

Feedback ivm de opleiding over Indicatoren

Bedenking achteraf ivm de opmerking dat opvolgen van het 'aantal gesprekken' geen garantie is voor kwaliteit.

Het aantal begeleidingsgesprekken is een indicator die in het geheel van het proces van begeleiding moet gezien worden - het meetpunt op zich zegt niets. Als er enkel over de aantallen gesprekken gesproken wordt, dan schiet dit zijn doel voorbij.

Belangrijk is dat het aantal gesprekken hier het juiste accent krijgt: het gaat om de kwaliteit van de begeleiding en om goede begeleiding te voorzien is een bepaalde frequentie van gesprekken een voorwaarde.

Als medewerkers het vooropgestelde aantal niet halen kunnen er verschillende oorzaken zijn:

- de norm is daadwerkelijk te hoog en niet in verhouding tot de inhoud en doelstellingen van de begeleiding
- de medewerkers hebben onvoldoende tijd ter beschikking om de vooropgestelde norm te halen: dit kan objectief zijn of soms dat er verkeerde prioriteiten gelegd worden
- de medewerkers hebben onvoldoende basis om de begeleidingsgesprekken inhoud te geven (dit was het geval in een organisatie --> dit werd bijgestuurd door meer tools en methoden aan te reiken om de gesprekken inhoud te geven)

De indicator linken aan het proces wil dus zeggen: de nadruk leggen op de kwaliteit van de begeleiding en het aantal gesprekken moet altijd in die context ter sprake gebracht worden.

Vondt dit een mooie illustratie van de boodschap die ik wilde meegeven - want cijfers de juiste plaats geven is cruciaal, zeker als het over het werken met mensen gaat.

Binnengekomen reacties via SMS of internet

"Waar moet je absoluut op focussen volgende 5 jaar?"

medewerkers

Goesting, + verplaatsingstijd van contextbegeleider naar de context

communicatie, afstemming, lerende organisatie

Financieel beleid, hulp op afstand

administratieve vereenvoudiging

opleidingen door mensen die de sector voldoende kennen

missie & medewerkers

profilering, loopbaanbegeleiding, ;-)

online hulpverlening

samenwerking met andere voorzieningen

borging

clientfeedback, maximaal werken in/betrekken van context

samenwerking

maatschappelijke verbindingen, competentie management

verbondenheid binnen de organisatie, Fondsenwerving
communicatie met brede instap, communicatie met de buurt
samenwerking
Netwerk, Intersectorale samenwerking, Leuk
Rth uitbouxen
protocol handelingsgerichte diagnostiek
werkbaar organogram op vzw-niveau
duidelijkheid en motivatie
profilering CIG binnen jongerenwelzijn
Werving pleeggezinnen
cliëntparticipatie
goe bezig blijven!, i »
vestigingsplaats uitdagende kwaliteit van zorg
infrastructuur, infrastructuur
regionaal samenwerken
pauze
visie ontwikkelen
Vraaggestuurd werken
uitbouwen ouderparticipatie
Jongeren en kinderen
inspireren medewerkers
voordelen kleinschaligheid behouden
evenwicht in middelen
ondersteunen flexibele medewerkers

"Geef een voorbeeld van een indicator die zichtbare impact had op jullie werking (laat voorafgaan met +) of geef een voorbeeld van een indicator die totaal nutteloos was (laat voorafgaan met -)"

Indicatoren met zichtbare impact

- + verhouding caseload, personeel, instroom
- + historiek bezetting BZW als indicator voor omvang module CBAW aanvraag
- + 6% besparen op kosten
- + Bevraging bij elke medewerker mbt informatie-doorstroom van beleid
- + impact verplaatsingsuren/afstand op totaal aan beschikbare werktijd --> i.f.v. aanmelding voor veraf te kunnen weigeren, - BINC
- + meten van tevredenheid van klanten
- + meting van aantal contacturen als aanzet tot meer focus op contextbegeleiding
- + ouders meer eigenaar van hulptraject door adviesverslag in hun taal te bezorgen
- + tijdigheid verzenden verslaggeving, - Stand thermostaat verwarming, + registratie schoenmaat jongeren, - Kwaliteit medewerkers op 65 jaar

- + Zie je jezelf over 5 jaar nog bij ons werken en in welke functie
- +uitval van doelgroepjongeren & reden uitval
- +verhouding benutting/bezetting

Indicators die als nutteloos ervaren worden

- aantal huisbezoeken
- aantal minuten roken
- Hele vragenlijsten - tevredenheid- afnemen van zowel ouders , jongeren als medewerkers en daar vervolgens absoluut niets mee doen
- ontwikkelingsschaal Binc
- uitleg kinderrechten aan babies
- welzijn op het werk

Zonder teken binnengekomen

er is een dossier voor elke client

het aantal keer dat een cliënt " bedankt" zegt tegen mij