

# Kwaliteits- jaarverslag

## 2023

Vzw JoLi  
'Credohuis Pelt'

Vestiging:  
Lille Dorp 10  
Pelt, België

**CREDO**huis 


**WELCOME**

Mijn plan met jullie staat  
vast - spreekt de Heer.  
Ik heb jullie geluk voor  
ogen, niet jullie ongeluk:  
ik zal je een hoopvolle  
toekomst geven. - Jeremia 29:11

#WIJZIJNCREDO

MADE  
IN  
CREDO  
23/8-T.D.

#WIJZIJN  
CREDO

credohuis 

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Visie op het kwaliteitsbeleid.....	6
3. Kerncijfers.....	7
3.1 Bezetting en benutting op organisatieniveau .....	7
3.2 De personele bezetting .....	7
3.3. De organisatie in cijfers.....	7
3.3.1 Inspectieresultaten 2022.....	7
3.3.2 Kengetallen uit de dagdagelijkse hulpverlening .....	8
3.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek 2022 .....	11
3.3.4 Medewerker tevredenheidsonderzoek 2022.....	12
4. Zelfevaluatie .....	14
4.1 Zelfevaluatie groe niveaus .....	14
4.2 Acties vorige zelfevaluatie .....	14
4.3 Verbeter acties huidige zelfevaluatie.....	14
4.3.1 Verbeteracties kwaliteitszorg.....	14
4.3.2 Verbeteracties kernprocessen.....	15
4.3.3 Verbeteracties gebruikersresultaten.....	15
4.3.4 Verbeteracties medewerkersresultaten.....	15
4.3.5 Verbeteracties samenlevingsresultaten.....	15
5. Kwaliteitsplanning .....	15
6. Inhoudelijke bespreking van de kwaliteitsthema's .....	16
6.2.1 Nazorg en uitstroom: uitdagingen voor onze organisatie.....	16

# 1. Inleiding

Dit is het allereerste kwaliteitsverslag van Vzw JoLi. 2022 is op meerdere gebieden een héél bijzonder jaar geweest. Graag blikken we dan ook samen met u terug op het kanteljaar dat 2022 voor onze organisatie was. Maar om dit te kunnen doen moeten we eerst even kort terug in de geschiedenis duiken.

## *Ontstaan*

Het Credohuis Pelt, onze kleinschalige wooneenheid, is ontstaan uit een 100% burgerinitiatief. In september 2017 werd er te Pelt door een aantal gelijkgestemden Vzw JoLi opgericht. Deze Vzw kwam er nadat de initiatiefnemers vanuit hun Christelijke identiteit en het verlangen om daadwerkelijk iets te betekenen voor hen die het moeilijk hebben in onze maatschappij in contact kwamen met het Credohuis Maastricht waar sinds 2013 Maastrichtse dak- en thuisloze jongeren opgevangen en begeleid worden. Door contacten en vrijwilligerswerk in het Credohuis Maastricht ontstond er vervolgens een droom om een soortgelijke werking op te richten in onze eigen regio.



*Een blik in het huis.*

Na een intensieve voorbereidende periode van netwerking, verkenning van het zorglandschap, contacten met lokale besturen en zorgorganisaties diende de Vzw in april 2018, ondersteund door zorgpartners en lokaal bestuur, een dossier “kandidaatsstelling uitbreidingsbeleid jeugdhulp-Werf 3: actieplan jongvolwassenen-Kleinschalige wooneenheden (KWE) ” in. In augustus van datzelfde jaar werd onze kandidatuurstelling goedgekeurd en aanvaard waarna we in 2019 projectmatig als nieuwe KWE van start gingen. Op 18 maart 2019 opende we onze deuren van het Credohuis Pelt en dezelfde dag al namen 4 dak- en thuisloze jongeren er hun intrek. Een ankermoment in de jonge geschiedenis van Vzw JoLi. Sinds die dag hebben al 16 jongeren via een traject in het Credohuis Pelt hun eigen plekje in de maatschappij kunnen (terug)vinden.

Terug naar 2022. Na 3 jaren projectmatig te hebben gewerkt ontving de Vzw van de administrateur-generaal van Opgroeien op 15 februari dit jaar de erkenning van OVBJ met 04 typemodules begeleiding in een KWE. Een eerste mijlpaal in 2022 en ongetwijfeld het kroonstuk op het werk van de afgelopen 5 jaren. Om dit te vieren maar vooral om iedereen voor de geleverde steun te danken hielden we op 17 juni een feestelijke Open Deur. Als nieuw erkende maar kleine voorziening is het door de beperkte middelen een hele uitdaging om de werking verder te consolideren en om tegelijkertijd te voldoen aan de opgelegde erkennings- en subsidievoorwaarden. Vzw JoLi heeft dan ook door de jaren heen een sterke vrijwilligerswerking uitgebouwd waar we terecht fier op zijn. Het grootste gedeelte van de vrijwilligers is actief in het huis zelf. We ervaren dat de combinatie van professionele trajectbegeleiders en vrijwilligers een absolute meerwaarde is in de trajecten van jongeren. Andere vrijwilligers nemen dan weer noodzakelijke taken op zich zoals (personeels-) administratie, bestuur en financiën. We beschouwen onze vrijwilligers als vrijwillige medewerkers.



*De Credohuizen Maastricht, Parkstad, Ede, Pelt en Sittard-Geleen (i.o.).*

## *Huidige situatie*

Momenteel zijn er 4 Credohuizen (Maastricht, Parkstad, Ede en Pelt) operationeel. Een vijfde in Sittard-Geleen in wording. Allen met dezelfde doelgroep: dak- en thuisloze jongeren en allen met dezelfde visie, missie, methodiek, het kleinschalige... Door deze gemeenschappelijke factoren werd al enige tijd nagedacht en gesleuteld aan een concept om ons op de een of andere manier te verenigen en zodoende kennis (Intervisie, Interne Audit,...) maar ook om kosten op een goede manier te kunnen delen.

En zo ontstond er op 18 december 2022 de “Credo Stichting van aangesloten leden” waar het Credohuis Pelt deel van uitmaakt. Ongetwijfeld een tweede mijlpaal voor 2022. Samen delen we o.a. een beleids- en kwaliteits-medewerker waardoor het ook voor Credohuis Pelt mogelijk wordt om op een professionele manier met het kwaliteitsmanagement om te gaan. Een belangrijke stap voorwaarts in het voldoen aan de opgelegde erkennings- en subsidievoorwaarden. Om 20 oktober 22 werd de aftrap van ons projectplan kwaliteit gegeven met als einddoelstelling het behalen van een certificering “ISO 9001:2015” in de loop van 2024. De aftrap kwaliteit is dan ook een derde mijlpaal voor 2022.

Een vierde en bijzonder mijlpaal voor 2022 is de première van “De Weg naar een eigen Plek” die op 20 september 2022 vertoond werd te Heerlen. Het is het eindwerk van Bram Ekkel, een laatstejaarsstudent



Sfeerbeeld première ‘De weg naar een eigen Plek’

aan de Luca School of Arts Genk. In deze documentaire volgt hij gedurende één jaar de trajecten van 4 jongeren in het Credohuis Pelt en geeft hij ons inkijk in de dagdagelijkse realiteit met de goede en minder goede momenten. Het filmen is een bijzonder proces geweest en heeft ongetwijfeld op een positieve manier bijgedragen in de trajecten van onze jongeren. Voor sommigen heeft het zelfs tot herstel en genezing geleid. Er vonden verschillende educatieve voorstellingen voor scholen plaats die telkens positief onthaald werden. Ook de media zoals TVL en HBVL bestedden n.a.v film uitgebreid aandacht aan de problematiek en aan de werking van het Credohuis Pelt.

Onze jongeren namen in 2022 actief deel aan verschillende thema- en ontspanningsavonden. Tevens was (en is) een deel van onze jongeren actief in de focusgroep jongeren van A Way Home Noord-Limburg. Ook het afnemen van de professionele “talentescan” werd verdergezet en onze kernwaarden “tijd, liefde en aandacht” vonden verder hun weg in de praktijk. Het Interieur van het Credohuis kreeg een nieuwe frisse look. Niet alleen een veilige maar ook een gezellig thuis draagt bij tot het tot bloei brengen van onze jongeren. In 2022 hielden we bij de jongeren een eerste “klanttevredenheidsonderzoek”. Maar ook onze medewerkers namen deel aan een gelijke peiling.

#### *Samenwerking en bijzondere activiteiten*

Voor ons als organisatie is het eveneens belangrijk om zoveel mogelijk de weg naar samenwerking te bewandelen. Samenwerking met externe partners is onontbeerlijk als het gaat om expertise op verschillende leefdomeinen van onze jongeren waar we rond werken. Maar ook samen nadenken en concrete acties ondernemen om dak- en thuisloosheid bij jongeren aan te pakken staat hoog in ons vaandel.

Zo nemen we o.a. actief deel aan A Way Home Noord-Limburg en de actiegroep JOVO van het IROJ. Ook is er regelmatig overleg met de andere Limburgse KWE en de Intersectorale Toegangspoort en namen we deel aan evenementen zoals dag rond dak- en thuisloosheid (KBS) te Brussel. We mochten eveneens een kleine maatschappelijke bijdrage leveren door te gaan spreken over onze werking en het thema dak- en thuisloosheid in scholen zoals QRIO en de WICO Campus. Dit niet alleen op verplaatsing maar ook in het Credohuis ontvingen we studenten van het UCLL Hasselt. In oktober verwelkomden we 15 collega's van gemeenschapsinstelling “De Markt” op hun teamdag.



Collega's van gemeenschapsinstelling “De Markt” op bezoek in het Credohuis Pelt.

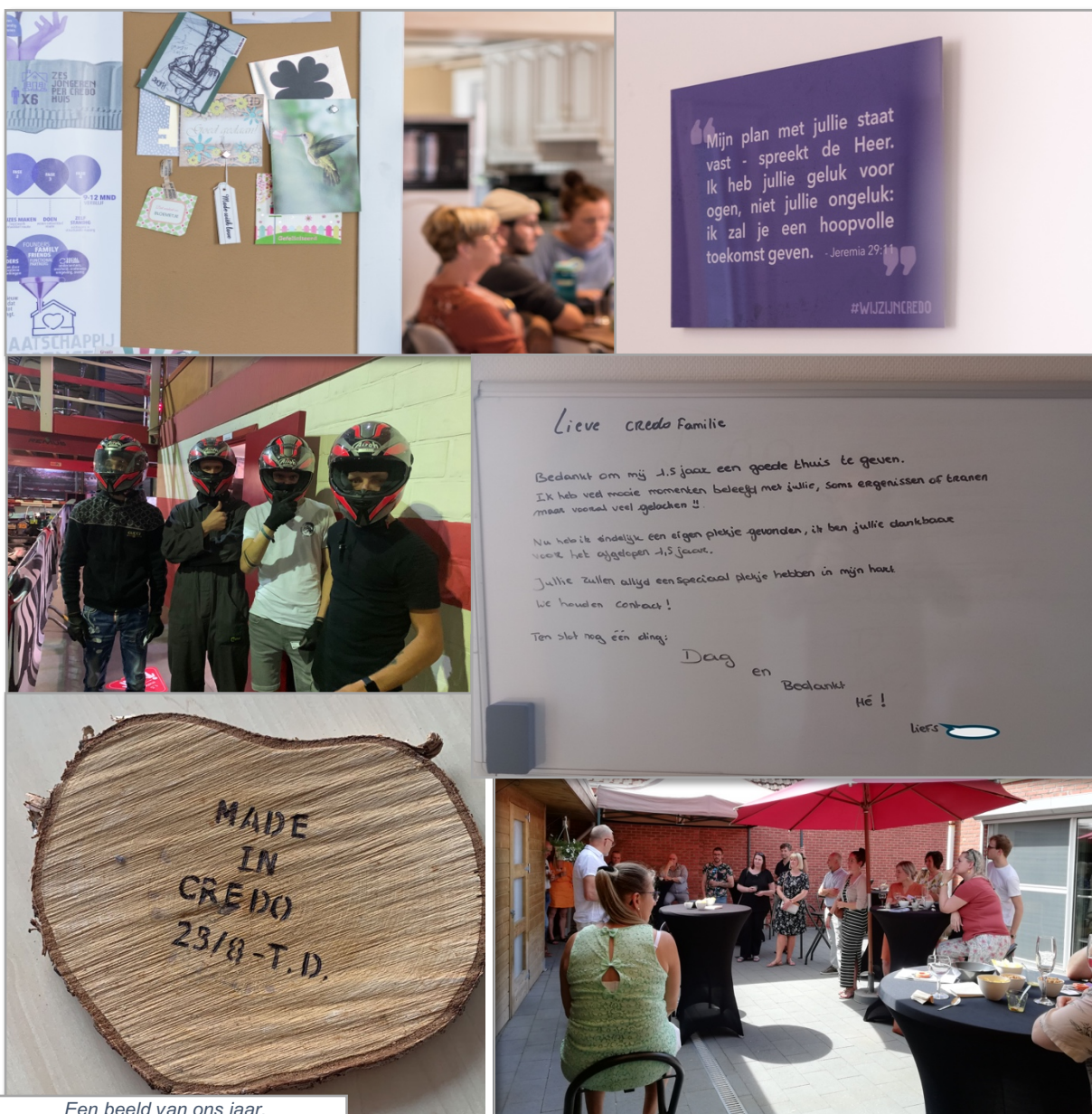
### Een dankwoord

Op 11 oktober ondergingen we van WVG Zorginspectie onze eerste financiële inspectie. We ontvingen een goede beoordeling. Net als andere bestaande voorzieningen zijn we afhankelijk van een derde pijler van inkomsten: giften en sponsoring. Hierbij wil ik alvast eenieder danken van wie we in 2022 steun mochten ontvangen. Zij ontvingen allen een persoonlijk dankwoord. Bijzonder om te vermelden is dat er in Pelt centrum ook nog een volledig door vrijwilligers gerunde tweedehandswinkel actief is die spullen verkoopt ten bate van het Credohuis Pelt. Fantastisch!

Terwijl ik dit schrijf kijk ik méér dan dankbaar terug naar 2022. Het is goed om af en toe even stil te staan en te kijken naar wat er zoal gerealiseerd werd. En dat is niet niets... Maar, dit is niet het werk van het bestuur Vzw JoLi of van het kernteam Credohuis Pelt alleen. Neen, het is het werk van ons allemaal. Zonder steun, engagement en betrokkenheid van onze jongeren, vrijwillige en professionele medewerkers, netwerk –en zorgpartners, lokale besturen, overheid, sympathisanten, sponsors, vrienden en familie zou dit alles nooit mogelijk zijn geweest. Hartelijk dank aan allen! Naast terugblikken mogen we ook vooruitkijken op een minstens even vruchtbaar 2023!

In naam van de jongeren en héél de werking,

Gilbert Mille, voorzitter/directie



Een beeld van ons jaar.

## 2. Visie op het kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid is voor ons als Vzw JoLi een aspect waaraan wij prioriteit willen geven, zowel op bestuurlijk niveau als in de dagdagelijkse werking met onze jongeren. Het uitvoeren van onze missie en visie; ‘jongeren tot bloei brengen’ in een kleinschalige wooneenheid gaat simpelweg niet zonder een gedegen kwaliteitsbeleid.

Wij erkennen als kleine voorziening het belang van een gezamenlijke visie en zien daarin de kwaliteitseisen die Agentschap Opgroeien aan ons stelt als een belangrijk instrument voor ons kwaliteitsbeleid. Om te kunnen voldoen aan deze kwaliteitseisen zijn wij in 2022, na de ontvangst van onze erkenning als nieuwe voorziening in de bijzondere jeugdzorg, direct van start gegaan met een projectplan rondom kwaliteitszorg.

In dit project staat het bewerkstelligen van groei op de zelfevaluatie-niveaus als een van de belangrijkste doelstellingen centraal. Wij zijn als organisatie aangesloten bij een koepel van Credohuizen, ons huis is een blauwdruk van deze ‘CredoAanpak’. Het eerste Credohuis (in Maastricht) is sinds 2019 formeel gecertificeerd middels het kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat ISO 9001-2015. Sinds de opening van ons huis in Pelt in 2019 werken wij al in dezelfde geest als het huis in Maastricht met grotendeels dezelfde processen, backoffice en beleidsstukken. Kwaliteitszorg is ons dus niet vreemd, maar het is voor ons kleine, relatief jonge organisatie wel nieuw en spannend!

In 2022 zijn wij van start gegaan met het goed inpassen van de bestaande kwaliteitszorg in onze eigen organisatie, hierbij laten wij ons sturen door de documenten ‘Richtsnoeren Overgang naar volwassenheid vanuit de Jeugdhulp’ van het Agentschap Opgroeien, het ‘actieplan Jongvolwassenen dd. 11 mei 2017’ en het ‘besluit van de Vlaamse Regering van 05 april 2019 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor voorzieningen in de jeugdhulp samen met de bijbehorende toelichting van oktober 2022’.

In 2023 werken wij verder met ons bestuur, teamleider en het hele team aan de uitwerking van alle aspecten in ons kwaliteitsbeleid, onze processen en voorzien we extra tijd om te werken aan het neerleggen van een goed fundament van draagvlak en kwaliteitsbewustzijn in het team.

In 2024 voorzien wij de succesvolle verwerving van ons eigen ISO-9001-2015-certificaat voor kwaliteitsmanagementsystemen.

In dit document werken wij alvast, conform de vereisten rondom het kwaliteitsjaarverslag, de belangrijkste elementen uit. Er is plaats een overzicht van onze behaalde resultaten dit jaar uitgewerkt in kerncijfers. Daarnaast geven wij inzicht in onze ontwikkelingen op de zelfevaluatie van de kwaliteitsthema’s. Tot slot hebben wij aandacht voor een verdere uitwerking van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsthema’s. Uiteraard, geven we ook een toelichting op onze invulling aan de bijzondere kwaliteitsthema’s.

### 3. Kerncijfers

In dit onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag geven wij een weergave van onze behaalde kerncijfers in 2022.

#### 3.1 Bezetting en benutting op organisatieniveau

Resultaat Bezettingsgraad: 01/01/2022 - 31/12/2022	
Gegenereerd door: Pascale Symons	
Naam	Bezettingsgraad
Begeleiding in een kleinschalige wooneenheid	85,1%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>85,1%</b>

Resultaat Benuttingsgraad - Gegenereerd door: Pascale Symons	
Van Kwartaal 2022 - 1 Tot Kwartaal 2022 - 4	
Naam	Benuttingsgraad
Contextbegeleiding	101,2%
Begeleiding in een kleinschalige wooneenheid	101,2%

#### 3.2 De personele bezetting

Vzw JoLi beschikt over 1,59 toegekende VTE (1,26 Agentschap Opgroeien en 0,33 Sociale Maribel). Gezien onze specifieke doelgroep van dak- en thuisloze jongeren die meervoudige en complexe problematieken met zich meebrengen besteden we onze toegekende VTE volledig aan begeleidend personeel. Dit vertaalt zich in de praktijk in één 4/5 B1c, één parttime B1c en 1 parttime B2b.

Naast de 3 professionele medewerkers voor de begeleiding zijn er 20 vrijwillige medewerkers actief in de werking. Het grootste gedeelte is betrokken als vrijwilliger shift en is buiten de werkuren van de professionele medewerker een aantal uren aanwezig in huis. Om de jongeren een veilig thuis te kunnen bieden werkt het Credohuis met een inslapende vrijwilliger nacht. We ervaren de combinatie van professionele en vrijwillige medewerkers als een absolute meerwaarde in de trajecten van de jongeren. Gezien de toegekende subsidies volledig naar personeelskosten begeleidend personeel gaan worden vrijwillige medewerkers ook ingeschakeld voor specifieke taken zoals o.a. IT, personeelsadministratie, financieel beheer en zelfs sleutelfuncties zoals directeur. Het bestuur Vzw zoekt actief naar oplossingen om de werking verder te consolideren door op termijn ook kritieke sleutelfuncties door professionele i.p.v. vrijwillige medewerkers te laten uitvoeren.

#### 3.3. De organisatie in cijfers

Voor dit eerste jaarverslag hebben wij gekozen een weergave te geven van onze organisatie in cijfers op de volgende aspecten: inspectieresultaten, kengetallen in de dagdagelijkse werking, tevredenheid van medewerkers en klanten (jongeren). In 2023 voeren wij voor de eerste maal interne audits uit, we zullen de resultaten hiervan verwerken in het kwaliteitsjaarverslag van 2023.

##### 3.3.1 Inspectieresultaten 2022

Op 11 oktober 2022 heeft een financiële inspectie plaatsgevonden in het Credohuis Pelt.

Besluit van het inspectieverslag is als volgt: “op basis van de steekproefsgewijs verrichte inspectieactiviteiten en rekening houdend met de vaststellingen zoals beschreven in dit verslag, zijn wij van oordeel dat – voor zover het de aanwending van de subsidies Vlaamse overheid betreft – de financiële rapportering per 31 dec 2021 van de vzw Joli (sluitend met een balanstotaal van 86.000 euro en een nettoresultaat van +20.000 euro) niet kan gebruikt worden voor verdere dossierbehandeling binnen de Vlaamse overheid.

Er blijken geen financiële moeilijkheden. Gezien de huidige financiële toestand worden, op korte termijn en mits goed beheer, geen grote financiële moeilijkheden verwacht. Volgend element heeft een invloed op het besluit: Er werden geen afgrenzingen geboekt. Hierdoor worden de kosten en opbrengsten niet steeds opgenomen in het boekjaar waarop ze betrekking hebben.”

**Actie:** Afgrenzingen worden vanaf nu bijgehouden en geboekt.

### 3.3.2 Kengetallen uit de dagdagelijkse hulpverlening

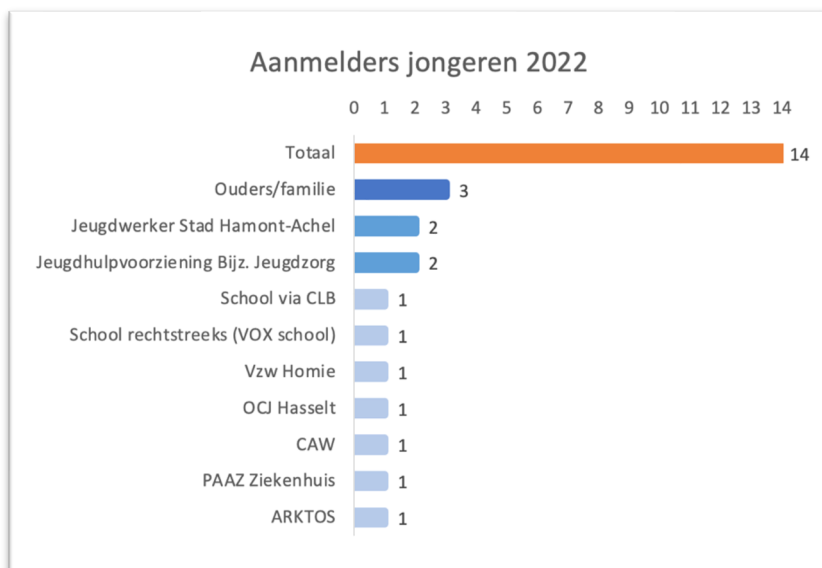
#### 3.3.2.1 Aantal kennismakingsgesprekken

14 verschillende jongeren hebben in 2022 één of twee kennismakingsgesprekken uitgevoerd in het Credohuis. Hiervan hebben 6 jongeren in 2022 of begin 2023 daadwerkelijk een traject opgestart.

#### 3.3.2.2 Herkomst aanmelders kennismakingsgesprekken

In 2022 zijn 14 jongeren aangemeld voor kennismakingsgesprekken in vzw JoLi, er zijn bij deze aanmeldingen 10 verschillende aanmelders betrokken.

Er is veel variatie in de aanmelders voor kennismakingsgesprekken van jongeren. Dit toont aan dat de toeleiding naar de voorziening niet eenduidig is, maar dat jongeren via verscheidene kanalen de weg vinden naar Vzw JoLi.

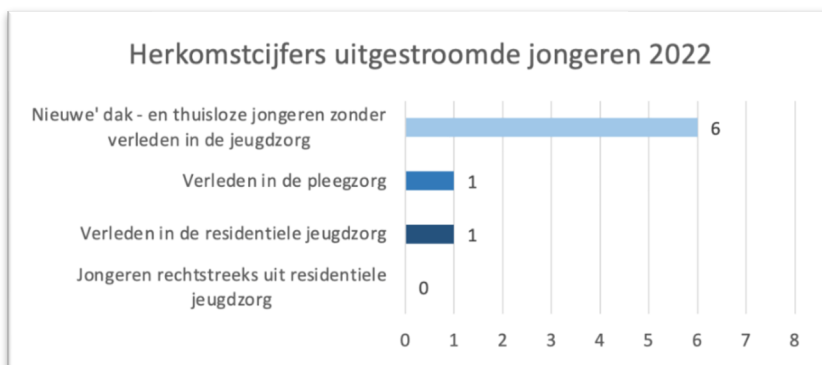


#### 3.3.2.3 Herkomst uitgestroomde jongeren 2022

Het is ons opgevallen dat de herkomst van jongeren niet overeenkomt met de oorspronkelijke verwachting van het Agentschap Opgroeien voor onze werking.

De verwachting is geweest dat er meer jongeren uit de residentiële jeugdvoorzieningen afkomstig zouden zijn.

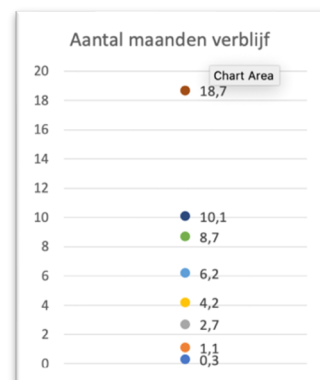
In de praktijk zien wij dat er vooral 'nieuwe' dak- en thuisloze jongeren bij ons binnenkomen.



#### 3.3.2.4 Aantal maanden verblijf

Het aantal maanden verblijf is gemiddeld 6,5 maanden. De spreiding is 0,3 – 18,7, dit betekent dat de minimale verblijfsduur 0,3 maand is geweest, de maximale verblijfsduur was 18,7 maanden. De modus is 5,2.

Het bestuur is tevreden over de gemiddelde verblijfsduur, gezien de resultaten die ook behaald zijn door het team in de ZRM's (zie 3.3.5).





### 3.3.2.5 Stijgingspercentage ZRM's in 2022

In 2022 zijn wij gestart met de integratie van de zelfredzaamheidsmatrixen in onze werking, op deze matrix wordt de zelfredzaamheid van elke jongere samen met de trajectbegeleider in kaart gebracht. De eerste resultaten van afgeronde trajecten in 2022 zijn hieronder te vinden<sup>1</sup>.

Overheen het gehele jaar hebben wij op alle uitgestroomde trajecten de volgende resultaten behaald: de gemiddelde stijging op de indicator 'algemeen' is 11,5 punten. De spreiding binnen deze indicator is 2-24, er is dus een minimale stijging van 2 punten gerealiseerd en een maximale stijging van 24 punten. De modus is 10. Het totaal varieert van 46,8 punten bij uitstroom tot 58,3 punten.

We hebben ervoor gekozen 7 van de 13 levensgebieden te rapporteren omwille van het overzicht, deze levensgebieden zijn vanuit onze ervaring het meest betekenisvol om een weergave te geven van een traject. Van de trajecten die momenteel voldoende in kaart gebracht zijn kunnen we de volgende ontwikkelingen rapporteren:

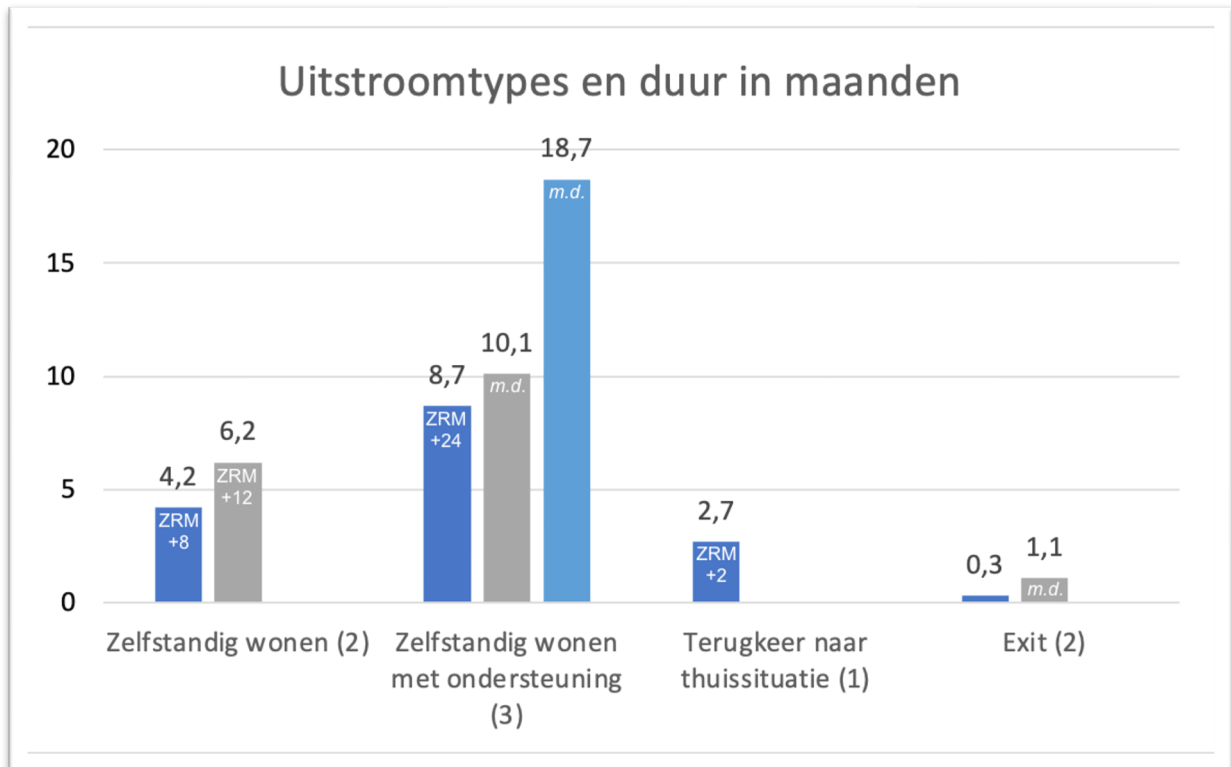


<sup>1</sup> Er zijn in 2022 2 trajecten geweest waar geen ZRM-meting is afgenomen, aangezien we er pas in de loop van het jaar mee zijn gestart. Er zijn daarnaast 2 trajecten geweest waarin slechts 1 ZRM-meting is afgenomen, deze beiden jongeren zijn omwille van hun middelengebruik snel uit moeten stromen.

Opvallend aan bovenstaande grafieken is dat er op het gebied 'algemeen' in alle vier de trajecten een stijgende lijn te zien is. Het verblijf bij Vzw JoLi heeft dus in deze vier trajecten aantoonbaar tot een positieve uitwerking geleid op de zelfredzaamheid.

### 3.3.2.6 Uitstroomtypes

In totaal 8 uitstromingen gehad in 2022.



Het bestuur is tevreden over het aantal uitstromen, waarbij aandacht is geweest voor een passend nazorgtraject voor elke jongere (naar behoefte). De jongeren die zelfstandig zijn gaan wonen met ondersteuning zijn naar de volgende organisaties overgedragen: 2 jongeren naar CAW, 1 jongere naar ARKTOS.

Het bestuur erkent dat de trajecten die geleid hebben tot een exit al op voorhand 'twijfelgevallen' waren, vanwege onderliggende problemen met middelengebruik. Het bestuur is tevreden dat deze twee jongeren zonder noemenswaardige incidenten zijn uitgestroomd. Een van deze jongeren is zelfstandig vertrokken, de andere jongere is overgeplaatst naar een setting die beter kon ondersteunen bij problematisch middelengebruik.

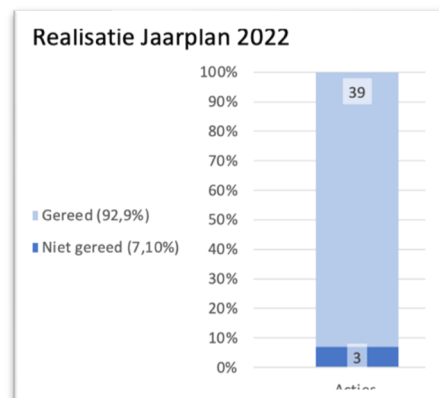
### 3.3.2.7 Klachten en incidenten

Geen klachten binnengekomen in 2022, geen incidenten plaatsgevonden in 2022.

### 3.3.2.8 Realisatie Jaarplan

Jaarlijks stelt het bestuur een jaarplan vast welke aansluit bij de strategische richting van de organisatie. Elk jaar stellen wij vast hoeveel onderdelen uit het plan er zijn gerealiseerd in het voorgaande jaar. Dit geeft een weergave van de mate waarin we onze vooropgestelde plannen en ideeën ook daadwerkelijk opvolgen in de loop van het jaar.

Het realisatiepercentage Jaarplan is bij benadering in 2022, aangezien het plan in de loop van 2022 is gemaakt en dus zaken reeds behaald zijn geweest. In 2023 verwachten wij een meer accuraat realisatie-percentages, aangezien het jaarplan



van 2023 eind 2022 is vastgesteld. Het bestuur is tevreden over de mate waarin onze ideeën en plannen worden opgevolgd binnen de organisatie.

### 3.3.2.9 (Beknopte) resultaten Interne Audits van de stichters en het primaire proces

In 2022 zijn geen interne audits uitgevoerd, in februari en maart van 2023 zijn twee interne audits uitgevoerd; de interne audit onder de stichters en de interne audit op de primaire processen. Hierover zal gerapporteerd worden in het kwaliteitsverslag van 2023.

#### 3.3.2.10 Vooruitblik op 2023

Cijfers die we in 2023 willen gaan bijhouden:

Meer inhoudelijke cijfers van de trajectresultaten:

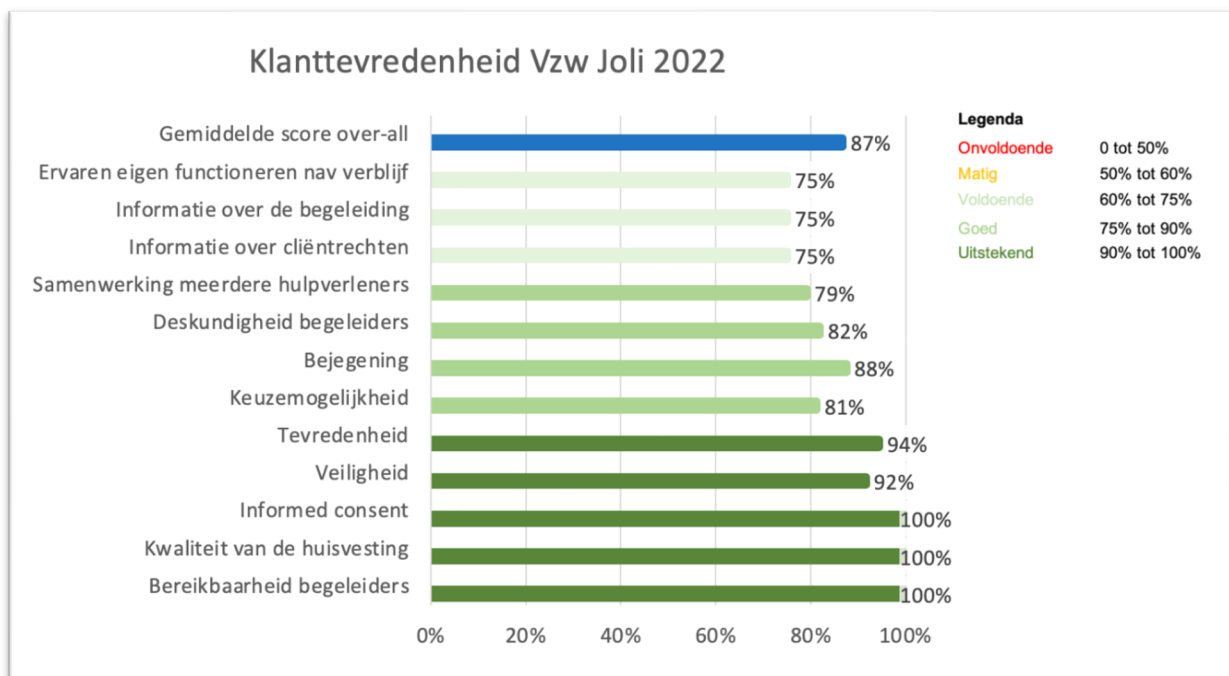
- Hoeveel jongeren zijn binnengekomen zonder dagbesteding en uitgestroomd met dagbesteding
- Hoeveel jongeren zijn binnengekomen met nood aan psychische ondersteuning en uitgestroomd met psychische ondersteuning?
- Hoeveel jongeren zijn binnengekomen met beschadigd sociaal netwerk en heeft hierin herstel opgetreden na uitstroom?

### 3.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek 2022

In 2022 is voor de eerste maal het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze inwonende jongeren. Hiervoor is een Nederlands instrument gebruikt welke de tevredenheid meet op verschillende dimensies. Dit instrument is gekozen vanwege de mogelijkheid onze resultaten te kunnen vergelijken met onze Nederlandse collega-huizen.

Het instrument is ontwikkeld door het Trimbos instituut en is een gestandaardiseerd valide meetinstrument dat gebruikt wordt in werkingen zoals de onze. Er is voor dit onderzoek een totaalrespons van 100% bereikt (4 van de 4 inwonende jongeren).

Hieronder vindt u een overzicht van de scores van ons klanttevredenheidsonderzoek:



Al met al een zeer goed resultaat waarmee wij erg tevreden zijn. Op basis van het klanttevredenheids-onderzoek hebben wij een aantal acties uitgezet om de lagere scores te verhogen.

**Bevinding 1** Driekwart van de inwonende jongeren (75%) geven aan geen informatie gekregen te hebben over de klachtenprocedure.

Het bestuur heeft hierop als actie geformuleerd dat een klachtprocedure op punt gezet dient te worden, waarbij rekening gehouden moet worden met de voorschriften van Agentschap Opgroeien en de interne Credo-organisatie.

Status: de klachtenprocedure is inmiddels ingericht en operationeel.

**Bevinding 2** De helft van de inwonende jongeren (50%) geven aan geen inspraak te ervaren in de huisregels.

Het bestuur heeft de teamleider gemachtigd om samen met de teamleden hier actie op te ondernemen. De mogelijkheden voor inspraak bestaan, maar werden tot op heden niet actief gecommuniceerd. De inspraakmogelijkheden worden voortaan zowel schriftelijk (in het huisreglement) als in de overleggen (bewonersraad en individuele gesprekken) tussen medewerkers en jongeren actief medegedeeld.

Status: opgevolgd.

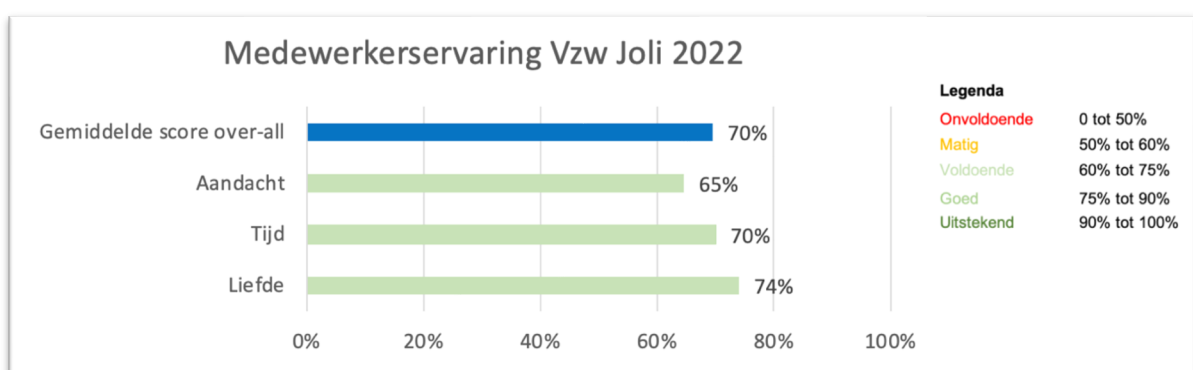
De acties worden door onze centrale kwaliteitsmanager gemonitord en op effectiviteit gemeten in 2023.

### 3.3.4 Medewerker tevredenheidsonderzoek 2022

In 2022 is ook voor de eerste maal het medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze medewerkers. Hiervoor is een intern ontwikkeld instrument gebruikt welke de tevredenheid meet op verschillende dimensies die verbonden zijn aan onze missie en visie. Dit instrument is eveneens gekozen vanwege de mogelijkheid onze resultaten te kunnen vergelijken met onze Nederlandse collega-huizen, aangezien zij dit instrument ook gebruiken. Het instrument bestaat uit 30 gesloten vragen en 14 open vragen.

Er is voor dit onderzoek een totaalrespons van 66% bereikt (2 van de 3 medewerkers).

Hieronder vindt u een overzicht van de scores van ons medewerkers tevredenheidsonderzoek:



Al met al een resultaat waarmee wij voldoende tevreden zijn, echter wij willen toch graag dat onze medewerkers meer tevreden zijn over hun werkervaring bij het Credohuis. Op basis van de inhoudelijke rapportage hebben wij een aantal acties uitgezet met als doelstelling de tevredenheid in de toekomst hopelijk te verhogen.

**Bevinding 1** Medewerkers geven aan dat de verbinding met het bestuur ontbreekt en ze hier graag verbetering in zouden zien.

Het bestuur heeft hierop acties geformuleerd om de band tussen medewerkers en bestuur opnieuw terug te verstevigen. Medewerkers worden voortaan jaarlijks uitgenodigd voor de bestuursvergadering en er zal een jaarlijks gezamenlijk event plaatsvinden om op informeel niveau de band met elkaar te verstevigen.

Status: Beide momenten hebben inmiddels plaatsgevonden.

**Bevinding 2** Medewerkers geven aan zich niet voldoende gewaardeerd, bemoedigd en erkend te voelen.

Het bestuur heeft hierop de actie geformuleerd om meer aandacht te hebben voor het tonen van waardering op momenten dat dit noodzakelijk is en om meer aandacht te hebben voor momenten zoals verjaardagen van medewerkers

De acties worden door onze centrale kwaliteitsmanager gemonitord en op effectiviteit gemeten in 2023.

In het kwaliteitsjaarverslag van 2023 mag u verwachten:

### **3.3.5 Vrijwillige medewerker tevredenheidsonderzoek 2023**

In 2023 zullen wij voor de eerste maal een tevredenheidsonderzoek uitvoeren onder onze vrijwillige medewerkers. De resultaten hiervan zullen beschreven worden in het kwaliteitsjaarverslag 2023.

### **3.3.6 Percentage realisatie en effect maatregelen KTO / MTO 2023**

In 2023 zullen wij voor de eerste maal terugkijken op de realisatie van de maatregelen van de KTO en MTO uit 2022. Onze kwaliteitsmanager zal hiertoe een effectmeting uitvoeren. De resultaten hiervan zullen beschreven worden in het kwaliteitsjaarverslag 2023.

### **3.3.7 Realisatie maatregelen Interne Audits 2023**

In 2023 zullen wij voor de eerste maal Interne Audits uitvoeren op onze processen en ons leiderschap. De resultaten hiervan zullen beschreven worden in het kwaliteitsjaarverslag 2023.

## 4. Zelfevaluatie

In onderstaande tabel kunt u de huidige zelfevaluatie over 2022 inzien, alsmede de doelstelling van 2023. Tevens hebben wij teruggekeken naar 2021 en weergegeven hoe onze organisatie in 2021 scoorde op de groeiniveaus.

### 4.1 Zelfevaluatie groeiniveaus

Naam Inrichtende Macht: Agentschap Opgroeien, Brussel Naam organisatie: Vzw Joli, Credohuis Pelt Erkenningsvorm: OVBJ: Kleinschalige Wooneenheid			
Zelfevaluatie	2021	2022	2023
<b>Kwaliteitszorg</b>	<i>Doel</i>		
Organisatie en visie	0	1	2
Betrokkenheid	1	2	3
Methodieken en instrumenten	0	1	1
Verbetertraject	0	2	3
<b>Kernprocessen</b>			
Onthaal van de gebruiker	2	2	3
Doelstellingen en handlingsplan	2	2	3
Afsluiting en nazorg	2	2	3
Pedagogisch profiel	2	2	3
Dossier-beheer	1	2	3
<b>Gebruikersresultaten</b>			
Klachten-behandeling	1	2	3
Gebruikers-tevredenheid	0	3	4
Effect van de hulpverlening	0	3	4
<b>Medewerkersresultaten</b>			
Personeels-tevredenheid	0	3	3/4
Indicatoren en kengetallen	0	1	2
<b>Samenlevingsresultaten</b>			
Waardering strategische partners	0	0	1
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	0	1	2

### 4.2 Acties vorige zelfevaluatie

Aangezien dit de eerste zelfevaluatie is geweest (in 2022) zijn er nog geen acties waarop wij nu kunnen reflecteren.

### 4.3 Verbeter acties huidige zelfevaluatie

#### 4.3.1 Verbeteracties kwaliteitszorg

1. Het inrichten van de domeinen leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers- en medewerkers- en samenlevingsresultaten.
2. Het integreren van alle elementen van kwaliteitszorg in de dagelijkse werking zodanig dat ze een geheel vormen.
3. Het opstellen van een visie op het doordacht betrekken van externe partners en gebruikers in de totstandkoming en verbetering van kwaliteitszorg en beleid.
4. Het bijwerken van het kwaliteitshandboek en beleid zodat dit alle verplichte domeinen omvat, daarnaast het uitvoeren van zelfevaluatie op al deze domeinen op een gedegen wijze met de betrokken functiegroepen.

5. Het doorlopen van de vastgelegde kwaliteitsplanning zodanig dat alle beoogde verbetertrajecten opgevolgd zijn.

#### **4.3.2 Verbeteracties kernprocessen**

1. Het actualiseren van bestaande procedures (naar blauwdruk van Credohuis Maastricht) in overeenstemming met de medewerkers en het starten met uitvoeren van deze procedures.
2. Het uitvoeren van de eerste interne audit over de primaire processen (onthaal, doorstroom en uitstroom).
3. Het documenteren van de visie op hulpverlening met behulp van onderbouwde referentiekaders zoals bestaande methodieken en praktijkonderzoek.
4. Het verder expliciteren van de procedures voor uitwisseling, beheer en toegankelijkheid van de dossiers.

#### **4.3.3 Verbeteracties gebruikersresultaten**

1. Het invoeren van de volledige klachtprocedure.
2. Het evalueren van de klanttevredenheidsprocedure, om het (van oorsprong Nederlandse) instrument een betere match te laten zijn met de organisatie.
3. Het evalueren van de behaalde resultaten uit de instrumenten die we gebruiken (zoals de ZRM en de klant- en medewerker onderzoeken) met als doel benchmarking en benchlearning.
4. Het opstellen van een publicatie voor relaties met als doel het delen van de resultaten uit de hulpverlening, registratiegegevens en evt. wetenschappelijk onderzoek.

#### **4.3.4 Verbeteracties medewerkersresultaten**

1. Het toetsen van de beleidskaders betreft medewerkerstevredenheid aan de bestaande methoden voor medewerkerstevredenheidsmeting.
2. Het vaststellen en beginnen monitoren van personele KPI's (kritische prestatie indicatoren).

#### **4.3.5 Verbeteracties samenlevingsresultaten**

1. Het brainstormen over een waarderingsinstrument voor strategische partners.
2. Het invoeren van een waarderingsinstrument voor strategische partners.
3. Het systematisch bijhouden van kansen, risico's en acties betreft maatschappelijke tendensen in het interne document Context van de Organisatie.
4. Het uitvoeren van acties uit punt 3. die inspelen op de maatschappelijke tendensen en de actuele maatschappelijke opdracht.

## **5. Kwaliteitsplanning**

In dit jaar houden wij ons aan ons projectplan dat opgesteld is om de totstandkoming van het kwaliteitsmanagementsysteem te sturen.

Indien gewenst delen wij graag dit projectplan met u.

## 6. Inhoudelijke bespreking van de kwaliteitsthema's

### 6.2.1 Nazorg en uitstroom: twee uitdagingen voor onze organisatie

Binnen het kwaliteitsthema nazorg zien wij twee uitdagingen ontstaan voor onze organisatie. Wij grijpen graag dit verslag aan om deze uitdagingen toe te lichten.

1. Wij signaleren een verschuiving in de aard van het contact in de nazorg. Dit verschuift van voorheen incidentele (kleine) hulpvragen naar meer structurele ondersteuning om complexe problematiek te voorkomen.

Momenteel zien wij in onze werkpraktijk ex-jongeren die terug contact zoeken en die behoefte hebben aan ondersteuning. Deze jongeren vragen relatief snel hulp, waardoor wij met hen samen direct erger kunnen voorkomen. Dit ligt volgens ons team aan de vertrouwensband die is opgebouwd met de vaste begeleider en de investering in de relatie. Dit doen wij graag, omdat onze ex-jongeren ons aan het hart gaan. Echter, wij zien een duidelijke verschuiving in de aard en de complexiteit van de ondersteuningsbehoefte. Voorheen was het contact met ex-jongeren meer incidenteel, nu wordt dat meer en meer structureel. Daarnaast was de complexiteit van het contact voorheen licht, nu wordt dat steeds zwaarder.

Zij keren met hun vraagstukken terug naar de 'oude' begeleider, wegens de vertrouwensband. De trajectbegeleider moet terug gaan werken met de jongere op meerdere levensgebieden of om verergering van problemen te voorkomen. Daarnaast vervult de trajectbegeleider een brugfunctie door de jongere toe te leiden naar de juiste loketten in de volwassenhulpverlening. Wij ondersteunen hen momenteel direct (pro bono) door hen terug aan de hand te nemen richting de volwassenenzorg, terwijl de trajectbegeleider daarnaast ook voortdurend oog blijft houden voor de sociaal-emotionele status van de jongere.

Volgens ons team is het voor deze jongeren erg moeilijk om zelfstandig de weg in te slaan naar volwassenenzorg. Er leeft er onder de jongere populatie veel schaamte voor het terugvallen in problematieken waardoor de drempel naar volwassenenzorg nog eens vergroot is. Gezien de sociale status van deze jongeren (laag inkomen, kwetsbare psychische gesteldheid, sociale huurwoning, verslavingsgevoeligheid) kan het verlies van opgebouwde zelfstandigheid een grote impact hebben op meerdere leefgebieden. De problemen die ontstaan kunnen dan een disruptief effect hebben op de fragiele stabiliteit van andere levensgebieden.

In onze praktijk hebben wij momenteel te weinig capaciteit om hierin te voorzien, de behoeftes van ex-jongeren 'snoepen' aan de tijd van trajectbegeleiders. Er ontstaat een moreel-ethisch dilemma voor onze begeleiders: we willen graag aandacht geven aan onze ex-jongeren maar kunnen dit niet langdurig ten koste laten gaan van de beschikbare middelen voor de KWE-zorgverlening.

2. Wij signaleren dat de gebrekkige flexibiliteit rondom de toewijzing van een woning in de sociale huisvesting vraagt om intensievere ambulante ondersteuning dan wij nu kunnen voorzien met de bestaande middelen.

Er is geen flexibiliteit mogelijk bij het aannemen van een woning in de sociale huisvesting. Dit leidt ertoe dat jongeren uitstromen terwijl ze bijvoorbeeld nog maar op  $\frac{1}{4}$  van hun traject zitten, er zijn nog grote hulpvragen aanwezig en er is behoefte aan sociaal-emotionele ondersteuning.

Er is momenteel geen zorg beschikbaar die wij kunnen inzetten om hen in de eigen woning te ondersteunen. CAW neemt dit dan over, maar ook zij zijn beperkt in hun mogelijkheden en hebben een andere werkwijze. Zij focussen meer op praktische zaken, terwijl wij investeren in een combinatie van praktische zaken en sociaal emotionele ondersteuning. Voor sommige jongeren is de ondersteuning van het CAW voldoende, maar voor anderen is dit te beperkt.

#### *Oplossing*

Beiden vraagstukken zijn in onze visie op te lossen door naast het bestaande aanbod van actieve nazorg te starten met het aanbieden van aanvullende ambulante zorgverlening. Wij gaan er vanuit dat de inzet van één extra halftijdse trajectbegeleider voldoende zal zijn om deze problemen op te lossen



voor de omvang van onze bestaande populatie (ex-) jongeren. Dit heeft als doel de huidige groep trajectbegeleiders meer flexibel te maken om in te spelen op de behoefte die ontstaan na afloop van het traject van de jongere(n) waarmee zij reeds een relatie hebben opgebouwd. Hierdoor kan een eventuele terugval van jongeren effectief voorkomen worden en is het mogelijk de drempel naar volwassenhulpverlening te verlagen door de brugfunctie van onze medewerkers.

Indien er mogelijkheden ontstaan om dit op te lossen willen wij hier graag het gesprek over aangaan.