

Kwaliteits Jaarverslag 2024

Vzw JoLi 'Credohuis Pelt'

Vestiging:
Lille Dorp 10
Pelt, België

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

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Jaarverslag.....	4
3. Kwaliteitsjaarverslag	11
3.1 Visie op kwaliteitsbeleid	11
3.2 Organisatie in cijfers	11
Bezetting en benutting op organisatieniveau	11
3.2.1 Groeಿನiveaus zelfevaluatie	12
3.2.2 Motivering zelfevaluatie domein Kwaliteitszorg	12
3.2.3 Motivering zelfevaluatie domein Kernprocessen.....	13
3.2.4 Motivering zelfevaluatie domein Gebruikersresultaten	14
3.2.5 Motivering zelfevaluatie domein Medewerkersresultaten.....	15
3.2.6 Motivering zelfevaluatie domein Samenlevingsresultaten	15
3.3 Andere kengetallen.....	15
3.3.1 Inspectieresultaten 2024.....	15
3.3.2 Kengetallen uit de dagdagelijkse hulpverlening.....	15
3.3.3 Kengetallen uit de organisatie.....	18
3.4 Organisatie in beeld	20
3.5 Kwaliteitsthema	20
3.6 Inhoudelijke bespreking van beleidssignalen	21

1. Inleiding

Voorwoord

Beste lezer,

Sinds februari 2022 worden we door het Vlaams Agentschap Opgroeien erkend als voorziening binnen de Bijzondere Jeugdzorg met 04 type modules begeleiding in een Kleinschalige Wooneenheid. Niet alleen onze werking, het Credohuis Pelt, is kleinschalig maar ook onze organisatie. Maar, groot of klein zijn speelt als organisatie uiteraard géén enkele rol. Het is het kloppende hart van de organisatie dat telt, het is het geloof in de jongere, het onvoorwaardelijk samen op pad gaan, het is de noodzakelijke dosis Tijd-Liefde-Aandacht, het is het er zijn op dat moment en het verschil maken voor die ene... En beste lezers, al deze ingrediënten vind ik terug in het Credohuis Pelt. Ik zie ze bij onze professionele trajectbegeleiders en ik zie ze bij onze vrijwillige medewerkers. De extra mijl is hun niet onbekend. Samen zijn ze, zoals Camille het zingt, vuurwerk! Maar ik zie ze ook bij al onze netwerkpartners, zorgpartners, lokale besturen, sponsors, vrienden, sympathisanten, noem maar op. Hoe mooi is dit!



Onlangs las ik de volgende uitspraak van Nelson Mandela. Ik denk dat iedereen hem wel kent. Een Zuid Afrikaanse antiapartheidsstrijder en politicus. Werd in 1963 door het regime opgepakt en kreeg een levenslange gevangenisstraf. Uiteindelijk kwam hij na 27 jaar vrij en was het mede door zijn toedoen dat er een einde kwam aan het apartheidsregime in ZA. In 1993 kreeg hij hiervoor de Nobelprijs voor de vrede en in 1994 werd hij de eerste zwarte president van Zuid-Afrika. Door zijn inzet en volharding bracht hij verandering in de levens van miljoenen Zuidafrikanen.

“What counts in life is not the mere fact that we have lived. It is what difference we have made to the lives of others that will determine the significance of the life we lead.”

Beste lezers, een quote die binnenkomt, eentje om even over na te denken. Uiteindelijk is het niet je diploma, je bankrekening, je status of whatever dat de waarde van het door jou geleide leven bepaald.

Neen, de waarde van jou leven wordt bepaald door het verschil dat jij in de levens van anderen hebt gemaakt. That's what counts in life! En daarom ben ik zo blij met het Credohuis Pelt en iedereen die er op één of andere manier actief of minder actief in betrokken is. **SAMEN** maken we het verschil in de levens van jonge mensen!!

Één van onze verplichtingen die onze erkenning met zich meebrengt is het jaarlijks indienen van een kwaliteitsverslag over het voorbije werkjaar. We koppelen daarmee aan de overheid, agentschap Opgroeien, terug over de manier waarop we ons kwaliteitsbeleid hebben uitgewerkt, het in onze werking in de praktijk brengen, het continue evalueren en bijsturen. Het is opgebouwd rond 5 thema's: Visie op kwaliteitsbeleid, organisatie in cijfers, organisatie in beeld, kwaliteitsthema en beleidssignalen.

Sinds vorig jaar hebben we als organisatie het verlangen om niet alleen de overheid jaarlijks te informeren via het kwaliteitsverslag maar ook om ons volledig netwerk en achterban op de hoogte te houden van het reilen en zeilen in onze organisatie. Sommige onderwerpen uit het kwaliteitsverslag zijn immers interessant voor ons netwerk/achterban en sommige zaken uit ons verslag voor ons netwerk/achterban zijn dan op hun beurt misschien weer interessant voor de overheid. Dus, we hebben een (Belgisch) compromis gevonden 😊. We spreken vanaf nu over een kwaliteitsjaarverslag. Een kwaliteitsverslag en een jaarverslag in één document! De ontvanger zelf kiest wat hij leest... Bij deze alvast héél veel leesplezier met ons **Kwaliteitsjaarverslag 2025!**

In naam van Vzw JoLi en het Credohuis Pelt,
Gilbert

2. Jaarverslag

VZW JoLi: JoLi staat voor Jongerenopvang Limburg en verwijst eveneens naar het Frans bijvoeglijk naamwoord “joli(e)” wat mooi, aangenaam, knap, ...betekend. En dit is hoe we naar onze jongeren kijken. Ze zijn; mooi, aangenaam, knap...waardevol! Op datum van 31 december telt de VZW in het totaal 9 leden waaronder 4 bestuursleden. Het bestuur kwam in 2024 maandelijks samen. De Algemene Vergadering vond plaats op 21 mei. In 2024 werden de statuten van de VZW herzien en opnieuw gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad

Missie: Vzw JoLi is er voor de groeiende groep van dak –en (t)huisloze jongeren tussen de 16-25j die om welke reden dan ook er alleen voor staan en er nog niet in slagen om zelfstandig hun plekje in de maatschappij te vinden. We ondersteunen hen en werken samen op hun tempo aan hun dromen en doelen om uiteindelijk VOLwaardig deel uit te maken van onze maatschappij.

Om dit doel te bereiken werd het Credohuis Pelt opgericht. Een warme, gezellige en veilige (t)huis waar 04 jongeren tijdelijk in een familiale setting samenwonen en door middel van een gestructureerd faseplan individueel begeleid worden naar een definitieve vorm van zelfstandig wonen.

Visie: Wij werpen een reddingsboei uit naar jongeren in nood. Géén enkele jongere mag in onze maatschappij uit de boot vallen. Wij geloven dat iedere jongere kostbaar en waardevol is, unieke gaven en talenten heeft en tot bloei kan komen. Wij geloven niet in kansarme maar in kansrijke jongeren en dat er voor iedere jongere een hoopvolle toekomst is weggelegd. TIJD-LIEFDE-AANDACHT zijn onze kernwaarden. De kruisbestuiving tussen professionele trajectbegeleiders en vrijwillige medewerkers is vuurwerk.

Credohuis Pelt: Het Credohuis Pelt is de “kleinste” voorziening binnen het Agentschap Opgroeien. Deze kleinschaligheid is een absolute meerwaarde in de trajecten van de jongeren. Het zorgt voor een warme, familiale en veilig thuis van waaruit de jongere aan de slag kan.



Het gestructureerd faseplan bestaat uit 3 pijlers. We vertrekken vanuit de identiteit die de basis vormt. Een professionele talentenscan brengt ieders unieke gaven en talenten naar boven.

We richten ons op mogelijkheden en krachten ipv onmogelijkheden of belemmeringen. Vervolgens werken we aan bekwaamheid, het omzetten van talenten en gaven in de praktijk. Nieuwe kennis en vaardigheden opbouwen die nuttig zijn voor de toekomstdromen van de jongeren. De 3^{de} pijler is zelfstandigheid. We vinden het belangrijk dat de jongere niet afhankelijk wordt van hulpverlening maar op eigen benen kan staan. Om géén enkele hulpvraag over het hoofd te zien werken we aan hun zelfredzaamheid met

hulp van externe partners op 10 verschillende leefdomeinen. De jongere zet de koers uit van het traject en maakt zijn/haar eigen keuzes. Wij ondersteunen en werken efficiënt aan hun doelen. We dienen onze jongeren onvoorwaardelijk en laten hun weten dat ze geliefd zijn. “Credo” betekent letterlijk “ik geloof”. Wij geloven in een hoopvolle toekomst voor iedere jongere.

Sinds onze opening in de praktijk op 18 maart 2019 hebben we al 28 jongeren een tijdelijk thuis mogen geven en hen naar hun bestemming mogen leiden. En, op het moment van schrijven, hebben we eveneens 4 jongeren in huis.



Professionele Medewerkers: Vzw JoLi telt op 31 december 2024 4 professionele medewerkers, Pascale, Tom, Femke en Jill. 2024 was het jaar van enkele belangrijke personeelswijzigingen binnen onze organisatie.

Ten eerste: In april namen we afscheid van Nathaniëlle. Na 4 en een half jaar trajectbegeleider binnen het Credohuis was voor Nathaniëlle de tijd gekomen om een andere wending aan haar leven te geven. We zijn dankbaar om haar in het team gekend te hebben!



Ten tweede: Femke, oorspronkelijk gestart met een vervangingsovereenkomst, had al enige tijd het verlangen om haar professioneel bij te scholen. Nav een oproep "Via Vorming Hogerop" van VIVO besliste Femke om haar kans te wagen en wij als organisatie om haar hierin te steunen. Femke werd uiteindelijk na een strenge selectie geselecteerd en mocht in september 2024 haar 2-jarige opleiding graduaat maatschappelijk werker aan de UCLL Hasselt starten. Op het moment van dit schrijven is Femke nog steeds super gemotiveerd en zijn haar behaalde punten meer dan voldoende!

Ten derde: Op 07 juni 2024 beëindigde Jill, student toegepaste psychologie Thomas More, haar stage in het Credohuis. Aansluitend van 06 t/m 28 augustus mochten we dankzij een bijkomende tijdelijke toekenning van 76u van het Sociale Fonds Maribel Jill als jobstudent aannemen. Dit was een absolute meerwaarde! Maar, haar verhaal loopt hier nog niet te einde. Dankzij VIVO mochten we niet alleen Femke naar school laten gaan maar mochten we ook voor de volledige periode een vervanger aannemen. Ver moesten we niet zoeken... Sinds 23 september 2024 is Jill dan ook als vervangend trajectbegeleider 19u/week aan de slag in het Credohuis!

Ten vierde: Pascale, trajectbegeleidster van het eerste uur en tevens teamleider, heeft een nieuwe uitdaging aangenomen en werkt naast haar 11u (voordien 4/5) in het Credohuis ook 19u in het nieuwe samenwerkingsverband DAKKAN. Meer hierover bij samenwerkingen. We zijn ontzettend blij met deze samenwerking!



And last but not least: Op 08 juli mochten we Tom welkom heten. Na 5 en een half jaar een eerste man in huis! Tom werkt eveneens als trajectbegeleider 4/5 en zal in de loop van 2025 de teamleider rol van Pascale overnemen. Dankzij de inzet van Pascale in DAKKAN en de bijkomende middelen die we hiervoor ontvangen was het mogelijk om Tom aan te nemen. Pascale en Tom zijn niet alleen professionele collega's maar zijn ook een echtpaar. Hoe bijzonder!

Vanuit de Credo stichting delen we samen met de andere Credohuizen in Nederland een professionele medewerker,

Joyce, die zich om het kwaliteitsgebeuren bekommert.

Onze professionele medewerkers zijn leergierig. Zo werden er o.a. vormingen van het VAD, het organiseren van intervisie, het omgaan met hechtingsproblematiek en EHBO gevolgd. Ook namen ze deel aan intervisie momenten met andere Credohuizen en andere Limburgse Kleinschalige wooneenheden. Maar er is ook tijd voor ontspanning! Op 26 juli gingen we met zijn allen "happen en stappen" in Lanaken. Onze professionele medewerkers vormen de kern van onze werking. Ze zijn belangrijk. Jaarlijks zetten we dan ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit en schaven vervolgens bij daar waar nodig.



Vrijwillige Medewerkers: Wat zijn we trots op onze vrijwillige medewerkers! Ons diepste verlangen is dat iedere jongere tot bloei komt. Dit is enkel mogelijk dankzij het warm hart, inzet en engagement van onze vrijwillige medewerkers. Samen met onze professionele medewerkers vormen ze een knallend team en zetten ze onze kernwaarden tijd-liefde-aandacht daadwerkelijk om in de praktijk. We mogen hun individuele talenten inzetten om de dromen van onze jongeren helpen waar te maken.

Onze werking telde op 31 december 2024 in het totaal 20 vrijwillige medewerkers die op 3 verschillende domeinen actief zijn. De grootste groep zijn de vrijwilligers shift die buiten de uren van onze professionele medewerkers aanwezig zijn in het huis. Door hun aanwezigheid is het Credohuis een veilig thuis. Ze maken deel uit van de familie in huis en zijn graag gezien door onze jongeren. Een tweede groep zijn onze specifieke vrijwillige medewerkers. Ze zijn onmisbaar in onze werking en voeren allerlei taken uit die we niet kunnen uitbesteden aan betaalde krachten: klusjesman, personeelsadministratie, financiën, boodschappen doen, noem maar op... Ook onze bestuursleden zijn specifieke vrijwilligers. Allemaal mensen die met hun talenten bijdragen om onze jongeren tot bloei te brengen! De derde groep zijn onze vrijwilligers buddy. Zij volgen, in samenwerking met de trajectbegeleiders, onze jongeren die het huis uit zijn zo lang als nodig is verder op.



Engagementen veranderen. Vrijwillige medewerkers komen en gaan. Maar in 2024 was het enkel komen (oef). Zo mochten we in 2024 een hartelijk welkom heten aan maar liefst 4 nieuwe vrijwilligers nacht. Rob, Fran, Paul en Ozlem, bedankt om het team vrijwillige medewerkers te komen versterken! Vrijwillige medewerker in het Credohuis is géén eenzaam avontuur. We ontmoeten elkaar tweemaandelijks op onze vormingsavonden waar we buiten een update dagelijkse werking/jongeren ook een bijkomende vorming aanbieden. Zo hadden we oa bijkomende vormingen van Integra en onze pastorale werker. Maar onze vrijwillige medewerkers houden ook

van feestjes. Zo zijn ze bij verjaardagen van onze bewoners niet weg te slaan. Maar ook het jaarlijks zomer piffafeest en het Kerstfeestje voor onze vrijwillige medewerkers zijn momenten om naar uit te kijken.

"Hallo allemaal, even voorstellen. Ik ben Rosa Pellens, moeder van een lieve dochter en ik heb ook nog een lieve man! Ik heb altijd in de Horeca gewerkt en heb graag mensen rondom mij! Ongeveer 3 jaar geleden heb ik het Credohuis ontdekt waar ik nu werk als vrijwillige medewerker en dat is fantastisch. Elke week op donderdag doe ik de nachtshift en daar ben ik heel blij mee, het geeft me het gevoel nog nuttig te zijn. De jongeren houden me jong en ik hou veel van hen. Ik doe met veel plezier wat ik doe. De hele clan van het Credohuis is supergeweldig! Ik ben heel blij dat ik dit nog kan en mag doen!"

Groetjes, Rosa"



Denktank vrijwilligerswerking: Vrijwilligers in de (crisis)jeugdhulp is een thema waarop de overheid (Agentschap Opgroeien) wil inzetten. De acties moeten gelinkt zijn aan crisis in de brede zin, dat wil zeggen het voorkomen van crisis, ter versterking van lopende of op te starten trajecten van kinderen, jongeren en gezinnen. Olv Anna, Coördinator Jongerenwerking Pieter Simenon en netwerk coördinator crisis en investeringsplan Jeugdhulp 1G1P Gezin centraal werd er een denktank opgericht om zich verder te buigen over het belang en de inzet van vrijwilligers in onze organisaties.



Het mooie is dat deze denktank een SAMEN verhaal is en verschillende Noord-Limburgse organisaties verbindt. Deelnemers aan de tafel zijn Vzw Pieter Simenon, Welzijnsregio, Auxilia, Akindo, Jeugdwerk en stad Hamont/Achel, Buddywerking Pelt en last but not least Vzw JoLi. Als vrijwilligers coördinator vertegenwoordigt Huguette onze organisatie en werkt ze SAMEN met anderen aan een nieuw Noord-Limburgs vrijwilligersverhaal! De denktank werd op 13 december 2024 gestart en

komt tweemaandelijks bij elkaar. Wordt vervolgd...

Samenwerkingen: Vzw JoLi erkent het belang van samenwerking. Samenwerking is immers onontbeerlijk, zeker als het gaat om expertise op de verschillende leefdomeneinen van onze jongeren waar we rond werken. We danken al onze externe partners hiervoor! Maar ook samen nadenken en concrete acties ondernemen om een halt toe te roepen aan dak- en thuisloosheid bij jongeren staat hoog in ons vaandel.

Credo Stichting: Er was ééns een Credohuis in Maastricht dat vanuit een verlangen van het hart in 2013 haar deuren opende om Maastrichtse dak –en (t)huisloze jongeren een warme en veilige thuis te geven om vervolgens hen onvoorwaardelijk te ondersteunen en te begeleiden naar die hoopvolle toekomst die voor hen is weggelegd. Door contacten met het Credohuis Maastricht ontstond er in Pelt eenzelfde verlangen en opende we onze deuren op 18 maart 2019. Einde van het verhaal? Neen! Ondertussen zijn er 5 Credohuizen operationeel: Maastricht, Pelt, Parkstad, Ede en Geleen. Allen met dezelfde doelgroep: dak- en thuisloze jongeren en allen met dezelfde visie, missie, methodiek,...



De Credo aanpak is bewezen en is aanstekelijk. In 2022 hebben we ons verenigd in een “Credo Stichting van aangesloten leden”. Hierdoor kunnen we kennis op een goede manier delen. We werken samen aan kwaliteit, houden elkaar scherp met interne audits en bemoedigen en leren we van elkaar op intervisie momenten...

DAKKAN: Op 18 september 2023 verscheen vanuit de Vlaamse Regering de projectoproep betreffende kwaliteitsvolle, outreachende en integrale begeleiding voor jongvolwassenen in (dreigende) dak –en thuisloosheid. Gezien deze oproep volledig binnen onze missie en visie valt hebben we als organisatie aansluiting gezocht bij andere gelijkgestemde organisaties met hetzelfde verlangen om meer te betekenen voor dak- en thuisloze jongeren. Op 14 december 2023 tekenden we samen met 8 andere zorgpartners: Vzw Pieter Simenon, Beschut Wonen Noord Limburg, Vistha, Samenpunt, Ligant, CAW Limburg, Vzw Homie en Bethanië in op deze oproep.

Het doel is om vindplaats gericht zorg te geven aan minimum 12 dak- en thuisloze jongeren die momenteel om welke reden dan ook niet bereikt worden. Op 21 februari 2024 volgde uiteindelijk de beslissingsbrief. Samen met 1 team uit West-Vlaanderen, 2 uit Vlaams-Brabant Brussel, 2 uit Antwerpen, 2 uit Oost-Vlaanderen mogen wij als Limburgs team bij jongeren in (dreigende) dak –en thuisloosheid outreachend aan de slag gaan! Pascale is naast haar job in het Credohuis nu ook als jongerenbegeleider aan het werk in dit nieuwe team. Het is een sterk multidisciplinair team met expertise op verschillende domeinen dat intersectoraal aan de slag gaat. We zijn trots om deel te mogen uitmaken van dit team en kijken uit om samen met onze partners meer jongeren tot bloei te brengen! Op 18 juni 2025 volgt er een officieel doopmoment waar oa het logo van het samenwerkingsverband DAKKAN voorgesteld zal worden. Wordt vervolgd!



Andere: In 2024 werd het Credohuis “geadopteerd” door de evangelische Kerk 't Zout van Pelt. De kerk heeft een warm hart voor onze werking en ondersteund ons op praktisch en geestelijk gebied wanneer nodig. Ook van het Tweedekanswinkeltje, een initiatief en VZW van vrijwilligers, mochten we net als voorgaande jaren

op verschillende gebieden ondersteuning ontvangen. Het Tweedekanswinkeltje van Pelt is ondertussen uitgegroeid tot een Tweedehandswinkel van formaat. De opbrengst gaat naar verschillende goede doelen waaronder ook het Credohuis Pelt. Onze jongeren kunnen er indien nodig terecht voor vrijwilligerswerk en voor spulletjes allerlei bij uitstroom.

Op 22 augustus bezochten we het tweedekanswinkeltje en mochten we hun vrijwilligers bedanken voor al hun geleverde werk!



Als organisatie nemen we actief deel aan het Dak- en thuislozen overleg Noord-Limburg (RODT), de coalitie met betrekking tot preventie en beëindiging dak -en thuisloosheid bij Noord-Limburgse jongeren (A Way Home Noord-Limburg) en de actiegroep Jongvolwassenen van het IROJ. Er is eveneens regelmatig overleg met de andere Limburgse Kleinschalige Wooneenheden (Toekomst 18 en Route 4) en de Intersectorale Toegangspoort. Vzw JoLi is eveneens plaatsvervangend lid in de toewijzingsraad van de nieuwe overkoepelende sociale huisvestingsmaatschappij WiL (Wonen in Limburg).

Maar ook in het Credohuis staan de deuren steeds open. Zo mochten we in 2024 bezoek ontvangen van oa studenten van QRIOS en de WICO Campus. Op 19 juni ontvingen we enkele beleidsmedewerkers van het Agentschap Opgroeien uit Brussel om hun verder te informeren over onze werking en om samen van gedachten te wisselen over zorg bieden aan onze specifieke doelgroep. In het kader van "Sugardaddys en Loverboys", een fenomeen waar jammer genoeg ook kwetsbare jongeren mee in contact komen kwam op 20 februari Vzw Payoke naar het Credohuis om hun waardevolle en bijzonder werking toe te lichten. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van "formele" bezoeken. De "informele" bezoeken hier vermelden zou het verslag te lijvig maken, iets wat het Agentschap niet op prijs zou stellen 😊. Onze deur staat immers dagelijks open voor ex-jongeren, buurt, vrienden en familie van de jongeren en van de werking, sympathisanten en toevallige passanten!



Maar ook wij als werking gaan soms de deur uit. 😊 Ter gelegenheid van "Jordandag" op 17 oktober mochten we de werking van het Credohuis Pelt voorstellen aan de leerlingen van het "Salvatorcollege", nu onderdeel van de WICO Campus Hamont. Een "leerrijke" ervaring voor gelegenheidsonderwijzers Pascale en Huguette. Het Credohuis Pelt nam op vraag van de gemeente Pelt als organisatie deel aan een buurtonderzoek van deelgemeente Sint-Huibrechts-Lille van de gemeente Pelt waar we sinds de start werkzaam zijn. Mijn bescheiden analyse: Het is fijn en goed om in "Lille" te zijn. Wil je meer weten? Hierbij de link naar de buurtanalyse: https://participelt.be/sint-huibrechts-lille/news_items/4685.

Realisaties 2024: Wanneer we terugblikken op de jaarplanning van 2024 dan is het fijn om te zien dat het niet alleen bij een planning is gebleven maar dat er daadwerkelijk verschillende zaken gerealiseerd werden. Om er enkele op te noemen:

- De vernieuwde website ging in januari 2024 online <https://pelt.credohuis.com/>
- Het arbeidsreglement werd herzien en aangepast
- In samenwerking met INTEGRA werd er gewerkt aan een eigen alcohol en drugsbeleid. Na 5 sessies werd het begin 2025 afgerond. Een beleid waar we trots op zijn. *“Het doel van ons alcohol -en drugbeleid is de bespreekbaarheid van middelengebruik te stimuleren en zo hanteerbaar te maken voor de jongere en alle betrokken medewerkers van Credohuis Pelt. Ons beleid is gericht op de groei van de jongere en helpt het team om voorbereid en consequent te kunnen handelen in geval van regelovertreding. “*
- Er werd geïnvesteerd in een elektronisch toegangssysteem voor het huis. Jongeren en medewerkers krijgen toegang met een persoonlijke badge.
- Het leefdomein “relaties en seksualiteit” werd toegevoegd als 10^{de} leefdomein. Het werkt in verschillende sessies uitgewerkt onder begeleiding van “Raise Up”
- De brochure vrijwilligers werd herzien en opnieuw uitgegeven.
- De ontvangstruimte werd mooi ingericht!



Enkele sfeerbeelden 2024



3. Kwaliteitsjaarverslag

3.1 Visie op 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, een relatief kleine organisatie wel 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 subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp samen met de bijbehorende toelichting van oktober 2022'.

In 2023 werkten 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 hebben wij op een succesvolle wijze ons kwaliteitsmanagementsysteem verder uitgebouwd. We willen in 2025 verder blijven inzetten op het draagvlak en kwaliteitsbewustzijn in het team.

In dit document werken wij alvast, conform de vereisten rondom het kwaliteitsjaarverslag, de belangrijkste elementen uit. Er is plaats voor 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.

3.2 Organisatie in cijfers

In dit onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag geven wij een weergave van onze behaalde kerncijfers in 2024.

Bezetting en benutting op organisatieniveau

Resultaat Bezettingsgraad: 01/01/2024 - 31/12/2024	
Gegenereerd door: Tom Moors	
Naam	Bezettingsgraad
Begeleiding in een kleinschalige wooneenheid	90,1%
Gewogen gemiddelde	90,1%

Resultaat Benuttingsgraad - Gegeneerd door: Tom Moors

Van Kwartaal 2024 - 1 Tot Kwartaal 2024- 4

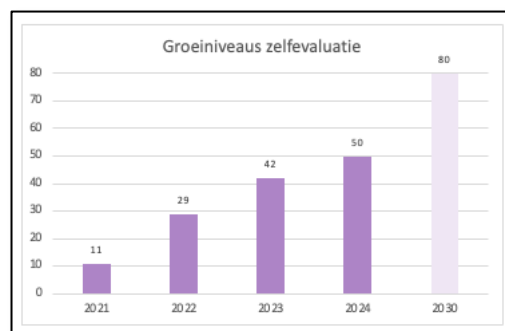
Naam	Benuttingsgraad
Contextbegeleiding	88,6%
Begeleiding in een kleinschalige wooneenheid	88,6%

De directie is tevreden over de benuttings- en bezettingsgraad. De huidige cijfers zijn verklaarbaar wegens korte periodes van onbezetting en onbenutting, wegens bijvoorbeeld op hand zijnde intakes of renovatiewerkzaamheden in specifieke kamers.

3.2.1 Groeivaleus zelfevaluatie

In onderstaande tabel is de huidige zelfevaluatie over 2024 in te zien. Tevens staat hierin weergegeven hoe onze organisatie scoorde op de groeivaleus tot en met 2023.

Naam Inrichtende Macht: Agentschap Opgroeien, Brussel Naam organisatie: Vzw Joli, Credohuis Pelt Erkenningsvorm: OVBJ: Kleinschalige Wooneenheid					
Zelfevaluatie	2021	2022	2023	2024	Actie
Kwaliteitszorg					
Organisatie en visie	0	1	3	4	
Betrokkenheid	1	2	2	3	
Methodieken en instrumenten	0	1	2	2	
Verbetertraject	0	2	4	4	
Kernprocessen					
Onthaal van de gebruiker	2	2	3	4	
Doelstellingen en handelingsplan	2	2	3	4	
Afsluiting en nazorg	2	2	3	3	
Pedagogisch profiel	2	2	2	3	
Dossier-beheer	1	2	3	3	
Gebruikersresultaten					
Klachten-behandeling	1	2	4	4	
Gebruikers-tevredenheid	0	3	3	4	
Effect van de hulpverlening	0	3	3	3	
Medewerkersresultaten					
Personeels-tevredenheid	0	3	3	3	
Indicatoren en kengetallen	0	1	1	2	
Samenlevingsresultaten					
Waardering strategische partners	0	0	0	1	
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	0	1	3	3	



De directie is tevreden over de huidige groei in de zelfevaluatie, er wordt gestaag en degelijk gewerkt aan onze doelstellingen op het gebied van kwaliteit, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers en samenlevingsresultaten.

3.2.2 Motivering zelfevaluatie domein Kwaliteitszorg

Organisatie en visie: In 2022 scoorden wij op dit thema op niveau 2. In de loop van 2022 is structureel overleg geweest met een afgevaardigde van de Credo Foundation organisatie, in 2022 is akkoord bevonden dat er een afgevaardigde structureel Credohuis Pelt komt ondersteunen in de totstandkoming van het KMS. Hiermee is ook een basisniveau kennis van integrale kwaliteitszorg bewerkstelligd in de organisatie. De organisatie Credohuis Pelt is onderdeel geworden van het takenpakket van de afgevaardigde van de Credo Foundation, met als doel te komen een gelijkaardig niveau certificering in juli 2024. In de bestaande systematiek is een visie op de integrale kwaliteitszorg voorhanden. De kwaliteitszorg is in 2023 in de dagelijkse werking geïntegreerd.

Systematische evaluatie mocht nog verder uitgewerkt worden in 2024, dit is opgepakt. Er is gekozen voor geen kwaliteitscertificaat in 2024, wellicht in een later jaartal wel.

Voornemen: interne benchmarking middels presentaties KJV'en.

Betrokkenheid: De organisatie is in de loop van 2021 begonnen met de betrokkenheid omtrent kwaliteitszorg onder alle deelnemers in de organisatie te verhogen. Hiertoe zijn verschillende acties uitgezet, samengevoegd in een projectplan voor de implementatie van de kwaliteitszorg. Dit projectplan is in 2022 intern gepubliceerd. Medewerkers en bestuur zijn betrokken bij het beleid omtrent de kwaliteitszorg, hiertoe is tevens een formele aftrap geweest op 20 oktober 2022. Alle interne functiegroepen participeren sinds 2023 in het kwaliteitsmanagementsysteem.

In de loop van 2025 voorzien wij een visie op de wijze waarop externe partners en gebruikers doordacht betrokken kunnen worden in de kwaliteitszorg, dit is een actie uit 2024 echter hebben we deze niet kunnen oppakken.

Methodieken en instrumenten: Op basis van de publicatie van de erkenningsvoorwaarden is in 2022 is door het bestuur van Credohuis Pelt het besluit genomen zich aan te sluiten bij de kwaliteitszorgsystematiek van de Credo Foundation. Deze systematiek is gebaseerd op de internationale ISO-9001-2015 normering voor kwaliteitsmanagementsystemen. De Credo Foundation heeft het handboek, zelfevaluatie en kwaliteitsbeleid op orde, dit is volgens planning in de loop van 2025 bijgewerkt naar de vereisten van Credohuis Pelt.

Credohuis Pelt heeft de bestaande instrumenten voor zelfevaluatie uitgevoerd op het niveau van de eigen organisatie in 2023 (KPI's, Klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid).

Het kwaliteitshandboek en beleid wordt in 2024 en 2025 verder bijwerkt zodanig dat dit het toepassingsgebied van Credohuis Pelt omvat. Om te komen tot niveau 4 dienen enkel nog de samenlevingsresultaten toegevoegd te worden, dit gaat we doen door:

1. het Kwaliteitsjaarverslag deelbaar en toegankelijk maken voor relaties in 2025 Om op deze wijze inzicht te geven in onze resultaten ten behoeve van de samenleving.
2. Onze relaties actief te bevragen over hun tevredenheid vanaf 2025

Verbetertraject: De organisatie heeft zich bij het aangaan van het projectplan met de afgevaardigde van de Credo Foundation gecommitteerd tot het meedraaien in actieve verbetercycli zoals: klanttevredenheidscyclus, medewerkerstevredenheidscyclus, interne auditing processen, interne auditing op bestuurlijk niveau. De medewerkers en bestuurders worden hierbij actief betrokken.

De communicatie over de resultaten van de verbetertrajecten gaan gecommuniceerd worden binnen het KJV welke deelbaar en toegankelijk wordt voor relaties in 2025. Om op deze wijze inzicht te geven in onze resultaten.

3.2.3 Motivering zelfevaluatie domein Kernprocessen

Onthaal van de gebruiker plus doelstellingen en handelingsplan plus de nazorg (ons primair proces): Er zijn procedures voorzien voor het primair proces in het kwaliteitszorgsysteem, hieronder vallen ook het onthaal, de doelstellingen, het handelingsplan en de nazorg.

In 2023 zijn de procedures vergeleken met de algemene procedures van het kwaliteitssysteem van de overkoepelende Credo Foundation. Daarnaast zijn de bestaande procedures geactualiseerd samen met medewerkers en zijn zij in 2023 gestart met het uitvoeren en auditeren van de bijgewerkte procedures.

In 2024 zijn de interne audits en stichtersaudits over de primaire processen volgens planning uitgevoerd (inclusief onthaal, doorstroom en uitstroom). De resultaten hiervan zijn zichtbaar in punt 3.3.2.9.

In 2024 en 2025 is een beperkte evaluatie van de onthaalprocedure uitgevoerd onder inwonende jongeren, zij waren hierover tevreden. In 2026 zullen wij de onthaalprocedure evalueren met medewerkers.

Pedagogisch profiel: Het pedagogisch profiel is in 2021 opgesteld in samenspraak met de medewerkers, alle betrokkenen passen de visie toe. Er zijn incentives om gebruikersparticipatie en inspraak te voorzien, er worden samenwerkingsafspraken gemaakt met externe partijen uit het hulpverleningsnetwerk en het directe sociale netwerk van de jongere wordt betrokken indien mogelijk. In 2023 is de eerste interne audit over de primaire processen uitgevoerd (onthaal, doorstroom en uitstroom). Deze audit was succesvol, met enkele aanmerkingen.

In 2025 willen wij een nieuw pedagogisch profiel opstellen en de visie op hulpverlening hiermee verder documenteren adv onderbouwde referentiekaders.

Gebruikersdossier: Er bestaan richtlijnen voor het gebruikersdossier en deze worden gevolgd door de medewerkers. De gang van zaken i.k.v. voor beheer, uitwisseling en toegankelijkheid zijn geëxpliciteerd in de betreffende procedures.

Evalueren van de procedures voor uitwisseling, beheer en toegankelijkheid van de dossiers met gebruikers en interne partners in 2025.

3.2.4 Motivering zelfevaluatie domein Gebruikersresultaten

Klachtenprocedure: In 2023 is in de organisatie de kwaliteitszorg verder geprofessionaliseerd, een volledig klachtensysteem was hierin een vereiste. Dit is in de loop van 2023 afgerond.

De klachtenprocedure wordt een maal per drie jaar geëvalueerd in samenspraak met medewerkers en gebruikers. Jaarlijks wordt de mening van gebruikers omtrent de klachtenprocedure bevraagd in de klanttevredenheidsonderzoeken. Er is één klacht binnengekomen tijdens de periode dat Credohuis Pelt open is.

In 2025 is de organisatie voornemens de klachtprocedure te bespreken met partners in het veld, met als doel de klachtprocedure te versterken.

In 2025 is de organisatie voornemens de klachtprocedure te bespreken met partners in het veld, met als doel de klachtprocedure te versterken.

Gebruikerstevredenheid: In 2022 en 2023 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de inwonende jongeren. Hier wordt een wetenschappelijk onderbouwd instrument voor gebruikt. Er zijn verschillende verbeterpunten uit het onderzoek gekomen, deze zijn direct opgepakt met als doel de tevredenheid verder te verbeteren.

De resultaten uit de tevredenheidsmeting worden gepubliceerd in een interne rapportage, de resultaten worden meegenomen in het totaal aan uit te voeren acties om de organisatie te verbeteren.

In 2024 is de klanttevredenheidsprocedure geëvalueerd, waarnaar aanpassingen zijn doorgevoerd om het instrument een betere match te laten zijn voor de organisatie. Een van deze aanpassingen is het digitaliseren van het onderzoek dat jaarlijks uitgevoerd wordt onder inwonende jongeren. Een doorlopende evaluatie van het instrument is opgenomen in de uitvraag, de tevredenheid over het instrument is in 2025 9/10.

Effect van de hulpverlening: In 2023 zijn KPI's geformuleerd waarin smart de effecten van de hulpverlening zijn vastgelegd in overleg met de medewerkers. In 2023 wordt in de organisatie in het kwaliteitsverslag systematisch de eigen en sectorale gegevens vastgelegd om de effecten van de hulpverlening in beeld te brengen. In de periode 2021-2022 heeft de organisatie deelgenomen aan twee wetenschappelijke onderzoeken, enerzijds de dak- en thuislozen telling en een onderzoek naar kleinschalige wooneenheden.

De indicatoren en instrumenten worden jaarlijks geëvalueerd in de Interne Audit van de primaire processen. De aanbeveling uit het wetenschappelijk onderzoek zijn ad hoc ingevoerd in de organisatie, dit willen wij in de toekomst meer planmatig doen. De acties die volgen uit de eigen en sectorale gegevens zijn vastgelegd in het jaarplan van de organisatie, hierin worden zij ook gelinkt aan andere thema's zodat een totaalbeeld van de werking van de organisatie ontstaat. In de 2023 wil de organisatie op basis van deze gegevens actief sturen (bijv. bezetting, ZRM-groei, opvolging incidenten, etc).

In 2024 heeft de organisatie het jaarverslag gepubliceerd op de website en verspreid onder relaties.

In 2025 willen we de indicatoren die gaan over effecten van de hulpverlening opnieuw evalueren met de medewerkers.

3.2.5 Motivering zelfevaluatie domein Medewerkersresultaten

Medewerkerstevredenheid: De organisatie heeft een duidelijke procedure voor het meten van de personeelstevredenheid. De resultaten uit deze metingen worden meegenomen als input voor beleidsoverleg en de beleidsvoering van de organisatie.

In 2025 wordt het proces en instrument voor de medewerkerstevredenheidsmeting getoetst in samenspraak met medewerkers.

Indicatoren en kengetallen: Er worden in 2025 personele KPI's toegevoegd aan het KPI-dashboard van de organisatie om personeelskengetallen planmatig te monitoren.

3.2.6 Motivering zelfevaluatie domein Samenlevingsresultaten

Waardering strategische partners: Momenteel wordt de waardering van strategische partners niet nagegaan, er bestaat wel een leveranciersbeoordeling voor partners waarvan diensten/producten worden ingekocht.

In 2024 is de basis gelegd voor een waarderingsinstrument, in 2025 wordt deze uitgezet.

Maatschappelijke opdracht en tendensen: De maatschappelijke opdracht van Vzw JoLi staat sinds de opstart van het initiatief centraal voor medewerkers en bestuur. Er werd tot 2022 slechts ad hoc rekening gehouden met de maatschappelijke tendensen. In 2023 hebben wij de Context van de organisatie zorgvuldig in beeld gebracht. Hierbij zijn ook acties geformuleerd om in te spelen op de actuele maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen.

Vanaf 2024 is de organisatie voornemens naar buiten toe te communiceren over de maatschappelijke tendensen middels kwaliteitsjaarverslag.

3.3 Andere kengetallen

Voor dit 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, vrijwilligers en jongeren. In 2024 hebben wij voor de tweede maal interne audits uitgevoerd.

Er worden eveneens verschillende kengetallen weergegeven gebaseerd op de uitgestroomde jongeren in 2024.

3.3.1 Inspectieresultaten 2024

In juli 2024 is Beleid Brussel langsgeslagen om bij de punten uit de inspectie van 2023 te ondersteunen, te voorzien in advies en van gedachten te wisselen.

- Op 5 september 2024 voerde de Zorginspectie een herinspectie uit. Het eindrapport van de herinspectie: ontwikkeling van een ondersteuningstraject en de organisatie van de actieve nazorg. De organisatie heeft voldaan aan de criteria van de Zorginspectie.
- Op 4 oktober 2024 onderging Credohuis Pelt een thematische inspectie specifiek voor de klachtprocedure. Het eindrapport van de klachtprocedure-inspectie: de organisatie heeft voldaan aan de criteria van de Zorginspectie. Groeikansen: het informeren van ouders in de opstartfase over de klachtenprocedure; informatievoorziening vertrouwenspersoon aan betrokkenen, het voorzien van schriftelijke richtlijnen over de bevoegdheden en verantwoordelijkheden in het klachtenproces.

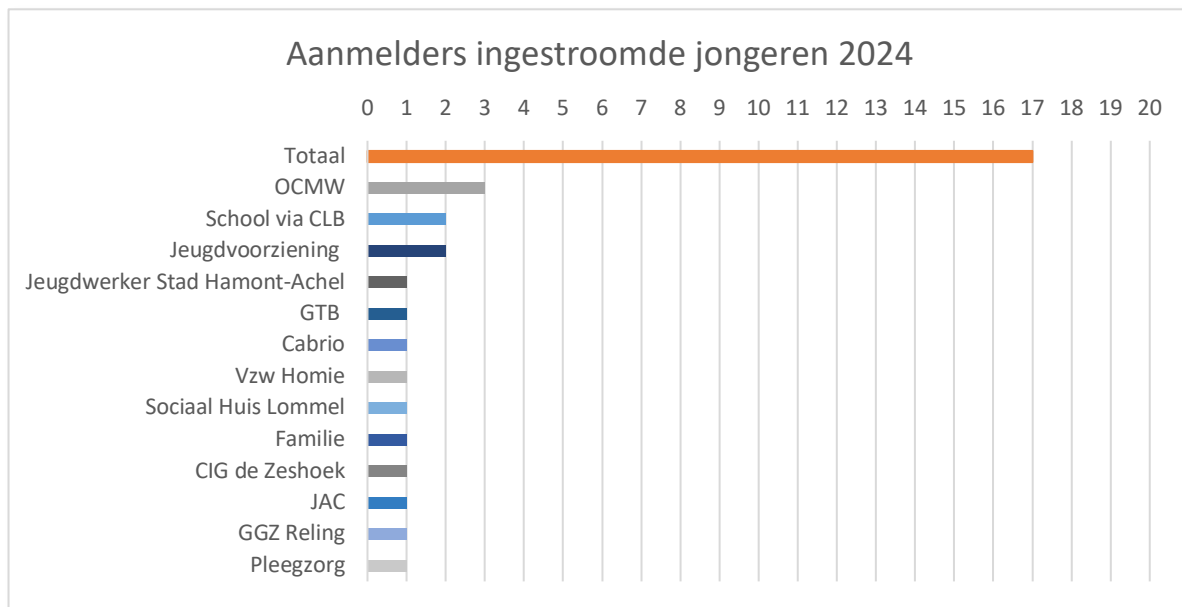
3.3.2 Kengetallen uit de dagdagelijkse hulpverlening

3.3.2.1 Aantal kennismakingsgesprekken

17 verschillende jongeren hebben in 2024 één of twee kennismakingsgesprekken uitgevoerd in het Credohuis. Hiervan zijn 4 jongeren in 2024 ingestroomd.

3.3.2.2 Herkomst aanmelders kennismakingsgesprekken

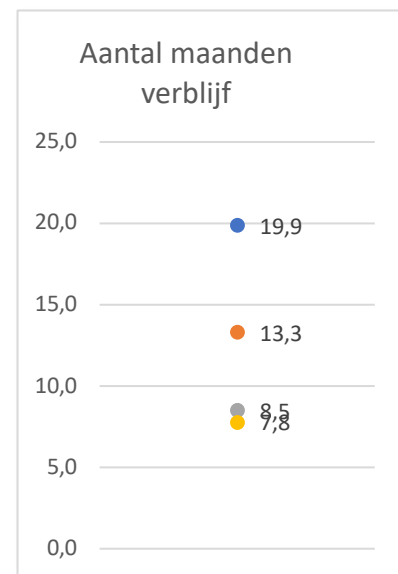
In 2024 werden er 17 jongeren aangemeld voor kennismakingsgesprekken in Vzw JoLi, er zijn bij deze aanmeldingen 13 verschillende aanmelders betrokken. Er is veel variatie in de aanmelders voor kennismakingsgesprekken van jongeren. Dit toont aan dat de toeleiding naar de voorziening niet eenduidig is, maar dat jongeren via verscheidene kanalen de weg vinden naar Vzw JoLi.



3.3.2.3 Aantal maanden verblijf uitgestroomde jongeren 2024

Het aantal maanden verblijf is gemiddeld 12,4 maanden. De spreiding is 7,8 – 19,9

dit betekent dat de minimale verblijfsduur 7,8 maand is geweest, de maximale verblijfsduur was 19,9 maanden.



3.3.2.4 Stijgingspercentage ZRM's in 2024

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 resultaten van afgeronde trajecten in 2024 zijn hieronder te vinden.

Overheen het gehele jaar hebben wij op alle uitgestroomde trajecten de volgende resultaten behaald: de gemiddelde stijging op de indicator 'algemeen' is 4,5 punten. De spreiding binnen deze indicator is +3 tot +9. Het totaal varieert van 49 punten tot 60 punten bij uitstroom.



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:

Opvallend aan bovenstaande grafieken is dat er op het gebied 'algemeen' in enkele trajecten aan het eind een afbuigende lijn te zien is, dit ligt in lijn met de wijze waarop het traject is afgesloten.

3.3.2.5 Uitstroomtypes

In totaal zijn 4 jongeren uitgestroomd in 2024

Het bestuur is over het algemeen tevreden over het aantal uitstromen, waarbij aandacht is geweest voor een passend nazorgtraject voor de jongeren die hier behoefte aan hadden.

In 2024 is een jongere zonder verwittiging onverwacht traject beëindigd en naar Oostende vertrokken, een jongere is terecht gekomen in netwerk loverboys en bij loverboy ingetrokken, een jongere is zelfstandig zonder begeleiding gaan wonen, een jongere is in pleeggezin terecht gekomen

3.3.3 Kengetallen uit de organisatie

3.3.3.1 Klachten en incidenten

In 2024 zijn geen klachten binnengekomen.

3.3.3.2 Realisatie Jaarplan

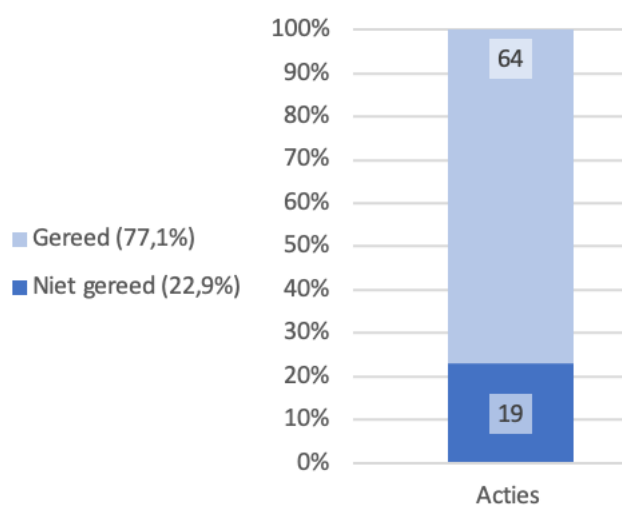
Jaarlijks stelt het bestuur een jaarplan vast welke aansluit bij de strategische richting van de organisatie. Elk jaar stellen wij vast hoeveel onderdelen uit het plan er zijn gerealiseerd in het voorgaande jaar. Dit geeft een weergave van de mate waarin we onze vooropgestelde plannen en ideeën ook daadwerkelijk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

Er zijn 64 acties behaald en 4 bezig, er zijn 15 acties niet behaald, van deze 15 zijn er 14 verplaatst en 1 vervallen.

In vergelijking: vorig jaar hebben we 53 acties behaald en dit jaar 64, we hebben vorig jaar een totaal van 65 acties beoogd en dit jaar 83.

Het bestuur is tevreden over de mate waarin onze ideeën en plannen worden opgevolgd binnen de organisatie.

Realisatie Jaarplan 2024



3.3.3.3 (Beknorte) resultaten Interne Audits van de stichters en het primaire proces

Op 02 september 2024 werd er een interne stichtersaudit uitgevoerd.

In juli en september van 2024 zijn twee interne audits uitgevoerd; de interne audit op de primaire processen en de interne audit onder de stichters.

Hieronder een korte rapportage van de acties en effecten.

Interne Stichtersaudit: Collega-stichters in de rol van Intern Auditoren: "De interne stichtingsaudit van Credohuis Pelt op 2 september 2024 heeft aangetoond dat de organisatie goed grip heeft op haar processen, ondanks aanzienlijke veranderingen zoals het vertrek van een trajectbegeleider en bestuursleden. Er is een jaarcyclus met maandelijkse updates en een kwaliteitsjaarverslag. Innovaties zoals nieuwe methodieken en actieve nazorg zijn geïmplementeerd, met een gemiddelde uitstroomtijd van jongeren van ongeveer een jaar. Het sociale netwerk van jongeren wordt in kaart gebracht, en de rol van vrijwilligers is duidelijk. De bevindingen tonen tevredenheid over de ontwikkelingen en de grip dat de directie heeft op het managen van kwaliteit binnen de organisatie.

Bevinding	Maatregel	Uitgevoerd	Effectief gebleken	Vervolg
Gezamenlijke vooruitblik met lokale	Uitbreiding samenwerking extern	Nee, lopende	Tot zo ver wel.	Voortzetten.

partners vanuit de kleinschalige setting ontbreekt.	en toenadering zoeken tot lokale partners om op gebied van lokale strategie beter te gaan samenwerken.			
Plan om staffuncties goed te kunnen borgen ten behoeve van verzelfstandiging organisatie ontbreekt.	Uitvoeren.	Ja, loopt.	Tot zo ver wel.	Voortzetten.
Organogram dient vernieuwd te worden.	Directie stelt nieuw organogram op in Q4 2024	Ja	Ja	Geen
Engagementen jongeren en mogelijke netwerken is niet goed vastgelegd.	Team zal engagementen jongeren en uitbreiding van contacten / engagementen in de lokale netwerken (verenigingen, kerken, sportclubs) verbeteren.	Nee		Heeft geen prioriteit meer en wordt binnen de individuele trajecten opgepakt.

Interne procesaudit: Intern Auditor Stichting Credo Foundation: “Het team van Credohuis Pelt heeft de dossiervorming *uitmuntend* onder controle en voeren gedegen professionele regie op de trajecten. Ze gebruiken hiervoor primair digitale dossiers (met formulieren uit de interne norm) en intercollegiaal teamoverleg (het KTO) waarvan notulen aanwezig zijn. Uit de gesprekken met zowel stichter als medewerker blijkt een groot hart voor de dienstverlening. Er is sprake van een adequaat inzicht in de doelstellingen en het verloop van zowel afgeronde als bestaande trajecten.

Het team is nog lerende in het toepassen van procedures en werkinstructies. De bevindingen resoneren bij medewerker en stichter, beide partijen kwamen gemotiveerd over om de stappen te zetten naar een betere aansluiting tussen de dagelijkse werking en de interne normeisen aan bijv. het vastleggen van onderlinge taken en bevoegdheden.”

Bevinding	Maatregel	Uitgevoerd	Effectief gebleken	Vervolg
Minimaal aantal incidenten per jaar, procedure wordt hierbij niet specifiek gevolgd i.v.m. dat dit nog niet besproken is intern.	Bespreken procedure rondom incidenten en standaard toevoegen incidententemplate aan jongerendossier.	Ja	Ja, aldus de teamleider dit inmiddels gebeurd.	Nee

3.3.3.4 Klanttevredenheidsonderzoek 2024

In 2024 is wederom een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet. 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 75% bereikt (3 van de 4 inwonende jongeren).

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

Kwaliteitsdimensie	Score 22	Score 23	Score 24	Legenda	Legenda
Informed consent	100%	100%	100%	Onvoldoende	0 tot 50%
Veiligheid	92%	94%	100%	Matig	50% tot 60%
Informatie over de begeleiding	75%	100%	100%	Voldoende	60% tot 75%
Bereikbaarheid begeleiders	100%	78%	92%	Goed	75% tot 90%
Tevredenheid	94%	96%	89%	Uitstekend	90% tot 100%
Kwaliteit van de huisvesting	100%	96%	88%		
Informatie over cliëntrechten	75%	92%	75%		
Ervaren eigen functioneren nav verblijf	75%	92%	75%		
Bejegening	88%	76%	74%		
Deskundigheid begeleiders	82%	83%	72%		
Samenwerking meerdere hulpverleners	79%	61%	60%		
Keuzemogelijkheid	81%	67%	54%		
Gemiddelde score over-all	87%	86%	82%		

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

De acties in 2024 verbonden aan het onderzoek van 2023 zijn door onze centrale kwaliteitsmanager gemonitord en op effectiviteit gemeten. Deze zijn beiden opgevolgd.

3.3.3.5 Medewerker tevredenheidsonderzoek 2025

In 2024 is voor de derde 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 onderzoek in 2024 was te gefragmenteerd ingevuld doorheen de tijd. Daarom voegen wij nu alvast de resultaten in van het MTO in 2025. Hieronder vindt u een overzicht van de scores van ons medewerkers tevredenheidsonderzoek:

Algemene score: Onze medewerkers gaven hun tevredenheid gemiddeld een score van **8,33 op 10**.

Al met al een resultaat waarmee wij uitermate tevreden zijn, echter wij willen toch graag dat onze medewerkers nog 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.

3.3.3.6 Vrijwillige medewerkers

Zonder vrijwillige medewerkers géén Credohuis Pelt, géén jongeren die tot bloei komen, géén Vrijwillige medewerkers zijn ONMISBAAR in onze organisatie. In de loop der jaren hebben we een mooie vrijwilligerswerking uitgebouwd waar we terecht fier op zijn!

Cijfers 2024:

- Aantal vrijwilligers: 23
- Aantal vrijwilligers die sinds dag 1 betrokken zijn: 10
- Nieuwe vrijwilligers 2024: 4
- Vrijwilligers die vertrokken zijn 2023 : geen
- Jongste vrijwilliger: 24
- Oudste vrijwilliger: 71

3.3.3.7 Vooruitblik Kwaliteitsjaarslag 2025

In het kwaliteitsjaarslag van 2025 mag u verwachten:

- Extra aandacht voor de samenlevingsresultaten.

3.4 Organisatie in beeld

Niet van toepassing.

3.5 Kwaliteitsthema

Niet van toepassing.

3.6 Inhoudelijke bespreking van beleidssignalen

Beleidsignalen

Doelgroep: In tegenstelling tot de meeste andere KWE's behoren onze jongeren niet tot de "instellingverlaters". Het Credohuis Pelt hangt niet af van een "moedervoorziening" en kent géén instroom van jongeren die op hun 18de uit een jeugdvoorziening komen. Het grootste deel van onze bewoners hebben zelfs géén verleden in de Jeugdzorg. Het Credohuis Pelt kent dus een andere doelgroep. Het zijn de "nieuwe" dak-en thuisloze jongeren. Jongeren tussen de 16 en de 25 die omwille van welke reden dan ook niet langer thuis kun blijven of jongeren die er niet in geslaagd zijn om zelfstandig te wonen. Het zijn meestal jongeren die uit een thuisloze situatie komen, de zetelslapers. Sommige komen zelfs uit een dakloze situatie. De meeste onder hen hebben meervuldige en complexe problematieken.

Wat loopt goed

Het kernteam dat in het huis met de jongeren aan de slag gaat is een sterk en gemotiveerd team. We zijn meer dan te vreden over hun professionaliteit en engagement. De teamleden dragen de visie en missie in het hart en zetten onze kernwaarden Tijd-Liefde-Aandacht om in de praktijk.

Vrijwilligerswerking: Vzw JoLi heeft in de loop der jaren een sterke vrijwilligerswerking uitgebouwd. De vrijwilligers dragen met hun specifieke gaven en talenten bij tot het tot bloei brengen van onze jongeren. Ze zijn onmisbaar in onze werking. Vrijwilligers weten ons via verschillende kanalen te vinden. Het gemiddeld aantal vrijwilligers in onze werking is 20. In 2024 zijn we samen met andere organisaties een denktank gestart om zich verder te buigen over het belang en de inzet van vrijwilligers in onze organisaties die op één of andere manier betrokken zijn in (crisis) jeugdhulp

Het samenwerkingsverband 'DAKKAN' dat in 2024 gestart is loopt prima. Onze jongerenbegeleider die aan de slag is in het multidisciplinair en intersectoraal team werkt nu voor 11u in het Credohuis en 19u outreachend in het DAKKAN team. Ze brengt via DAKKAN nieuwe handvaten, frisse ideeën en waardevolle expertise binnen in het Credohuis Pelt. Van onze kant mogen we onze ervaring mbt het begeleiden van jongeren delen in het team. De instap in het samenwerkingsverband heeft voor een nieuwe boost in het Credohuis gezorgd.

Wat loopt minder goed

Vzw JoLi ontvangt een structurele subsidie gekoppeld aan 04 modules begeleiding in een Kleinschalige Wooneenheid. Zoals eerder aangegeven wordt deze subsidie gezien de doelgroep volledig ingezet aan personeelskosten begeleidend personeel. Dit maakt dat andere noodzakelijke en specifieke taken, zoals de sleutelfunctie van directeur, op dit moment door een vrijwillige medewerker wordt uitgevoerd. Maar ook de jongerenbegeleiders nemen noodgedwongen enkele specifieke taken op hun. In het meerjarenplan 2024-2026 heeft het speerpunt "verdere verzelfstandiging van het Credohuis Pelt" dan ook de absolute prioriteit. Einddoel is om de eindverantwoordelijkheid (directie) van het Credohuis Pelt over te dragen aan een professionele medewerker tegen mei 2028. Hier moeten nog oplossingen voor gevonden worden

Waar lopen we vast

De uitstroom wordt niet langer bepaald door de zelfredzaamheid van de jongere maar door het vinden van een veilig en betaalbare woning. Ook in Noord-Limburg zijn de huurprijzen enorm gestegen en is het aanbod van studio's of één kamerappartementen onvoldoende. Daarbovenop zit de sociale huisvesting WiL (Wonen in Limburg) midden in een herstructurering. Ook zijn er vooroordelen van eigenaars en immokantoren wat het verhuren aan jongeren betreft. Zeker wanneer men hoort dat de jongere nog in OCMW begeleiding zit, een leefloon ontvangt of een buitenlandse naam heeft. Het feit dat er nog verdere begeleiding en/of nazorg is kan de verhuurder niet altijd gerust stellen. Er is een algemene schaarste aan betaalbare woningen en jongeren zijn hier op de eerste plaats slachtoffer van. Zo hebben we voor de eerste maal een traject afgerond zonder uitstroom van een jongere die volledig zelfredzaam is. De uitstroom laat nog 4 maand op zich wachten door het feit dat dan pas de te huren studio vrijkomt. Dit heeft uiteraard eveneens een negatief effect op instroom...