

Kwaliteitsverslag 2023

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

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	VISIE OP KWALITEITSBELEID	4
2.1	KERNPUNTEN.....	4
2.2	KENMERKEN	4
3	ORGANISATIE IN CIJFERS	5
3.1	BEZETTING.....	5
3.1.1	<i>Totale bezetting op organisatieniveau</i>	5
3.1.2	<i>Bezetting op typemodule</i>	5
3.1.3	<i>Bezetting per cluster</i>	6
3.2	BENUTTING	7
3.2.1	<i>Benutting op typemodule</i>	7
3.2.2	<i>Benutting per cluster</i>	7
3.3	OPSTART BEGELEIDINGEN	8
3.4	UITVAL	8
3.5	HÉ JOM, DA'S DURVEN!	8
3.5.1	<i>Highlights 2023</i>	8
3.5.2	<i>To Do 2024</i>	9
3.5.3	<i>Cijfers van 2023</i>	9
3.6	ZELFEVALUATIE GROEINIVEAUS	10
3.6.1	<i>Kwaliteitszorg</i>	12
3.6.2	<i>Kernprocessen</i>	12
3.6.3	<i>Gebruikersresultaten</i>	13
3.6.4	<i>Medewerkersresultaten</i>	14
3.6.5	<i>Samenlevingsresultaten</i>	14
4	ORGANISATIE IN BEELD	15
4.1	INNOVATIEVE PROJECTEN	15
4.1.1	<i>Project Family Finding/Family Seeing (1/4/20 t.e.m. 31/12/22)</i>	15
4.2	1G1P.....	15
4.3	VIA 6.....	16
4.4	COLLECTIEF KEMPEN.....	16
4.5	DOELSTELLINGEN RECONVERSIE	17
5	BELEIDSSIGNALEN	18
5.1	INDEXERING VAN DE WERKINGSMIDDELEN	18
5.2	ZORG VOOR MEDEWERKERS EN RETENTIEBELEID	18
5.3	PARTNERSCHAPPEN IN DE HULPVERLENING	18
5.4	LANGE WACHTLIJSTEN RTJ EN NRTJ OMWILLE VAN TEKORT AAN PLAATSEN CONTEXTBEGELEIDING IN DE REGIO.....	18
5.5	ONDUIDELIJKHEID ROND DE TOEKOMST VAN JHR EN ACT.	18
6	BESLUIT	19

1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van BJZ Ter Loke. We streven bondigheid na met respect voor de vereisten 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 leef-situaties. 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 en Family Seeing die mede onder onze impuls worden 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 onge-looflijk 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

2 Visie op kwaliteitsbeleid

Kwaliteit is de motor van onze organisatie. De kwaliteitsdriehoek (“We werken in het belang van de cliënt en streven naar evenwicht in de zorg voor de cliënt, de zorg voor de medewerker en de zorg voor de organisatie.”¹) staat centraal in ons denken en handelen. Vanuit deze invalshoeken gaan we aan de slag. We bouwen aan een organisatie die kwaliteit levert aan haar cliënten, met medewerkers die een passie hebben voor hun vak, binnen een lerende organisatie.

2.1 Kernpunten

- **onze kwaliteitszorg moet BRUIKBAAR zijn:** dit betekent dat de dingen die we doen omwille van en vanuit de kwaliteitszorg een aantoonbare meerwaarde en voordeel hebben. Die moeten door de medewerkers kunnen ervaren worden. We geloven niet in een kwaliteitszorg van meer formulieren en papieren waarvan het niet duidelijk is waartoe ze leiden. Kwaliteitszorg mag niet leiden tot extra ballast.
- **onze kwaliteitszorg moet GEDRAGEN zijn door de medewerkers:** we zijn ervan overtuigd dat kwaliteitszorg iets moet zijn van alle medewerkers, het mag niet iets zijn van het beleid alleen. We vinden het niet alleen belangrijk dat alle medewerkers zich betrokken voelen bij de kwaliteitszorg, maar verwachten ook dat ze zelf initiatief nemen, zelf bijdragen aan kwaliteitszorg. Ieders werk draagt bij en heeft invloed op kwaliteit en iedereen heeft verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het kwaliteitssysteem. De bovengenoemde bruikbaarheid moet dit effect versterken. In die zin is kwaliteitszorg minstens evenveel een proces- als een productgericht gebeuren.
- **kwaliteitszorg, niet (enkel) omdat het moet, maar (vooral) OMDAT WE HET WILLEN:** we willen niet louter reactief volgen omdat het nu eenmaal moet. We geloven in de meerwaarde van kwaliteitszorg voor de cliënten, de medewerkers en de organisatie. Daarom zullen we ook steeds zoeken hoe we bepaalde richtlijnen zo kunnen naleven dat ze leiden tot bruikbare hulpmiddelen die een meerwaarde bieden aan onze hulp- en dienstverlening.

We willen dat iedere medewerker van Ter Loke meewerkt aan de realisatie van kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening vanuit het idee: “zeggen wat je doet, doen wat je zegt, laten zien dat je doet wat je zegt”.

2.2 Kenmerken

In de praktijk moet kwaliteitszorg voor ons volgende kenmerken hebben. Ze is

- concreet bruikbaar en ze wordt concreet gebruikt in de dagelijkse praktijk, zowel in primaire en secundaire processen als in de medewerkersbegeleiding;
- eenduidig en eenvoudig begrijpbaar;
- zo beknopt mogelijk: zo veel als nodig en niet meer dan nodig;
- soepel en makkelijk aanpasbaar;
- dynamisch en steeds in evolutie;
- gedeeld/gezamenlijk waar mogelijk, apart (per afdeling/team/cluster/werking) waar nodig;
- het kader van onze hulpverlening;
- ze houdt de kwaliteit en visie van werking vast en bewaakt deze

We kiezen voor het centraal² opvolgen (borgen) en stimuleren van de kwaliteitszorg vanuit P&O en ontwikkelen en realiseren de kwaliteitszorg in de praktijk met alle betrokken medewerkers.

¹ uit de missie van Ter Loke

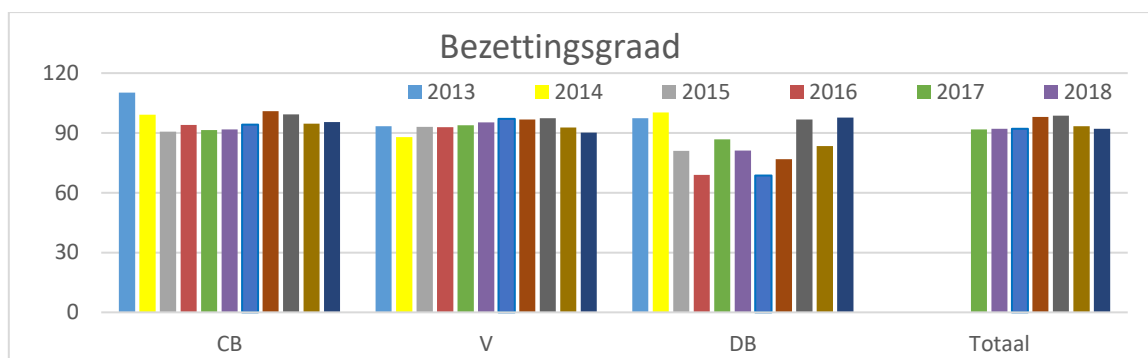
² op vzw-niveau

3 Organisatie in cijfers

3.1 Bezetting

3.1.1 Totale bezetting op organisatieniveau

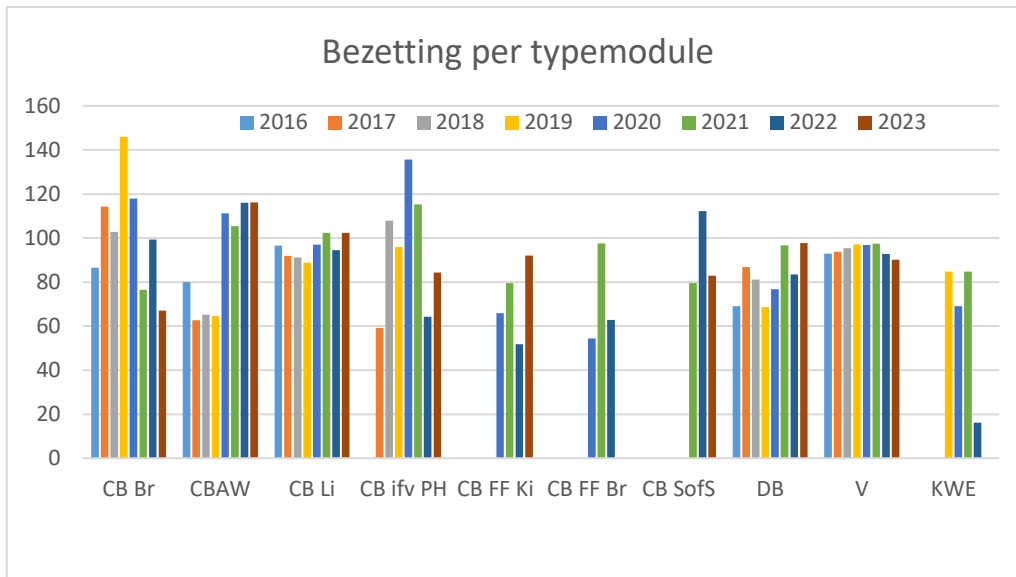
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale bezetting op organisatieniveau	91,6	92,9	92,0	92,0	98,0	98,6	93,4	92,1
Contextbegeleiding	94	91,4	91,7	94,2	100,9	99,3	94,7	95,4
Verblijf	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4	92,7	90,1
Dagbegeleiding	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7	83,4	97,7



3.1.2 Bezetting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Contextbegeleiding breedsporig	86,5	114,2	102,8	145,9	117,9	76,5	99,3	67
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	79,9	62,7	65,2	64,6	111,2	105,4	116	116,2
Contextbegeleiding laagintensief	96,5	91,9	91,2	88,9	97	102,4	94,5	102,3
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	59,2	107,8	96	135,6	115,3	64,2	84,3
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	65,85	79,52	51,8	92,1
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	54,32	97,58	62,8	*3
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS	-	-	-	-	-	79,5	112,2	82,2
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	69	86,8	81,1	68,6	76,8	96,7	83,4	97,7
Verblijf	92,9	93,8	95,3	97,1	96,8	97,4	92,7	90,1
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	84,8	69,1	84,7	16,2	0

³ Voor de velden gemarkeerd met "*" konden we noch uit ons cliëntregistratiesysteem, noch uit Binc cijfers genereren.



Onze cijfers voor bezetting in de module verblijf zijn lager dan vorige jaren. We zien hiervoor enkele mogelijke oorzaken:

- door de zwaarte van enkele van onze leefgroepen was het in 2023 soms onmogelijk om meer opnames te doen
- door de zwaarte van enkele van onze leefgroepen vielen sommige collega's langdurig uit. Door de gekende personeelsproblematiek was het niet altijd haalbaar om deze (op korte termijn) te vervangen
- we stellen vast dat het soms lang duurde vooraleer overgegaan kon worden tot een opname, ondanks priors en hoogdringendheid op de wachtlijst.

Gerelateerd aan het niet altijd (kunnen) invullen van de modules verblijf, zien we een stijging in de bezetting voor de module contextbegeleiding laagintensief. Onze contextbegeleiders kregen meer ruimte om een laagintensieve contextbegeleiding op te nemen.

We hebben vastgesteld dat er voor de 11 modules contextbegeleiding gecombineerd met verblijf in november en december intern een foute registratie gebeurde waardoor er lagere cijfers doorgegeven werden in Binc.

In 2023 werd onze erkenning aangepast zodat we meer modules contextbegeleiding i.f.v. SofS kunnen inzetten. We kozen ervoor om de bijkomende modules gefaseerd op te starten o.a. omdat we onze begeleiders eerst de nodige vorming dienden te laten volgen.

We hebben in 2023 geen jongeren begeleid in een module KWE. We hebben in de plaats hiervan wel 2 jongeren begeleidt in de module CBAW.

3.1.3 Bezetting per cluster

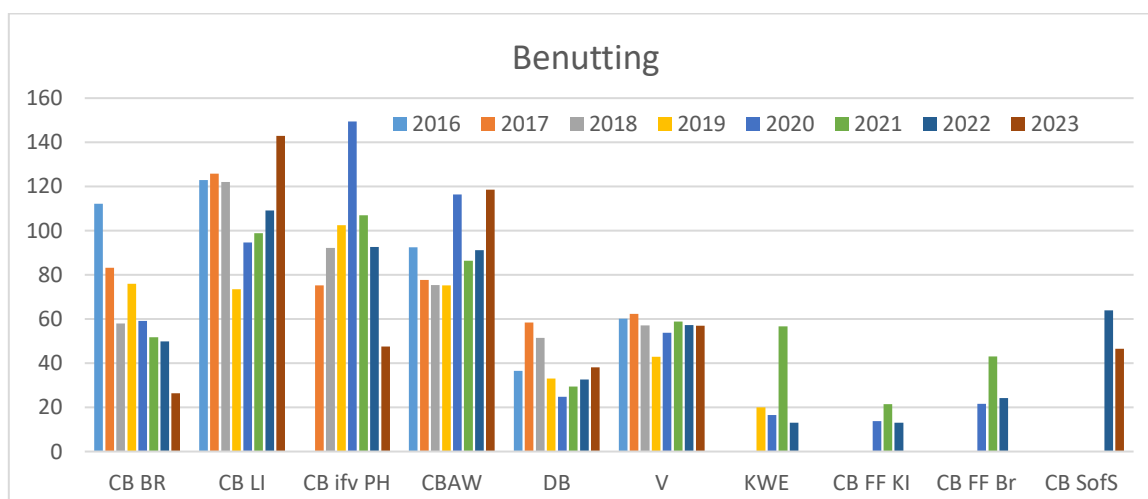
In 2023 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen, een bezettingspercentage van 95,4%.

Het bezettingspercentage met dagbegeleiding bedroeg 95,5%. Zonder dagbegeleiding realiseerden we een bezettingspercentage van 95,4%.

3.2 Benutting

3.2.1 Benutting op typemodule

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Contextbegeleiding breedsporig	112,2	83,2	58,0	75,9	59,2	51,8	49,9	26,4
Contextbegeleiding i.f.v autonoom wonen	92,46	77,7	75,4	75,3	116,4	86,4	91,2	118,5
Contextbegeleiding laagintensief	122,89	125,8	122,1	73,5	94,7	98,8	109,2	142,9
Contextbegeleiding i.f.v positieve heroriëntering	-	75,3	92,2	102,5	149,4	107	92,6	47,6
Contextbegeleiding FF kortdurend intensief	-	-	-	-	13,82	21,48	13,1	*
Contextbegeleiding FF breedsporig	-	-	-	-	21,57	43,12	24,2	*
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS	-	-	-	-	-	-	63,9	46,5
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	36,51	58,4	51,5	33,1	24,8	29,5	32,6	38,1
Verblijf (incl. kamertraining)	60,15	62,3	57,1	42,9	53,8	58,9	57,2	57
Kleinschalige wooneenheid	-	-	-	20	16,5	56,7	8,5	0



We hebben in 2023 geen jongeren begeleidt in een module KWE. We hebben in de plaats hiervan wel 2 jongeren begeleid in de module CBAW.

We hebben in 2023 2 modules PH ingezet in JOM. In JOM worden geen benuttingscijfers geregistreerd.

De lage cijfers van CB verbazen ons. We gingen kijken naar onze registraties en de lage cijfers vallen te verklaren door een aanpassing van modules. We hebben op 30/01/2024 met terugwerkende kracht het aantal modules in eQare en Binc aangepast van 20 naar 31. De registraties tussen 01/11/2023 en 31/12/2023 werden echter niet aangepast gezien de tijdsinvestering dat dit zou vragen. De cijfers van breedsporige contextbegeleiding in november en december 2023 werden opgenomen onder laagintensieve contextbegeleiding. De registraties van januari 2024 werden wel allemaal aangepast zodat dit voor de cijfers van 2024 geen probleem meer mag vormen.

3.2.2 Benutting per cluster

In 2023 realiseerden we voor de verschillende typemodules contextbegeleiding samen een benuttingspercentage (aantal uren face-to-face contacten in verhouding tot het streefcijfer) van 92,9%.

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

3.3 Opstart begeleidingen

Omwille van technische problemen in Binc is er geen terugkoppeling van de cijfers of publicatie van het Binc rapport geweest vóór het verzenden van dit kwaliteitsverslag. We kunnen dan ook geen gegevens i.v.m. opstart begeleidingen in 2023 rapporteren.

3.4 Uitval

Omwille van technische problemen in Binc is er geen terugkoppeling van de cijfers of publicatie van het Binc rapport geweest vóór het verzenden van dit kwaliteitsverslag. We kunnen dan ook geen gegevens i.v.m. uitval in 2023 rapporteren.

3.5 Hé JOM, Da's Durven!

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



3.5.1 Highlights 2023

“It always seems impossible until its done” (~ Nelson Mandela)

- We gingen vol goesting en goede moed verder met het verspreiden van onze visie binnen het jeugdhulplandschap en het optimaliseren van onze werking.
- ... Om de samenwerking met verschillende diensten te versterken, hebben we ingezet op onder andere werkgroepen met OSD en crisishulp aan huis. Ook intern lanceerden we enkele werkgroepjes om onszelf scherp te houden en onze werking te optimaliseren.
- ... We deden dit niet alleen met werkgroepen, maar ook door ons voor te stellen bij verschillende partners. Denk maar aan scholen, CLB, Kind en Gezin, Zelfs tot over de grens in Nederland lieten we ze kennismaken met JOM.
- ... Sinds het begin van ons bestaan organiseren we ook Ambassadeursdagen. Deze konden uiteraard niet ontbreken in 2023. We gingen samen met enkele enthousiastelingen uit het werkveld aan de slag zodat ook zij de visie van JOM mee willen/kunnen uitdragen en een aanspreekpunt kunnen zijn.
- ... Maar we hadden nog grootsere plannen om onze mindshift te verspreiden. We organiseerden een grote netwerkdag in het najaar van 2023 om onze manier van werken zo breed en duidelijk mogelijk te verspreiden. Met een grote opkomst, bleek dit een succes!
- ...Maar, niet alleen in de Kempen leerden ze ons beter kennen. We mochten ook op het Congres van Opgroeien (“Gangmakers”) een workshop geven. Zo bereikten we nog meer mensen binnen het landschap!
- ... Als JOM kunnen we geen wachlijsten wegtoveren, maar we zijn als team hard aan het werken aan een optimaal wachtlijstbeheer (bv.: vragen actueel houden, mee afstemmen wat in overbrugging nodig is, ...), een efficiënt en warm onthaal (ondanks hier en daar wat telefontieproblemen),....
- ... Als team hebben we ook wat waters doorzwommen. We hebben afscheid moeten nemen van verschillende collega's, en hebben nieuwe collega's mogen verwelkomen....

Kwaliteitsverslag 2023 BJZ Ter Loke

- ... Onze teamvergadering heeft een nog breder kader gekregen dankzij de komst van OLO en ACT. Want waarom alleen doen, als het ook samen kan? ...
- ... We organiseren ook maandelijks een JOM XL, telkens op een andere locatie. Zo houden wij verbinding met onze directe partners en leren zij ons ook kennen.
- ... Met veel trots kunnen we ook zeggen dat we vanaf nu onze eigen website hebben: www.jeugdvrageopmaat.be

3.5.2 To Do 2024

“Believe you can and you’re halfway there” (~ Theodore Roosevelt)

Jeugdvrage op Maat wil blijven groeien in het mogelijk maken van eerdere, betere en juistere hulpverlening...

- ... Hiervoor blijven we inzetten op het samenwerken met andere partners via ambassadeursdagen, voorstellingen,
- ... Vanuit het crisisinvesteringsplan m.b.t. Naft sluit er nu ook regelmatig iemand aan tijdens de teamvergadering om de link tussen hulpverlening en onderwijs te leggen...
- ... We willen ook inzetten op het efficiënter werken door onze registratiesystemen, Indicatietellingsformulieren, doorverwijzingen onder de loop te nemen, ... We gaan volop verder met het experimenteren hierin...
- ... JOM tracht ook in te zetten op verschillende vormen van evaluatie met het oog op bijsturen waar nodig. Dit zal gebeuren via verschillende bestaande werkgroepen, een telefonische bevraging tijdens mei-maand missie-maand en georganiseerde gesprekken met diverse teams waaronder het CLB.

3.5.3 Cijfers van 2023

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

(Ook in de registratie ligt voor 2024 nog steeds een grote uitdaging. Nu we een volledig jaar hebben kunnen registreren, is het ook duidelijker geworden wat we wel of niet voldoende verwerkt krijgen in het bestaande systeem. We zaten terug samen met onze collega's van Limburg en sleutelden verder aan een registratiedocument voor JOM, op maat):

- 1086 geregistreerde oproepen
 - ≠ unieke telefoons
- drukste maanden: maart, mei, juni, november
 - opm.: gemiddelde van 90 oproepen/maand
- Grootste groep vraagstellers:
 - CLB: 26%
 - gezin/familiaal netwerk: 14%
 - Bijzondere jeugdzorg: 10%
- Regio's die het meest vertegenwoordigd zijn in de telefoontjes naar JOM:
 - Turnhout 11%
 - Mol 9%
 - Geel 8%
- ELZ:
 - Kempenland 32%
 - Zuiderkempen 20%
 - Baldemore 18%
 - Middenkempen 20%
 - onbekend 10%
 - buiten de regio 2%

Kwaliteitsverslag 2023 BJZ Ter Loke

- 46% van de oproepen gaat over gezinnen met kinderen onder de 12 jaar
 - waarvan 8% van zwangerschap tot kinderen t/m 3 jaar
- 40% over gezinnen met kinderen + 12 jaar
 - waarvan 2% van 18 jaar of ouder
- **Contextbegeleiding en dagbegeleiding in groep:**
 - 35 gezinnen konden opstarten
 - 30 gezinnen zijn werkelijk opgestart:
 - 19 breedsporige contextbegeleidingen
 - 6 dagbegeleiding in groep
 - 5 contextbegeleiding CIG
 - 5 gezinnen zijn niet opgestart:
 - 3 andere hulpverlening gestart (verblijf; Trefplaats; Zeepreventorium)
 - 2: toch niet de juiste match
 - Belangrijk om weten: hier hanteren de BJB-organisaties een rits-systeem in opstarten vanuit wachtlijst JOM en wachtlijst OSD.
- **Positieve heroriëntering opstart rechtstreeks vanuit JOM:**
 - 29 trajecten
- **1G1P Trefplaats Jeugdhulp Kempen opstart rechtstreeks vanuit JOM:**
 - 173 trajecten
 - 159 gezinstrajecten
 - 13 ELP-trajecten
 - 1 diagnostiek-traject
- Eerste belangrijke effecten bij dit onthaal en wachtlijstbeheer via Jeugdvrage Op Maat:
 - Doordat binnen JOM wordt ingezet op het “warm vasthouden” van de aangemelde vragen (door henzelf of door partners), krijgen we heel actuele vragen door bij een open plaats, wat een vlotte opstart garandeert waarbij de hulpvragen en de kern van het verhaal er liggen.
 - Doordat JOM inzet op actief partnerschap en gedeelde verantwoordelijkheid, kennen we bij opstart al heel wat mensen vanuit het familiaal, sociaal en professioneel netwerk, waardoor het “samen dragen” werkelijkheid kan worden.
 - Over de wachttijden en al dan niet kortere wachtlijsten communiceren, vinden we op dit moment nog wat gewaagd. We willen dit in 2024 nog meer in kaart krijgen en hopen dan ‘betrouwbaardere’ vaststellingen hierrond te kunnen lanceren in een volgend kwaliteitsverslag.

3.6 Zelfevaluatie groeiniveaus

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

Een eerste deel van de evaluatie werd op 30/01/2024 uitgevoerd door de directeur JG, de coördinator BJZ, de ondersteunende stafmedewerker, een (cluster)verantwoordelijke en de medewerker kwaliteitszorg.

Tijdens het BOSS van 8 mei evalueerden we het domein gebruikersresultaten.

Kwaliteitsverslag 2023 BJZ Ter Loke

	<u>Zelfevaluatieformulier</u>				
	2019	2020	2021	2022	2023
Kwaliteitszorg					
Organisatie en visie	3	3	3	3	2
Betrokkenheid	3	3	3	3	4
Methodiek en instrumenten	3	4	4	4	4
Verbetertraject	2	2	2	3	3
Kernprocessen					
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	4	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	4	4
Afsluiting en nazorg	3	3	2	4	4
Pedagogisch profiel	2	2	4	4	4
Dossierbeheer	3	3	3	3	2
Gebruikersresultaten					
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	3	3	3	3	3
Effect van de hulpverlening	2	3	3	2	2
Medewerkersresultaten					
Personeelstevredenheid	3	3	4	4	4
Indicatoren en kerngetallen	3	3	4	4	4
Samenlevingsresultaten					
Waardering strategische partner Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	3	3	5	5
	5	4	4	5	5

3.6.1 Kwaliteitszorg

- **Organisatie en visie:** **Groei niveau 2**
We kennen onszelf niveau 3 niet meer toe omdat we de 2^{de} indicator van niveau 3 nog niet volledig behalen. We merken dat onze beleidsplannen nog onvoldoende in elkaar vloeien. We willen tegen 2025 beleidsplannen hebben die op elkaar afgestemd zijn.
We kennen onszelf wel de indicatoren van niveau 4 toe. Zo bevragen we gebruikers (bv d.m.v. CFB) en bevragen we medewerkers (bv door de bevraging van Public Minds waardoor we een nota rond deconnectie opgesteld hebben). We gingen ook aan de slag met de pijnpunten op de wachtlijst door in te zetten op FF/FS, we hebben ingezet op JOM en gingen aan de slag met jongvolwassenen n.a.v. de dak- en thuislozentelling.
We stellen vast dat we ook aan de slag zijn met input/output/outcome om hier eenzelfde taal en gedragenheid rond te creëren.

Verbeteracties: Tegen 2025 beleidsplannen die op elkaar afgestemd zijn.

- **Betrokkenheid:** **Groei niveau 4**
We ontmoeten onze verwijzers en maken afspraken bv rond toeleiden naar FF/FS. We werken samen met ACT rond jongvolwassenen. Sinds 2020 hebben we jaarlijks een strategische denkdag tussen bestuur en directie waar we de strategische koers voor de organisatie uitdenken.
We kennen onszelf niveau 5 niet toe omdat we dit niet altijd en overal actief toepassen.
- **Methodieken en instrumenten:** **Groei niveau 4 en de 1^{ste} indicator van niveau 5**
We werken actief mee in de intervisie Kwaliteit.
- **Verbetertraject:** **Groei niveau 3 en de 1^{ste} en 2^{de} indicator van niveau 4**
We stellen vast dat onze verbetertrajecten niet altijd SMART gedefinieerd zijn maar dat we dit ook niet als een streefdoel beschouwen.
We delen ons kwaliteitsverslag intern en extern. We doen een halfjaarlijkse evaluatie van de planning. We kennen onszelf de 3^{de} indicator van niveau 4 niet toe omdat we dit eerder ad hoc doen.
We kennen onszelf de indicator van niveau 5 niet toe omdat we het beleidsplan wel evalueren tijdens een BOSS maar we communiceren hier niet actief genoeg rond. Zo gebeurt de terugkoppeling van BOSS en VV niet steeds in elk team.

3.6.2 Kernprocessen

- **Onthaal van de gebruiker:** **Groei niveau 4**
We bevragen tijdens elke intake cliëntenfeedback
- **Doelstellingen en handelingsplan:** **Groei niveau 4 en de 1^{ste} indicator van niveau 5**
We leggen onze manier van werken met doelstellingen en het handelingsplan uit aan aanmelders/verwijzers. Het werken met onze modules SofS en FF/FS zorgt ervoor dat we meer communiceren over onze manier van werken en hoe we ermee aan de slag gaan.
- **Afsluiting en nazorg:** **Groei niveau 4 en de 1^{ste} indicator van niveau 5**
Tijdens een inspectie rond dit thema 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

Kwaliteitsverslag 2023 BJZ Ter Loke

jongeren zelf, eerder dan naar het registreren hiervan. We kennen onszelf de 1^{ste} indicator van niveau 5 toe omdat we binnen RTJ ook veel inzetten op externe communicatie hieromtrent.

• Pedagogisch profiel: **Groei niveau 4 en de 1^{ste} en 3^{de} indicator van niveau 5**
We krijgen regelmatig vragen van andere organisaties over hoe we met ons pedagogisch profiel aan de slag gaan. In 2023 kregen we nog een grote organisatie op bezoek i.v.m. onze manier van werken met SofS en FF/FS.

• Gebruikersdossier: **Groei niveau 2, de indicatoren van niveau 4 en de 1^{ste} indicator van niveau 5**

We kunnen niveau 3 niet toekennen o.w.v. de 4^{de} indicator van dat niveau. Tijdens de interne audit van 2023 bleek immers dat niet alle medewerkers de procedures toepassen. Het gaat dan specifiek over de verslaggeving en de deadlines daaromtrent. Waar het vroeger eerder uitzonderlijk was dat een deadline niet gehaald werd, merken we dat dit wat aan het vervagen is. Maar een dossier is ruimer dan enkel verslaggeving en we stellen vast dat de procedure wel correct wordt toegepast wat betreft inspraak, inzage en toegang tot het dossier. We durven wel de vastgelegde termijnen voor de verslaggeving in vraag stellen. We dragen zorg op maat hoog in ons vaandel en willen onze kritische bedenken rond de termijnen aankaarten binnen de werkgeverskoepel en bij Opgroeien. We kennen onszelf ook de indicatoren van niveau 4 toe. We hebben in de werkgroep 'Ons gedacht' cliënten bevraagd rond het dossier. Daaruit bleek dat cliënten zich de vraag stellen wat we allemaal registreren in een dossier. Cliënten wijzen ons ook op de impact hiervan op hen als persoon. Het gedetailleerd beschrijven van alles wat zich afspeelt, alsook de wetenschap dat alle leden van het team dit kunnen lezen, werkt drempelverhogend voor de cliënten. Dit kwam ook al aan bod tijdens een BOSS bespreking. We willen dan ook bekijken hoe we een evenwicht kunnen vinden tussen need to know en nice to know.

We kennen onszelf ook de 1^{ste} indicator van niveau 5 toe. Onze procedure is voor alle partijen die betrokken zijn bij een intake duidelijk.

Verbeteracties:

- Kritische bedenkingen uiten rond termijnen verslaggeving bij Opgroeien
- Bespreking (tijdens een stafteam) over wat wel en wat niet in een dossier opgenomen moet worden.

3.6.3 Gebruikersresultaten

• Klachtenbehandeling: **Groei niveau 3 en de 1^{ste} indicator van niveau 4**
We hebben ons de 2^{de} indicator van niveau 4 niet toegekend omdat we eerder ad hoc gebruikers betrekken bij de evaluatie van de procedure. Het is wel zo dat het eigen is aan onze klachtenprocedure om bij niet-tevreidenheid van cliënten, dit steeds te bespreken met de cliënten. We gaan ook steeds aan de slag met de bekomen feedback.

• Gebruikerstevredenheid (over hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, over inspraak en participatie): **Groei niveau 3 en de 1^{ste} en 2^{de} indicator van niveau 4**

We namen de werking van de werkgroep Cliëntenfeedback onder de loep en kozen voor een hernieuwde werking met de werkgroep 'Ons Gedacht'. Acties en bevragingen vanuit deze werkgroep worden steeds teruggekoppeld en besproken tijdens het beleidsoverleg. We hebben getwijfeld om onszelf de 2^{de} indicator van niveau 4 toe te kennen maar we stellen vast dat we in de werkgroep 'Ons Gedacht' meer dan ooit cliënten bevragen. Op dossierniveau gebruiken we schaalvragen om gebruikerstevredenheid na te gaan. Indien we hier zouden merken dat dit niet de juiste manier van werken zou zijn, passen we onze manier van werken aan.

Kwaliteitsverslag 2023 BJZ Ter Loke

- Effect van de hulpverlening: **Groei niveau 2, de 2^{de} en 3^{de} indicator van niveau 3 en de 2^{de} indicator van niveau 4**

We stellen vast dat we op organisatieniveau nog geen SMART indicatoren gedefinieerd hebben om het effect van de hulpverlening te meten. Hoewel we hier een goed groeipad ingeslagen zijn, zijn we hier nog niet mee geland. Op dossierniveau gaan we hier wel mee aan de slag door o.a. een veiligheidsplan op te stellen. In de module SofS bij een dreigende uithuisplaatsing kunnen we wel duidelijk het effect van de hulpverlening meten nl het al dan niet voorkomen van een uithuisplaatsing. Wat de 2^{de} indicator van niveau 4 betreft gebruiken we zeker wetenschappelijk onderzoek om onze hulpverlening te optimaliseren. We denken hierbij o.a. aan SofS, Family Seeing, verdieping Nieuwe Autoriteit en gezonde voeding.

3.6.4 Medewerkersresultaten

- Personeelstevredenheid: **Groei niveau 4 en de 2^{de} indicator van niveau 5**
We ondernemen verschillende zaken vanuit het beleidsplan. De resultaten van de wetenschappelijk onderbouwde studie van Public Minds, komen nog steeds aan bod tijdens CPB.

- Indicatoren en kengetallen: **Groei niveau 4**
We evalueren onze personeelskengetallen t.o.v. cijfers van VWV. We linken de resultaten van de personeelskengetallen ook aan EXIT-gesprekken, aan wat collega's aangeven als waarin ze willen groeien, ... We gaan aan de slag met het Bradford cijfer. Als we een vacature voor 50% niet ingevuld krijgen bekijken we hoe we hier mee aan de slag kunnen en sturen we de vacature bij.

3.6.5 Samenlevingsresultaten

- Waardering strategische partners: **Groei niveau 5**
We stellen vast dat we met verschillende strategische partners aan de slag gingen zoals bv gesprek met VK, ontmoetingsmoment OCJ, provinciale afstemming rond SofS, samenwerking met GGS en VAPH rond jongvolwassenen, inzetten op jongvolwassenen in de Noorderkempen, de ontmoetingsdag van JOM. We hebben met heel wat organisaties een behoorlijk intensieve samenwerking. We willen zeer dicht bij onze normen en waarden blijven en merken dat dit andere organisatie inspireert. Zo kregen we bv al bezoek van organisaties uit Oost en West Vlaanderen en was er het bezoek van het Antwerps Partnerschap om te zien hoe wij aan de slag gaan vanuit onze organisatie.
- Maatschappelijke opdracht en Maatschappelijke tendensen **Groei niveau 5**
In 2023 was er een reconversie waardoor we het werken vanuit modules SofS en FF/FS uitgebouwd hebben in elke cluster. We groeien in het traumasensitief werken. De stafmedewerkers gingen aan de slag met Non Violent Resistance. Vanuit de werkgroep Verzet zijn er contacten met de kinder-rechtencommissaris.

4 Organisatie in beeld

4.1 Innovatieve projecten

4.1.1 Project Family Finding/Family Seeing (1/04/20 t.e.m. 31/12/22)

We zetten 2 verblijfsmodules, 5 laagintensieve contextmodules, 2 modules dagbegeleiding in groep en 1 module contextbegeleiding in functie van autonoom wonen met basisintensiteit in en vormen deze modules in deze periode om tot 4 kortdurende intensieve en 3 breedsporige contextmodules. Binnen deze 7 contextmodules worden gezinnen begeleid vanuit family finding (heden family seeing).

Vier modules kortdurend intensief zijn niet rechtstreeks toegankelijk en worden ingezet achter de toegangspoort. De focus ligt op +12 jarigen. We hanteren een procedure i.f.v. de wachtlijst die overeenstemmend met de werkingsprocessen van de toegangspoort. Voor 2 modules wordt er geselecteerd uit de wachtlijst van De Stek, de andere 2 worden gekozen uit de verschillende wachtlijsten verblijf van Ter Loke.

Drie modules breedsporige contextbegeleiding zijn rechtstreeks toegankelijk. We selecteren hiervoor gezinnen uit wachtlijsten voor dagbegeleiding en contextbegeleiding.

Het doel van dit project is om het netwerk rond de minderjarige en hun gezin uit te bouwen, te versterken zodat er voldoende veiligheid en steun kan worden geboden. Op die manier willen we meer ingrijpende, residentiële, hulpverlening vermijden.

De opvolging van dit project gebeurde a.d.h.v. een stuurgroep met als deelnemers: Ter loke, Vertegenwoordigers van afdelingen OSD (An Weltens), ACT en voorzieningenbeleid Opgroeien.

Vanuit een positieve evaluatie, waarbij er in geen enkele van de trajecten een residentiële hulpverlening moest worden ingezet, wordt dit innovatief project vanaf januari 2023 mee genomen in onze reconversie.

We behouden de 7 modules vanuit het innovatief project en breiden deze uit met 4 extra modules waarbij we inzetten vanuit de het family seeing model i.f.v. het voorkomen van ingrijpende hulpverlening. We beschikken nu over 6 modules kortdurend intensief en 5 modules breedsporige contextbegeleiding.

Vanaf 1 januari 2023 t.e.m. december 2025, zetten we 2 modules contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering in voor jeugdvrage op maat (JOM).

4.2 1G1P

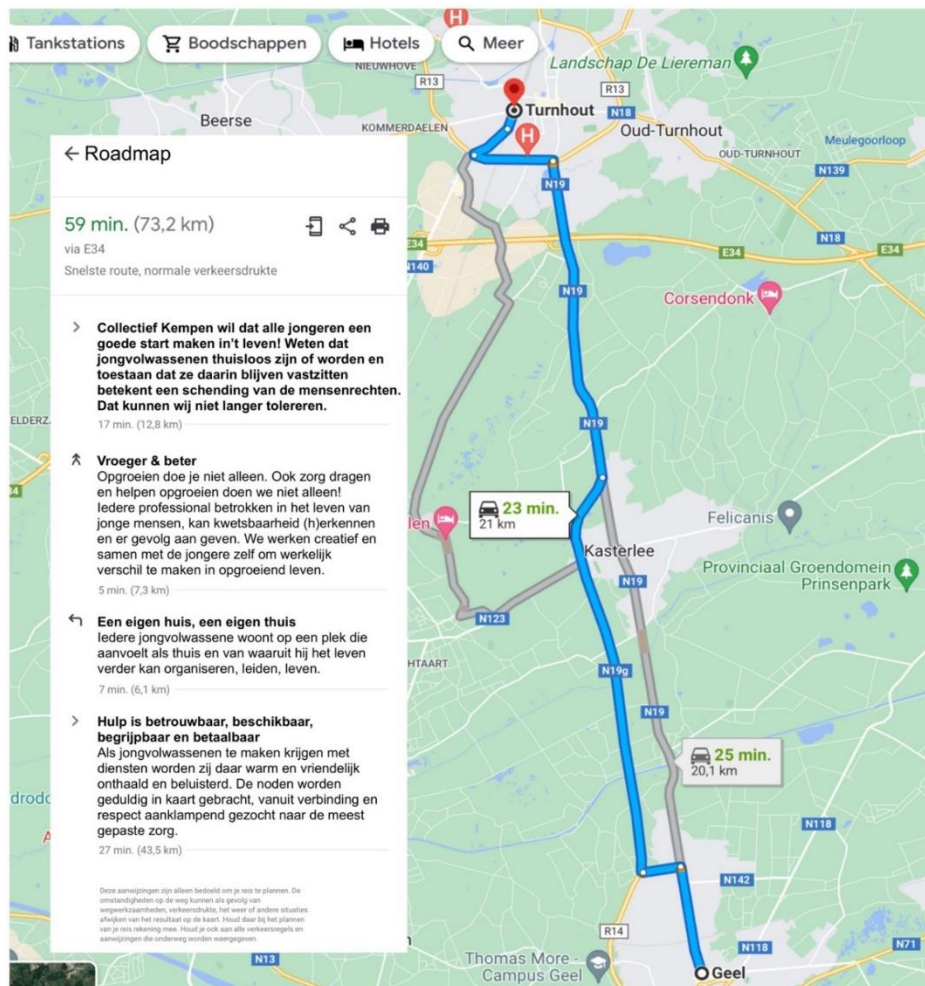
We stellen vast dat de Trefplaats de tekorten aan modules contextbegeleiding in onze regio opvangt. Dit heeft tot gevolg dat de trajecten die worden opgenomen door de Trefplaats door de band genomen "contextbegeleidingen" zijn en zich minder in het preventieve stuk bevinden. Als er dan toch trajecten doorkomen merken we dat de zorgvragen zwaar zijn waardoor we langer actief zijn in deze dossiers en dat heeft dan tot gevolg dat er minder wordt opgestart. We bevinden ons op dat vlak in een vicieuze cirkel. Als we dit vanuit een ander perspectief bekijken dan kunnen we ook stellen dat gezinnen die vroeger op de wachtlijst bleven staan door dit systeem wel sneller opvolging krijgen, echter het is niet voor ieder gezin helpend om vanuit een coachende rol opgevolgd te worden. Bij opstart van begeleidingen zien we dat er sprake is van warme overdrachten.

Vanuit de regio voor- en noorderkempen hebben we minder aanmeldingen, ook daar speelt de wachtlijst ons parten als er gezinnen willen doorstromen vanuit die regio. Dit omdat onze wachtlijst op organisatieniveau is en niet gebonden aan een regio.

4.3 VIA 6

In Ter Loke garanderen we dat iedereen 3 weken aansluitend vakantie kan opnemen, we hebben hiervoor een dienstnota ontwikkeld waarin het kader en de procedure duidelijk omschreven staat. Voor telewerk werd er een kader ontwikkeld waardoor het voor iedere medewerker duidelijk is op welke manier dit kan worden gerealiseerd. Daarnaast is er ook een kader rond connectie/deconnectie met het werk. Iedere medewerker is op de hoogte van onze visie. De extra personele middelen werden ingezet om het personeelskader in verblijf te versterken.

4.4 Collectief Kempen



4.5 Doelstellingen reconversie

- **Behoud en uitbreiding van ons innovatief project Family Finding (FF)**

Dit vanuit het geloof dat een plaatsing trauma kan veroorzaken en dat het heel erg nodig - helend is wanneer het eigen netwerk samen met de jongere een traject aangaat. We zien vaak jongeren met een voorgeschiedenis in de jeugdhulp en een opeenvolging van uithuisplaatsingen. Vaak is er op een bepaald moment besloten dat jongeren niet meer thuis kunnen wonen. Door toch intensief in te zetten op het vinden van mensen rondom deze jongeren, breuken op te sporen, mensen opnieuw te verbinden en daarin volhardend te zijn, te focussen op veiligheid/welzijn kunnen jongeren vaak wel 'gewoon' in hun netwerk terecht.

- **Behoud en uitbreiding van onze modules CB SofS i.f.v dreigende uithuisplaatsing**

Ons innovatief project richtte zich vooral op jongeren vanaf 12 jaar en jongvolwassenen.

We willen deze modules verder oppakken binnen al onze multifunctionele units en dus zowel in de verticale als de horizontale doelgroepen.

We zetten met onze modules Family Finding en CB SofS i.f.v dreigende uithuisplaatsing expliciet in op maatschappelijk noden:

Ter Loke BJZ heeft een behoorlijk grote capaciteit residentiële plekken. We merken dat er enorm veel druk komt te staan op onze leefgroepen en dat deze leefgroepen soms niet meer 'leefbaar' en dus veilig zijn.

Binnen het hulpverleningslandschap zien we een tendens om in te zetten op de minst ingrijpende hulpverlening en wordt er vaak erg intensief mobiel aan de slag te gaan. Dit heeft als effect dat de jongeren die in een residentiële voorziening terecht komen vaak een heel erg zware en complexe rugzak bij hebben. Dit zorgt soms voor 'te pittige' leefgroepen in combinatie met teams die steeds alles op alles moeten zetten om recht te blijven en weinig ademruimte ervaren.

Door in te zetten op deze modules zorgen we tegelijkertijd voor kleinere leefgroepen. Meer ruimte en kansen om onze jongeren in onze residentiële settings die zorg te bieden die ze zo nodig hebben. En jongeren die ondanks hun 'ticketje' verblijf toch geen beroep moeten doen op deze erg ingrijpende werkvorm.

Met onze module FF gaan we aan de slag met de wachtlijst verblijf. Onze effectieve residentiële plekken namen een beetje af maar onze capaciteit om met de wachtlijst verblijf aan de slag te gaan verhoogde. We gaan, vanuit deze reconversie, met meer gezinnen van de wachtlijst verblijf effectief aan de slag.

We kijken op ongeveer dezelfde manier naar de modules CB SofS i.f.v dreigende uithuisplaatsing. Deze komen vanuit een andere wachtlijst maar dreigen de indicatie voor verblijf te krijgen. Ook deze wachtlijst zit in het Niet Rechtstreeks Toegankelijke, wat maakt dat we met beide modules een 'wezenlijk' groter aanbod kunnen doen binnen het Niet Rechtstreeks Toegankelijke.

JOM (Jeugdvrage op Maat):JOM is een samenwerkingsverband tussen CAW, Cirkant, De Waaiburg, 1G1P De Trefplaats en VZW Ter Loke (BJZ en CIG). We willen met JOM weg van het aanmelden voor een module. Een gezin is niet in een module te passen. We willen het graag anders aanpakken. We willen oprecht luisteren naar de vraag, samen nadenken, maar ook 'doen' indien nodig. JOM bevat de modules: Positieve Heroriëntering (PH), rechtstreeks toegankelijke contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep, 1G1P, aanbod Burgers Aan Zet(BAZ). En dit alles voor de hele Kempen (arrondissement Turnhout). Zie ook 3.5 Hé JOM, Da's Durven!

5 Beleidssignalen

5.1 Indexering van de werkingsmiddelen

Volgens ons is het noodzakelijk dat onze werkingsmiddelen geïndexeerd worden zodat we onze basiswerking voldoende kunnen waarborgen zonder ons karige personeelsbudget hiervoor te moeten inzetten.

We kunnen met aangepaste werkingsmiddelen ook meer anticiperen op aanwervingen op lange termijn waardoor we zowel ons personeel maar zeker ook onze cliënten een zekerder en daardoor veiliger perspectief kunnen bieden.

5.2 Zorg voor medewerkers en retentiebeleid

We willen kunnen inzetten op een goeie personeelsomkadering en bijdragen aan zorg voor medewerkers om te voorkomen dat men te snel uitgeblust geraakt en/of vroegtijdig de sector verlaat.

5.3 Partnerschappen in de hulpverlening

We moedigen het aan dat het agentschap vindt dat we moeten inzetten op partnerschappen. We willen pleiten voor continuïteit en structurele verankering zowel naar middelen als naar verwachtingen toe.

5.4 Lange wachtlijsten RTJ en NRTJ omwille van tekort aan plaatsen contextbegeleiding in de regio

Het tekort aan plaatsen contextbegeleiding in de regio Kempen bestaat ook al langer. De werking van JOM (warm onthaal) en 1G1P Trefplaats (mobiele begeleidingen) bieden o.a. hulp aan heel wat gezinnen die geïndiceerd kunnen worden als contextbegeleidingen. Het is goed dat hierdoor meer gezinnen snel geholpen worden. Een andere kant van dit verhaal is dat de problematiek van gezinnen die starten in mobiele contextbegeleiding complexer is, waardoor de duur van contextbegeleidingen toeneemt. Hierdoor is er minder doorstroom mogelijk, waardoor we in een vicieuze cirkel terecht komen met te weinig beschikbare modules contextbegeleiding in de Kempen.

Daarnaast zien we de vragen, door het lange wachten en de beperkte mobiele plaatsen, escaleren waardoor de wachtlijsten voor verblijf ook toenemen en we de druk op leefgroepen en personeel zien toenemen. Vaak zijn de priorvragen op onze wachtlijst erg complex en duurt het vaak zeer lang vooraleer hier een opstart kan plaatsvinden.

Hierdoor neemt de druk op crisisplaatsen toe.

5.5 Onduidelijkheid rond de toekomst van JHR en ACT.

Het is voor ons niet duidelijk wat de toekomstvisie is voor de rol van JHR en ACT. Wat zijn mogelijke effecten voor onze werkingen ?

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.

We zijn 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 2024 kan je volgen op [onze nieuwsblog](#) en zullen we met plezier vertellen in ons volgend kwaliteitsverslag!