



Rapport over de doorlichting van het Centrum voor leerlingenbegeleiding "Leieland" te Menen

Instelling:	Vrij CLB Leiland Menen
Adres:	Oude Leielaan 83 A – 8930 Menen
Telefoon:	056/23 72 50
Fax:	056/23 72 58
E-mail:	info@clbleieland.be
Website:	http://www.clbleieland.be/
Instellingsnummer:	114959

DL 3/onderzoek ter plaatse: **02 t/m 06 juni 2008**

Samenstelling van het inspectieteam:

**Guy De Paepe
Marleen Dobbels
Jos Vanlandschoot
Martine Vranken**

Externe deskundigen: **Maurits Wismans
Wilfried Van Keymeulen**

Coördinatie en verslaggeving: **Marleen Dobbels**

I **INHOUDSOPGAVE**

I	INHOUDSOPGAVE	2
II	INLEIDING	3
III	FOCUS VAN DE DOORLICHTING	4
IV	WOORDENLIJST	5
V	KENMERKEN VAN HET CENTRUM EN HAAR WERKGEBIED	6
1	CENTRUMKENMERKEN	6
2	RISICOGEOVOELIGHEID VAN HET WERKGEBIED	7
3	MOGELIJKHEDEN TOT SAMENWERKING	8
VI	ALGEMEEN BEELD VAN DE KWALITEIT VAN HET CENTRUM	10
1	ONTWIKKELING EN KWALITEITSZORG	10
1.1	<i>Verdere ontwikkeling als organisatie sinds de vorige doorlichting</i>	10
1.2	<i>Zelf waken over de kwaliteit van de werking</i>	10
1.3	<i>Ondersteunende processen</i>	11
2	OPDRACHTEN UITVOEREN MET AANDACHT VOOR ZORG EN EFFECT	12
2.1	<i>"De juiste dingen doen"</i>	12
2.2	<i>Uitvoeren wat de overheid verplicht heeft gemaakt.</i>	13
2.3	<i>Zorgzaam handelen door de opgelegde werkingsprincipes toe te passen.</i>	14
2.4	<i>Weten wat je wil bereiken en nagaan of het wordt bereikt.</i>	15
3	AFSTEMMING TUSSEN DE EERSTE ZORG OP SCHOOL EN DE CLB-WERKING	15
VII	BELEIDSKRACHT	17
VIII	OUTPUT	18
1	TEVREDENHEID	18
2	ANDERE OUTPUTGEGEVENS	19
IX	ADVIES AAN HET CENTRUM	20
X	ADVIES AAN DE OVERHEID	21
XI	BIJLAGE	22

II INLEIDING

Van 2 t/m 6 juni 2008 bezocht de onderwijsinspectie van de Vlaamse Gemeenschap het Vrij CLB Leieland te Menen. Zij deed dit in het kader van haar decretale opdracht om voor de overheid toezicht uit te oefenen op de kwaliteit en de kwaliteitszorg van onderwijsinstellingen.

Tijdens de doorlichting vraagt de inspectie zich af of een centrum in orde is met de voorwaarden die de overheid verbindt aan de financiële middelen die ze geeft. We stellen ons de vraag of het centrum bij het bepalen van wat men wil bereiken en doen, rekening hield met wat leerlingen nodig hebben om zich in de onderwijsomgeving te kunnen handhaven, om zich goed te voelen en met succes de onderwijsloopbaan te doorlopen. We hebben in dit verband oog voor de kracht die uitgaat van de samenwerking tussen school en CLB.

De inspectie gebruikt het CIPO-model als toezichtkader. Het model bestaat uit *vier grote onderdelen*:

"Context" verwijst naar factoren waarop de instelling (bvb. school, CLB) geen invloed heeft. Bijvoorbeeld omgevingskenmerken, wetgeving.

"Input" verwijst naar wat men beschikbaar heeft op vlak van middelen (personen, financieel).

"Proces" verwijst naar keuzes die de instelling maakt tijdens het voorbereiden en uitvoeren van haar opdrachten; het verwijst ook naar de manier waarop de instelling zorgt voor ontwikkeling en verbetering.

"Output" verwijst naar de mate waarin de instelling haar doelstellingen bereikt. Een school, CLB, ... hebben een bestaansreden en er leven verwachtingen ten aanzien van wat ze in dit verband bereiken.

Tijdens een doorlichting voert de inspectie volgende activiteiten uit: observaties, onderzoek en analyse van documenten en gegevens en gesprekken. Het doorlichtingsteam kwam in onderling overleg en op basis van de verzamelde gegevens tot een unaniem advies. We steunden hiervoor op meerdere *bronnen*.

Het doorlichtingverslag resulteert in één van drie mogelijke adviezen:

- Gunstig
- Gunstig beperkt in de tijd
- Ongunstig

Een gunstig advies is noodzakelijk, wil het CLB verder kunnen gefinancierd of gesubsidieerd worden.

Dit rapport over de doorlichting moet binnen een termijn van 30 kalenderdagen op een personeelsvergadering integraal besproken worden.

Het verslag is openbaar en kan ongeveer drie maanden na de doorlichting geraadpleegd worden op de website van de onderwijsinspectie www.onderwijsinspectie.be of www.schooldoorlichting.be.

Het verslag mag niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

III FOCUS VAN DE DOORLICHTING

De voorbereiding van het onderzoek ter plaatse bracht geen uitgesproken aandachtspunten op de voorgrond. Volgende onderwerpen werden grondig geëvalueerd tijdens de doorlichting:

- *Ontwikkeling sinds de vorige doorlichting.* Behield men wat sterk is en heeft men stappen vooruit gezet, ook m.b.t. de belangrijkste opmerkingen uit vorige doorlichting?
- *De keuze van doelstellingen en werkwijze.* Wordt er bij de ontwikkeling als CLB en de keuze van acties rekening gehouden met de noden en behoeften van de leerlingen in de verschillende scholen van het werkgebied?
- *De samenwerking met de scholen waarmee ze een overeenkomst hebben afgesloten.* Vullen school en CLB elkaar aan en wijzen hun afspraken op een doelgerichte, zorgzame en effectieve werkwijze? Versterken ze door hun manier van samenwerken bij elkaar de kwaliteit van de zorg voor en begeleiding van leerlingen?
- *Multidisciplinair handelen.* Het is een werkingsprincipe dat in belangrijke mate bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening. Heeft het centrum zorg voor multidisciplinair handelen en blijkt het effect van het multidisciplinair handelen uit de dienstverlening aan leerlingen en ouders en uit de schoolondersteuning?
- *Tevredenheid.* Leiden de inspanningen en bereikte resultaten tot tevredenheid van de klanten, de partners van het CLB en het personeel?
- *Kansenbevordering.* Heeft het centrum aandacht voor kansenbevordering? Welk effect heeft de keuze voor de uitbreiding van de omkadering met een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting op de dienstverlening?

De inspectie houdt tijdens de doorlichting rekening met deze ontwikkeling en met het onderwerp van de zelfevaluatie. Het centrum gaf de inspectie informatie over de wijze waarop men zelfevaluatie wenst op te starten. Zelfevaluatie is een recent gegeven in de ontwikkeling van het centrum. In de huidige ontwikkelingsfase koos het centrum er voor om nog geen zelfevaluatierapport voor te leggen. Zelfevaluatie had daardoor nog geen invloed op de accenten die tijdens de doorlichting worden gelegd.

In het centrum was grote openheid waardoor meerdere documenten en gesprekken inzicht gaven in de visie, de organisatie en de uitvoering van de opdrachten. De inspectie kreeg zicht op het kwaliteitsbeleid van het centrum.

IV WOORDENLIJST

Met deze woordenlijst willen we op de eerste plaats toelichting geven bij woorden die het centrum gebruikt en die wij in dit rapport hebben overgenomen.

Indien het ons nodig leek, hebben we ook bepaalde begrippen uit onderwijsregelgeving overgenomen. Het zou ons te ver leiden om alle begrippen in deze lijst op te nemen. We hebben ons beperkt tot wat essentieel leek om het rapport te kunnen begrijpen wanneer men niet professioneel met het CLB bezig is.

ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting:

Iemand die armoede aan den lijve heeft ervaren, de eigen ervaring deels heeft verwerkt en getoetst aan en verruimd met die van anderen. De ervaringsdeskundige beschikt over een aantal inhouden, methoden, vaardigheden en attitudes om de verruimde armoede-ervaring deskundig aan te wenden in alle sectoren die met armoede te maken hebben.

(Spiesschaert Fr., 2005, pp 86-87).

BaSo – fiche:

Een document met een overzicht van gegevens die in de loop van het basisonderwijs werden verzameld en belangrijk zijn om weten voor de secundaire school. De gegevens worden door de basisschool geselecteerd en met de leerling besproken. De ouders krijgen de gegevens en kunnen die doorgeven aan de secundaire school waar hun kind inschrijft, zodat de zorg zo goed mogelijk verder gezet kan worden.

Denkdag: een vorming -en reflectiemoment voor de voltallige personeelsgroep, waar een thema wordt toegelicht, uitgewerkt en waar afspraken kunnen gemaakt worden. Men maakt hierbij gebruik van interne en externe expertise.

Intervisiegroepen: in dit centrum wordt intervisie gezien als een disciplinegebonden en/of disciplineoverstijgend overleg waarbij inhouden doorgegeven worden, ideeën uitgewisseld en getoetst worden en waar een centrumeigen visie kan ontwikkeld worden.

Interne leerlingenbegeleiding op school (ILB): het zorgaanbod op vlak van leerlingenbegeleiding zoals door de school georganiseerd. Interne leerlingenbegeleiding vormt de schakel vormt tussen de basiszorg op de school en het CLB.

V KENMERKEN VAN HET CENTRUM EN HAAR WERKGEBIED

Vooraleer over de kwaliteit van het centrum te schrijven, geven we aan de hand van enkele gegevens een beeld van de kenmerken van het centrum en van de omgeving waarbinnen ze haar werk moet doen. We nemen gegevens op die we relevant achten zodat de informatie die hierna volgt, kan gesitueerd worden.

1 Centrumkenmerken

Werkgebied

Onderwijsniveau	Aantal scholen
Buitengewoon kleuteronderwijs	1
Buitengewoon lager onderwijs	2
Gewoon kleuteronderwijs	16
Gewoon lager onderwijs	18
Secundair onderwijs 1 ^e graad	5
Secundair onderwijs ASO	3
Secundair onderwijs BSO	3
Secundair onderwijs TSO	4

Het werkgebied omvat de verschillende onderwijsniveaus. We merken een overwicht aan basisonderwijs. Binnen SO zijn de verschillende niveaus aanwezig met een licht overwicht van TSO. DBSO en BUSO zijn niet aanwezig.

Het ruime aandeel van BaO laat toe zich te specialiseren in die richting, maar vereist waakzaamheid om de specifieke kennis en vaardigheden nodig voor de begeleiding van het SO niet uit het oog te verliezen.

Overzicht van de functies die in het CLB voorkomen en van de mate waarin ze beschikbaar zijn.

<i>Toegekende functies met hun omkaderingsgewicht</i>		
Ambt	aantal	omkaderingsgewicht
Directie	1	1,60
Administratief werker	0	0
Arts	1,7	2,72
Maatschappelijk werker	3,5	3,50
Medewerker	1,6	1,12
Ervaringsdeskundige	0,5	0,25
Paramedisch werker	3,8	3,80
Psycho-pedagogisch consulent	5,5	7,15
Psycho-pedagogisch werker	1,8	1,80
	Totaal	21,94

Met deze omkadering is het centrum een klein centrum. Ter vergelijking: het grootste CLB heeft 143,75 omkadering en het kleinste 15, 72.

Het centrum kreeg op basis van de aanwezigheid van GOK -leerlingen in haar werkgebied 0,81 omkadering extra.

Wat valt op:

- er is een duidelijk overwicht van de psycho-pedagogische discipline, deels toe te schrijven aan de opbouw van het personeelskader van het centrum in het verleden.
In de periode 2000–2006 werd het personeelskader uitgebreid met 2,5 FTE (18,40-> 22,04). Het centrum heeft deze mogelijkheid aangegrepen om de meeste functies te versterken. Het bestaande overwicht van de psycho-pedagogische discipline werd nog versterkt.
- het centrum koos voor de aanwerving van een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting (0,5).

Een overzicht van het aanbod van het centrum

Elk CLB heeft een aanbod aan activiteiten dat zich verdeelt over (a) verplichte opdrachten, (b) ingaan op vragen en (c) het verzekerd aanbod.

Het is belangrijk dat een centrum rekening houdt met de vragen die het krijgt. Het centrum moet echter ook bewaken dat het prioritair werkt voor de meest kwetsbare leerlingen en de overheid verwacht de uitvoering van een aantal verplichte taken. Het verzekerd aanbod laat een CLB toe om, ook al ligt er geen vraag, initiatief te nemen. Zo kan men aan de school voorstellen doen met als doel de basiszorg (o.a. signaaldetectie) te versterken, kansenbevordering te stimuleren en informatie over onderwijs en welzijn/gezondheid te verspreiden. Ook op vlak van gezondheidsbevordering liggen er mogelijkheden om initiatief te nemen en voorstellen te doen die men nodig acht. Wanneer een school het verzekerd aanbod weigert, moet ze dit motiveren.

Hulpverlening (ingaan op vragen naar hulp).

Er werden door de CLB -sector modelmodules opgemaakt die een centrum in het kader van Integrale Jeugdhulp kan aanbieden. VCLB Leieland heeft deze modules overgenomen; er werden geen bijkomende elementen aan toegevoegd.

Alle hulpverlening in CLB is ambulante.

Modules:

- Informatie- en adviesverlening voor schoolgaande kinderen, jongeren, hun gezin en hun leefomgeving
- Onthaal voor schoolgaande kinderen, jongeren, hun gezin en anderen uit hun leefomgeving
- Vraagverheldering voor kinderen, jongeren, hun gezin en hun leefomgeving in het kader van leerplichtproblemen
- Vraagverheldering voor schoolgaande kinderen, jongeren, hun gezin en hun leefomgeving
- Korte begeleiding voor schoolgaande kinderen en jongeren
- Begeleiding voor gezinnen in het kader van de begeleiding van een leerling
- Diagnostiek en indicatiestelling voor schoolgaande kinderen en jongeren
- Diagnostiek voor schoolgaande kinderen, jongeren en hun gezin
- Ondersteuning voor leerkrachten in het kader van de begeleiding van een leerling
- Mobiele bemiddeling in conflicten in de onderwijsleersituatie tussen kinderen, jongeren, hun gezin en hun leefomgeving

Verplichte begeleiding

- Medische onderzoeken
- Vaccinaties aanbieden
- Maatregelen ter voorkoming van besmettelijke ziekten
- Voorkomen en opvolgen van leerplichtproblemen

Schoolondersteuning in het kader van het verzekerd aanbod.

De schoolondersteuning zoals beschreven in de beleidscontracten onder de rubriek "verzekerd aanbod", geeft aan dat 'het CLB acties kan ondernemen ter ondersteuning van de schoolinterne leerlingenbegeleiding'.

Het is niet duidelijk welke initiatieven dit precies zijn en op basis van welke vaststellingen of ervaringen het centrum aan de school een aanbod voor ondersteuning doet. Om die reden nemen we hier geen voorbeelden op.

2 Risicogevoeligheid van het werkgebied

Algemeen beeld van het werkgebied:

Het werkgebied van VCLB Leieland telt drie regio's: Wervik - Menen - Wevelgem.

De centrale regio van Menen kenmerkt zich door uitgesproken kansarmoede. Opvallend daarbij is een hoog niveau van maatschappelijke kwetsbaarheid en een sterke aanwezigheid van diverse risicofactoren in opvoedingssituaties (bvb. armoede, zwakke huisvesting, zwakke gezondheid, ...). Binnen deze regio is een duidelijke aanwezigheid van anderstaligen. Naast Franssprekende ouders zijn ook anderstalige nieuwkomers aanwezig, zij het in mindere mate.

De regio Wervik vertoont een wisselend beeld van middenklasse gezinnen en kansarmoede. Bepaalde risicofactoren wijzen op zichtbare kansarmoede. Daarnaast worden steeds meer signalen opgevangen van verdoken armoede in deze regio.

In de regio Wevelgem treffen we een meer welvarende populatie aan.

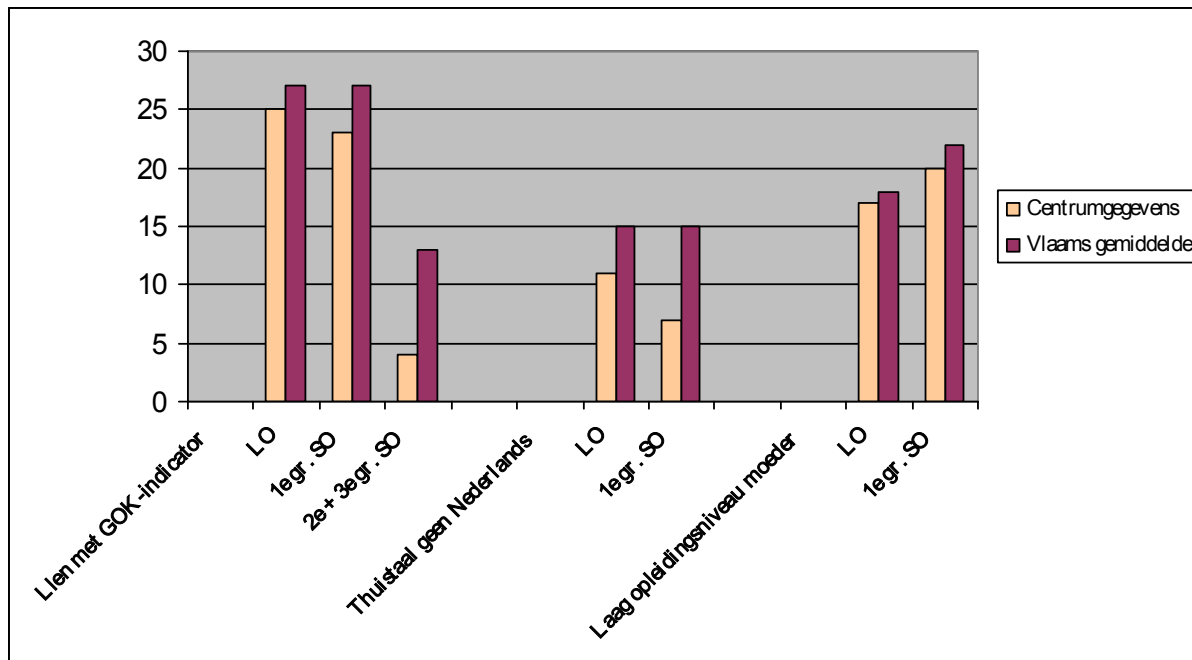
Risicofactoren die op systematische basis een gerichte vorm van preventief handelen vereisen.

De extra GOK-omkadering wijst op de aanwezigheid van leerlingen die aan de GOK-indicatoren voldoen:

- 25% in LO
- 23% in 1e graad SO

- 4 % in de rest van het SO
- Vooral de volgende indicatoren vallen op:
- thuistaal geen Nederlands: 11% in LO en 7% in 1e graad SO.
 - laag opleidingsniveau van de moeder: 17% in LO en 20% in 1e graad SO.
 - leerlingen met minstens 1 jaar achterstand: 19% in 2e en 3e graad SO.

Om ons enig beeld te vormen over de betekenis van deze cijfers, vergelijken we ze met de Vlaamse gemiddelden. Dat levert volgend beeld op:



Wanneer we de aanwezigheid van GOK-leerlingen in basis- en secundair onderwijs met elkaar en met de Vlaamse gemiddelden vergelijken, dan valt op dat de GOK-percentages in de 2^e en 3^e graad van het secundair onderwijs merklijk lager liggen dan in de 1^e graad en in het basisonderwijs. Deze cijfers zouden er kunnen op wijzen dat GOK-leerlingen gaandeweg uit het werkgebied verdwijnen. Het centrum zag niet meteen een verklaring voor dit fenomeen.

Outputindicatoren wijzen op:

- schoolse vertraging: varieert sterk binnen het werkgebied (van 31% naar 5%)
- zittenblijven (geen groot verschil tussen de scholen)

De informatie waarover we beschikken is minimaal en laat niet toe een meer gedetailleerde beschrijving van mogelijke risicofactoren te geven.

We onthouden:

- de noodzaak om rekening te houden met een verhoogde zorgbehoefte bij bepaalde doelgroepen
- dat bepaalde scholen meer zorg vragen door een opvallende aanwezigheid van leerlingen met schoolse achterstand

Deze leerlingenkenmerken wijzen op een gevarieerde zorgbehoefte. De wijze waarop het centrum hiermee omgaat zou tot uiting moeten komen in de schoolspecifieke afspraken over de samenwerking met de scholen van het werkgebied.

3 Mogelijkheden tot samenwerking

Het centrum heeft oog voor een goede samenwerking, maar sloot nog geen formele samenwerkingsprotocollen af.

Werken met een vaste contactpersoon per school heeft als voordeel dat het centrum zonder formele afspraken toch tot een relevante en stabiele samenwerking komt met een aantal diensten. De continuïteit schept vertrouwen, maar op lange termijn zijn er aan deze werkwijze ook risico's verbonden. Als er zich binnen het centrum personeelswijzigingen voordoen, kan men niet

terugvallen op expliciete doelen en duidelijke afspraken tussen CLB en andere diensten uit welzijn, gezondheid, e.a. Daarom is het zinvol het afsluiten van samenwerkingsprotocollen te overwegen.

We onthouden:

- Menen beschikt over een relatief klein netwerk dat zich vooral richt op gezinsondersteuning.
- Het centrum is voor heel wat diensten aangewezen op andere steden.
- Er zijn lange wachttijden voor bepaalde diensten (kinder- en jeugdpsychiatrie, thuisbegeleiding, revalidatiecentra, ...). Voor de dienst geestelijke gezondheidszorg en de dagcentra is de wachttijd minder lang. Omwille van deze wachttijden is het van belang, extra aandacht te hebben voor de behoeften van het kind tijdens de te overbruggen periode, zodat het op de meest gunstige manier kan blijven participeren aan het onderwijsgebeuren.
- Het revalidatiecentrum te Kortrijk past onder druk van de vele vragen een leeftijdsgrens van 12 jaar toe voor behandeling. Daardoor is een tijdige detectie van leermoeilijkheden in het kader van doorverwijzing belangrijk.
- De afstand tot de meer gespecialiseerde diensten vereist doorgaans een verplaatsing en is voor kansarmen niet altijd evident. Het vereist dat met deze mobiliteitsproblemen rekening gehouden wordt.
- Het CLB deelt het gebouw met de Dienst Geestelijke Gezondheidszorg. Dat bevordert de samenwerking.
- Er wordt samengewerkt met LOGO en politie in het kader van preventie.

Het centrum neemt deel aan het Lokaal Overleg Platform (LOP) BaO Menen en het LOP SO Kortrijk-Menen. De intensiteit van de participatie is groter in het LOP BaO Menen, gezien het LOP SO zich eerder richt op de regio Kortrijk. Het netoverschrijdend overleg BaO biedt mogelijkheden tot gelijkgerichte visieontwikkeling en laat toe samen vorming te organiseren, aansluitend op de noden en vragen die zich aandienen.

De werkgroep met de interne leerlingenbegeleiders secundair onderwijs kan als samenwerkingsverband worden vermeld omdat het mogelijkheden biedt om de visie, ontwikkeld op niveau van de scholengemeenschap, te vertalen naar de praktijk.

De interne leerlingenbegeleiding zorgt voor de eerste zorg op school en is vaak de eerste stap naar verdere begeleiding bij het CLB.

VI **ALGEMEEN BEELD VAN DE KWALITEIT VAN HET CENTRUM**

1 **Ontwikkeling en kwaliteitszorg**

In dit onderdeel van het rapport schetsen we de dynamiek die het centrum toont op vlak van groei en verbetering. We brengen het in verband met de wijze waarop het centrum zich organiseert, CLB-medewerkers aanstuurt in hun werk en hen ondersteuning geeft.

1.1 **Verdere ontwikkeling als organisatie sinds de vorige doorlichting**

Tijdens de eerste doorlichting werd vastgesteld dat het centrum op een gecoördineerde en geleidelijke manier de ombouw naar CLB had opgenomen.

Volgende punten werden positief beoordeeld:

- de participatieve wijze van ontwikkeling
- het streven naar volledige integratie van alle medewerkers
- het organisatorisch voorzien van mogelijkheden tot onderlinge consultatie en overleg, met als doel groei van multidisciplinair handelen mogelijk te maken
- de aanzet tot reflecteren
- de aanzet tot centrumoverstijgende netwerkvorming

In de vorige doorlichting werd aandacht gevraagd voor volgende punten:

- veiligheidsbeleid en kwaliteitsbeleid uitwerken volgens de regelgeving
- een meer concrete uitwerking van de bijzondere bepalingen
- registratie van gegevens als basis voor de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening
- een gezamenlijke en doelgerichte visie uitbouwen en een vertaling ervan naar de praktijk mogelijk te maken
- de keuze van teamconcept omdat het accent op continuïteit voordelen heeft maar ook minder positieve gevolgen voor de organisatie van teamoverleg en multidisciplinair handelen.

De doorlichting toont een evolutie op volgende punten:

- Er is werk gemaakt van het veiligheidsbeleid en ook het kwaliteitsbeleid kreeg een aanzet.
- Een betere aansturing voor de uitwerking van de bijzondere bepalingen is zichtbaar. Het centrum deed een inspanning om de inhoud van de bijzondere bepalingen concreter uit te werken. CLB-medewerkers slaagden erin de afspraken beter te duiden vanuit de opdracht van het CLB en met een efficiëntere taakverdeling tussen school en CLB. Het bewaken van de doelgerichtheid is een volgende stap die men nog moet zetten.
- Er werden inspanningen geleverd om data te verzamelen, vooral over de activiteiten die men uitvoert per discipline. Wanneer nu vervolgens de data gebruikt worden, kan dat de doelgerichtheid versterken.
- De aanzet tot reflecteren, breidde zich uit tot een meer systematische reflectie, o.a. in intervisiegroepen. Deze werkwijze ligt aan de basis van een beter onderbouwde visieontwikkeling. De stap naar een goed implementatieproces dat ervoor zorgt dat de inzichten die groeiden tijdens de intervisiemomenten in de dagelijkse praktijk worden toegepast, moet nog meer consequent gezet worden.
- Het centrum kiest consequent voor het behoud van het traditioneel teamconcept (een team van vier disciplines per school). De aandachtspunten die in dit verband tijdens de vorige doorlichting werden gemaakt, blijven behouden.

We kunnen besluiten dat het centrum geleidelijk verder ontwikkelt. Men legt er de nadruk op dat dit gebeurt binnen de grenzen van de draagkracht en dus op het tempo dat men aankan. Het centrum legt daarbij eigen klemtonen en hield rekening met een aantal opmerkingen uit de vorige doorlichting. Een tand bijsteken op vlak van datagebruik en implementatieproces kan snel de invloed van verbetering en vernieuwing op de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

1.2 **Zelf waken over de kwaliteit van de werking**

Het centrum is gestart met het ontwikkelen van een **kwaliteitssysteem**.

Een aantal verantwoordelijkheden werden vastgelegd en er bestaat een schriftelijke versie van een kwaliteitshandboek, aangevuld met een elektronische versie die nog in ontwikkeling is. Enkele kwaliteitsplannen zijn beschikbaar. Men werkt met een klachtenprocedure.

Het kwaliteitshandboek wordt momenteel vooral gebruikt als hulpmiddel voor het ordenen van documenten maar pas wanneer de elektronische versie voluit gebruikt wordt, zal dit een volledig beeld geven van de inspanningen op vlak van kwaliteitszorg. We missen nog een duidelijke visie van het centrum op kwaliteitszorg en we zien nog niet de integratie van kwaliteitsplannen en procedures in het kwaliteitshandboek.

Er zijn initiatieven om de kwaliteit van de werking te verbeteren, maar ze kunnen op dit ogenblik slechts gedeeltelijk aanvaard worden als de uitwerking van een kwaliteitsplan. Ze zijn nog onvoldoende uitgewerkt conform DCLB, art.97.

Hierin zien we een verklaring voor het feit dat bepaalde initiatieven voor verbetering nog onvoldoende verlopen volgens een goed gepland proces.

Het centrum nam een behoedzame, maar realistische start met **zelfevaluatie**.

Aan de hand van het protocol zelfevaluatie gaf men uiting aan dit engagement en men bereidt zich voor op de uitvoering ervan.

Er werd voor de voorbereiding van zelfevaluatie beroep gedaan op externe begeleiding en voor de verdere interne ontwikkeling werd een stuurgroep opgericht. De rol en verantwoordelijkheid van deze stuurgroep binnen het grote geheel van kwaliteitszorg en in samenwerking met de kwaliteitscoördinator kan nog beter uitgeklaard worden.

De waarde van deze behoedzame start zal pas blijken wanneer hierop een goed gepland vervolg aansluit. Een sterk zelfevaluatie- en verbeterproces zou de hefboom kunnen zijn die het centrum nodig heeft als antwoord op een aantal kwetsbare punten op vlak van implementatie die ook bij andere processen tot uiting kwamen.

1.3 Ondersteunende processen

Personeelsbeleid

Het centrum maakt bewuste en overlegde keuzes voor het inzetten van haar personeel. Opvallend is de investering in een ervaringsdeskundige. Het is een manier om in te spelen op de specifieke context en het verruimt de traditioneel beschikbare deskundigheid.

Er wordt absolute prioriteit gegeven aan het behoud van dezelfde medewerkers in dezelfde school. Dit principe biedt een aantal voordelen (o.a. vertrouwdsheid met elkaars werking, wederzijdse tevredenheid), maar bevat ook een aantal risico's in functie van teamoverleg en multidisciplinair handelen (zie verder).

Er is een duidelijk overwicht van de psycho -pedagogische discipline. Dat geeft een onevenwicht in de verdeling van het aantal scholen waarvoor men per discipline verantwoordelijk is, zonder duidelijke verantwoording i.f.v. behoeften op vlak van begeleiding en schoolondersteuning.

De keuzes op vlak van personeelsbeleid laten weinig ruimte voor het inschakelen van personeel voor ontwikkelingswerk en implementatie. Dat verklaart de kwetsbaarheid van het centrum op vlak van implementatie van afspraken, vernieuwing en verbetering. De directie en de kwaliteitscoördinator nemen hier een taak op en een belangrijk mandaat werd toegekend aan de stuurgroep zelfevaluatie. Het is echter een taakbelasting die weinig geëxpliciteerd werd en waarbij niet duidelijk is in welke mate men het plannen, uitvoeren, opvolgen en bijsturen van verbetering en vernieuwing bovenop het begeleidingswerk moet doen zonder enige vorm van vrijstelling.

De extra GOK-middelen worden ingezet voor het verhogen van de beschikbaarheid van de CLB-medewerkers in de scholen met GOK-leerlingen.

Het centrum ontwikkelt een evaluatiesysteem binnen het door de overheid toegekende tijdspad.

Het centrum werkte functiebeschrijvingen uit en is gestart met functioneringsgesprekken.

Evaluatiegesprekken worden voorzien. De functioneringsgesprekken zijn één van de elementen die het vormingsbeleid aansturen.

Voor nieuwe medewerkers is een algemeen begeleidingstraject voorzien, waarbij directie en collega's een centrale rol vervullen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de nationaal en provinciaal uitgewerkte instapbegeleiding.

Het nascholingsbeleid sluit vooral aan op individuele noden en wordt nog verder ontwikkeld. Het centrum streeft ernaar die deskundigheden uit te breiden en te verwerven die nodig zijn om een antwoord te kunnen geven op de specifieke zorgvragen uit het werkgebied.

De medewerkers krijgen ruim kansen op het vlak van deskundigheidsbevordering. Via de overlegmomenten wordt ervoor gezorgd dat deze kennis doorstroomt naar de collega's. Keuzes zullen in de toekomst nog meer gericht worden op de visie en ontwikkeling binnen de organisatie, op de verruiming van de individuele competenties en op specialisaties. Een overzicht van de aanwezige competenties en specialisaties zou intern een meerwaarde kunnen zijn i.f.v. nieuwe medewerkers en collegiale consultatie, maar ook in de samenwerking met de scholen.

Logistiek beleid

De uitrusting voldoet voor de uitvoering van de opdracht van het CLB. De medewerkers werken in voldoende comfortabele omstandigheden. De beperkte bureelruimte, waarvoor een oplossing wordt gezocht, zal een verbetering zijn.

Het onthaal kan klantvriendelijker gemaakt worden door aanduiding van openingsuren en duidelijke bewegwijzering. Het moet voor de klant voldoende duidelijk zijn of men en hoe men bij het CLB of bij de dienst geestelijke gezondheidszorg terecht kan.

Het centrum maakte afspraken over de manuele en elektronische ordening van documenten en materialen en over een uitleenprocedure.

De ICT – uitrusting verhoogt de toegankelijkheid van documentatie, maakt het uitwisselen van informatie mogelijk en biedt mogelijkheden tot registratie.

Er werden tijdens de doorlichting geen inbreuken op de privacywetgeving vastgesteld.

Het CLB respecteert het principe van gratis dienstverlening.

In het kader van kansenbevordering worden werkboekjes voor onderwijsloopbaanbegeleiding gratis aangeboden voor het basis onderwijs en de B-stroom in het secundair onderwijs.

Welzijnsbeleid

Het centrum heeft oog voor veiligheid en welzijn.

VCLB Leiland scoort goed op alle onderdelen van de veiligheidsindex.

De vereiste interne en externe documenten zijn aanwezig.

Het centrum heeft extra aandacht voor stress en welbevinden van de medewerkers.

Bijvoorbeeld: aanpassen van het registratiesysteem, inschakelen van een externe dienst in functie van psycho-sociaal welzijn, personeelsuitstap, ...

2 Opdrachten uitvoeren met aandacht voor zorg en effect

Het is belangrijk dat het CLB investeert in haar ontwikkeling en in zorg voor de kwaliteit van haar werking. De resultaten hiervan moeten vooral blijken uit de wijze waarop ze haar opdrachten uitvoert. Kwaliteit heeft vele gezichten. De inspectie hecht veel belang aan de zorg waarmee acties worden gekozen en uitgevoerd en aan de effecten die hierdoor worden bereikt. Hierover gaat het volgende onderdeel van dit verslag.

2.1 “De juiste dingen doen”

Ingaan op vragen.

Het centrum ontwikkelde nog geen eigen visietekst op het werkingsprincipe “vraaggestuurd werken”. Dit heeft invloed op de wijze waarop het centrum omgaat met zorgvragen.

De grote openheid voor vragen van de school is positief maar het wordt pas een troef voor de leerling voor zover de vraag en de acties die erop volgen, aansluiten bij hun behoeften. Volgende vaststellingen kunnen het centrum (en de scholen) stimuleren tot een reflectie op de huidige situatie.

Er werd de voorbije jaren overal een leerlingvolgsysteem uitgebouwd in samenwerking met de school. Men rekent op deze systemen om leerlingen op te volgen en te signaleren. De wijze waarop vraaggericht werken wordt ingevuld, leidt tot grote tevredenheid bij het cliëntsysteem. Dat is goed maar het vraagt waakzaamheid omdat tevredenheid op zich nog geen garantie biedt voor begeleiding en schoolondersteuning, die aansluit bij de verschillende zorgprofielen van de scholen en de behoeften van de prioritaire doelgroepen.

We stellen vast dat het centrum weinig bedenkingen maakt over de kwaliteit van de signaaldetectie en bij de vraag naar een CLB-tussenkoms door de school. Er zijn weinig indicaties van verdere ontwikkeling, evaluatie en bijsturing van de wijze waarop het leerlingvolgsysteem wordt toegepast.

Het centrum maakt nog te weinig gebruik van beschikbare data om de afstemming te verhogen en de bereikte effecten te bewaken. De afspraken die gemaakt werden tussen school en CLB zijn concreter ingevuld, maar er wordt nog niet vertrokken vanuit een analyse van de noden per school.

De werking rond kansenbevordering kreeg een sterke impuls dankzij het aanwerven van een ervaringsdeskundige en men weet wat men op dit vlak als organisatie wil betekenen. Er werden doelstellingen vooropgesteld. Evaluatie van de mate waarin de vooropgestelde doelen werden bereikt en de bijsturing hiervan, kan versterkt worden door een breder draagvlak te ontwikkelen rond de externe deskundige en door de verkregen inzichten effectief toe te passen in de praktijk.

Initiatief nemen waar nodig

Het centrum ontwikkelde een visie op leerlingenbegeleiding. Dit leidt soms tot ad hoc initiatieven (bvb. stappenplan dyslexie) met als doel de basiszorg op de school te versterken en een betere afstemming te bereiken met de begeleiding door het CLB.

Omdat het centrum, samen met de school, nog niet de gewoonte heeft om gegevens te verzamelen en te analyseren, merken we weinig procesmatige en doelgerichte ontwikkeling van schoolondersteunende initiatieven. Voor zover ze wel aanwezig zijn, is de motivatie hiervoor zelden af te leiden uit de beschrijving van het verzekerd aanbod.

Op schoolniveau kunnen de werkgroep leerlingenbegeleiding en de werkgroep interne leerlingenbegeleiders een platform bieden waar enerzijds gegevens verzameld worden en doelen bepaald worden en waar anderzijds de vertaalslag naar de praktijk gemaakt wordt. Op die manier kan nagedacht worden over schoolspecifieke doelstellingen en een planmatig traject voor schoolondersteuning uitgewerkt worden. Het CLB draagt hier verantwoordelijkheid voor het verbeterproces i.s.m. de school.

2.2 Uitvoeren wat de overheid verplicht heeft gemaakt.

Leerplichtopvolging

De verplichte begeleiding leerplichtopvolging werd tijdens de doorlichting niet uitgebreid geëvalueerd. In het leerplichtonderzoek (2 juni 2004) was geen enkele school uit het werkgebied van VCLB Leieland betrokken.

Uit gesprekken en documenten blijkt dat het centrum aandacht heeft voor leerplichtopvolging.

Er wordt gestructureerd overleg voorzien. Acties die daaruit voortkomen zijn voornamelijk individueel gericht en curatief. De aandacht gaat vooral uit naar de begeleiding van problematische afwezigheden. Hiervoor steunt men volledig op de signalering door de school. Een tussentijdse evaluatie van de kwaliteit van de registratie en de signaaldetectie zou de kwaliteit en betrouwbaarheid van de signalering zeker ten goede komen.

Bij de leerplichtopvolging en -begeleiding wordt samengewerkt met externen bijvoorbeeld met artsen, politie en in het kader van kleuterparticipatie.

Preventieve acties worden nog weinig systematisch uitgewerkt. Er is nog geen cultuur van data-analyse, waardoor de mogelijkheden voor structurele preventie te weinig benut worden.

Er werd in het centrum een aanzet gegeven tot visieontwikkeling, maar die werd niet ten volle uitgebouwd en verder geïmplementeerd, iets wat we ook voor andere elementen in de werking zagen terugkomen. Het in kaart brengen van de beginsituatie en afwezigheidskenmerken als basis voor het bepalen van doelen en werkwijze, kan versterkt worden.

Preventieve gezondheidszorg

De uitvoering van preventieve gezondheidszorg werd grondig geëvalueerd.

De conclusies wijzen op een goed georganiseerde uitvoering van deze onderzoeksopdracht.

Het centrum werkt met een jaarplanning, die zorgvuldig wordt opgemaakt aan de hand van een aantal criteria, onder andere rekening houdend met het feit dat het centrum maar over één medisch circuit beschikt.

De werkorganisatie maakt het mogelijk de leeftijdsgebonden consulten uit te voeren.

Het centrum wil aandacht hebben voor kwaliteit en houdt om die reden de grootte van de te onderzoeken groepen beperkt. Een aantal factoren zetten de planning onder druk. Werken met één onderzoekscircuit, meerdere deeltijds werkende medewerkers, een aantal wensen van de school (bvb. 'sperperiode' voor de examens) en de zorg voor kwaliteit zorgen ervoor dat het centrum weinig bewegingsruimte heeft in haar planning.

Het impact van de verplichte onderzoeksopdracht laat binnen de huidige personeelsorganisatie weinig ruimte voor vraaggestuurde begeleidingen en schoolondersteunende activiteiten.

Het centrum voorziet in een vrijstelling van 10% zowel voor de medische als voor de paramedische coördinatie.

De administratieve ondersteuning aan de medische equipe is beperkt, wat betekent dat artsen en paramedisch werkers de administratieve voorbereiding en nazorg van de consulten en vaccinaties zelf uitvoeren.

Het is voor het centrum evident om, ter voorbereiding van haar onderzoeksactiviteiten, alle nuttige gegevens te verzamelen. De verplichte opdrachten worden uitgevoerd conform de onderzoekstandaarden. Hieruit blijkt dat het centrum aandacht heeft voor de kwaliteit van haar dienstverlening.

De communicatie met ouders, naar aanleiding van een consult, gebeurt kort na het onderzoek. Er zijn intern afspraken gemaakt over de opvolging en de nazorg.

Zowel bij de voorbereiding, de uitvoering als de nazorg van de consulten heeft het centrum extra aandacht voor kansengroepen.

De huidige registratie in het kader van preventieve gezondheidszorg is versnipperd en te weinig doelgericht. Indien de verzamelde gegevens geanalyseerd en verwerkt zouden worden, kunnen zij dienen om afspraken tussen school en CLB meer doelgericht en specifiek te maken en het kan ook helpen om genomen initiatieven in beeld te brengen.

Bijvoorbeeld: een analyse van de registratie van het mondonderzoek door de tandarts

Af en toe wordt reeds gepeild naar het effect van bepaalde activiteiten. Zo werden naar aanleiding van een beperkte tevredenheidmeting over de informatie die leerlingen krijgen ter gelegenheid van een medisch consult, verbeterinitiatieven genomen.

Vaccinaties worden aangeboden conform de regelgeving en uitgevoerd conform de standaard. De vaccinatiestatus wordt systematisch bijgehouden. Inhaalvaccinaties worden aangeboden. Het centrum levert ook hier inspanningen om kansengroepen te bereiken. De vaccinatieschema's worden systematisch bezorgd aan de leerlingen, in ieder geval bij het laatste medisch onderzoek. Het centrum beschikt niet over gegevens i.v.m. de bereikte vaccinatiegraad.

De profylaxe en opvolging van besmettelijke ziekten worden uitgevoerd zoals beschreven in het draaiboek. De afspraken die hierover gemaakt zijn met de school/ouders zijn weinig concreet en berusten op veronderstellingen. Een stappenplan of checklist zou een handig hulpmiddel zijn.

Het centrum houdt gegevens bij van de meldingen en de daarop volgende acties.

2.3 Zorgzaam handelen door de opgelegde werkingsprincipes toe te passen.

Wanneer we naar het multidisciplinair handelen kijken, dan houden we rekening met een aantal kwaliteitskenmerken. We kijken bijvoorbeeld naar de mate waarin het multidisciplinair overleg tussen de betrokken CLB-medewerkers op een methodische en systematische wijze verloopt, onder leiding van één van de teamleden. We vragen ons af of we daarbij invloed zien op het overleg en op het handelen vanuit diverse expertiseniveaus en disciplinaire inzichten. Leidt samen spreken en beslissen i.v.m. een aangemelde problematiek tot een toegevoegde waarde voor de leerling en zijn ouders?

Aandacht voor het multidisciplinair handelen op het centrum.

Dit centrum kenmerkt zich door een hoge mate van alertheid voor het thema van maatschappelijke kwetsbaarheid en een sterke betrokkenheid op de prioritaire doelgroep van kwetsbare kinderen, jongeren en gezinnen. Het aspect kansenbevordering krijgt extra aandacht mede door de integratie in de teams van een ervaringsdeskundige in de armoede en de sociale uitsluiting.

Een synthese-tekst bundelt de inspanningen die het centrum leverde in haar ontwikkeling op het vlak van multidisciplinair handelen. Multidisciplinair overleg wordt structureel ingebouwd en mogelijk gemaakt voor alle disciplines. Daarbij heeft iedere participant de mogelijkheid om de eigen visie in te brengen. Het centrum heeft enkele criteria uitgewerkt om te bepalen welk soort problemen op multidisciplinair overleg aan bod komen.

De uitgebouwde praktijk van multidisciplinair werk.

Dit centrum neemt in de regio verantwoordelijkheid op en probeert een antwoord te formuleren op de veelheid en toenemende complexiteit van zorgvragen. Er werd de laatste jaren heel wat geïnvesteerd in de uitbreiding van het aanbod. De onderbouw voor het al dan niet opnemen van vragen is niet altijd even duidelijk. Vraag is of het centrum voldoende zicht heeft op welke de grootste noden zijn en, in het kader van subsidair werken, kan bepalen wie best welke zorg opneemt. Men bakent te weinig een CLB-terrein af. Daardoor ontstaat de indruk dat men te weinig doordacht meer zorg en hulpverlening blijft organiseren, mede door te weinig gestructureerd en functioneel overleg met andere partners (school en hulpverlening).

De meest recente inzichten op het terrein van de behandeling van opvoedings- en gedragsproblemen zijn nog onvoldoende geïntegreerd en geïmplementeerd.

Vraaggestuurd werken vereist dat er een goede indicatiestelling is, dat de hulpverlener de hulpvraag respecteert en omzet in een aanpak die met de cliënt of het cliëntsysteem is

overeengekomen. In dit verband is het wenselijk na te denken over de betekenis en de invloed van huisbezoeken als werkvorm. Levert het de noodzakelijke informatie op en maakt het kansengroepen inderdaad sterker in het stellen van vragen en in het participeren aan het uit te werken begeleidingstraject?

Ondanks de hoger vermelde bekommernis en geleverde inspanningen stellen we vast dat de expertise inzake multidisciplinair handelen niet op alle niveaus binnen de organisatie in even sterke mate aanwezig is. Tijdens de doorlichting was het niet steeds duidelijk wie de verantwoordelijkheid draagt voor het multidisciplinair handelen en wie verantwoordelijk is voor het organiseren en leiden van het overleg.

De afspraken die gemaakt werden op centrumniveau vinden niet steeds hun toepassing in de praktijk. Systematische en methodisch werken kan de efficiëntie van het teamoverleg verhogen.

Verdere ontwikkeling van het multidisciplinair handelen.

Opdat MDH in het centrum zich zou aanpassen aan de huidige context en om de efficiëntie ervan te verhogen is het van belang zich de vraag te stellen of de verwachte competenties en deskundigheid binnen de teams aanwezig zijn en of die deskundigheid binnen het huidige teamconcept gewaarborgd wordt.

We stimuleren het centrum verder na te denken over volgende aandachtspunten:

- Versterken van de wijze waarop wordt omgegaan met multi-complexe opvoedingssituaties (kansarmoede, multi-probleemgezinnen, ...)
- Managen van vraag en aanbod door de visie op vraaggestuurd werken te ontwikkelen met aandacht voor de te bereiken effecten bij leerlingen en door toepassing van de afspraken ivm vraagsturing en subsidiariteit op te volgen.
- Bereiken van een hoger niveau van expertise en vaardigheden m.b.t. een efficiënte handelingsgerichtheid, nl. meer systematiek en methodiek in het concretiseren, analyseren, reageren en evalueren (c.a.r.e.) van signalen en hulpvragen.
- versterken van de positie van het kind, de jongere of bij uitbreiding het gezin in het hulpverleningslandschap

2.4 Weten wat je wil bereiken en nagaan of het wordt bereikt.

Het centrum verzamelde nog maar weinig gegevens over de kenmerken van het werkgebied.

Tijdens de gesprekken gaat het benoemen van de schoolkenmerken vlot. De kenmerken van de leerlingenpopulatie worden iets moeilijker in kaart gebracht.

Binnen deze context is het moeilijk om na te gaan welk effect deze gegevens hebben op de activiteiten die in de scholen ontwikkeld worden en welke doelstellingen men daarmee wil bereiken. Uit de huidige afspraken kan een specifieke, doelgerichte samenwerking met de scholen onvoldoende afgeleid worden.

Het centrum houdt, zeer verspreid, een aantal gegevens bij, maar heeft nog niet de cultuur om deze data te gebruiken om bepaalde beleidsaccenten te duiden.

Het effectief gebruik van kwaliteitsplannen om verbeterprojecten uit te werken tot en met de effectmeting, zou stof leveren tot nadenken of wat met beoogt uiteindelijk ook bereikt wordt.

3 Afstemming tussen de eerste zorg op school en de CLB-werking

School en CLB delen eenzelfde verantwoordelijkheid namelijk er voor zorgen dat de leerling zich kan ontwikkelen volgens zijn mogelijkheden, op een manier waarbij hij zich goed voelt. De taken die hiervoor moeten worden opgenomen, verschillen want een school en een CLB hebben elk een eigen opdracht. Op vlak van leerlingenbegeleiding moeten ze elkaar vinden en er voor zorgen dat ze elkaar aanvullen. Om die reden vraagt de overheid dat ze concrete afspraken maken die ze neerschrijven in een overeenkomst.

Geschreven afspraken

Er werden met elke school uit het werkgebied afspraken gemaakt naar aanleiding van het beleidscontract dat school en CLB moeten afsluiten.

Er is een evolutie merkbaar in het uitwerken van de bijzondere bepalingen sinds de vorige doorlichting.

Deze evolutie situeert zich vooral in (a) de uitwerking van de taakverdeling tussen school en CLB, (b) de invulling van de vraaggestuurde werking en (c) de grotere aandacht voor gelijke onderwijskansen.

Het centrum ontwikkelde via denkdagen een visie over de doelstelling en aansluitend hierop de inhoud van de afspraken. Dit resulteerde in een handleiding waarin een aantal afspraken op centrumniveau werden opgenomen.

Het centrum heeft een inspanning geleverd in de richting van differentiatie, maar we kunnen nog niet spreken van schoolspecifieke afspraken die gebaseerd zijn op de verschillen op het vlak van schoolkenmerken en op het vlak van leerlingenkenmerken.

Omdat de doelstellingen en afgesproken werkwijze op basis van de kenmerken van het werkgebied (DCLB, art. 39,2°) nog onvoldoende blijken uit de afspraken, is het nog steeds moeilijk zich een beeld te vormen van de motieven die het centrum aanzetten tot een bepaalde aanpak.

Een jaarlijkse evaluatie van de samenwerking wordt voorzien. Recente externe ontwikkelingen worden soms hierin mee opgenomen, zowel wat betreft de persoonsgebonden activiteiten als wat betreft schoolondersteuning.

De dagelijkse praktijk

Het centrum heeft een visie uitgewerkt op zorg in het BaO en SO met als doel een betere afstemming te bekomen tussen de basiszorg op school en CLB-begeleiding. Deze visie ondersteunt de vraaggestuurde werking die dit centrum typeert. De vraag van de school is het centraal sturend element en mede daardoor situeert de begeleiding zich hoofdzakelijk op het individueel niveau. Deze vraagsturing wordt voornamelijk gevoed via de verschillende wijzen van leerlingenoverleg en de leerlingvolgsystemen binnen de school en wordt ondersteund door meerdere overlegmomenten binnen het centrum. Het feit dat de huidige wijze van invullen van de vraagsturing tevredenheid schept bij de partner school, betekent echter nog niet dat daarmee de meest aangewezen zorg wordt verleent.

We merken veel ad hoc acties op basis van signalen uit leerlingvolgsystemen maar nog onvoldoende zichtbare toepassing van de visie om tot een betere afstemming te komen.

Binnen deze context verdient het aanbeveling de effectiviteit van het eigen handelen bij (doelgroep-)leerlingen te bewaken.

VII BELEIDSKRACHT

Door de ontwikkeling van het centrum sinds de vorige doorlichting op te volgen en door na te gaan hoe het centrum haar opdracht uitvoert, krijgen we tijdens de doorlichting inzicht in de kracht waarmee het centrum beleid voert. Hierover geven we in dit onderdeel meer informatie.

In dit centrum is sprake van een sterker wordend reflecterend vermogen.

Dit laat toe het eigen handelen in vraag te stellen en beter af te stemmen op de noden binnen het werkgebied.

Het leiderschap is stimulerend en motiverend en maakt een bottom-up ontwikkeling binnen het centrum mogelijk. Naast de hoge verwachtingen die aan de medewerkers gesteld worden, met het accent op maximale inzetbaarheid in de scholen, worden duidelijk inspanningen gedaan om hen te betrekken bij reflectie en besluitvorming. Open communicatie, dialoog en zorg voor de medewerker staan voorop. Het beleid staat open voor een kritische reflectie m.b.t. eigen handelen.

Initiatieven van personen of groepen worden gewaardeerd. Het benutten van deze initiatieven voor de ontwikkeling als CLB (algemeen) en voor het verbreden van een goede werkwijze (verschillende teams), zou de effectiviteit en de waarde ervan vergroten. Nu gelden ze nog te weinig als stimulans en goed voorbeeld.

Het centrum is gemotiveerd voor innovatie. Externe ontwikkelingen leiden soms tot een kritische reflectie in de verschillende werkgroepen, maar worden van daaruit nog onvoldoende omgezet naar een conclusie (wat doen we ermee) en naar een toepassing (wat moet hiervan de invloed op onze manier van werken zijn - hoe bevorderen en bewaken we dit). Naast constateren is reageren even belangrijk in functie van een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Denkdagen en intervisiegroepen dragen bij tot visieontwikkeling. Het gebruik van data kan de stap van visie naar toepassing doelgericht laten verlopen. Een visie gebaseerd op de analyse van de noden binnen het werkgebied zal toelaten duidelijke centrumdoelen te bepalen en van daaruit de werking te sturen. Duidelijk geëxpliciteerde doelstellingen vormen de start van een strategische planning (coherentie van de koersbepaling bewaken), waarbinnen acties en timing worden opgenomen en waardoor het mogelijk wordt de werking op te volgen en indien nodig bij te sturen. Dit komt een gelijkgerichte werking ten goede.

VIII OUTPUT

1 Tevredenheid

Twee soorten bronnen werden benut tijdens het onderzoek naar tevredenheid: de gegevens die het centrum in dit verband zelf heeft verzameld en informatie uit gesprekken met leerlingen, ouders, de scholen en andere partners van het centrum.

Uit de resultaten van de beperkte tevredenheidmetingen door het centrum, als uit het eigen onderzoek blijkt een grote tevredenheid over de werking van VCLB Leieland.

1. Tevredenheidmeting door het centrum.

Het VCLB Leieland bouwt zijn tevredenheidmeting op rond een visietekst die door de Vrije CLB's van West-Vlaanderen werd ontwikkeld en waarbij cliënttevredenheid als parameter van kwaliteitszorg mede in rekening wordt gebracht.

In deze visietekst komen de doelstellingen en de criteria inzake bruikbaarheid van de bevestigingen aan bod.

Er werden drie tevredenheidvragenlijsten ontwikkeld, waarvan twee gebruikt werden door VCLB Leieland: tevredenheid naar aanleiding van een medisch consult (over verschillende leerjaren) en na een collectief infomoment.

- Leerlingen zijn tevreden over de organisatie en de inhoud van een medisch consult. De informatie die aan het consult vooraf gaat vinden ze onvoldoende en weinig leerlingen zouden na het consult spontaan contact nemen met de CLB-arts.
- Ouders zijn tevreden over de organisatie en de inhoud van informatiesessie die ze krijgen naar aanleiding van de overgang van BaO naar SO.

In verband met de vraag naar informatie werd voor één leeftijdsgroep (5^e lj) een folder over het doel en de inhoud van het medisch onderzoek ontwikkeld.

Overige resultaten werden als synthese teruggekoppeld naar de medewerkers, maar we hebben geen zicht in welke mate ze tot verbeterinitiatieven hebben geleid.

2. Eigen onderzoek

Tijdens de doorlichting hadden we een gesprek over tevredenheid met een brede waaier aan mensen die op één of andere manier in aanraking komen met de CLB-werking.

- De werking van de centrumraad wordt positief geëvalueerd. Men drukt zijn tevredenheid uit over de wijze waarom samen gedacht kan worden rond bepaalde thema's en relevante gegevens uitgewisseld worden. De bijzondere aandacht van het centrum voor de kansarmoede in de regio wordt als sterk ervaren.
- Ervaren medewerkers benoemen hun CLB als een aangename en open werkruimte, met een collegiale sfeer en betrokkenheid. De kleinschaligheid ervaren zij als een voordeel tot snelle collegiale coaching en informele overlegmomenten, die zij als functioneel benoemen. Zij ervaren een steeds groter wordende werkdruk en een toename van complexe problematieken, waarvoor zij niet steeds over de nodige deskundigheid beschikken. Er zijn wel kansen tot nascholing. De samenwerking met de scholen verloopt vlot.
- Beginnende medewerkers uiten tevredenheid over hun inwerkperiode. Zij kregen ondersteuning van collega's en de directie. Takenpakketten worden toegelicht en indien nodig bijgestuurd. Ook hier wordt de kleinschaligheid als een voordeel ervaren. Ook nieuwe medewerkers ervaren een verhoogde werkdruk, maar dit beïnvloedt hun oordeel over tevredenheid als medewerker binnen dit centrum niet.
- De directies van de scholen drukken een grote tevredenheid uit over de wijze van samenwerken met het CLB. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van enkele casussen. Opvallend is dat de school vaak initiatiefnemer en/of vraagsteller is. De CLB-werking wordt positief geduid ten overstaan van de vroegere PMS-begeleiding. De directies zijn het erover eens dat het CLB een meerwaarde betekent voor de zorg op school. De CLB-medewerker maakt als het ware deel uit van het lerarenteam op de school. Er is een intensieve, maar flexibele overlegcultuur. Het CLB doet inspanningen om haar bekendheid in de school en naar ouders te verhogen. De ondersteuning van de CLB – werking blijft erg gewaardeerd. De bijzondere bepalingen worden door de directies ervaren als een jaarlijks geëvalueerd werkinstrument.
- Zorgcoördinatoren en leerlingenbegeleiders uiten een grote waardering voor de deskundigheid en flexibiliteit van de CLB-medewerker, alsook de alertheid voor kansarmoede.

- De ouders waarmee we in gesprek gingen waren tevreden over de overzichtelijke informatie die ze kregen over diverse thema's. De medische consulten worden naar waarde geschat. Ook hier wordt de positieve perceptie tav CLB nu en PMS vroeger benadrukt. Ouders kennen de CLB-medewerker van de school en dat schept vertrouwen. Contacten met het CLB verlopen doorgaans via de school.
- De leerlingen kunnen een beeld geven waar CLB voor staat. De medische onderzoeken vormen hier de eerder negatieve factor, waarover ze ook te weinig informatie krijgen.
Dit stemt overeen met de resultaten van de bevraging van het centrum.
De contacten met het CLB verlopen in de secundaire school via de interne leerlingenbegeleiding. Leerlingen verwachten iets meer ondersteuning op het vlak van loopbaanbegeleiding.
- De netwerkpartners uiten een positieve waardering over de samenwerking met het CLB. Vooral de draaischijffunctie en de doorverwijsfunctie worden geapprecieerd en als noodzakelijk ervaren. De samenwerking met de ervaringsdeskundige wordt als een meerwaarde gezien. De kennis en ervaring van de CLB-medewerkers op het vlak van armoede kan nog aangescherpt worden.

We kunnen besluiten dat er een grote tevredenheid bestaat aangaande de werking van en de samenwerking met VCLB Leieland. De onafhankelijke rol van het CLB ten aanzien van de school wordt als noodzakelijk ervaren. De continuïteit in de werking wordt erg gewaardeerd, maar houdt ook risico's. Profileert het CLB zich voldoende t.a.v. de school en haar populatie? Het CLB staat voor de uitdaging zich continu de vraag te stellen of het 'de juiste dingen' doet, afgestemd op die leerling binnen die bepaalde context op die bepaalde school.

2 Andere outputgegevens

We hebben op dit ogenblik geen andere outputgegevens beschikbaar.

IX ADVIES AAN HET CENTRUM

Te behouden want sterk:

- een stimulerend en motiverend beleid en een participatieve beleidsvoering
- aanspreekbaarheid en beschikbaarheid van directie en medewerkers; er kan frequent en intensief appèl op elkaar gedaan worden
- enthousiaste en betrokken medewerkers, zowel t.a.v. elkaar en als t.a.v. cliënten en partners
- reflecterend vermogen
- openheid voor vernieuwing
- een zichtbare intermediaire rol van het CLB in het netwerk
- een degelijk uitgebouwd veiligheid- en welzijnsbeleid, met bijzondere aandacht voor het welbevinden van de medewerkers
- een initieel inzicht in kansenbevordering en interne stimulans op basis van expertise kansarmoede
- een realistische start met zelfevaluatie

Aansluitend op de aandachtspunten uit DL1 die deels behouden blijven (cfr 1.1.) enkele suggesties voor interne evaluatie of verdere ontwikkeling op langere termijn:

Beleid en organisatie:

- de verschillende impulsen op het vlak van kansenbevordering integreren en de vooropgestelde doelen evalueren op hun toepassing en effect
- conclusies nemen in het verlengde van de vele reflectiemomenten zodat het duidelijk wordt welke beleidskeuzes (koers) hieruit voortvloeien en welke ondersteuning voor de implementatie ervan noodzakelijk is (implementatiestrategie)
- voor- en nadelen van het huidige teamconcept afwegen met de bedoeling een optimale dienstverlening te verzekeren en te anticiperen op vereiste deskundigheden
- aansturing van systematisch en methodisch multidisciplinair handelen
- het kwaliteitsbeleid verfijnen en de kwaliteitsplannen uitwerken conform de regelgeving
- het zelfevaluatieproces gebruiken als hefboom naar ontwikkeling

Uitvoering van de kerntaken:

- systematische analyse van relevante schoolgegevens en beschikbare data in functie van doelgericht handelen en het opvolgen van effecten als basis voor initiatieven op het vlak van schoolondersteuning
- criteria ontwikkelen om op een systematische wijze kansenbevordering mee te nemen binnen het multidisciplinair overleg

Aandachtspunt op basis van de regelgeving

- De toepassing van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen (DRPM) is een nieuw gegeven. Het centrum heeft het personeel geïnformeerd en gesensibiliseerd. Het ontbreekt echter nog aan een implementatieplan dat rekening houdt met wat in dit verband eerder al werd ontwikkeld en met wat als gevolg van het DRPM verdere implementatie of verbetering vraagt.

X ADVIES AAN DE OVERHEID

ADVIES

Het doorlichtingteam dat belast werd met de doorlichting van het VCLB Leieland te Menen brengt een GUNSTIG ADVIES uit.

De voorwaarden voor erkenning en financiering of subsidiëring zijn voldoende bereikt.

Opmerking: voor wat de toepassing van het decreet Rechtspositie Minderjarigen betreft en het uitwerken van beleidscontracten of -plannen, houden we momenteel rekening met de lopende implementatie- en verbeterprocessen.

NIVEAU VAN TOEZICHT

De vaststellingen geven geen aanleiding tot een verscherpt toezicht.

Het VCLB Leieland komt volgens het normale ritme van toezicht opnieuw aan bod voor een doorlichting.

Handtekening inspecteurverslaggever
namens het inspectieteam,

Handtekening Inrichtende Macht / Directie

XI BIJLAGE

Dit doorlichtingverslag werd door de coördinerend inspecteur-generaal naar de inrichtende macht en naar de directie van het centrum verzonden op

De directeur van het centrum is verplicht dit verslag binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst op de agenda te plaatsen van een personeelsvergadering. Zij/hij is verplicht dit verslag integraal met het personeel te bespreken.

Alle belangstellenden hebben inzagerecht en kunnen een kopie van dit verslag krijgen mits betaling van de door het departement van Onderwijs vastgestelde vergoeding.

Het is niet toegelaten een vergelijking van centra uit te werken op basis van een vergelijking van gegevens uit doorlichtingverslagen. Dit zou een negatie betekenen van het eigene van een centrumdoorlichting waarbij getracht wordt de eigenheid van het centrum maximaal te respecteren.

Peter Michielsens
Coördinerend inspecteur-generaal,