

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

Onderwijsinspectie

Hendrik Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL

doorlichtingssecretariaat@ond.vlaanderen.be
www.onderwijsinspectie.be

Verslag over de doorlichting van GO! CLB Oostende te OOSTENDE

Hoofdstructuur centra voor leerlingenbegeleiding

Instellingsnummer 114496

Instelling GO! CLB Oostende

Directeur Céline BERTON

Adres Hennepstraat 53 - 8400 OOSTENDE

Telefoon 059-70.21.00

Fax 059-51.12.09

E-mail info@clbgo-oostende.be

Website www.clbgo-oostende.be

Bestuur van de instelling GO! scholengroep Aan Zee

Adres Leon Spilliaertstraat 29 - 8400 OOSTENDE

Dagen van het doorlichtingsbezoek 14-12-2016,15-12-2016,16-12-2016

Einddatum van het doorlichtingsbezoek 16-12-2016

Datum bespreking verslag met de instelling 03-02-2017

Samenstelling inspectieteam

Inspecteur-verslaggever Annemarie DESMYTTERE

Teamleden Marleen DOBBELS

INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	3
1 SAMENVATTING	5
2 DOORLICHTINGSFOCUS	7
2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de doorlichtingsfocus	7
2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus	7
3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?	8
3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?	8
3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?	8
3.1.1.1 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen	8
3.1.1.2 Preventie gezondheidszorg: Algemene consulten	10
3.1.1.3 Schoolondersteuning: Participatie aan gestructureerd overleg	12
3.1.1.4 Schoolondersteuning: Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen	13
3.1.1.5 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	16
4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	18
4.1 Aanvangsbegeleiding	18
5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM	20
6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM	21
6.1 Wat doet het centrum goed?	21
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	21
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	21
7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN	22

INLEIDING

De decretale basis van het onderzoek

Tijdens een doorlichting gaat de onderwijsinspectie na of het centrum

1. de CLB-reglementering respecteert,
 2. op systematische wijze haar eigen kwaliteit onderzoekt en bewaakt,
 3. haar tekorten al dan niet zelfstandig kan wegwerken
- (zie artikel 38 van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs, 8 mei 2009).

Een doorlichting is dus een onderzoek van

1. de CLB-reglementering,
2. de kwaliteitsbewaking door het centrum,
3. het algemeen beleid van het centrum.

Een onderzoek in drie fasen

Een doorlichting bestaat uit drie fasen: het vooronderzoek, het doorlichtingsbezoek en het doorlichtingsverslag.

- Tijdens het vooronderzoek bekijkt het inspectieteam het gehele centrum aan de hand van het CIP0-referentiekader en de erkenningsvoorwaarden. Het vooronderzoek wordt afgesloten met een doorlichtingsfocus: een selectie van te onderzoeken aspecten tijdens het doorlichtingsbezoek.
- Tijdens het doorlichtingsbezoek voert de onderwijsinspectie het onderzoek uit aan de hand van observaties, gesprekken en analyse van documenten.
- Het doorlichtingsverslag beschrijft het resultaat van de doorlichting, bevat een advies over de verdere erkenning en wordt gepubliceerd op www.doorlichtingsverslagen.be.

Een gedifferentieerd onderzoek

1. Omdat de onderwijsinspectie gedifferentieerd doorlicht, onderzoekt het inspectieteam in het centrum een selectie van de erkenningsvoorwaarden.
2. Om de kwaliteitsbewaking door het centrum na te gaan, selecteert het inspectieteam een aantal procesvariabelen. Het inspectieteam gaat met de kwaliteitswijzer na of het centrum voor deze procesvariabelen aandacht heeft voor
 - doelgerichtheid: welke doelen stelt het centrum voorop?
 - ondersteuning: welke ondersteunende initiatieven neemt het centrum om efficiënt en doelgericht te werken?
 - doeltreffendheid: bereikt het centrum de doelen en gaat het centrum dit na?
 - ontwikkeling: heeft het centrum aandacht voor nieuwe ontwikkelingen?
3. Het inspectieteam onderzoekt ten slotte het algemeen beleid van het centrum aan de hand van drie procesvariabelen: leiderschap, visieontwikkeling, besluitvorming.

Het advies

De adviezen die de onderwijsinspectie uitbrengt, hebben betrekking op de volledige organisatie. De onderwijsinspectie kan drie adviezen uitbrengen:

- een gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de verdere erkenning van het centrum.
- een beperkt gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de erkenning van het centrum als het centrum binnen een bepaalde periode voldoet aan de voorwaarden vermeld in het advies.
- een ongunstig advies: het inspectieteam adviseert om de procedure tot intrekking van de erkenning van het centrum op te starten.

Bij een ongunstig advies beoordeelt de onderwijsinspectie bovendien of het centrum de vastgestelde tekorten zelfstandig kan wegwerken.

Tot slot

Binnen een termijn van dertig kalenderdagen na ontvangst van het definitieve doorlichtingsverslag informeert de directeur van het centrum alle personeelsleden over de mogelijkheid tot inzage.

Binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst moet de directeur van het centrum het verslag volledig bespreken tijdens een personeelsvergadering. Het bestuur van het centrum of zijn gemandateerde tekent het verslag voor gezien. Het bestuur stuurt het binnen dertig kalenderdagen na ontvangst terug naar de onderwijsinspectie en maakt eventueel melding van zijn opmerkingen.

Het centrum mag het verslag niet gebruiken voor publicitaire doeleinden.

Meer informatie?

www.onderwijsinspectie.be en www.doorlichtingsverslagen.be

1 SAMENVATTING

Het GO! CLB Oostende is, op basis van het aantal te begeleiden scholen, een klein centrum in vergelijking met andere centra voor leerlingenbegeleiding. Het is gevestigd in het centrum van Oostende en begeleidt van daaruit basis-, secundaire en buitengewone scholen in de regio Oostende, Bredene, Gistel, Middelkerke, Oudenburg en Koekelare. Het werkgebied bestaat uit enkele landelijke gebieden en de kustomgeving die zich o.a. typeert door allochtone en autochtone kansarmoede en anderstaligheid. Het centrum begeleidt vooral scholen van het gemeenschapsonderwijs, met daarnaast enkele gemeentelijke basisscholen en vrije scholen. Het centrum maakte op heel korte termijn drie directiewissels mee.

Meerdere contextgegevens bepalen dat het huidige beleid inzet op het bijsturen van de interne werking en het verstevigen van de contacten met de scholen en externe partners. Het centrum wil investeren in het creëren van de nodige basis voor voldoende gelijkgerichtheid en efficiëntie in de dagelijkse werking. Het beleidsteam werkt systematisch aan het zoeken naar en versterken van het draagvlak voor haar vernieuwings- en verbeteringsprocessen, zowel binnen het centrum, bij de scholen en als bij andere partners.

Hiervoor valt het centrum terug op haar kwaliteitssysteem en het nieuwe teamconcept. Op korte termijn creëerde het beleid, met het nieuwe middenkader, een gedragen systeem van kwaliteitszorg binnen het centrum. De meeste medewerkers zijn via de projectteams betrokken bij de verbeterprojecten en voelen zich hierdoor verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Door het sterk reflecterend vermogen is het beleid zich bewust van de tekorten en ziet ze groeikansen en verbeterpunten. Daarom is het nu haar prioriteit om systematisch concrete doelstellingen te formuleren en deze vast te leggen in kwaliteitsplannen en een functioneel kwaliteitshandboek. De inzet op het verbeterproces rond aanvangsbegeleiding is hierbij illustratief.

Om te groeien in de richting van een meer doelgerichte samenwerking met de scholen zet het team in op duidelijke afspraken en open communicatie. Het team investeert daarom in schoolondersteuning, vooral in het kader van projecten voor prioritaire doelgroepen. Het centrum ondersteunt voldoende bij deze projecten die tot doel hebben groepen van leerlingen die leerbedreigd zijn door hun sociale achtergrond of hun leefsituatie maximaal kansen te bieden binnen onderwijs.

Op andere domeinen zijn de voorwaarden nog niet bereikt om de verplichte opdrachten van een centrum voor leerlingenbegeleiding kwaliteitsvol uit te voeren.

Gesprekken en analyse van documenten wijzen op een beperkte dynamiek en betrokkenheid tussen school en CLB met betrekking tot leerplichtopvolging. Afspraken beperken zich tot de verplichting afwezigheden te melden. Signalering en gestructureerd overleg lopen in meerdere scholen mank. Er is nog te weinig aandacht voor de bespreking van alle geregistreerde gegevens binnen de school met het doel een beter inzicht te krijgen in de problematiek en het samen zoeken naar preventieve acties. Hierop is de samenwerking met de basisscholen rond kleuterparticipatie een uitzondering.

De wijze waarop de organisatie van de consulten verloopt, getuigt van weinig gelijkgerichtheid en brengt de multidisciplinaire werking van het centrum in gedrang. Er zijn geen centrumafspraken die een kwaliteitsvol onderzoek garanderen. De werking wordt onvoldoende bijgestuurd en opgevolgd. Een visie op integratie van de preventieve gezondheidszorg in de totale CLB-werking ontbreekt.

Met de huidige ontwikkelingsdynamiek en het systematisch werken aan verbeterprocessen met medewerking van de scholen, zet het centrum in op het stroomlijnen van de werking op lange termijn. Het nieuwe beleid staat open voor reflectie en communicatie. Hierdoor beschikt het centrum over een draagvlak om haar maatschappelijk opdracht op een participatieve wijze te optimaliseren.

De doorlichting sluit af met een gunstig advies beperkt in de tijd voor de erkenningsvoorwaarden inzake 'afwezigheidsproblemen', 'participatie aan gestructureerd overleg' en 'algemene consulten'.

2 DOORLICHTINGSFOCUS

Op basis van het vooronderzoek en in het kader van een gedifferentieerde doorlichting selecteerde de onderwijsinspectie onderstaande erkenningsvoorwaarden/prestaties en procesindicatoren/procesvariabelen voor verder onderzoek.

2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de doorlichtingsfocus

Leerlinggebonden aanbod

Afwezigheidsproblemen

Preventie gezondheidszorg

Algemene consulten

Schoolondersteuning

Participatie aan gestructureerd overleg

Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen

Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus

Personeel - Professionalisering

Aanvangsbegeleiding

3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?

3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?

3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?

Het onderzoek naar het voldoen aan de onderwijsdoelstellingen levert voor de geselecteerde erkenningsvoorwaarden/prestaties het volgende op.

3.1.1.1 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen

Voldoet niet

Het centrum neemt weinig initiatief om de opdracht inzake leerplichtopvolging structureel kwaliteitsvol uit te bouwen in samenspraak met de betrokken school. Afspraken beperken zich tot de verplichting te melden. Het komen tot afspraken met de scholen in functie van het tijdig signaleren van afwezigheden en het gestructureerd overleg lopen in meerdere scholen mank.

*registratie in de school
gestructureerd overleg
hulpverleningstraject
multidisciplinair handelen
aandacht kleuterparticipatie
multidisciplinair dossier
registratie*

De laatste jaren verliep de samenwerking tussen het CLB en meerdere scholen minder goed. Hierdoor is de werking rond onder meer leerplichtopvolging onvoldoende uitgebouwd.

Het nieuwe beleid van het centrum richt zich sinds vorig schooljaar op het verstevigen van de contacten met de scholen en het maken van duidelijke afspraken. De huidige directeur van het centrum besprak afgelopen jaar de afsprakennota's met de scholen. De kwaliteitscoördinator bezocht alle scholen om de noden rond schoolondersteuning in kaart te brengen. Dit schooljaar stelde de directeur, vaak vergezeld van de onthaler, het nieuwe teamconcept in de scholen voor. De verkennende gesprekken richtten zich nog niet op de begeleiding in functie van de leerplichtopvolging. Deze recente ontwikkelingen verklaren de aanwezigheid van nieuwe formele documenten.

Er is voor de scholen een algemene basistekst voor leerplichtopvolging opgenomen in de bijzondere bepalingen/afsprakennota's (BB/AN). Deze afspraken zijn erg stereotiep. Ze hernemen enkele aspecten van de regelgeving maar concretiseren dit weinig of niet voor de betrokken school. Er is geen sprake van differentiatie op basis van de aard en de omvang van afwezigheden.

Er is een duidelijke afspraak dat scholen een aanmeldingsfiche invullen bij de opstart van een traject door CLB, met vermelding van de maatregelen die de school ondernam in fase 0 en fase 1. De analyse van de casussen toont aan dat meerdere scholen deze afspraak moeizaam opvolgen.

De afspraken die in verband met afwezigheden worden gemaakt slaan op de verplichting te melden, maar gaan niet in op de betekenis van signaaldetectie. Er zijn onvoldoende gezamenlijke inspanningen tussen school en CLB om de kwaliteit van de signaaldetectie te bepalen, te bewaken en zo nodig te verbeteren.

Het centrum heeft nog niet geïnvesteerd in de uitbouw van het gestructureerd overleg met de scholen (zie 3.1.1.3 participatie aan gestructureerd overleg). Hoewel in meerdere scholen het aantal afwezigheden hoog is, zet het CLB weinig preventieve acties op samen met de school. Medewerkers komen er nog niet toe om geregistreerde gegevens op centrumniveau te verzamelen en te analyseren om op deze wijze te komen tot een aanbod aan schoolondersteuning en meer gerichte preventie.

Hierbij is de aandacht voor kleuterparticipatie een uitzondering. Er is een grote samenwerking met de basisscholen bij het ontwikkelen van preventieve acties om te vermijden dat de ontwikkeling en het leerproces bij kleuters bedreigd worden door afwezigheden op school.

Op basis van casusanalyse blijkt dat meerdere scholen afgelopen jaren het CLB niet tijdig contacteerden bij afwezigheden vanaf 10 B-codes. Naar aanleiding van de nieuwe regelgeving maakten medewerkers nieuwe afspraken zodat scholen afwezigheden vanaf 5-codes tijdig signaleren.

De casusbesprekingen tonen aan dat de medewerkers de begeleiding in een traject rond leerplichtopvolging wel consequent opnemen en goed uitbouwen. Ouders en leerlingen worden betrokken in het hulpverleningstraject, indien nodig in samenwerking met andere welzijnsdiensten. Medewerkers registreren de tussenkomsten in het multidisciplinair dossier (MDD) in LARS. Het centrum moet nog werk maken van richtlijnen voor de registratie van trajecten rond leerplichtopvolging.

De onthaler van het team, en soms ook de trajectbegeleiders, kunnen casussen rond leerplichtbegeleiding op het multidisciplinair overleg (intervisieteam) brengen. Er zijn nog geen specifieke criteria om te bepalen welke casussen op het teamoverleg besproken moeten worden.

Naar aanleiding van het nieuw teamconcept is de functie 'onthaler' in scholen opgestart. Op centrumniveau werd nog niet nagedacht welke rol deze medewerkers hebben, specifiek in functie van de leerplichtopvolging. Een duidelijke taakomschrijving dringt zich op.

3.1.1.2 Preventie gezondheidszorg: Algemene consulten

Voldoet niet

Een duidelijke visie op de integratie van de preventieve gezondheidszorg in de totale CLB-werking ontbreekt. De wijze waarop de organisatie van de consulten verloopt, getuigt van weinig gelijkgerichtheid en brengt de multidisciplinaire werking in het gedrang. De werking wordt onvoldoende bijgestuurd en opgevolgd. Er zijn geen centrumafspraken die een kwaliteitsvol onderzoek garanderen.

*organisatie
afspraken met de actoren
informatie aan de betrokkenen
registratie*

Bij het realiseren van de algemene consulten houdt het centrum te weinig rekening met de werkingsbeginselen, vermeld in artikel 10 en 11 van het decreet van 1 december 1998 betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding, zoals geconcretiseerd in het Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de operationele doelstellingen van de Centra voor Leerlingenbegeleiding, 3 juli 2009, artikel 50. Artikel 10 stelt dat het centrum voor elke leerling voor wie een begeleiding wordt gestart, één multidisciplinair dossier aanlegt. Artikel 11 bepaalt dat, gezien de multidisciplinaire werking van het centrum, het tot de verantwoordelijkheid van ieder personeelslid behoort om de andere disciplines bij de werking te betrekken. Door de realisatie van de algemene consulten slaagt het centrum er niet in deze beginselen volwaardig toe te passen en komt de multidisciplinaire werking in gedrang. Bij gebrek aan centrumafspraken kan de kwaliteit van deze consulten moeilijk bewaakt en bijgestuurd worden.

Uit de planning blijkt dat op de momenten van multidisciplinair overleg gelijktijdig consulten gepland worden, wat de deelname van alle medewerkers aan het multidisciplinair overleg belemmert. Ook uit de recente tevredenheidsbevraging van de medewerkers komt naar voren dat binnen de medische discipline te eenzijdig nadruk ligt op de uitvoering van de consulten.

Bij het opmaken van de jaarplanning wordt rekening gehouden met verschillende factoren, o.a. vragen van de scholen, busvervoer, de tewerkstellingstijd van de collega's ... Uit het gesprek blijkt dat de huidige busregeling en groepsverdeling een kwaliteitsvol onderzoek verhinderen omdat de leerlingen slechts korte tijd aanwezig kunnen zijn in het CLB. Bij de analyse van de uurroosters roept de tewerkstellingstijd van sommige medewerkers vragen op in functie van de planning van een kwaliteitsvol onderzoek. Het is niet duidelijk of het team de medische planning intern communiceert met als doel de consulten af te stemmen op de begeleidingen die de trajectbegeleiders in de scholen opnemen.

Uit de analyse van de casussen in het kader van de leerplichtopvolging blijkt dat de medische equipe weinig betrokken wordt. Soms wordt op vraag contact opgenomen met de behandelende arts. Over de wijze van omgaan met doktersattesten en het multidisciplinair handelen in functie van afwezigheidsproblemen zijn er geen centrumafspraken.

Uit de gesprekken, de documenten en een steekproef van dossiers blijkt een duidelijke visie op de integratie van de preventieve gezondheidszorg in de totale CLB-werking te ontbreken. Getuige hiervan is het tot dit jaar afzonderlijk bewaarde medische deel van het multidisciplinair dossier.

In het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening dienen de medewerkers een consult op een gelijkgerichte wijze uit te voeren. Uit de gesprekken blijkt dat dit niet steeds gegarandeerd wordt ondanks het feit dat de aanbevelingen van de standaarden als richtlijn genomen worden. Er zijn geen afspraken op centrumniveau voor een gelijkgerichte uitvoering van de consulten. Recent werd een document 'Werking PGZ' opgemaakt waarin een aantal richtlijnen zijn opgenomen voor de uitvoering van de consulten en de vaccinaties. De tekst is ter bespreking voorgelegd aan het overleg van artsen en verpleegkundigen maar is niet gefinaliseerd. Het is voor de medewerkers niet duidelijk wat het statuut van deze tekst is en wie de afspraken zal opvolgen. De medewerkers geven aan dat door het uitblijven van centrumafspraken er verschillen zijn in de uitvoering van de consulten zowel tussen de verpleegkundigen als de artsen.

Het overleg van de (para-)medische discipline wordt sinds kort voorgezeten door de disciplineverantwoordelijke die participeert aan het kernteam. Daarnaast is er een coördinerend arts. De taakverdeling tussen deze personeelsleden is voor de medewerkers niet duidelijk. Wie verantwoordelijk is voor de gezondheidsgegevens conform het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het multidisciplinair dossier in de centra voor leerlingenbegeleiding, 2008 is ook niet duidelijk en dit werd niet formeel doorgegeven aan alle CLB-medewerkers.

De artsen en verpleegkundigen nemen de regelgeving als basis voor de inhoud van de consulten. Er zijn geen afspraken over wat al dan niet extra wordt uitgevoerd waardoor er verschillen zijn tussen de medewerkers. Het centrum doet reeds geruime tijd medische onderzoeken die vereist zijn voor het verkrijgen van een medisch certificaat voor de zeevaart. Het is goed een service te verlenen als dit de uitvoering van andere opdrachten en de multidisciplinaire werking niet belemmert.

De medewerkers verzamelen via meerdere kanalen anamnesegegevens in functie van het consult, o.a. oudervragenlijsten, persoonlijke vragenlijsten ... Er zijn geen afspraken tussen de artsen en verpleegkundigen wie welke rubrieken met de leerling bespreekt, wat de efficiëntie van het onderzoek ten goede zou komen.

De ouders en leerlingen worden geïnformeerd over de inhoud en het tijdstip van het consult via een oudervragenlijst met begeleidend schrijven. De medewerkers verzorgen de nazorg en opvolging 'zo snel mogelijk' na het consult.

De leerkrachten krijgen de informatie van de paramedisch werker in de klas en/of voor het consult.

Bij het onderzoek van de 2e kleuterklas geven de artsen aandacht aan taal en motoriek. Zij maakten geen afspraken over de wijze waarop ze dit doen. De medewerkers nemen geen extra initiatieven om de aanwezigheid van ouders of opvoedingsverantwoordelijken te stimuleren.

De consulten worden geregistreerd in het elektronisch leerlingendossier LARS. De gegevens uit LARS worden nog niet benut om de werking bij te sturen. Het medisch team evalueert zijn werking nog niet systematisch. Sinds dit schooljaar startten de medewerkers met een tevredenheidsbevraging van de leerlingen (5e leerjaar, 1e secundair en 3e secundair) na het consult. Er zijn nog geen resultaten beschikbaar.

De medewerkers geven aan weinig betrokken te worden bij de bespreking van de BB/AN's. Hierdoor kunnen zij sommige opdrachten binnen de preventieve gezondheidszorg, zoals het bespreken van de tijd nodig voor een kwaliteitsvol consult, het opvolgen van besmettelijke ziekten door het CLB ..., onvoldoende duiden.

3.1.1.3 Schoolondersteuning: Participatie aan gestructureerd overleg

Voldoet niet

Gesprekken en analyse van documenten wijzen op een beperkte dynamiek en betrokkenheid tussen school en CLB met betrekking tot het gestructureerd overleg als basis voor de leerplichtopvolging en ander overleg in het kader van leerlingenbegeleiding.

Er zijn weinig indicaties van overleg, evaluatie en analyse van gegevens over afwezigheden.

*alle overlegmomenten in
BB/AN
overleg individueel niveau
overleg alle afwezigheden*

Omwille van de vroegere vertroebelde relatie van het CLB met meerdere scholen is het in vele scholen nog geen gewoonte dat het CLB besprekingen en overleg over leerlingen, leerlingenbegeleiding, preventieve acties of projecten die betrekking hebben op het begeleidingsaanbod bijwoont.

Gesprekken en de analyses van de BB/AN's tonen aan dat het centrum in weinig scholen participeert aan het systematisch en gestructureerd overleg, gebaseerd op de door de school geregistreerde gegevens over de aanwezigheid en afwezigheid van individuele leerlingen. Het overleg beperkt zich meestal tot het gesprek van de onthaler met de zorgcoördinator of leerlingenbegeleider, waar occasioneel de afwezigheden besproken worden.

Voor zover er sprake is van deelname aan gestructureerd overleg over afwezigheden moet dit gezien worden als het melden (en bespreken) van leerlingen met een afwezigheidsprobleem. Het overleg vormt meestal de basis voor de uitbouw van het begeleidingstraject binnen het leerlinggebonden aanbod bij afwezigheidsproblemen.

Het overleg draagt echter weinig bij aan de ontwikkeling en/of evaluatie van de leerplichtopvolging en de samenwerking tussen school en CLB op dit domein. Er is nog te weinig aandacht voor besprekingen van alle geregistreerde gegevens binnen de school met het doel een beter inzicht te krijgen in de problematiek. Elementen uit de afwezigheidscijfers vormen nog geen basis om samen met de school na te denken over mogelijke (preventieve) acties.

De analyse en de bespreking van alle geregistreerde gegevens om te komen tot gerichte preventie moet verder uitgebouwd worden op centrumniveau. Het centrum gebruikt de aanwezige cijfers nog niet om de kwaliteit van zijn deskundige ondersteuning rond leerplichtopvolging in de scholen verder te ontwikkelen of te verbeteren.

3.1.1.4 Schoolondersteuning: Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen

Voldoet

Het centrum participeert aan projecten op school gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen en ondersteunt de school voldoende bij deze projecten die tot doel hebben groepen van leerlingen die leerbedreigd zijn door hun sociale achtergrond of hun leefsituatie maximaal kansen te bieden binnen onderwijs.

<i>participatie aan projecten</i>	Bij de start van de nieuwe directie anderhalf jaar geleden werden een aantal aspecten van de CLB-opdracht onder de loep genomen. Voor wat betreft kansenbevordering stelde het beleid vast dat niet alle medewerkers (1) een duidelijk zicht hebben op de schoolspecifieke gegevens betreffende de doelgroepen, (2) voldoende schoolondersteunend werken naar kansengroepen en (3) voldoende betrokken zijn bij de GOK/SES-werking in de scholen. De vroegere visie op kansenbevordering was niet meer up-to-date noch gedragen. Deze vaststellingen leidden tot een strategische doelstelling in het kwaliteitswerkplan 16-17: 'Het CLB staat voor een kwaliteitsvolle leerlingenbegeleiding vanuit een preventief en kansenbevorderend perspectief'. Aansluitend hierbij formuleerde het beleidsteam volgende operationele doelen: 'Kansenbevordering is een herkenbare prioriteit binnen de werking' en 'een uitgebouwd aanbod rond schoolondersteuning is afgestemd op aangegeven noden en de beginsituatieanalyse van de scholen'.
<i>aanbod door CLB</i>	
<i>afspraken</i>	
<i>samenwerking netwerk</i>	
<i>ondersteuning GOK/SES</i>	
<i>materialen</i>	
<i>registratie</i>	

Om dit te realiseren werkten de kwaliteitscoördinator en de directie een kwaliteitsplan uit.

Het centrum startte met een bevraging van alle scholen naar de noden tot ondersteuning van projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen en van de CLB-medewerkers met het oog op een sterkte-zwakke analyse. Het centrum richtte recent een projectteam kansenbevordering op. De directie, de kwaliteitscoördinator, een vertegenwoordiger van de paramedische discipline en de ankerfiguur kansenbevordering (maatschappelijke discipline) staan prioritair voor de uitdaging een krachtige en gedragen visie op kansenbevordering uit te werken en de expertise rond anderstalige nieuwkomers aan te scherpen. De leden van het projectteam volgden meerdere vormingen en de ankerfiguur neemt deel aan het lerend netwerk kansenbevordering. Het projectteam plant vormingsmomenten om de medewerkers inzicht te geven in de mechanismen van achterstelling, hun basisvaardigheden in het omgaan met kansarmoede te versterken en hen kennis te laten maken met het netwerk binnen deze context.

De vrijstelling van een schoolondersteuner (60%) en het nieuwe teamconcept creëren ruimte om de schoolondersteuning te implementeren. De onthalers nemen hier een centrale plaats in. Nadat de directie recent de schoolfoto's van alle scholen verzamelde, staan de onthalers in voor de analyse ervan om op basis van de vaststellingen en hun eigen ervaringen de scholen te sensibiliseren en een aanbod te doen voor kansengroepen. Niettegenstaande de medewerkers de populatie- en leerlingenkenmerken nog niet systematisch in kaart brengen, hebben zij een globaal zicht op de prioritaire doelgroepen. Zij benutten echter de beschikbare schoolspecifieke data nog onvoldoende om een doelgericht ondersteuningsaanbod op maat van de school vorm te geven. In de BB/AN's nemen de medewerkers slechts heel beperkt schoolspecifieke afspraken op.

De onthalers moeten de signaalgevoeligheid bij leerkrachten en hun deskundigheid bij het opvangen van leerlingen met problemen via schoolondersteuning verhogen. Daarvoor volgden de onthalers basisonderwijs reeds een opleiding schoolondersteuning bij de POC. Er is maandelijks een overleg tussen de onthalers en de schoolondersteuner om o.a. de ondersteuning van projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen verder uit te bouwen.

In de basisschool lopen sinds dit jaar aan aantal projecten. Binnen de werkgroep van de scholengemeenschap basisonderwijs participeert de schoolondersteuner o.a. actief aan het uitwerken van een onthaalbeleid voor anderstalige nieuwkomers in enkele scholen. In een aantal scholen wordt samengewerkt met de brugfiguren om de kleuterparticipatie en de ouderbetrokkenheid te verhogen. De medewerkers geven aan dat zij door een aanklappende houding en werkwijze de beeldvorming van de scholen op kansengroepen proberen bij te sturen.

In de secundaire scholen is de schoolondersteuning minder sterk uitgebouwd. Er werden afspraken gemaakt voor het uitwerken van een aantal projecten i.s.m. het CLB, o.a. het begeleiden van de onderwijsloopbaan bij anderstalige nieuwkomers.

De CLB-directie participeert aan de werkgroep GOK-zorg voor de secundaire scholen die draaiboeken rond meerdere thema's ontwikkelt met de bedoeling deze doelgericht voor te stellen in bepaalde scholen.

Het centrumbeleid doet zelf een aanbod, o.a. breed onderwijs, met als doel groepen van leerlingen die leerbedreigd zijn maximaal kansen te bieden binnen het onderwijs.

Het centrum heeft een samenwerking uitgebouwd met externe diensten die flankerend werken met de scholen, zowel in functie van de begeleiding van individuele leerlingen en hun ouders als voor preventie en schoolondersteuning. Een sociale kaart i.v.m. kansenbevordering, met link naar de sociale kaart van de stad Oostende, is in ontwikkeling.

Het centrum is op de hoogte van het aanbod aan lokale projecten en participeert soms aan het introduceren ervan in de scholen.

De CLB-directie participeert aan het LOP basisonderwijs Middelkerke en Oostende en aan het LOP secundair onderwijs Oostende. Sommige medewerkers participeren aan werkgroepen binnen het LOP, bv. taal en interculturaliteit. Het beleid zoekt kanalen om een efficiënte doorstroming van de informatie te garanderen.

De schoolondersteuner en de onthalers hebben zicht op de thema's en de doelstellingen van de GOK/SES-werking in de meeste scholen. In een aantal scholen participeert de schoolondersteuner actief aan de GOK-werking. Omwille van de recente opmaak is ook hierover weinig terug te vinden in de afsprakennota's.

Gezien de pas opgestarte OKAN-klas in het werkgebied zet het centrum in op deskundigheidsbevordering die moet resulteren in concrete afspraken en een aanklappende werking.

Omdat het beleid de meeste initiatieven pas vorig jaar opstartte, heeft het nog geen zicht op de effecten van de ondernomen acties in het kader van haar interne kwaliteitszorg.

3.1.1.5 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet

Het centrum levert voldoende inspanningen om inhoud te geven aan een kwaliteitsbeleid gericht op de realisatie van een verantwoorde dienstverlening en een respectvolle begeleiding. Het beleid stimuleert het kwaliteitsdenken bij de medewerkers. Het centrum heeft duidelijke kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd gericht op de verbetering van meerdere processen binnen het centrum.

kwaliteitscoördinator De contextgegevens in dit centrum bepalen dat het beleid inzet op het bijsturen van de huidige werking. Het centrum wil investeren in het creëren van de nodige basis voor voldoende gelijkgerichtheid en efficiëntie in de dagelijkse werking.
kwaliteitsplan
kwaliteitshandboek
kwaliteitsbeleid
zorg voor kwaliteit

Daarom stelde het beleid een kwaliteitscoördinator aan die voor 40 % vrijgesteld wordt van andere opdrachten. Met deze vrijstelling biedt het centrum tijd en ruimte om op beleidsmatig vlak zaken op punt te stellen. Op deskundige wijze ontwikkelt de kwaliteitscoördinator de kwaliteitsvisie binnen het centrum en stimuleert ze het kwaliteitsdenken bij de medewerkers. Met de oprichting van een 'kernteam', bestaande uit de kwaliteitscoördinator, de directie en een vertegenwoordiger uit elke discipline, bewerkstelligt het beleid dat medewerkers een actieve bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid. Het kernteamoverleg wordt een forum waar het strategisch plan, het kwaliteitsplan en de verbeterprojecten besproken, geëvalueerd en bijgestuurd worden.

Vanuit een combinatie van bronnen, zoals de bevraging van alle medewerkers, de bevindingen van de scholen, het verkennend bezoek van de onderwijsinspectie rond het M-decreet en diverse overlegmomenten, bepaalt het beleidsteam welke processen geoptimaliseerd kunnen worden. De concretisering van deze keuzes vormt het strategisch plan van het centrum. De kwaliteitscoördinator slaagt erin om, in samenspraak met de directie, de strategische doelen te vertalen naar operationele doelen die uiteindelijk vertaald worden in kwaliteitsplannen.

Het beleidsteam streeft ernaar dat de inspanningen resulteren in een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit is duidelijk merkbaar bij het uitschrijven van de procedures, kwaliteitsplannen en het kwaliteitshandboek. Directie en kwaliteitscoördinator slagen erin om functionele documenten te ontwikkelen met het oog op het verhogen van de kwaliteit van zorg. Het kwaliteitshandboek en de kwaliteitsplannen ondersteunen de medewerkers om binnen de dagelijkse werking op een kwaliteitsvolle manier aan de slag te gaan. Illustratief hierbij is de keuze van het beleid om de server (het digitaal platform) uit te bouwen tot een kwaliteitshandboek.

De inhoud van het huidige kwaliteitshandboek is van toepassing op de volledige werking van het CLB. Het geeft aan hoe het CLB de kwaliteit van de werking waarborgt en beheerst. Het centrum kiest ervoor om de serverstructuur gelijk te laten lopen met het kwaliteitshandboek. Hierdoor wordt het kwaliteitshandboek een dynamisch werkdocument, hanteerbaar voor alle medewerkers.

Het beleidsteam is er op korte termijn in geslaagd om een gedragen systeem van kwaliteitszorg te creëren binnen het centrum. De meeste medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Medewerkers worden volledig betrokken bij verbeterprojecten. Naast hun taak binnen het werkveld krijgen zij een beleidsondersteunende opdracht in het projectteam. Personeelsvergaderingen worden benut om collega's te informeren over de activiteiten in de verschillende projectteams. Deze bijeenkomsten zijn ook het forum voor de kwaliteitscoördinator om het volledige team te informeren over de stand van zaken rond het kwaliteitsbeleid.

Het constant monitoren van de werking aan de hand van data-analyse met het oog op het gericht bijsturen van de werking is een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst.

4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?

Het onderzoek naar de kwaliteit en de kwaliteitsbewaking van de geselecteerde procesindicatoren of procesvariabelen levert het volgende op.

4.1 Aanvangsbegeleiding

- Doelgerichtheid** Uit de recente tevredenheidsbevraging (resultaten november 2016) die het centrum voerde bij het personeel blijkt dat er weinig of geen procedures en afspraken zijn voor nieuwe medewerkers. Ook nieuwe medewerkers geven aan dat er heel wat onuitgesproken regels binnen het CLB zijn die het voor hen niet gemakkelijk maken. Daarom formuleerde het beleid ‘het werken naar een uniforme aanvangsbegeleiding’ als een operationeel doel in het kwaliteitswerkplan 16-17. Hoewel een visie op en de plaats van de aanvangsbegeleiding binnen het personeels- en professionaliseringsbeleid nog niet is uitgewerkt, stelt het beleidsteam voor dit proces een beperkt aantal doelstellingen voorop. Een competentiegericht aanwervingsbeleid gelinkt aan het nieuw teamconcept getuigt daarvan.
- Ondersteuning** Het beleid van het centrum wil werk maken van een administratief-organisatorische en taakhoudelijke ondersteuning. Een uitgeschreven procedure, de onthaalbrochure en een checklist ‘onthaal’ moeten duidelijk maken wie, wat, wanneer opneemt ten aanzien van nieuwe medewerkers, o.a. onthaal door directie, taakomschrijving peter/meter, kennismaking server binnen kwaliteitszorg ...
- Het peter- en meterschap is nog niet geformaliseerd. Vaak zijn het collega’s van dezelfde discipline die vrijwillig deze taak opnemen naast de collegiale ondersteuning door alle teamleden.
- Het beleid voerde nog geen planningsgesprekken waarbij de functiebeschrijving met de nieuwe medewerkers wordt gepersonaliseerd, gezien de vele personeelsswissels voor korte periodes. Een persoonlijk ontwikkelingsplan wordt niet opgestart. Op vraag werden enkele coachingsgesprekken gevoerd. Het beleid formaliseerde de deelname aan het leertraject van de Permanente Ondersteuningscel (POC) nog niet als kennismaking met de CLB-werking, ook niet voor medewerkers zonder CLB-ervaring.
- Doeltreffendheid** Het beleidsteam nam de evaluatie van de aanvangsbegeleiding op in de recente tevredenheidsbevraging van het personeel en bevroeg een aantal nieuwe medewerkers mondeling.
- Het gesprek met de beginnende medewerkers bevestigt de resultaten van de bevragingen, nl. de nood aan structuur, dezelfde informatie voor iedereen, coaching, duidelijke taakafspraken ...
- Om hieraan tegemoet te komen wil het beleid in de nabije toekomst een beroep doen op de ervaringen van nieuwe medewerkers om de aanvangsbegeleiding een nieuw élan te geven.

Ontwikkeling Het proces van aanvangsbegeleiding staat aan het begin van een ontwikkeling. De centrumleiding wil in overleg met de beginnende en de ervaren medewerkers de kwaliteit van de aanvangsbegeleiding aanscherpen en zorgen voor een effectieve ontwikkelingsdynamiek.

5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

Het onderzoek naar het algemeen beleid van het centrum levert volgende vaststellingen op.

Leiderschap Het centrum maakte op heel korte tijd drie directiewissels mee. De nieuwe directeur werkt momenteel samen met de kwaliteitscoördinator aan een transparant, participatief en overtuigend beleid. De directie koos daarom voor de installatie van een middenkader, 'het kernteam', om samen met directie en kwaliteitscoördinator vorm te geven aan de CLB-werking. Dit kernteam is samengesteld uit de disciplinehoofden. Via de disciplinehoofden wordt elke CLB-medewerker actief betrokken in de besluitvorming en de implementatie van nieuwe regelgeving of procedures. Het kernteam geniet het vertrouwen van de medewerkers. Om de betrokkenheid van de medewerkers bij de organisatie te verhogen werkt het centrum met 'projectteams'. Medewerkers krijgen binnen dit team verantwoordelijkheid om een vernieuwingsproces kwaliteitsvol uit te bouwen.

Het beleidsteam beschikt over een sterk vermogen tot reflecteren. Dit beleid is zich bewust van de tekorten, kent de eigen troeven en ziet de groeikansen en de verbeterpunten. Zo investeert het beleid onder meer sterk in netwerken en in de vertrouwensrelatie met de scholen.

De directeur en kwaliteitscoördinator werken systematisch aan het zoeken naar en versterken van het draagvlak voor haar vernieuwings- en verbeteringsprocessen, zowel binnen het centrum, bij de scholen en bij andere partners.

Visieontwikkeling Het centrum beschikt over een visie voor meerdere aspecten van de werking. Het beleid ziet het als een belangrijke opdracht zich als centrum verder te profileren zonder de positie als partner van de scholen in gevaar te brengen. Een open communicatie moet ervoor zorgen dat zowel personeelsleden, cliënten als partners zicht krijgen op wat het centrum op termijn wil bereiken. Prioritair is momenteel systematisch aandacht te hebben voor het formuleren van concrete doelstellingen en de te bereiken effecten te benoemen en op te volgen.

Besluitvorming Het centrum heeft een nieuwe organisatiestructuur die participatieve besluitvorming toelaat. De directie ziet de gedragenheid van beslissingen als essentieel. De aandacht voor teamveiligheid staat nu voorop. Door belang te hechten aan openheid en vertrouwen van alle medewerkers kan het beleid ruimte creëren voor kritische reflectie en uitwisseling. Volgehouden inspanningen om op overlegmomenten ook onderliggende motieven te duiden is hierbij belangrijk.

6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De samenwerking met de basisscholen bij het ontwikkelen van preventieve acties rond kleuterparticipatie.
- De participatie aan en ondersteuning bij projecten op school gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen.
- Het uitschrijven van de procedures, kwaliteitsplannen en het kwaliteitshandboek die medewerkers ondersteunen om binnen de dagelijkse werking op kwaliteitsvolle wijze aan de slag te gaan.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- Het stimuleren van het kwaliteitsdenken bij de medewerkers.

Wat betreft het algemeen beleid

- Het zoeken naar en versterken van het draagvlak voor vernieuwings- en verbeteringsprocessen, zowel binnen het centrum, bij de scholen en bij andere partners.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- Een duidelijke taakomschrijving van de diverse functies binnen het nieuw teamconcept, om o.a. de rol binnen de opdracht rond leerplichtopvolging te bepalen.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De kwaliteit van de aanvangsbegeleiding verder aanscherpen en zorgen voor een effectieve ontwikkelingsdynamiek.
- Het monitoren van de werking aan de hand van data-analyse met het oog op het gericht bijsturen van de werking.

Wat betreft het algemeen beleid

- Het realiseren van voldoende gelijkgerichtheid en efficiëntie in de dagelijkse werking.
- Het verder inzetten op het profileren van het centrum zonder de positie als partner van de scholen in gevaar te brengen.
- Aandacht hebben voor het formuleren van doelstellingen die het centrum nastreeft, zowel intern als naar externen, de gewenste effecten benoemen en gericht opvolgen.

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- In samenspraak met de scholen de opdracht inzake leerplichtopvolging structureel kwaliteitsvol uitbouwen.
- Actief participeren aan gestructureerd overleg georganiseerd door de school, gebaseerd op de door de school geregistreerde gegevens over de aanwezigheid en afwezigheid van individuele leerlingen.
- Vanuit de analyse van de geregistreerde gegevens rond afwezigheden een aanbod van schoolondersteuning en gerichte preventie aan scholen doen.
- De algemene consulten uitvoeren op gelijkgerichte wijze, op basis van duidelijke centrumafspraken. Deze consulten organiseren zodat de multidisciplinaire werking niet in gedrang komt.

7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN

In uitvoering van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies:

BEPERKT GUNSTIG

- voor **de erkenningsvoorwaarde**
 - Leerlinggebonden aanbod**
Afwezigheidsproblemen
 - Preventie gezondheidszorg**
Algemene consulten
 - Schoolondersteuning**
Participatie aan gestructureerd overleg

Om deze tekorten op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf **16-12-2019** opnieuw een controle uit.

Door artikel 215 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende de kwaliteit van onderwijs (zoals gewijzigd bij decreet van 23-03-2018), wijzigt vanaf 1 september 2018 het advies "beperkt gunstig" in een "gunstig advies".

Dit betekent dat de erkenning van de instelling of van structuuronderdelen voortgezet wordt.

Namens het inspectieteam	Voor kennisname namens het bestuur
Annemarie DESMYTTERE de inspecteur-verslaggever	Céline BERTON de directeur
Datum van verzending aan de directie en het bestuur van het centrum	