmarking.
- L. Nog niet behaald in score 4 → De organisatie linkt de resultaten van de personeelskengetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden

3.3.4 Kwaliteitszorg:

- M. Organisatie en visie: 3 met elementen uit niveau 4
Nog niet behaald in score 4 → De organisatie legt de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt om prioritaire verbetertrajecten te bepalen.
- N. Betrokkenheid: 3
Behoud van score 2020.
- O. Methodieken en instrumenten: 2
Behoud van score 2020
- P. Verbetertraject: 2 met elementen uit niveau 3 en 4
Nog niet behaald in score 3 → De organisatie overloopt systematisch de volgende domeinen (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbeterprojecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.
- Q. Behaald uit niveau 4 → De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt ze bij.

3.3.5 Samenlevingsresultaten:

- R. Waardering en strategische partners: 2
In het kader van samenwerkingsmogelijkheden nemen we initiatief naar mogelijke partners in de regio. Dit gebeurt zowel op dossierniveau als op niveau van beleidsoverleg.
- S. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen: 3
Om flexibel antwoord te kunnen geven op wijzigende aanmeldingen, zal de residentiële werking wijzigen van 2 gescheiden afdelingen (op basis van leeftijd van ouders) naar 1 afdeling verblijf waar soepel ingespeeld kan worden op gezinsgrootte, leeftijd van ouder(s), en meer of minder gestructureerd begeleidingsaanbod.
- T. Het inzetten op netwerkontwikkeling was een sectordoel 2020-2021. Competenties van medewerkers in Family Finding werden vergroot. Acht medewerkers volgden de bootcamp FF met Kevin Campbell. Intern vormden deze medewerkers de trekkersgroep naar verdere implementatie in alle afdelingen.

Kwaliteitsverslag CIG de Merode 2021

4 Besluit

Aan het einde van dit verslag kijken we **tevreden** terug op een zeer uitdagend en ongewoon jaar. Onze organisatie stond sterk onder druk in uitzonderlijke omstandigheden.

Vanzelfsprekend zijn we trots op de stappen die we gezet hebben om de kwaliteitszorg vorm te geven op een manier zoals we het willen: **bruikbaar, gedragen** en niet omdat het moet, maar **omdat we het willen**. De kwaliteitszorg is structureel verankerd in de werking van CIG de Merode. Het werken aan kwaliteitszorg is voor ons geen losstaand item. Het is een op vele plaatsen en vele vergaderingen terugkerende evidentie

Nog meer dan andere jaren zijn we fier op het werk dat onze medewerkers dag na dag geleverd hebben. Corona maakte nog maar eens duidelijk dat er veel inventiviteit en creativiteit in onze teams zit. We zien **goesting en gedrevenheid** op alle niveaus, in de verschillende teams en in de organisatie van CIG de Merode. We zien het vele talent en de aanwezige competenties. We zien sterke, hechte en flexibele teams, we zien nieuwe manieren van werken,.... En dit met een ongelooflijke kracht en volharding. We zien heel wat zaken gebeuren waar we bijzonder trots op en heel dankbaar voor zijn!!

We zijn gemotiveerd om een positief vervolg te breien aan de werking van CIG de Merode. Wat ons dit alles zal brengen in 2022, zullen we u met plezier vertellen in ons volgend kwaliteitsverslag!