



Ter Loke

Bijzondere Jeugdzorg

Heilanders 11

2350 Vosselaar

014/470464

[📧 jeroen.stuyck@terloke.be](mailto:jeroen.stuyck@terloke.be)

Kwaliteitsverslag 2021

*zeggen wat je doet,
doen wat je zegt,
laten zien dat je doet wat je zegt*



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. KERNCIJFERS	4
2.1. BEZETTINGSCIJFERS	4
2.1.1. <i>Totale bezetting op organisatieniveau</i>	4
2.1.2. <i>Bezetting op typemodule</i>	4
2.1.3. <i>Bezetting per cluster</i>	5
2.2. BENUTTINGSCIJFERS	6
2.2.1. <i>Benutting op typemodule</i>	6
2.2.2. <i>Benutting per cluster</i>	6
2.3. OPSTART BEGELEIDINGEN	7
2.4. UITVAL	7
3. ZELFEVALUATIE OP BASIS VAN ZELFEVALUATIESCHALEN	9
3.1. KWALITEITSZORG	9
3.2. KERNPROCESSEN	10
3.3. GEBRUIKERSRESULTATEN.....	11
3.4. MEDEWERKERSRESULTATEN	11
3.5. SAMENLEVINGSRESULTATEN	11
4. BESLUIT	12



kwaliteitsverslag 2021 BZJ Ter Loke

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van BZJ Ter Loke. Bij het maken van dit verslag hebben we getracht zowel bondigheid als volledigheid na te streven.

Onze kernopdracht bestaat uit het begeleiden van jongeren en hun gezinnen in verontrustende levensituaties. Steeds opnieuw willen we uitzoeken wat voor hulp (ondersteuning en begeleiding) iemand nodig heeft 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 en lange wachtlijsten het hoofd te bieden. We sleutelen mee aan innoverende hulpverleningsvormen, specialiseren ons in Signs Of Safety dat mede onder onze impuls wordt uitgerold in de provincie als een werkzame hedendaagse hulpverleningsvisie 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

Jef Dierckx
coördinator BZJ

Jeroen Stuyck
directeur JG



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

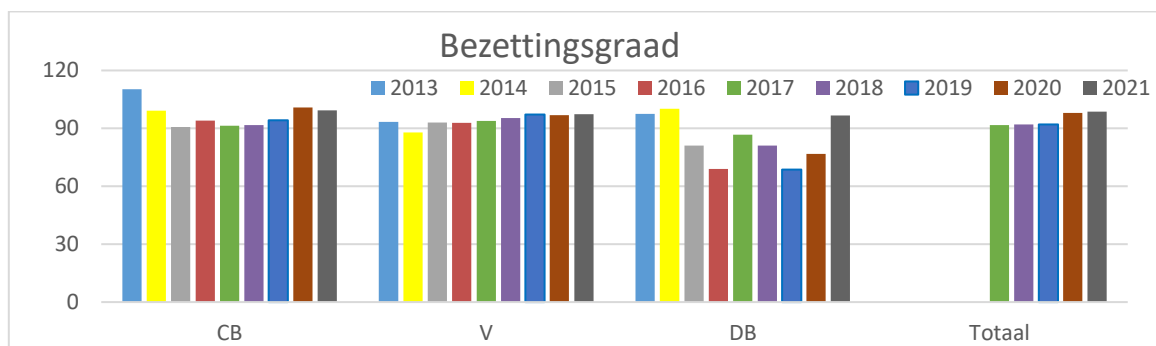
2. Kerncijfers

Door ons innovatief project intensieve contextbegeleiding Family Finding werden een aantal modules omgebouwd. Deze omgebouwde modules tellen mee voor 100% bezetting.

2.1. Bezettingscijfers

2.1.1. Totale bezetting op organisatieniveau

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale bezetting op organisatieniveau	-	-	90,4	91,6	92,9	92,0	92,0	98,0	98,6
Contextbegeleiding	110,29	99,17	90,62	94	91,4	91,7	94,2	100,9	99,3
Verblijf	93,29	87,87	93,03	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4
Dagbegeleiding	97,42	100,2	81,06	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7



2.1.2. Bezetting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Contextbegeleiding breedsporig	86,5	114,2	102,8	145,9	117,9	76,5
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	79,9	62,7	65,2	64,6	111,2	105,4
Contextbegeleiding laagintensief	96,5	91,9	91,2	88,9	97	102,4
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	59,2	107,8	96	135,6	115,3
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	65,9 ¹	79,52 ²
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	54,3 ³	97,58 ⁴
Contextbegeleiding i.f.v veiligheidsplanning SofS	-	-	-	-	-	79,5
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7
Verblijf	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	84,8	69,1	84,7

¹ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

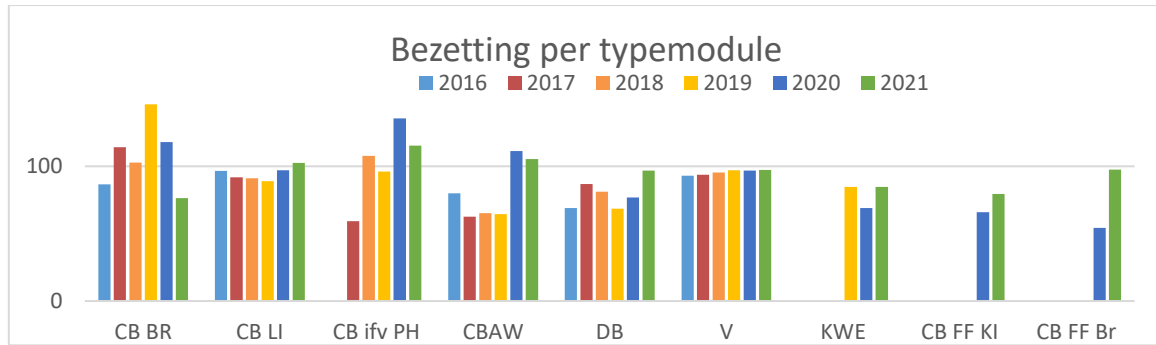
² Dit cijfer werd gegenereerd uit REGAS

³ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

⁴ Dit cijfer werd gegenereerd uit REGAS



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke



In ons innovatief project Family Finding zetten we vanaf 1 april 2020 enkele modules anders in en trekken we meer vanuit intensieve contextbegeleiding om zo op zoek te gaan naar meer mensen rondom de jongeren en eveneens op zoek te gaan naar supporters voor het betrokken netwerk van de jongere. Het doel van dit project is om het netwerk rond de jongeren en zijn context uit te bouwen en/of te versterken en ervoor te zorgen dat dit netwerk voldoende veiligheid en steun op een duurzame wijze kan bieden zodat meer ingrijpende hulpverlening alsook residentiele hulpverlening kan vermeden worden.

We merken een stijging in de bezetting van de module dagbegeleiding. In de regio Malle – Zoersel hebben we een beperkte vraag naar deze module. In De Kering werd gestart met een meer experimentele invulling van de module dagbegeleiding. Zoals verwacht heeft dit in 2021 geleid tot nog grotere stijging in de bezettingscijfers.

Wanneer we tijdens een lopende contextbegeleiding laagintensief vaststellen dat de begeleidingsdoelen meervoudig en complex zijn, schakelen we, in samenspraak met onze cliënten en de mogelijke verwijzer, naar een contextbegeleiding breedsporig. Eenzelfde schakeling doen we vanzelfsprekend ook als er nood is aan minder intensieve ondersteuning en begeleiding. Op die manier houden deze cijfers elkaar min of meer in evenwicht.

2.1.3. Bezetting per cluster

In 2021 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen, een bezettingspercentage van 99,3%.

Het bezettingspercentage met dagbegeleiding bedroeg 98,7%. Zonder dagbegeleiding realiseerden we een bezettingspercentage van 99,3%.

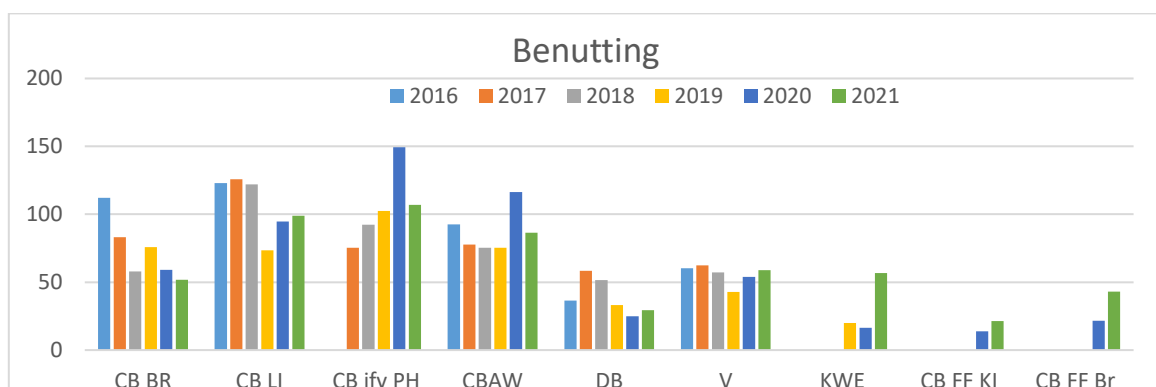


kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

2.2. Benuttingscijfers

2.2.1. Benutting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Contextbegeleiding breedsporig	112,2	83,2	58,0	75,9	59,2	51,8
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	92,46	77,7	75,4	75,3	116,4	86,4
Contextbegeleiding laagintensief	122,89	125,8	122,1	73,5	94,7	98,8
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	75,3	92,2	102,5	149,4	107
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	13,8 ⁵	21,48 ⁶
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	21,6 ⁷	43,12 ⁸
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	36,51	58,4	51,5	33,1	24,8	29,5
Verblijf (incl kamertraining)	60,15	62,3	57,1	42,9	53,8	58,9
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	20	16,5	56,7



Contextbegeleiding breedsporig geeft een laag cijfer en dat verbaast ons. Dit zou te maken kunnen hebben met het moeilijker bereikbaar zijn van jongeren en hun context via digitale kanalen.

Het blijft zo dat de benutting van de module dagbegeleiding in groep laag is omdat we flexibiliteit willen bieden naar de context toe en we verwachten dat de jongeren aanwezig zijn in de context. We bieden een traject op maat.

Binnen de module contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering deden we in 2021 20 coachings.

2.2.2. Benutting per cluster

In 2021 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen een benuttingspercentage (aantal uren face-to-face contacten in verhouding tot het streefcijfer) van 90,5%.

Het benuttingspercentage van de verschillende typemodules verblijf samen bedroeg 58,9%.

⁵ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

⁶ Dit cijfer werd gegenereerd uit REGAS

⁷ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

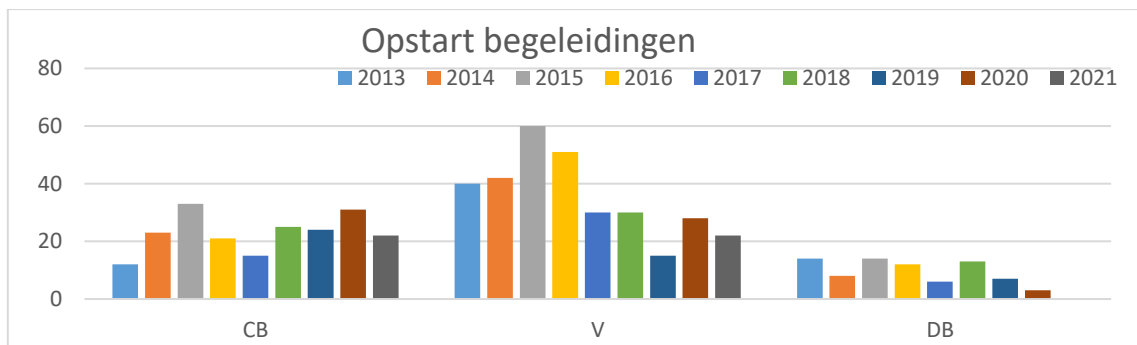
⁸ Dit cijfer werd gegenereerd uit REGAS



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

2.3. Opstart begeleidingen

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
contextbegeleiding (CB) (zonder V/DB)	12	23	33	21	15	25	24	31	22
verblijf (V)	40	42	34+26 crisis	42+9 crisis	25+5 crisis	24+6 crisis	9+6 cri- sis	20+8 crisis	17+5 crisis
dagbegeleiding (DB)	14	8	14	12	6	13	7	3	0



In het kader van ons innovatief project Family Finding hebben we enkele modules (dagbegeleiding in groep en verblijf) anders ingezet. Dit betekent voor cluster De Want dat we 1 module verblijf, 2 modules dagbegeleiding in groep en 1 module contextbegeleiding omgebouwd hebben naar 5 modules Family Finding. De Want start deze begeleiding op vanuit de wachtlijsten verblijf, dagbegeleiding in groep en contextbegeleiding.

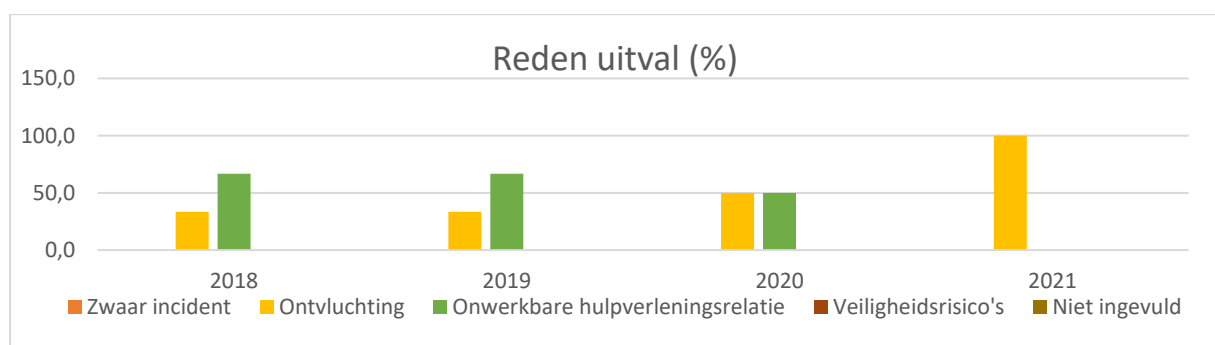
2.4. Uitval

	2018	2019	2020	2021
Uitval	5,8	7,7	3,5	2,5

In 2021 werden 2,5% van de afgesloten dossier afgesloten o.w.v. uitval.

In onderstaande tabel worden de redenen voor afsluiten van een dossier o.w.v. uitval procentueel weergegeven.

	2018	2019	2020	2021
Zwaar incident	0,0	0,0	0,0	0
Ontvluchting	33,3	33,3	50,0	100
Onwerkbare hulpverleningsrelatie	66,7	66,7	50,0	0
Veiligheidsrisico's	0,0	0,0	0,0	0
Niet ingevuld	0,0	0,0	0,0	0





kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

Het valt op dat we geen uitval hebben o.w.v. zware incidenten. Dit toont onze aanklappende manier van werken aan, ondanks de soms zeer moeilijk lopende begeleidingssituaties. Dit is echter niet altijd evident en we botsen dan ook regelmatig op de ontoereikendheid van de middelen in de module verblijf.



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

3. Zelfevaluatie op basis van zelfevaluatieschalen

De zelfevaluatie op basis van de zelfevaluatieschalen werd in 2 delen uitgevoerd.

Een eerste deel van de evaluatie werd op 30 maart 2022 uitgevoerd door de directeur JG, de coördinator BJZ, de stafmedewerker van de Regenboog en de clusterverantwoordelijke van De Want.

Tijdens het BOS van 11 mei 2022 evalueerden we het domein kwaliteitszorg.

Voor de domeinen die we dit jaar niet besproken hebben behouden we de vorige scores. Deze scores zijn gemarkeerd met *.

ZELFEVALUATIE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kwaliteitszorg							
Organisatie en visie	2	3	3	3	3	3	3
Betrokkenheid	2	3	3	3	3	3	3
Methodieken en instrumenten	2	2	3	4	3	4	4
Verbetertraject	1	2	2	2	2*	2*	2
Kernprocessen							
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	4	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	2	2	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	3	3	3	3	3	3	2
Pedagogisch profiel	2	2	2	2	2	2	4
Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3	3
Gebruikersresultaten							
Klachtenbehandeling	2	2	3	3	3*	3	3
Gebruikerstevredenheid	1	3	3	3	3*	3	3
Effect van de hulpverlening	2	3	3	3	2	3	3
Medewerkersresultaten							
Personeelstevredenheid	2	2	3	3	3	3*	4
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	3*	4
Samenlevingsresultaten							
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2*	3	3
Maatschappelijke opdrachten/ tendensen	3	3	3	5	5*	4	4

3.1. Kwaliteitszorg

- Organisatie en visie: Groeiniveau 3**
We behouden niveau 3. We kennen onszelf ook de 1^{ste} indicator van N4 toe. We kennen onszelf de 2^{de} indicator van N4 niet toe omdat we dit niet steeds zo doen. We stellen onszelf ook de vraag of de synthese wel steeds opgemaakt moet worden. Het is wel zo dat bijvoorbeeld JOM (Jeugdvrage Op Maat) opgericht werd op basis van samenlevingsresultaten. We kennen onszelf ook de 3^{de} indicator van N5 toe. We publiceren ons kwaliteitsverslag met daarin onze zelfevaluatie op onze website en indien collega organisaties dit vragen, bezorgen we hen ons kwaliteitsverslag.



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

- **Betrokkenheid:** **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3. Hoewel kwaliteitszorg geen vast item is tijdens het bestuursoverleg, participeert het bestuur wel degelijk in de kwaliteitszorg. Zo heeft de directeur Jeugd- en Gezinszorg in juni 2021 aan het bestuur een analyse van de sector Jeugd- en Gezinszorg voorgelegd met daarin sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Op basis van de bespreking werd dan een verder traject gelopen.
- **Methodieken en instrumenten:** **Groei niveau 4**
We behouden niveau 4 toe. Wat de 1^{ste} indicator van N3 betreft, stellen we vast dat ons kwaliteitshandboek zeer accuraat is sinds het op SharePoint gepubliceerd staat. We nemen het kwaliteitshandboek ook op in onze ingroei trajecten. De voorbije jaren hebben we een aantal aanpassing gedaan aan het kwaliteitshandboek om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. In 2021 hebben we een projectfiche opgemaakt rond ons kwaliteitshandboek waar we ook in 2022 nog mee aan de slag gaan. Eén van de onderdelen van dit project is het bevragen hoe medewerkers het werken met het kwaliteitshandboek ervaren.
We kennen onszelf ook de 1^{ste} indicator van N5 toe. Zo zijn we actieve partner in vormingen Family Finding en Signs of Safety, intervisie- en forumgroepen Signs of Safety. We kennen onszelf ook de 3^{de} indicator van N5 toe. Signs of Safety, Family Finding en Nieuwe Autoriteit/Geweldloos Verzet zijn wetenschappelijk onderbouwd.
- **Verbetertraject:** **Groei niveau 2**
We behouden niveau 2. We kennen onszelf niveau 3 niet toe omwille van het niet behalen van de 1^{ste} indicator. Onze verbetertrajecten niet altijd SMART gedefinieerd zijn. We beschouwen het ook niet als een streefdoel om onze verbetertrajecten steeds SMART op te maken. We kennen onszelf ook de 1^{ste} indicator van niveau 4 toe. De 3^{de} indicator van niveau 4 behalen we niet omdat we niet van alle verbetertrajecten de resultaten opnemen in ons kwaliteitshandboek.

3.2. Kernprocessen

- **Onthaal van de gebruiker:** **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4. We zetten zeker op teamniveau in op het onder de loep nemen/op maat te doen. Het intakeformulier is al enkele jaren hetzelfde en heeft nood aan een update om het meer gebruiksvriendelijk te maken.
- **Doelstellingen en handelingsplan:** **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4. We bevragen cliënten tijdens het hulpverleningstraject o.a. i.v.m. doelstellingen en handelingsplan en nemen dit op in evolutieverslagen. We evalueren de procedure niet expliciet samen met cliënten en twijfelen aan de zinvolheid om dit te doen. Het evalueren van de procedure vraagt om het innemen van een metaprocedure. Cliënten geven feedback/inspraak op niveau van de inhoud, niet op niveau van de procedure.
- **Afsluiting en nazorg:** **Groei niveau 2**
We kennen onszelf niveau 2 toe alsook de eerste 3 indicatoren van niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4. Deze procedure lijkt minder stevig verankerd. Het administratieve luik vraagt heel wat aandacht (bv wat mag vernietigd worden) en we vragen ons af of we dit steeds op de juiste manier doen. Nazorg gebeurt vaak meer op maat van de vraag die er nog ligt.
- **Pedagogisch profiel:** **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. Binnen de opdracht die we krijgen/hebben kan de gebruiker participeren. Binnen dit kader zetten we hier heel erg op in, hier geven we veel aandacht aan. Gebruikers worden rechtstreeks (via de werkgroep cliëntfeedback) en onrechtstreeks bevraged i.v.m. begeleidingen. Als niet alle betrokkenen (medewerkers) dit toepassen, gaan we hiermee aan de slag. We nemen dit heel ernstig.
- **Gebruikersdossier:** **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4.



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

3.3. Gebruikersresultaten

- Klachtenbehandeling: **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de 1^{ste} en 3^{de} indicator van niveau 4. Als we vanuit een klacht iets opmerken dan bekijken we of we iets moeten aanpassen en pakken we dit vast.
- Gebruikerstevredenheid (over hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, over inspraak en participatie): **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de eerste 3 indicatoren van niveau 4. Cliënten hebben zeker een stem. Zo bevragen we vanuit de werkgroep cliëntenfeedback hoe we feedback kunnen bevragen aan cliënten. We gaan hier dan ook mee aan de slag en zetten vanuit de teams acties uit i.f.v. feedback. We kennen onszelf de 4^{de} indicator van niveau 4 nog niet toe. We stellen vast dat we het linken van de gegevens vanuit tevredenheidsmetingen op teamniveau vastpakken maar dat we dit op sectorniveau nog niet verworven hebben.
- Effect van de hulpverlening: **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3 en de 2^{de} en 3^{de} indicator van niveau 4. We participeren aan Collectief Kempen en A Way Home. Er werd een nieuwe tool ontwikkeld vanuit onderzoek Rethink waaraan we deelnamen. We zetten in op traumasensitief werken binnen te pakken in Family Finding. We gebruiken de gegevens van Binc om aan de slag te gaan met de wachtlijsten. Zo zijn we bv JOM mee uit de grond aan het stampen.

3.4. Medewerkersresultaten

- Personeelstevredenheid: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. Personeelstevredenheid is een expliciet thema in onze JAM⁹ sessies. Ook in heel wat andere zaken zit dit ingebakken zoals: in supervisie, in werkbegeleiding, tijdens een cluster/teamevaluatie, tijdens een teamvergadering. Het is een expliciete opdracht vanuit het beleid om hier op in te zetten. We zetten in op omgaan met veerkracht – werkvermogen.
- Indicatoren en kengetallen: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. Zo voeren we o.a. een kwalitatieve analyse uit van doorstroom van medewerkers en diversiteit van nieuwe medewerkers. We benchmarken onze cijfers t.o.v. andere organisaties d.m.v. jaarlijkse bevraging VWW. Op niveau van personeelsbeleid bekijken we o.a. wat we anders moeten t.a.v. retentiebeleid.

3.5. Samenlevingsresultaten

- Waardering strategische partners: **Groei niveau 3**
We behouden niveau 3. Hoewel we niet meer jaarlijks samenzitten met VI checken we nog wel steeds onze onderlinge samenwerking bij elkaar (bv RWO). We evalueren ook nog steeds met de collega's van JHR. We koppelen ook zelf onze feedback terug aan de betrokken partners.
- Maatschappelijke opdracht en Maatschappelijke tendensen **Groei niveau 4**
We behouden niveau 4. In de denktank toegankelijkheid (jeugdvrage op maat) belijken we wat dit effectief in gang zet. We participeren aan Durflab, Collectief Kempen, ... en er is onze betrokkenheid bij Antwerps Partnerschap. We worden uitgedaagd in onze leefgroepen om verder in te zetten op verdiepen van geweldloos verzet. We denken actief na over verkleinen van de leefgroepen. We zetten in op Family Finding, ons innovatief project en op de module SofS waar we nu mee werken.

⁹ Jaargesprek medewerkersbegeleiding



kwaliteitsverslag 2021 BJZ Ter Loke

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 sinds enkele jaren structureel verankerd in de werking van de BJZ van Ter Loke. Het werken aan kwaliteitszorg is voor ons geen losstaand item. Het is een op vele plaatsen en vele vergaderingen terugkerende evidentie. We blijven echter kiezen voor het vrijstellen van een aantal uren voor kwaliteitszorg in de functie van coördinator. Zijn opdrachten rond kwaliteitszorg blijven grotendeels overgeheveld naar de functie medewerker kwaliteitszorg. We hopen hierdoor de kwaliteitszorg in onze organisatie de plaats en het belang te kunnen blijven geven die het verdient.

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 BJZ Ter Loke. 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 BJZ Ter Loke. Wat ons dit alles zal brengen in 2022, zullen we u met plezier vertellen in ons volgend kwaliteitsverslag!