



Ter Loke

Bijzondere Jeugdzorg

Heilanders 11

2350 Vosselaar

014/470464

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

Kwaliteitsverslag 2022

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



kwaliteitsverslag 2022 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>	7
2.3. OPSTART BEGELEIDINGEN	7
2.4. UITVAL	8
2.5. PH COACHING 2022.....	8
3. ZELFEVALUATIE OP BASIS VAN ZELFEVALUATIESCHALEN	10
3.1. KWALITEITZORG	11
3.2. KERNPROCESSEN	11
3.3. GEBRUIKERSRESULTATEN.....	12
3.4. MEDEWERKERSRESULTATEN	13
3.5. SAMENLEVINGSRESULTATEN	13
4. HÉ JOM, DA'S DURVEN!	14
5. RECONVERSIE	16
6. BESLUIT	17



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van BJZ Ter Loke. We streven bondigheid na met respect voor de ver-
eisten t.a.v. het kwaliteitsverslag.

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

Onze kernopdracht bestaat uit het begeleiden van jongeren en hun gezinnen in verontrustende leefsi-
tuaties. 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 voorzie-
ningen 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 hulpverlenings-
vormen, 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

Martine Kuypers
coördinator BJZ

Jeroen Stuyck
directeur JG



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

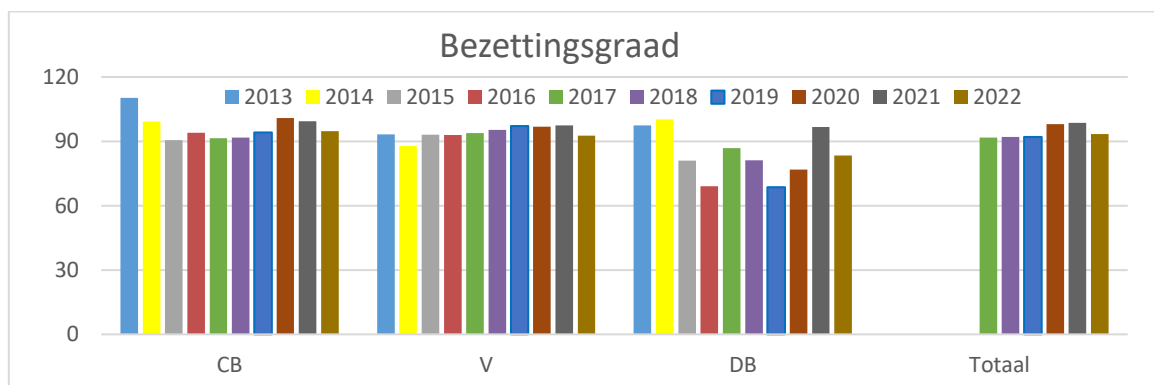
2. Kerncijfers

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale bezetting op organisatieniveau	90,4	91,6	92,9	92,0	92,0	98,0	98,6	93,4
Contextbegeleiding	90,62	94	91,4	91,7	94,2	100,9	99,3	94,7
Verblijf	93,03	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4	92,7
Dagbegeleiding	81,06	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7	83,4



2.1.2. Bezetting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contextbegeleiding breedsporig	86,5	114,2	102,8	145,9	117,9	76,5	99,3
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	79,9	62,7	65,2	64,6	111,2	105,4	116
Contextbegeleiding laagintensief	96,5	91,9	91,2	88,9	97	102,4	94,5
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	59,2	107,8	96	135,6	115,3	64,2
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	65,9 ¹	79,52	51,8 ²
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	54,3 ³	97,58	62,5 ⁴
Contextbegeleiding FF	-	-	-	-	-	-	56,7 ⁵
Contextbegeleiding i.f.v veiligheidsplanning SofS	-	-	-	-	-	79,5	112,2
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7	83,4
Verblijf	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4	92,7
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	84,8	69,1	84,7	16,2

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

² Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare

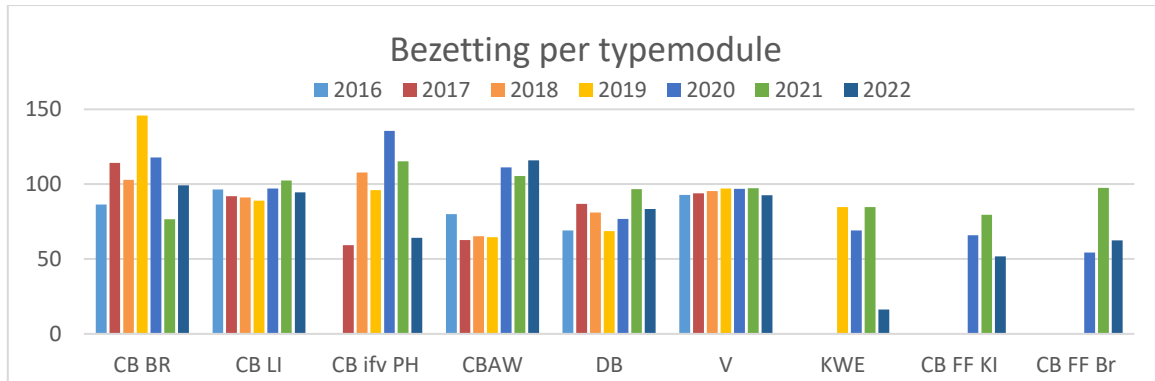
³ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

⁴ Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare

⁵ Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke



In ons innovatief project Family Finding zetten we vanaf 1 april 2020 enkele modules anders in en vertrekken 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.

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.

We hebben onze modules binnen KWE tijdelijk moeten sluiten o.w.v. crisissen en incidenten. Bij het heropstarten werd 1 jongere opgevolgd vanuit Ter Loke en 1 jongere vanuit Cirkant. De niet ingezette module werd omgeschakeld naar CBAW. Vandaar de lagere bezetting KWE en de hogere bezetting CBAW.

Vanaf midden 2022 werden coachings gedaan via JOM⁶. Dit maakt het moeilijk om te registreren hoeveel coachings er effectief vanuit de module PH werden gedaan. Dit heeft ook effect op de cijfers voor de bezetting in de module contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering. Vanaf 2023 zal dit opgenomen worden in de convenant.

2.1.3. Bezetting per cluster

In 2022 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen, een bezettingspercentage van 94,7%.

Het bezettingspercentage met dagbegeleiding bedroeg 93,7%. Zonder dagbegeleiding realiseerden we een bezettingspercentage van 94,7%.

⁶ Jeugdpraak op maat

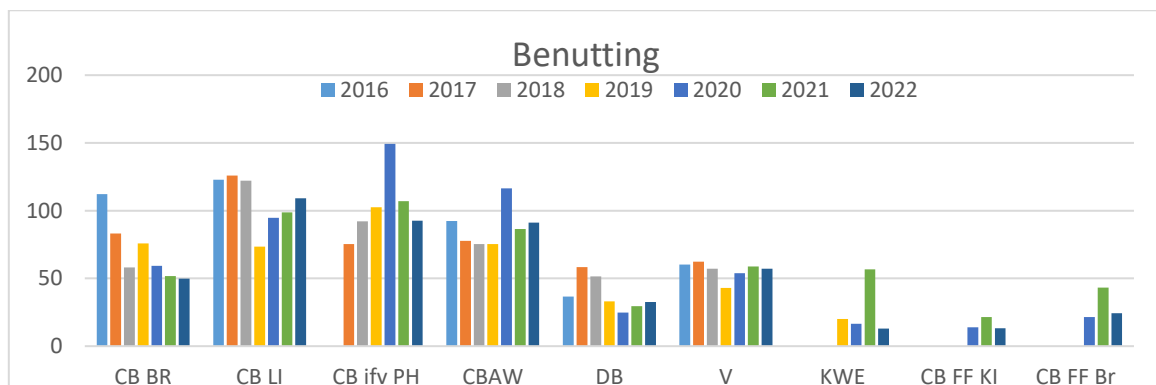


kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

2.2. Benuttingscijfers

2.2.1. Benutting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contextbegeleiding breedsporig	112,2	83,2	58,0	75,9	59,2	51,8	49,9
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	92,46	77,7	75,4	75,3	116,4	86,4	91,2
Contextbegeleiding laagintensief	122,89	125,8	122,1	73,5	94,7	98,8	109,2
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	75,3	92,2	102,5	149,4	107	92,6
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	13,8 ⁷	21,48	13,1 ⁸
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	21,6 ⁹	43,12	24,2 ¹⁰
Contextbegeleiding FF							17,4 ¹¹
Contextbegeleiding i.f.v. SofS							63,9
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	36,51	58,4	51,5	33,1	24,8	29,5	32,6
Verblijf (incl kamertraining)	60,15	62,3	57,1	42,9	53,8	58,9	57,2
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	20	16,5	56,7	13



Contextbegeleiding breedsporig geeft een laag cijfer en dat verbaast ons. We zullen zowel tijdens een vergadering met de stafmedewerkers als met de verantwoordelijken bevragen wat hiervan de oorzaak zou kunnen zijn. Het zou o.a. te maken kunnen hebben met onvoldoende registraties of niet correct indiceren van de modules.

We zien enkele mogelijke verklaringen voor de benuttingscijfers van de module Family Finding. Voorafgaand aan de intake zetten we al in op netwerk met als gevolg dat er best wat netwerk aan tafel zit bij de aanvang van de begeleiding. Dit leidt er in sommige dossiers toe dat de intense zoektocht niet (meer) nodig is nadien en dat het netwerk al een aantal zaken overneemt. Het inzetten op netwerktafels heeft een positief effect op de intensiteit van de begeleiding in de gezinnen. Acute onveiligheid speelt minder een rol bij de puberdoelgroep in vergelijking met jongere kwetsbare kinderen. Als er toch onveiligheid optreedt stijgt de intensiteit tijdelijk omwille van opmaak en opvolging veiligheidsplan.

Er is het afgelopen jaar een lagere personeelsinzet contextbegeleiding geweest (omwille van een tekort op de arbeidsmarkt). Hierdoor verhoogde het aantal dossiers per medewerker waardoor er minder tijd was voor administratie en is het mogelijk dat niet alle face to face contacten goed werden geregistreerd. Er werd meer ingezet op het proces.

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

⁸ Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare

⁹ Dit cijfer heeft betrekking op de periode april – december 2020 en werd gegenereerd uit REGAS.

¹⁰ Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare

¹¹ Dit cijfer werd gegenereerd uit eCQare



Kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

Wat betreft de cijfers van contextbegeleiding i.f.v. SofS zijn we nog zoekende. Een verklaring zou kunnen zijn dat de opstart van een begeleiding intensief is, maar dat de intensiviteit afneemt doorheen de begeleiding. We zullen dan ook deelnemen aan onderzoek om de cijfers helder te krijgen en deelnemen aan een focusgroep die onder andere rond weging van ingezette middelen zal werken. Tijdens de bespreking van deze cijfers met de stafmedewerkers blijkt dat het aantal dossiers waarbij de hoge intensiteit van 2,5 uur per week structureel nodig zijn, relatief laag zijn. We zien enkele mogelijke verklaringen voor ons benuttingscijfer. Tijdens de nul-fase van een begeleiding worden er geen contacten geregistreerd, hoewel dit een fase is die veel tijdsinvestering vraagt. We stellen vast dat we ook uitdovende dossiers hebben waarbij cliënten niet (meer) bereikbaar zijn. Bij afrondende dossiers oefenen we op minder aanwezig zijn en vertrouwen op het netwerk.

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 KWE werden niet alle modules ingevuld. We stellen ook vast dat er meer face-to-face uren gepresteerd worden dan er effectief geregistreerd worden. Een verklaring hiervoor is de combinatie in begeleiding samen met Cirkant. We investeren in contacten met de jongere van Cirkant, maar kunnen deze uren niet registreren.

Binnen de module contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering deden we in 2022 23 coachings.

Tijdens de bespreking met de stafmedewerkers bleek dat we voldoende alert moeten zijn voor juiste registraties. Face-to-face contacten zijn alle contacten die de begeleider heeft met cliënt/netwerk, ook telefoontjes, Whatsapp gesprekken en coachende gesprekken vallen hieronder. We merken in de verschillende clusters dat deze gesprekken weinig geregistreerd worden en vermoeden dat er een verschil is tussen de werkelijke en de geregistreerde contacten.

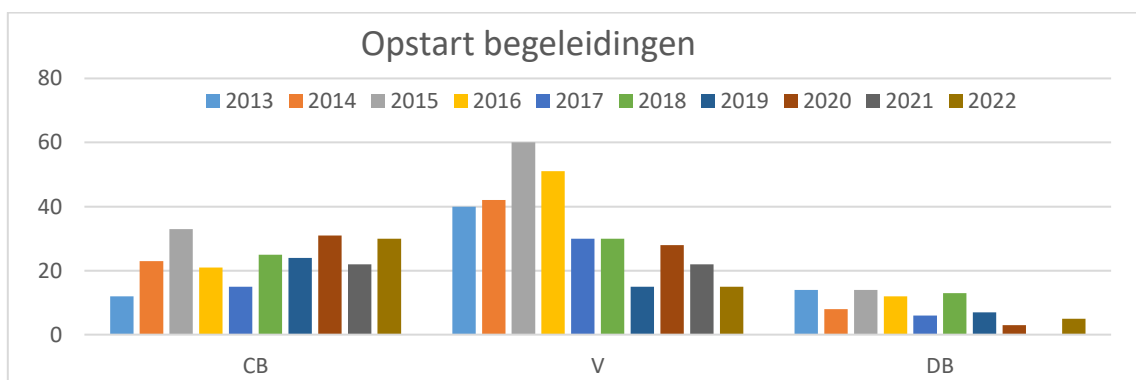
2.2.2. Benutting per cluster

In 2022 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen een benuttingspercentage (aantal uren face-to-face contacten in verhouding tot het streefcijfer) van 88,8%.

Het benuttingspercentage van de verschillende typemodules verblijf samen bedroeg 57,2%.

2.3. Opstart begeleidingen

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
contextbegeleiding (CB) (zonder V/DB)	33	21	15	25	24	31	22	30
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS								5
Contextbegeleiding FF								6
verblijf (V)	34+26 crisis	42+9 crisis	25+5 crisis	24+6 crisis	9+6 crisis	20+8 crisis	17+5 crisis	12+3 crisis
dagbegeleiding (DB)	14	12	6	13	7	3	0	5





kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

2.4. Uitval

	2018	2019	2020	2021	2022
Uitval	5,8	7,7	3,5	2,5	14,3

In 2022 werden 14,3% 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	2022
Zwaar incident	0,0	0,0	0,0	0	0
Ontvluchting	33,3	33,3	50,0	100	0
Onwerkbaar hulpverleningsrelatie	66,7	66,7	50,0	0	83,3
Veiligheidsrisico's	0,0	0,0	0,0	0	16,7
Niet ingevuld	0,0	0,0	0,0	0	0



We hebben een aanklappende manier van werken, 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. We hebben in 2022 enkele zeer zware incidenten gehad in begeleidingstrajecten. Dit leidt echter niet altijd tot uitval o.w.v. zwaar incident maar kan wel leiden tot uitval o.w.v. onwerkbaar hulpverleningsrelatie.

Omdat het niet altijd duidelijk is hoe met deze registraties omgegaan wordt, gaan we samen met de stafmedewerkers het gesprek aan om dit duidelijk te krijgen. Tijdens deze bespreking bleek dat registraties van uitval veelal te maken hebben met moeilijke samenwerking en veiligheidsredenen. Een mogelijke verklaring hiervoor zijn de complexere dossiers en het niet vinden van noodzakelijke samenwerkingspartners tijdens een begeleiding. We stellen ook vast dat we een duidelijker beeld dienen te krijgen van de registraties van uitval.

2.5. PH Coaching 2022

Sinds juni 2017 werken Cirkant, De Waaiburg en Ter Loke samen voor de contextbegeleidingen in functie van positieve heroriëntering. Dit gebeurde onder andere via één gezamenlijke coachingslijn PH Kempen. Deze werd bemand via een wisselende beurtrol, volgens gewogen gewicht in relatie met de capaciteit per organisatie. Dit bepaalde ook de cijfers voor coaching die we per organisatie inleverden bij voorzieningenbeleid.

De uitbreidingsoproep 1G1P in juni 2020 stimuleerde ons om na te denken over de verbinding tussen 1G1P en PH. Dit leidde in de Kempen tot de oprichting van de denktank toegankelijkheid, waarin we samen nadenken over het onthaal van hulpvragen. PH Kempen en zijn bijhorende coachingslijn bleven gedurende dit proces verder lopen.



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

In september 2020 bundelden we de krachten van PH en 1G1P. We zagen echter nog ruimere mogelijkheden en plantten de eerste zaadjes voor de huidige JOM.

Ook in JOM staan de principes van PH coaching voorop in het beluisteren van de binnenkomende vraag. Er is een heel veld aan mogelijkheden vooraleer we vanuit ons aanbod aan de slag gaan. De vraag beluisteren en bevragen biedt kansen. De uitdagingen/moeilijkheden eigen aan het leven, vragen echter om beweging. Dynamische antwoorden zijn dan ook eerder te vinden in creativiteit, flexibiliteit, samen zoeken,...

De coachingslijn is dan ook mee geïntegreerd in JOM op 2 juni 2022. Dat maakt dat onze eigen cijfers over de PH coaching gaan over de periode van 1 januari 2022 tot 2 juni 2022.

	Aantal oproepen	Aantal doorgegeven aan voorzieningenbeleid	Aantal gevalideerd
Ter Loke	30	23	10
De Waaienburg	36	35	23
Cirkant	21	18	9
Totaal	87		42

Aanmelders die het vaakst aanmeldden bij de PH coaching waren:

1. CLB
2. Psychiatrie/privé psycholoog of psychiater
3. JRB

Aanvullend geven we graag nog enkele voorzichtige cijfers mee m.b.t. PH-coaching, gegenereerd uit de registratie van JOM (7 juni 2022 tem 31 december 2022):

Er kwamen 529 oproepen binnen bij de JOM, vanaf 7 juni tem 31 december 2022

- Waarvan 143 oproepen als PH-coaching geregistreerd werden
- Er startten effectief 14 PH-trajecten op in deze periode
- 11 andere trajecten zouden bij een onmiddellijke opstart van PH gebaat zijn geweest, maar er was geen open plaats om op te starten.
- Het merendeel van deze oproepen werden à la PH gecoacht, maar kende een vervolg op een andere manier:
 - o Vraagsteller kan verder met advies en het samen nadenken met de JOM
 - o JOM doet enkele F2F-contacten en gezin en/of vraagsteller kan verder
 - o JOM organiseert een netwerkoverleg van waaruit men verder kan
 - o 1G1P wordt geactiveerd

We nemen ons voor om in 2023 de cijfers meer accuraat te krijgen, zowel qua aantallen als op inhoudelijk vlak.

Naast het op punt stellen van het registratiesysteem, zal ook de vorming ("Sterker in uitdagende gezins-situaties") vanuit het Antwerps Partnerschap, in samenwerking met Ligand, bijdragen aan het scherper coachen van de oproepen binnen de JOM. Op deze manier willen we onze JOM-mers meenemen in het gedachtegoed van PH, zodat ook deze visie, naast de krachtgerichte visie, volledig tot zijn recht kan komen in de coachings.

Verder willen we bekijken waar onze JOM-mers baat bij hebben om deze PH-bril mee te nemen in de werking: samen dragen en van elkaar leren door samen enkele keren permanentie te doen, uitwisseling rond aanmeldingen, ...? We willen ook hier out of the box denken, maar inspireren, een zelfde taal spreken en ondersteunen staat centraal!



kwaliteitsverslag 2022 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 06 maart 2023 uitgevoerd door de directeur JG, de coördinator BJZ, de ondersteunende stafmedewerker, de stafmedewerker van 't Vlierke en de verantwoordelijke van team PH/SWV.

Tijdens het BOS van 10 mei 2023 evalueerden we het domein kernprocessen.

ZELFEVALUATIE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kwaliteitszorg								
Organisatie en visie	2	3	3	3	3	3	3	3
Betrokkenheid	2	3	3	3	3	3	3	3
Methodieken en instrumenten	2	2	3	4	3	4	4	4
Verbetertraject	1	2	2	2	2*	2*	2	3
Kernprocessen								
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	4	3	3	3	4
Doelstellingen en handelingsplan	2	2	3	3	3	3	3	4
Afsluiting en nazorg	3	3	3	3	3	3	2	4
Pedagogisch profiel	2	2	2	2	2	2	4	4
Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3	3	3
Gebruikersresultaten								
Klachtenbehandeling	2	2	3	3	3*	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	1	3	3	3	3*	3	3	3
Effect van de hulpverlening	2	3	3	3	2	3	3	2
Medewerkersresultaten								
Personeelstevredenheid	2	2	3	3	3	3*	4	4
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	3*	4	4
Samenlevingsresultaten								
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2*	3	3	5
Maatschappelijke opdrachten/ tendensen	3	3	3	5	5*	4	4	5

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



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

3.1. Kwaliteitszorg

- Organisatie en visie: **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 toe alsook de 1^{ste} indicator van niveau 4 en de 3^{de} indicator van niveau 5. We kennen onszelf de 2^{de} indicator van niveau 4 niet toe omdat we de synthese niet altijd opmaken. Desalniettemin gaan we er wel mee aan de slag.
- Betrokkenheid: **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 toe alsook de indicator van niveau 5.
We organiseren ontmoetingsmomenten met verwijzers. Er is via JOM een afstemming over de contextbegeleidingen in de regio Turnhout.
We kennen onszelf de indicator van niveau 5 toe omdat we dit steeds actief kenbaar maken op de werkvloer. Zo was er in het reconversiedossier transparantie over wie betrokken werd en waartoe dit geleid heeft.
- Methodieken en instrumenten: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe alsook de 1^{ste} indicator van niveau 5. We werken actief mee in de intervisie Kwaliteit.
- Verbetertraject: **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 toe alsook de 1^{ste} en 2^{de} indicator van niveau 4 en de indicator van niveau 5.
We stellen vast dat we het subsectorbeleidsplan 2023 meer SMART opgesteld hebben. We kennen onszelf de 3^{de} indicator van niveau 4 niet toe omdat we vaststellen dat we dit wel doen op subsectorniveau, maar niet op teamniveau. Verbetertrajecten vanuit de teams komen niet systematisch tot bij de medewerker kwaliteitszorg zodat deze ook niet steeds verankerd worden in het kwaliteitshandboek. We willen dit wel als verbeteractie meenemen naar de toekomst toe.

3.2. Kernprocessen

- Onthaal van de gebruiker: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. We hebben het voorbije jaar ons intakeformulier vernieuwd na een bespreking op het stafteam. Bij alles wat we doen rond onthaal, hebben we impliciet de feedback van onze cliënten in het achterhoofd. We bevragen na elke intake hoe de cliënt dit ervaren heeft. In sommige teams vernieuwen we onze onthaalbrochures samen met de jongeren. We willen onze (ver)nieuw(d)e werkgroep 'Ons Gedacht' ook betrekken bij alles wat met onthaal te maken heeft.
- Doelstellingen en handelingsplan: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. We kennen onszelf niveau 5 niet toe want, hoewel we vaak in gesprek gaan met externe partners en ze laten proeven van onze manier van werken, weten we niet in hoeverre we model staan voor andere organisaties. We merken ook dat in sommige teams meer evaluatie is met externe partners (bv in de samenwerkingsverbanden). We hebben het framework dat we gebruiken doorsproken met de consultants.
- Afsluiting en nazorg: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. We hebben bij de omschakeling naar een nieuw cliëntregistratiesysteem problemen ondervonden bij het registreren van nazorg maar deze problemen zijn ondertussen van de baan. We zijn er ons van bewust dat aantoonbaarheid van nazorg een aandachtspunt is. We kregen inspectie in 1 van onze teams en uit deze audit bleek dat er een paar criteria zijn waaraan 'niet voldaan' werd. Eén van opmerkingen was: 'De wijze, frequentie en duur van de nazorg wordt niet in het dossier van de jongvolwassene genoteerd (beleid en dossier).' We hebben onze reflecties op het inspectieverslag doorgegeven zijnde dat we nazorg ook als maatwerk beschouwen waarin we ons flexibel willen opstellen naar de jongere toe. Extra dossiervorming terwijl begeleiders meer dan de handen vol hebben, willen we niet van mensen verwachten. Graag gaat kostbare begeleidingstijd naar de contacten met jongeren zelf, eerder dan naar het registreren hiervan.



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

- Pedagogisch profiel: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe. Hoewel we ons pedagogisch profiel niet expliciet voorleggen aan cliënten, stemmen we dit wel heel erg af op feedback die we krijgen. We bevragen onze cliënten wel rond onze visie en nemen deze feedback mee in besprekingen.
We hebben overwogen om ook de 1^{ste} en 3^{de} indicator van niveau 5 toe te kennen. Het is immers zo dat we vaak gevraagd worden om vormingen te geven. Vanuit onze visie op hulpverlening hebben we JOM mee opgericht. Ook onze reconversie van de innovatieve projecten is een gevolg van onze visie op hulpverlening.
- Gebruikersdossier: **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4 toe. We kennen onszelf de 2^{de} indicator van niveau 4 niet toe omdat we vinden dat we dit eerder ad hoc doen. We bespreken dossiers inhoudelijk natuurlijk wel met cliënten en leggen uit hoe we het dossier gebruiken, maar we hebben het dan niet over de procedure errond. Onder collega's wordt steeds bekeken welke informatie need to know en welke nice to know is.

3.3. Gebruikersresultaten

- Klachtenbehandeling: **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 toe alsook de 1^{ste} indicator van niveau 4 en niveau 5.
We hebben recent de klachtenprocedure nog besproken met een cliënt.
We stellen vast dat we met de andere indicatoren eerder ad hoc dan wel systematisch aan de slag gaan. Indien de situatie zich voordoet gaan we aan de slag met de bekomen feedback.
- Gebruikerstevredenheid (over hulpverleningsprocessen, hulputvoering, over inspraak en participatie): **Groei niveau 3**
We kennen onszelf niveau 3 toe alsook de eerste 3 indicatoren van niveau 4.
We hebben onze werkgroep CFB die een jaarlijkse bevraging doet rond CFB. Na elke bevraging wordt niet enkel het resultaat maar ook het proces geëvalueerd. We gaan dan aan de slag met de uitkomst van de bevraging. Tijdens de corona epidemie werden er geen bevragingen rond CFB georganiseerd vanuit de werkgroep. De werkgroep is momenteel aan het bekijken hoe ze in de toekomst aan de slag zullen gaan om cliënten nog meer te betrekken bij onze werking.
Binnen de werkgroep CFB werd een aantal jaar geleden een toolkit ontwikkeld rond CFB. Deze werd gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.
In onze organisatie is CFB erg belangrijk. We doen meer dan enkel tevredenheidsmetingen. We gaan ermee aan de slag in individuele begeleidingstrajecten, in het groepsgebeuren, ... Dit doen we onder andere door na te denken over de te gebruiken schaalvragen
- Effect van de hulpverlening: **Groei niveau 2**
We kennen onszelf niveau 2 toe alsook de 3^{de} indicator van niveau 3 en de 2^{de} en 3^{de} indicator van niveau 4.
We zetten op vele vlakken in op effect van de hulpverlening maar stellen onszelf de vraag of we dit wel altijd SMART doen.
We gebruiken Binc als registratiesysteem maar kunnen hier niet altijd voldoende data uit terugvinden om het effect van de hulpverlening te bepalen.
Voor sommige modules is het gemakkelijker om het effect te meten dan voor andere modules (bv FF, SofS).
We stellen vast dat we nog geen eigen instrumenten hebben om het effect van de hulpverlening te meten. We zijn hier op JG-niveau wel mee bezig.



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

3.4. Medewerkersresultaten

- Personeelstevredenheid: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe alsook de 2^{de} indicator van niveau 5.
We gebruikten recent de bevraging van Public Minds. Deze bevraging is wetenschappelijk onderbouwd waardoor we er de werkbaarheidscheques van de overheid voor konden inzetten. De te bevragen thema's werden vastgelegd op het CBP.
We hebben er in het subsectorbeleidsplan 2023 voor gekozen om zorg voor de medewerkers met stip op 1 te zetten als werkpunt. We beslisten o.a. om verder in te zetten op veerkracht. In het team van Het Klavier werd gekozen om in te zetten op teamontwikkeling. We merken dus dat we hier zowel op individueel, team als op subsectorniveau mee aan de slag gaan.
- Indicatoren en kengetallen: **Groei niveau 4**
We kennen onszelf niveau 4 toe.
We nemen jaarlijks deel aan de bevraging vanuit het VWV.
We hebben bekeken hoe ons retentiebeleid er uit zie. Vanuit EXIT- gesprekken hebben we de job tevredenheid bekeken en zijn we aan de slag gegaan rond teamontwikkeling.
We stellen vast dat we veel korte contracten hebben lopen en bekijken op een vergadering met de verantwoordelijken hoe we kunnen komen tot een verduurzaming van de contracten.
Omdat we niet ingevulde vacatures hadden, zijn we gaan kijken hoe we hier anders op kunnen inzetten en namen we deel aan een aantal beurzen.
We hebben bekeken hoe we onze vacatures anders konden opmaken omdat we vaststelden dat we vaak heel jonge, onervaren vrouwen aantrokken.
Bij benchmarking bleek dat we t.o.v. andere organisaties OVBJ weinig langdurig zieken hebben.

3.5. Samenlevingsresultaten

- Waardering strategische partners: **Groei niveau 5**
We kennen onszelf niveau 5 toe.
We merken dat we o.a. door JOM model staan voor andere organisaties in andere regio's.
We deden pitches t.o.v. de werkgroep advisering hetgeen geleid heeft tot een opschaling in het reconversie dossier SofS. In het kernpartneroverleg binnen de Trefplaats hebben we bekeken hoe we meer en anders kunnen samenwerken.
We merken in het algemeen op dat we vanuit Ter Loke heel erg inzetten op samenwerken.
- Maatschappelijke opdracht en Maatschappelijke tendensen **Groei niveau 5**
We kennen onszelf niveau 5 toe.
We hebben extra ingezet op FF, traumasensitief werken en NA.
In ons bestuursorgaan is er voortaan een financiële cel en er is een bestuurslid met ervaring in bouwen. Dit zorg voor extra expertise. In de werkgroep rond VierWinden werd bekeken welke maatschappelijke opdrachten we kunnen opnemen.
Vanuit de werkgroep Verzet werd een brief verstuurd naar de kinderrechtencommissaris i.v.m. de toestand in de bijzondere jeugdzorg.
We maken deel uit van het Antwerps partnerschap.
Vanuit het team De Stek worden er vormingen SofS gegeven.
We gaven impulsen aan Opgroeien zodat er nu vanuit Opgroeien vormingen rond FF georganiseerd worden.
We krijgen bezoek van een collega organisatie om te bekijken hoe wij SofS geïmplementeerd hebben.
We groeien naar kleinere leefgroepen.
We stellen vast dat we er vanuit Ter Loke mee voor zorgen dat heel wat zaken op verschillende fora op de agenda komen.



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

4. Hé JOM, Da's Durven!

“You do not really understand something, unless...” (~ Albert Einstein)



“In a gentle way, we can shake the world” (~ Mahatma Gandhi)

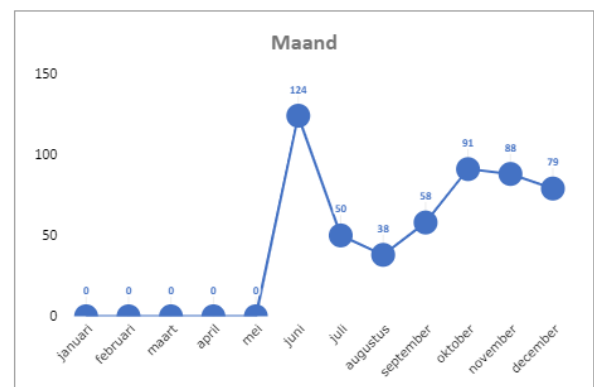
⇒ Highlights 2022:

- We namen de moederorganisaties mee in de denktank toegankelijkheid en het geloof dat het anders kan...
- ...We schreven een dynamische, aantrekkelijke vacature uit...
- ...Waardoor we een energiek team konden samenstellen (bestaande uit 4,85VTE), waarin gezond Kempisch boerenverstand en durf centraal staan...
- ... Dit dynamische team wilde geïnspireerd geraken en gingen gluren bij de burens (RTJ-punt Limburg) waarbij wissellere en good practices centraal stonden....
- ...Vanuit de visie dat we “samen meer kunnen”, gingen we partnerschappen aan met onder meer het OSD, het CLB, CMP-18, AMP CGG,...
- ... Maar we zagen het ruimer en grootser. ‘Partnerschappen’ doen we met z’n allen, dus organiseerden we op 3 juni een sterke Kick Off om JOM te lanceren!...

<https://www.hln.be/herentals/jeugdvrage-op-maat-wil-jeugdhulp-toegankelijker-maken-samen-met-gezin-en-betrokkenen-makkelijker-de-juiste-weg-opgaan~a5904cdc/>

https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20220603_94997505

- ... En dan was het voor echt!
7 juni: De telefoonlijn van JOM staat open! En we mochten onmiddellijk heel wat telefoontjes ontvangen...



- ...In het najaar 2022 organiseerden we ambassadeursdagen om enthousiastelingen te vinden die de visie van JOM mee willen dragen, een gemeenschappelijke taal te vinden en de korte lijnen te verstevigen...
- ...Ook de interne werking werd in dit eerste halfjaar telkens opnieuw onder de loep genomen om o.b.v. eerste ervaringen en feedback op maat te werken en bij te sturen waar nodig...



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

“A winner is a dreamer who never gives up” (~ Nelson Mandela)

⇒ To Do 2023:

- Jeugdvrage op Maat wil een drijvende kracht zijn om de mogelijkheden die zich aanbieden, samen mee vorm te geven. Dit met een verfrissende kijk en sterke visie, die permanent aangescherpt wordt...
- ...Dit geloof zal opnieuw uitgedragen worden op ambassadeursdagen in 2023...
- ...Verder blijven we inzetten op samenwerking en verkennen we de mogelijkheden, onder meer, binnen het VAPH, ACT etc. om onze kijk te verbreden...
- ...We organiseren een netwerkdag in het najaar die bijdraagt aan het scherp stellen van de visie waar iedereen welkom is: collega's met goesting en geloof en collega's die nog met vragen, bedenkingen, frustraties zitten; want ook dit is belangrijk om onze werking af te stemmen op wat nodig is...
- Kortom: ook in 2023 blijft onze permanente opdracht om deze mindshift te verspreiden: Durven kijken naar eigen verantwoordelijkheden en engagementen, waarbij out of the box denken en het samen dragen een kracht is!

“Quantity is what you count, quality is what you count on.”

⇒ Eerste voorzichtige cijfers

(Ook in de registratie ligt voor 2023 een grote uitdaging: het registratiesysteem op punt stellen):

- 529 oproepen van 7 juni tem 31 december 2022
- Grootste groep vraagstellers: CLB (26% of 138 telefoontjes) en gezinnen/familiaal netwerk zelf (15% of 79 telefoontjes)
- Regio Turnhout (12%), Geel (9%) en Mol (8%) zijn het meest vertegenwoordigd in de vragen
- Voornamelijk oproepen voor kinderen -12 jaar
- Opgestarte trajecten binnen de organisaties tezamen:
 - 11 trajecten binnen het RTJ-aanbod waarvan:
 - 3 bij dagbegeleiding in groep
 - 7 bij contextbegeleiding
 - 1 binnen het CIG, o.w.v. specifieke doelgroep
 - Sinds de JOM startten er in 2022 reeds 14 PH-trajecten op (hier wordt geen wachtlijst bij gehanteerd)
- Sinds de JOM startten er in 2022 reeds 61 trajecten binnen 1G1P, waarvan meer specifiek:
 - 3 ELP-trajecten
 - 1 ELP met 1G1P-traject
 - 1 BAZ/EKC traject
- Wachtlijst eind 2022 voor de modules RTJ, vanuit het voorveld / brede instap:
 - 10 gezinnen op de wachtlijst voor contextbegeleiding
 - 1 gezin op de wachtlijst voor dagbegeleiding in groep

“Success is best when it's shared...” (~Howard Schultz)

In 2022 mochten we samenwerken met heel wat getalenteerde, inspirerende mensen!

We willen dan ook graag een woordje van dank richten aan onze organisaties (Cirkant, De Waaiburg, Ter Loke en Trefplaats Jeugdhulp Kempen), onze samenwerkingspartners, het RTJ-punt Limburg (wisselers, informatie en inspiratie), Mary Beckers (voor de visualisaties) en alle mensen die de JOM een warm hart toedragen.



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

5. Reconversie

Omwille van de vele uitdagingen in de jeugdhulp en dus ook in onze sector Jeugd- en Gezinszorg Ter Loke, hebben we in 2022 veel tijd geïnvesteerd in een mogelijk reconversie.

We willen er immers (mee) voor zorgen dat kinderen, jongeren en gezinnen in de jeugdhulp een levenslang netwerk hebben dat zorgt voor een gezonde hechting en een veilige, gedragen en liefdevolle leefomgeving.

We willen kansen creëren voor kinderen, jongeren en gezinnen om tot een maximale ontplooiing te komen en tot actieve deelname aan de samenleving, in het heden, maar ook met een duidelijke blik op de toekomst.

We hebben in september dan ook ons reconversie-dossier ingediend en hebben ondertussen de goedkeuring hiervan ontvangen.

In 2023 gaan we de uitdaging aan om dit gerealiseerd te krijgen!



kwaliteitsverslag 2022 BJZ Ter Loke

6. Besluit

Aan het einde van dit verslag kijken we **tevreden** terug op een zeer uitdagend jaar.

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. Hun 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. Het is 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 2023 kan je volgen op [onze nieuwsblog](#) en zullen we met plezier vertellen in ons volgend kwaliteitsverslag!