



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 Brussel te JETTE

Hoofdstructuur centra voor leerlingenbegeleiding

Instellingsnummer 114331

Instelling GO! CLB Brussel

Directeur Dries VANDERMEERSCH

Adres Dielegheemse Steenweg 24/26 - 1090 JETTE

Telefoon 02-479.25.05

Fax 02-478.97.39

E-mail clb.brussel@g-o.be

Website www.clbbrussel.be

Bestuur van de instelling GO! Scholengroep Brussel

Adres Oud-Strijderslaan 200 - 1140 EVERE

Dagen van het doorlichtingsbezoek 12-05-2014 t/m 16-05-2014

Einddatum van het doorlichtingsbezoek 16-05-2014

Datum bespreking verslag met de instelling 06-06-2014

Samenstelling inspectieteam

Inspecteur-verslaggever Joeri VERFAILLE

Teamleden Pascale VAN CAMP, Regine VANDERVEE

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 Infrastructuur: Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen	8
3.1.1.2 Leerlinggebonden aanbod: Leren en studeren	9
3.1.1.3 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen	11
3.1.1.4 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking	13
3.1.1.5 Schoolondersteuning: Draaischijffunctie	14
3.1.1.6 Schoolondersteuning: Participatie aan gestructureerd overleg	16
3.1.1.7 Schoolondersteuning: Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen	16
3.1.1.8 Beleidsplan/Beleidscontract: Opstellen overeenkomstig hoofdstuk V, afdeling 2 DCLB.....	18
3.1.1.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	19
3.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid en hygiëne'?	21
4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	22
4.1 Aanvangsbegeleiding.....	22
4.2 Afstemming tussen CLB en school.....	24
5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM	25
6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM	26
6.1 Wat doet het centrum goed?	26
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	26
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	26
7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN	27

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 CIPO-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:
 - een selectie van andere erkenningsvoorwaarden, waaronder de erkenningsvoorwaarde bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.
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 CLB GO! Brussel behoort tot de gemiddeld grote centra en valt onder het bestuur van scholengroep 8. Het leerlingenaantal kende de afgelopen schooljaren een sterke toename.

Het werkgebied beslaat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG), met GO!-scholen voor alle onderwijsniveaus en een aantal gemeentelijke basisscholen. De hoofdzetel is gevestigd in Jette en ligt aan de noordwestelijke kant van het werkgebied. De vestiging situeert zich in Etterbeek, aan de zuidoostelijke kant van het werkgebied. Daarnaast heeft het centrum twee locaties waar het medische consulten organiseert. De meeste scholen kenmerken zich door een grote aanwezigheid van specifieke doelgroepen.

Uit de analyse van de beschikbare gegevens van het werkgebied blijkt dat niet alle leerlingen het even goed doen op school. Dit leiden we o.a. af uit de opvallende cijfers over schoolse achterstand. Alle beschikbare leerlingengegevens wijzen op een betekenisvolle aanwezigheid van leerlingen met specifieke noden en behoeften.

Outputgegevens op basis van registratie door de centra zijn momenteel via het Departement Onderwijs niet beschikbaar voor de inspectie. Zij zullen in de toekomst moeten duidelijk maken op welke manier het CLB haar opdracht, om in samenwerking met de school ervoor te zorgen dat al deze leerlingen op de best mogelijke wijze hun schoolloopbaan kunnen doorlopen, rekening houdend met speciale noden en behoeften, waarmaakt. De huidige vaststellingen worden gemaakt op basis van gesprekken, documenten en een bezoek ter plaatse.

De tevredenheidsbevraging van de CLB-medewerkers door de inspectie wijst op een gemiddeld algemeen welbevinden. Een aantal aspecten m.b.t. de ervaren werkdruk en samenwerking met scholen wordt als minder positief ervaren. De medewerkers zijn zeer tevreden over de ondersteuning door directie/beleidscoördinator en voelen zich door het beleid gewaardeerd voor de inspanningen die zij leveren.

De **medische infrastructuur** in de vestiging in Jette en de locatie Laken voldoet niet aan de regelgeving omdat meeluisteren en inkijken niet uitgesloten worden.

Voor het leerlinggebonden aanbod binnen het domein **Leren en Studeren** komen signalen langs meerdere kanalen bij het CLB terecht. De kernactiviteiten komen aan bod zoals voorzien in de regelgeving. Het multidisciplinair handelen (MDH) is structureel ingebouwd via het maandelijks teamoverleg. Daarnaast is er vaak informeel overleg. Het CLB GO! Brussel betreft zoveel mogelijk alle actoren tijdens het hulpverleningstraject. Het beluisteren en informeren van de leerling in het basisonderwijs is een aandachtspunt.

De medewerkers ondersteunen de scholen in het vormgeven van het zorgbeleid en het **gestructureerd overleg** over afwezigheden, dat alle scholen organiseren. Het CLB participeert hier aan en bespreekt de geregistreerde gegevens over de aan- en afwezigheid van individuele leerlingen. Dit vormt de basis voor de uitbouw van het begeleidingstraject binnen het **leerlinggebonden aanbod bij afwezigheidsproblemen**. Het centrum besteedt veel tijd aan de begeleidende rol die het opneemt. We stellen vast dat de medewerkers daarnaast ook preventieve initiatieven uitbouwen n.a.v. de bespreking van de geregistreerde gegevens op de scholen.

De schoolondersteuning inzake **informatieverstrekking** is sterk uitgebouwd. De informatieverstrekking over het onderwijsaanbod gebeurt op volledige en neutrale wijze voor alle leerlingen van het laatste jaar van het basisonderwijs, het tweede jaar van de eerste graad secundair onderwijs en het tweede jaar van de derde graad secundair onderwijs. Het centrum werkt sterk schoolondersteunend door op een gestructureerde wijze coaching te voorzien voor de keuzebegeleiders van de scholen, voor alle scharniermomenten.

Het centrum neemt zijn rol van **draaischijffunctie** op en coördineert de samenwerking tussen de school en externe diensten. Het centrum heeft een goed zicht op het aanbod aan externe diensten in het werkgebied en heeft met een aantal diensten een samenwerkingsprotocol afgesloten. De medewerkers nemen deze opdracht op bij individuele hulpverleningstrajecten en bij schoolondersteunende preventieve acties of projecten.

Kansenbevordering is een beleidskeuze van CLB GO! Brussel. De werkgroep kansenbevordering werkt dit uit. Het centrum investeerde sterk in activiteiten die zich richten naar een goede basishouding en naar de individuele begeleiding van leerlingen en ouders. Daarnaast zien we, vooral in het basisonderwijs dat het CLB vanuit noden en/of vragen van scholen **projecten** en initiatieven **gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen** in de school binnenbrengt en/of ondersteunt.

De **afstemming tussen school en CLB** kent een positieve evolutie naar meer schoolspecifieke afspraken. Schooloverstijgend overleg wordt benut om tot gezamenlijke visieontwikkeling en afspraken te komen die in het beleidsplan zijn opgenomen. Om tot een praktisch werkinstrument te komen voor de beschrijving van schoolspecifieke afspraken heeft het centrum aanvullend een nieuw model van afsprakennota en een aantal ondersteunende documenten voor de medewerkers ontwikkeld. De ondersteunende documenten dragen bij tot het maken van concrete afspraken van praktische aard.

De **beleidsplannen/beleidscontracten** voldoen niet aan de regelgeving omdat de doelen en werkwijze voor verschillende elementen in de werking onvoldoende tot uiting komen in de afsprakennota's. Ook de schoolspecifieke concretisering van hoe CLB en school de pedagogische begeleidingsdienst betrekken bij hun samenwerking en hoe het centrum en de school elkaar informeren over hun nascholingsbeleid is onvoldoende terug te vinden. Omwille van het voldoende kwaliteitsvol verloop van het proces van afstemming school-CLB en de aanwezigheid van indicaties dat het beleidsvoerend vermogen voldoende sterk is, beslist het inspectieteam om voor beleidsplannen/beleidscontracten geen vervolgregeling op te leggen.

De visie op het **kwaliteitsbeleid** bepaalt dat werken aan kwaliteit moet bijdragen tot de tevredenheid van de cliënten en van het personeel. Het centrum heeft hiervoor een kwaliteitsstructuur en strategie uitgebouwd. De inspectie stelt vast dat het systematisch werken aan verbeterpunten resulteert in een kwaliteitsvollere dienstverlening. Dit uit zich bijvoorbeeld in hoe het onthaal voor nieuwe medewerkers werd bijgestuurd.

De **aanvangsbegeleiding** in CLB GO! Brussel is een kwaliteitsvol proces. Voor nieuwe medewerkers voorziet het centrum een begeleidingstraject. Het traject omvat meerdere stappen/initiatieven en is een gedeelde verantwoordelijkheid. De nieuwe medewerker krijgt de mogelijkheid zich samen met een collega in te werken in het CLB-werk en de scholen te leren kennen. De nieuwe medewerker krijgt een coach toegewezen en er is een strikte opvolging door middel van maandelijkse functioneringsgesprekken. Het centrum evalueert zijn aanvangsbegeleiding en stuurt bij waar nodig.

De onderwijsinspectie onderzoekt de **bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne (BVH)**. De inspectie heeft aan de hand van een vragenlijst vastgesteld dat het centrum tekorten opspoorde en een systeem heeft om ze te beheersen. Het centrum kreeg een **gunstig** advies voor bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.

In uitvoering van het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies voor de erkenning en subsidiëring **gunstig beperkt in de tijd**, omwille van het niet voldoen aan de regelgeving voor de medische infrastructuur.

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

Infrastructuur

Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Leerlinggebonden aanbod

Afwezigheidsproblemen

Leren en studeren

Schoolondersteuning

Draaischijffunctie

Informatieverstrekking

Participatie aan gestructureerd overleg

Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen

Beleidsplan/Beleidscontract

Opstellen overeenkomstig hoofdstuk V, afdeling 2 DCLB

Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus

Personeel - Professionalisering

Aanvangsbegeleiding

Onderwijs - Begeleiding

Afstemming tussen CLB en school

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 Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Voldoet niet

De medische infrastructuur voldoet niet omdat aan de voorwaarden inzake auditieve en visuele privacy niet voldaan wordt zoals vermeld in het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van de medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding d.d. 14.11.2008.

*algemene hygiëne, comfort en
veiligheid
auditieve privacy
visuele privacy
functioneel circuit*

De inspectie controleerde tijdens de doorlichting volgende locaties:

- de medische circuits in de vestigingen Jette en Etterbeek (Schuman),
- het medisch circuit in de Kunsthumaniora te Laken,
- de lokalen in de school voor buitengewoon onderwijs te Neder-Over-Heembeek.

Het CLB besteedt aandacht aan de algemene hygiëne, het comfort en de veiligheid. Er zijn voldoende kleedhokjes voorzien per circuit. Het biometrielokaal en het dokterslokaal zijn uitgerust in functie van een kwalitatief onderzoek. Om de voorgeschreven temperatuur te waarborgen is het aangewezen in alle lokalen een meting te voorzien.

Het medisch circuit in Etterbeek (Schuman) voldoet aan de regelgeving. In Jette voldoet het medisch circuit niet aan de regelgeving omdat de auditieve en visuele privacy niet gegarandeerd is. In Laken is de auditieve privacy onvoldoende gegarandeerd.

In de lokalen in de school voor buitengewoon onderwijs voert het centrum algemene consulten uit voor leerlingen van type 2 en 4. De inspectie is van oordeel dat het voor leerlingen uit deze doelgroep verantwoord is het medisch onderzoek in hun vertrouwde omgeving uit te voeren. De consulten kunnen er verder doorgaan gezien er compenserende maatregelen worden toegepast met aandacht voor de privacy.

Inbreuk(en) op regelgeving

Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van de medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding (2008).

3.1.1.2 Leerlinggebonden aanbod: Leren en studeren

Voldoet

Langs meerdere kanalen komen signalen bij het CLB. Tijdens het hulpverleningsproces betreft het centrum zo veel mogelijk alle actoren. De kernactiviteiten komen aan bod zoals voorzien in de regelgeving. Het CLB besteedt bijzondere aandacht aan het kleuteronderwijs en de aanvang van de lagere school.

*kernactiviteiten
multidisciplinair handelen
respecteren DRM
multidisciplinair dossier
registratie
bijzondere aandacht KO-LO*

De teksten van Prodia zijn richtinggevend voor de medewerkers voor het omgaan met zorgvragen binnen het domein Leren en Studeren. Zich baserend op deze teksten heeft het centrum een visie op diagnostiek en een procedure leerstoornissen uitgewerkt. Het intradisciplinair overleg van de psycho-pedagogische discipline (IDOP) en de coördinator bao en so dragen bij tot verdere professionalisering en geven inhoudelijke ondersteuning bij de aanpak van leer- en ontwikkelingsproblemen.

Het centrum heeft meerdere mogelijkheden voorzien om zorgvragen op te vangen. De meeste meldingen komen van de school via het MDO of de cel leerlingenbegeleiding (cllb). De vragenlijsten en de medische consulten vormen eveneens een middel voor de signalering van moeilijkheden. Ouders en/of leerlingen nemen in mindere mate rechtstreeks contact met het centrum.

Op een MDO/cllb, soms aangevuld met tussentijds overleg tussen zorgcoördinator/leerlingenbegeleider en CLB, onthaalt het CLB (meestal de contactpersoon) de zorgvragen. Het centrum heeft een pre-MDO/cllb-fiche uitgewerkt waarmee de school het voortraject in kaart kan brengen en waardoor het CLB de meldingen van scholen op een meer gestructureerde wijze kan ontvangen. Het centrum heeft hierover afspraken met de scholen gemaakt. We stellen vast dat de realisatie nog niet in alle scholen vlot loopt. Het CLB benut het gestructureerd overleg op school ook voor andere doeleinden: vraagverheldering, ondersteuning bieden aan de zorgcoördinator/leerkracht, afspraken maken voor het begeleidingstraject, aftoetsen van de verschillende mogelijkheden qua hulpverlening, opvolging van afspraken en feedback, ... De medewerkers ondernemen, na probleemmelding door de school, acties na toestemming van de ouders/leerling.

We stellen verschillen vast in de wijze waarop het CLB zijn subsidiaire werking uitbouwt, afhankelijk van de scholen. Sommige scholen vragen meer ondersteuning bij de interne verhoogde zorg. Het centrum neemt dit soms samen met de pedagogische begeleidingsdienst (PBD) op. In andere scholen komen zorgvragen bij het CLB terecht wanneer uitbreiding van zorg (vaak via externe hulpverlening) nodig blijkt en is het voor het centrum een uitdaging om de draaischijffunctie op te nemen (zie 3.1.1.5 Draaischijffunctie). Om de samenwerking verder te optimaliseren is het nodig dat het CLB duidelijke afspraken met de scholen maakt en de schoolspecifieke werking betreffende het domein Leren en Studeren in de afsprakennota's (AN) expliciteert.

Het centrum heeft gekozen voor handelingsgerichte diagnostiek (HGD) als basis voor de hulpverlening bij leer- en ontwikkelingsmoeilijkheden.

De vraagverheldering is een belangrijke basis om het hulpverleningstraject goed uit te bouwen. De school (op het overleg), de cliënt (leerling/ouders) en/of netwerkpartner komen aan bod in deze fase. We stellen verschillen vast in de wijze waarop het centrum ouders betreft bij de vraagverheldering. Wanneer ouders mee uitgenodigd worden op het MDO door de school vraagt dit bijzondere aandacht voor de onafhankelijke positie van het CLB en de privacy van de cliënt.

De diagnostiek wordt opgenomen door de psycho-pedagogische discipline. De medewerkers geven aan over voldoende en valide diagnostisch materiaal te beschikken voor het basisonderwijs. De beschikbare testen worden op hun validiteit gescreend op basis van beschikbare gegevens, o.a. de protocollen van Prodia, op het IDOP.

De informatie en het handelingsgericht advies wordt in eerste instantie met de cliënt besproken. Ook aan leerkrachten verstrekt het centrum advies om hun draagkracht te versterken bij de opvang van leerlingen met zorgvragen.

Het multidisciplinair handelen (MDH) is structureel ingebouwd via het maandelijks teamoverleg (tussen PPC/PPW, MW en PMW). Daarnaast is er vaak informeel overleg. Het centrum heeft weinig criteria voor wat op een teamoverleg moet besproken worden. Het centrum heeft een kwaliteitsplan opgemaakt om zich volgens een nieuw teamconcept te organiseren. Het is van belang hierbij criteria af te spreken van wat op een teamoverleg moet gebracht worden.

Het centrum heeft aandacht voor de toepassing van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen (DRM). Er kan meer aandacht besteed worden aan het betrekken van de leerling zelf (vooral in het basisonderwijs) bij het volledige hulpverleningsproces.

Uit de gesprekken kwam naar voor dat de medewerkers aandacht hebben voor kansarmen. Dit uit zich voornamelijk in extra inspanningen om de ouders te contacteren, te ondersteunen en te begeleiden en in de zorg voor faire diagnostiek.

Alle kernactiviteiten worden geregistreerd in LARS. Het centrum heeft ervoor gekozen om het teamoverleg apart op een teamfiche te registreren. Daardoor is er in het multidisciplinair dossier geen weergave van het MDH.

Er is bijzondere aandacht voor KO en aanvang LO. Het centrum geeft aan hierin vooral vraaggestuurd (vanuit de school) te werken.

In het kader van kwaliteitszorg en -verbetering is het aangewezen om procesevaluatie (van het volledige hulpverleningstraject) systematisch in te bouwen en de geregistreerde gegevens (LARS) maximaal te benutten. In de gesprekken stellen we vast dat het centrum meer activiteiten ontplooit dan in de AN's weergegeven.

3.1.1.3 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen

Voldoet

Na melding door en in overleg met de school start het centrum een traject op voor die leerlingen die door de frequentie en de aard van de afwezigheden hun schoolloopbaan in het gedrang brengen. Indien de achterliggende problematiek de draagkracht van de school overstijgt, neemt het CLB de individuele begeleiding op zich. Bijzondere aandacht wordt besteed aan de kleuterparticipatie om te vermijden dat de ontwikkeling en het leerproces bedreigd zouden worden.

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

Overzicht van de meldingen (zodra een leerling 30 codes B heeft) aan het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming op niveau van het werkgebied:

- schooljaar 2007-2008: 140
- schooljaar 2008-2009: 430
- schooljaar 2009-2010: 415
- schooljaar 2010-2011: 787
- schooljaar 2011-2012: 580
- schooljaar 2012-2013: 582

Gezien het hoge aantal afwezigheden in meerdere scholen neemt het centrum verschillende initiatieven ter ondersteuning van de medewerkers. Het intradisciplinair overleg sociale discipline (IDOS) verzorgt de aansturing en de coördinatie. Er is een visietekst en een procedure leerplichtbegeleiding. Dit geeft de medewerkers een houvast om de leerplichtopvolging (LPO) samen met de school verder uit te bouwen, zowel op het preventieve als het curatieve vlak.

Met alle scholen zijn er afspraken gemaakt. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat de werking schoolspecifiek is uitgebouwd door middel van o.a. stappenplannen. Uit de analyse van de AN stellen we vast dat de afspraken onvoldoende schoolspecifiek vermeld worden.

Het centrum registreert de afwezigheden.

Tijdens de doorlichting merken we dat de werking verschillend is, afhankelijk van de school. In sommige scholen wordt het CLB betrokken van zodra de school zich zorgen maakt over de afwezigheid van een leerling, ongeacht het aantal B-codes. In andere scholen wordt het CLB betrokken van zodra een leerling 10 B-codes heeft. De CLB- medewerker past, in overleg met de school, het stappenplan aan in functie van de specifieke noden. In meerdere scholen zijn het aantal afwezigheden zo hoog dat de werkwijze door CLB, zoals de regelgeving dit voorschrijft, niet altijd kan nageleefd worden. Het centrum compenseert dit tekort door in te zetten op preventie en overleg.

Naast de begeleidende rol die het CLB opneemt, stellen we vast dat de medewerkers ook preventieve initiatieven uitbouwen met als doel de afwezigheden te verminderen (o. a. gerichte informatie geven aan leerlingen en ouders m.b.t. de regelgeving over afwezigheden en de gevolgen van afwezig zijn, het project 'laat ons eens klappen', ...).

In alle scholen wordt gestructureerd overleg georganiseerd, geïntegreerd in het zorgoverleg of de cel leerlingenbegeleiding of apart. Dergelijk overlegmoment wordt ook benut voor vraagverheldering, het maken van afspraken en voor feedback aan de school (zie 3.1.1.6 participatie aan gestructureerd overleg).

Meestal heeft de school al een aantal initiatieven genomen vooraleer de leerling aangemeld wordt op het overleg: bv. ouders contacteren, een brief sturen, gesprek met leerling, ... Indien blijkt dat de problematiek te complex is, waardoor de draagkracht van de school overschreden wordt, neemt het CLB de begeleiding van de leerlingen op zich. Er wordt dan steeds een gesprek gepland met de ouders en/of de leerling als start van het hulpverleningstraject. De doelstelling hierbij is de problematiek, die vaak aan de basis ligt van de afwezigheid, te verhelpen.

Uit de gesprekken met de medewerkers en de analyse van de cases stellen we vast dat de problematieken erg zwaar zijn waardoor veel tijd besteed wordt aan de individuele begeleiding van deze leerlingen. De MW neemt meestal de begeleiding op en kan beroep doen op andere teamleden. Het multidisciplinair teamoverleg wordt benut om de complexe casussen vanuit de verschillende invalshoeken te bekijken en afspraken te maken.

De kleuterparticipatie wordt in de basisscholen opgevolgd door de school zelf en ondersteund door het CLB. Op het gestructureerd overleg worden soms ook de signalen uit het kleuteronderwijs met het CLB besproken. De school en/of het CLB contacteert de ouders om te zoeken naar oplossingen voor mogelijke achterliggende oorzaken en om hen te overtuigen van het belang van het kleuteronderwijs.

De scholen betrekken het CLB indien een medisch attest vragen oproept (bv. vervalsing, dixit-attesten, een opeenstapeling van attesten van dezelfde arts of van verschillende artsen). De CLB-arts of een ander teamlid neemt dan eventueel contact met de behandelende geneesheer, meestal na gesprek met de cliënt. Een structurele samenwerking met huisartsenkringen is in Brussel niet mogelijk.

Indien tijdens de begeleiding duidelijk wordt dat extra ondersteuning noodzakelijk is, dan werkt het centrum samen met externe diensten. Deze samenwerking is niet evident gezien de Brusselse context maar uit de gesprekken merken we dat het centrum meerdere inspanningen levert om een samenwerking uit te bouwen. In meerdere scholen werkt het CLB samen met jongerencoaches en/of spijbelcoaches.

In een aantal scholen heeft het centrum projecten opgestart in functie van het vroegtijdig schoolverlaten als gevolg van o.a. langdurige afwezigheden. Het welbevinden van de leerling en de nodige activiteiten en begeleiding voorzien, staan hier centraal. Een voorbeeld is het BOOST -project.

We stellen vast dat het beleid de aanwezige structuren (scholengemeenschap, schoolgroep, ...) benut om afspraken te maken en initiatieven op te starten. Via deze weg zijn bijvoorbeeld de zorgnetwerken, leerlingenbegeleiders en zorgcoördinatoren ontstaan. Op deze manier wordt voor bepaalde items een gezamenlijke werkwijze afgesproken (o.a. het BOS-stappenplan).

3.1.1.4 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking

Voldoet

Het centrum organiseert, in samenwerking met de school, acties rond studie-en beroepskeuze. De informatieverstrekking gebeurt op volledige en neutrale wijze voor alle leerlingen van het laatste jaar van het basisonderwijs, het tweede jaar van de eerste graad secundair onderwijs en het tweede jaar van de derde graad secundair onderwijs. Het centrum werkt sterk schoolondersteunend door op een gestructureerde wijze coaching te voorzien voor de keuzebegeleiders van de scholen, voor alle scharniermomenten. Het centrum verstrekt op een gestructureerde wijze preventief en tijdig informatie aan ouders, leerlingen en schoolpersoneel over de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.

*organisatie
aanbod tijdens de
scharniermomenten
interne en externe afspraken
materialen
registratie*

Uit de gesprekken met de directie en de medewerkers blijkt dat het CLB naar alle scholen een aanbod doet in het kader van de informatieverstrekking over het onderwijsaanbod en de aansluiting op de arbeidsmarkt zoals vermeld in art. 16 DCLB en art. 19 van het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de operationele doelstellingen voor de centra voor leerlingenbegeleiding ('BVR operationele doelstellingen').

Het centrum heeft een visietekst over onderwijsloopbaanbegeleiding (OLB) waarin men het accent legt op 'kiezen als een proces' en OLB als 'corebusiness' van CLB-begeleiding. De visietekst bevat zowel elementen van schoolondersteuning als van het leerlinggebonden aanbod OLB. Deze geïntegreerde aanpak heeft voordelen maar vereist dat men alert blijft voor de naleving van de regelgeving voor beide opdrachten.

In het CLB is het OLB-team, bestaande uit drie personen met een totale vrijstelling van 1FTE, o.m. verantwoordelijk voor het opvolgen van nieuwe materialen en ontwikkelingen, het ondersteunen van collega's bij moeilijke individuele keuzeproblemen, Zij participeren aan externe werkgroepen: organisatie SID-IN, lerend netwerk, studiekeuzebeurs VGC,... Het team werkt niveau-overschrijdend de visieteksten, stappenplannen en materialen uit om de gelijkgerichte werking te bevorderen. Zij testen deze zelf eerst uit in een aantal scholen en na evaluatie implementeren zij deze in het CLB en de scholen.

Het OLB-team organiseert de coaching van de keuzebegeleiders van de scholen én van de eigen CLB-medewerkers, voor alle scharniermomenten. Deze coaching is systematisch en structureel voorzien. Hiervoor werkt het centrum samen met de school een traject uit, met taakverdeling school-CLB, voor alle keuzemomenten. De OLB-kalender, met de data van de vorming/coaching en de infomomenten zijn concreet opgenomen in de AN.

Een CLB-medewerker van het schoolteam geeft in het tweede jaar van de derde graad basisonderwijs in alle scholen, in alle klassen neutrale en volledige informatie en ondersteunt (nieuwe) klasleraren in het begeleiden van het keuzeproces van de leerlingen. De leerlingen ontvangen de brochure 'Naar de 1e graad' en leren werken met onderwijsskiezer. Naargelang de keuze van de school gebruikt men de WAT HOE? werkboekjes. De meeste scholen organiseren infomomenten voor ouders waar het CLB informatie geeft over het volledige onderwijsaanbod. Er zijn meerdere drempelverlagende initiatieven en de effectiviteit ervan wordt nagegaan.

In het tweede jaar van de eerste graad so geeft het CLB de informatie over het totale onderwijsaanbod aan alle leerlingen. Dit gebeurt in overleg met de keuzebegeleider van de school aan de hand van het traject dat afgesproken is via de AN. Het CLB is aanwezig op oudercontacten, vooral in functie van individuele zorgvragen.

Het CLB werkt in het tweede jaar van de derde graad so schoolondersteunend door coaching van de keuzebegeleiders, die de informatieverstrekking op zich nemen. De leerlingen ontvangen de brochure 'Wat na het secundair onderwijs?' en worden voorbereid op de SID-IN.

In het buitengewoon onderwijs wordt er gewerkt met aangepaste methoden en documenten. De informatieverstrekking is op maat en sterk individueel, zowel in het bubao als in het buso, gericht op leerlingen én ouders.

In het kader van het stimuleren van de doorstroming naar de STEM-richtingen (Science, Technology, Engineering and Mathematics) en het verhogen van het aantal meisjes in deze richtingen en beroepen, stellen we vast dat de medewerkers beperkt zicht hebben op de initiatieven hierrond.

In functie van de informatieverstrekking over de welzijns- en gezondheidsdiensten gebruikt het centrum een eigen sociale kaart. Op vraag van de scholen bezorgt het CLB de nodige informatie, met aandacht voor de draaischijffunctie van het CLB. (zie 3.1.1.5. draaischijffunctie)

Het centrum evalueert bij externen alle OLB-activiteiten: infolessen, ouderavonden, coachingssessies keuzebegeleiders. De resultaten werden benut om de werking te verbeteren, bv. interactievere manier om de informatie te brengen in het 6e leerjaar, locatie en startuur van een ouderavond, taalgebruik. Interne evaluatie gebeurt aan de hand van een LOB-scan.

3.1.1.5 Schoolondersteuning: Draaischijffunctie

Voldoet

Het centrum coördineert de samenwerking tussen de school, het centrum en het aanwijsbaar netwerk voor het hele werkgebied. Het centrum ondersteunt de school bij de implementatie van het schoolexterne aanbod. Het centrum werkt samen met externe partners in functie van de uitvoering van zijn opdrachten in het kader van de PGZ.

*coördinatie van de
samenwerking
aftoetsen van het aanbod
samenwerking in het kader van
PGZ
afspraken
materialen
registratie*

Het centrum heeft een goed zicht op het aanbod aan externe diensten.

De medewerkers nemen hun rol van draaischijffunctie op en coördineren de samenwerking tussen de school en externe diensten. Ze nemen deze opdracht op zowel voor individuele hulpverleningstrajecten als voor schoolondersteunende preventieve acties of projecten via de zorgstructuur van de school (MDO, cel leerlingenbegeleiding). In meerdere scholen is het bewaken van de draaischijffunctie een aandachtspunt omdat sommige scholen soms rechtstreeks verwijzen naar externe hulp. Hierdoor is de kwaliteit van de verwijzing te weinig gegarandeerd. De medewerkers kunnen rekenen op de ondersteuning van het beleid om dit in de scholen te bespreken. De afspraken die het centrum maakt met de scholen in functie van het contacteren van externe diensten staan algemeen beschreven in de AN. Het is nodig deze concreter en meer schoolspecifiek uit te werken.

In beide vestigingsplaatsen werkt men samen met een ruim netwerk (o.a. logopedisten, revalidatiecentra, PAIKA, Leerkliniek, VK, CGGZ, Centrum voor het jonge kind,...), veelal in functie van de doorverwijzing van cliënten als onderdeel van een individueel hulpverleningstraject. Volgens de medewerkers is er in het werkgebied niet overal een even groot aanbod. Vooral de taalproblematiek in Brussel bemoeilijkt het vinden van geschikte hulp. Het centrum brengt daarom ook het Franstalig hulpverleningsnetwerk in kaart (SOS Enfant, Maison médicale, ...). Mede door lange wachtlijsten bij sommige diensten nemen de medewerkers vaak kortdurende begeleidingen op en/of voorzien zij coaching van leerkrachten voor de opvang van de leerling.

De medewerkers stimuleren de scholen om vanuit een behoefte of een nood op een structurele manier problemen aan te pakken en helpen hen zoeken naar de juiste partner. Het centrum werkt hiervoor samen met meerdere diensten en participeert actief aan projecten in scholen (HOPON, Weerstaan, Beweegmaatjes, Aidspreventiedienst, Sensoa, koffiecontacten ...).

Om de draaischijffunctie kwaliteitsvol te kunnen verwezenlijken heeft het centrum een eigen sociale kaart opgemaakt die via de mappenstructuur beschikbaar is voor alle medewerkers. Het centrum bewaakt de betrouwbaarheid van dit werkinstrument door een jaarlijkse bevraging van de medewerkers. Het Brussels zakboekje en andere online sociale kaarten worden ook geraadpleegd. Op de hoofdvestiging in Jette is een goed gestructureerde infotheek met informatie over meerdere thema's, deze wordt beheerd door de infotheek-verantwoordelijke. Medewerkers doen daarnaast veel beroep op collega's om informatie in te winnen over diensten. Via de personeelsvergadering en de IDO's informeert het beleid de medewerkers over nieuwe initiatieven of komen diensten zich voorstellen.

Het CLB heeft met een aantal diensten een samenwerkingsprotocol afgesloten (o.a. VK, CAR, Leerkliniek). De evaluatie van de samenwerkingsprotocollen gebeurt niet systematisch maar eerder als zich problemen in de samenwerking voordoen.

Zowel de directie, als een aantal medewerkers nemen deel aan een aantal overlegstructuren: Triptiek vzw, Brusselse welzijnsraad, VAD,... Het centrum beschikt over een overzicht: wie neemt waaraan deel. De terugkoppeling van informatie gebeurt op personeels- en/of IDO's.

In functie van de opdrachten in het kader van de preventieve gezondheidszorg en het realiseren van de Vlaamse gezondheidsdoelstellingen participeert het CLB actief aan de overlegorganen van de LOGO's.

Het centrum inventariseert noch analyseert systematisch de verwijzingen naar de externe hulp en de samenwerking met het netwerk, zowel voor individuele als schoolondersteunende acties.

3.1.1.6 Schoolondersteuning: Participatie aan gestructureerd overleg

Voldoet

Het centrum participeert aan het systematisch en gestructureerd overleg, georganiseerd door de school. Hierbij worden de geregistreerde gegevens over de aanwezigheid en afwezigheid van individuele leerlingen besproken. Het schoolinterne overleg waarbij het centrum aanwezig is, wordt vermeld in het beleidsplan of- contract.

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

We stellen vast dat de medewerkers de scholen ondersteunen in het mee vormgeven van het zorgbeleid en het gestructureerd overleg. De medewerkers geven aan dat een goed zorgbeleid (met gestructureerd overleg) de basis vormt voor de leerlingenbegeleiding en de samenwerking tussen school en CLB.

Zodra een leerling wordt aangemeld door de school omwille van de afwezigheidsproblematiek wordt meestal een overzicht van de geregistreerde gegevens ter beschikking gesteld. In een aantal scholen kan het CLB de gegevens raadplegen via het elektronische systeem. Deze gegevens worden besproken tijdens het zorgoverleg en/of de cel leerlingenbegeleiding en vormen de basis voor de uitbouw van het begeleidingstraject dat in samenwerking met de school wordt uitgevoerd. In meerdere scholen is er een aparte cel (spijbelcel) opgericht waar deze zaken besproken worden. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat de participatiegraad door CLB aan het systematisch en gestructureerd overleg hoog is.

Een tweede doelstelling van dit gestructureerd overleg is (cfr. de regelgeving) de bespreking van alle geregistreerde gegevens binnen de school met het doel een beter inzicht te krijgen in de problematiek. Sommige medewerkers nemen dit op en gaan op basis van de analyse van de gegevens samen met de school nadenken over mogelijke preventieve acties.

Het schoolintern overleg waaraan het centrum participeert staat vermeld in de AN. Jaarlijks wordt het overleg geëvalueerd, worden afspraken gemaakt en eventuele bijstellingen opgenomen.

3.1.1.7 Schoolondersteuning: Projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen

Voldoet

Het centrum participeert aan projecten op school gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen. Het centrum ondersteunt de school bij activiteiten in functie van groepen van leerlingen die leerbedreigd zijn door hun sociale achtergrond of hun leefsituatie. De medewerkers zijn betrokken bij de GOK- en SES-werking in de scholen.

*participatie aan projecten
aanbod door CLB
afspraken
samenwerking netwerk
ondersteuning GOK/SES
materialen
registratie*

De aandacht voor prioritaire doelgroepen is een strategische doelstelling in het jaaractieplan van het centrum. Er is een visie op gelijke onderwijskansen waarbij de toegankelijkheid en het laagdrempelig werken belangrijke uitgangspunten vormen.

Het centrum doet beroep op de ondersteuning van de POC om de werking rond kansenbevordering in kaart te brengen. Alle medewerkers worden betrokken. De werkgroep kansenbevordering werkt door middel van een kwaliteitsplan een traject uit. De doelstellingen en de acties zijn gericht op communicatie met ouders, bekendmaking van het CLB (naar leerlingen, ouders en buurtnetwerk), inventariseren en uitbouwen van een netwerk, organiseren van nascholing en acties in het kader van PGZ. Doelstellingen en activiteiten in het kader van het ondersteunen van het beleid van de school rond prioritaire doelgroepen zijn

weinig opgenomen in het kwaliteitsplan.

Vanuit de gegeven context (grootstedelijke problematiek, de aanwezigheid van de verschillende doelgroepen, armoede, veel jongeren van allochtone afkomst, stijgende werkloosheid, ...) nam het centrum vele initiatieven en investeerde in activiteiten die zich richten naar een goede basishouding en naar de individuele begeleiding van leerlingen en ouders. Tijdens de doorlichting stellen we vast dat de medewerkers dit op een gedreven en enthousiaste wijze opnemen en dat dit zich vertaalt in de dagelijkse werking naar leerlingen, ouders, scholen en het netwerk.

Binnen de werking rond kansenbevordering is de rol van de interculturele bemiddelaars (ICB) erg belangrijk. Zij hebben een functie naar de teamleden, de cliënten, de scholen en het netwerk. Zij ondersteunen en geven informatie aan de collega's in verband met cultuur en godsdienst (zorgen voor een wederzijdse positieve beeldvorming tussen het CLB en de cliënten), zij werken samen met het netwerk in functie van het begeleiden van leerlingen en ouders en ondersteunen de scholen bij het opstarten van activiteiten. Daarnaast kiest het centrum ervoor om in haar personeelsbeleid aandacht te hebben voor het aanwerven van medewerkers vanuit verschillende achtergronden en culturen.

Tijdens de gesprekken met de medewerkers vernemen we dat de meeste scholen geen vragende partij zijn naar structurele (school)ondersteuning maar dat zij vooral hulp vragen bij de individuele leerlingenbegeleiding. Toch zien we in de werking, vooral in het basisonderwijs, projecten/initiatieven die door het CLB geïmplementeerd en/of ondersteund worden. Deze initiatieven ontstaan meestal vanuit noden en/of vragen van de scholen. Soms doet het CLB zelf een aanbod/voorstel op basis van vaststellingen of ervaringen. In het secundair onderwijs wordt door het CLB veel minder schoolondersteunend gewerkt.

Uit de gesprekken met de medewerkers stellen we vast dat het schoolondersteunend werken in functie van de prioritaire doelgroepen meestal gelinkt is aan andere thema's en dat daar de aanpak en methodiek aangepast wordt in functie van specifieke doelgroepen (zoals o.a. bij leerplichtopvolging en informatieverstrekking). Meer gerichte schoolondersteuning op het beleid van de prioritaire doelgroepen, vooral in het so, is aangewezen.

Het in kaart brengen van de specifieke noden en de populatie van elke school (schoolfoto) wordt niet systematisch opgenomen. We merken dan ook dat gerichte acties naar specifieke doelgroepen op basis van de aanwezige gegevens (bv: schoolachterstand, ...) nog weinig gebeurt.

Het centrum benut haar draaischijffunctie en werkt, indien mogelijk, samen met externen voor preventieve acties.

De aanwezige structuren worden benut (zorgnetwerk zorgcoördinatoren en leerlingenbegeleiders) om items m. b.t. o.a. kansarmoede te bespreken maar dit resulteert nog niet altijd in het opstarten van projecten en/of schoolondersteunende acties.

In de meeste scholen zijn de SES- en GOK-indicatoren hoog. De betrokkenheid van de medewerkers bij de GOK/SES-werking in de scholen zit dan ook verweven in de dagelijkse werking en situeert zich vooral op het mee nadenken over een geschikte aanpak, de individuele begeleiding en soms ook naar de schoolondersteuning. De activiteiten in het kader van kansenbevordering en GOK/SES worden niet schoolspecifiek vermeld in de AN.

3.1.1.8 Beleidsplan/Beleidscontract: Opstellen overeenkomstig hoofdstuk V, afdeling 2 DCLB

Voldoet niet

De analyse van de afspraken toont aan dat de uitwerking van artikel 39, 2°, 6° en 7° DCLB niet voldoet aan de voorwaarde de concrete samenwerking tussen school en centrum te beschrijven met vermelding van doelstellingen en werkwijze.

*beleidsplan/beleidscontract
met elke instelling van het
werkgebied
opgesteld overeenkomstig
artikel 39 DCLB*

Het centrum heeft een aantal schooloverstijgende afspraken en stappenplannen opgenomen in het beleidsplan (BP). De teksten (BP bao en BP so) verwijzen naar wat de regelgeving oplegt.

De beleidscontracten (BC) bevatten minder afspraken en stappenplannen en verwijzen niet volledig naar de regelgeving (o.a. niet alle elementen uit het 'BVR operationele doelstellingen' zijn opgenomen). Daarnaast heeft het centrum voor iedere school een afsprakennota opgemaakt.

Bij alle BP/BC en afsprakennota's zijn meerdere bijlagen toegevoegd. Deze zijn weinig of niet gedifferentieerd naargelang de doelgroep (o.a. de werking rond leerplichtopvolging).

Het deel afsprakennota bevat items die de teams met elke school moeten onderhandelen en invullen. Dit resulteert in afspraken die vooral van praktische aard zijn. Wat de doelen, werkwijze en afspraken zijn voor de leerlinggebonden activiteiten, de preventieve gezondheidszorg en schoolondersteuning komt onvoldoende tot uiting (DCLB art. 39, 2°). Het centrum heeft een aanzet gedaan om dit bij te sturen (cf. AN met kwaliteitsplan als bijlage). Om een werkbaar instrument te hanteren voor school en CLB heeft het centrum ervoor gekozen om de afsprakennota in te korten. Hierdoor worden bepaalde elementen onvoldoende meegenomen. Daarbij beschikken de medewerkers niet over referentiekaders om na te gaan of de afspraken evolueren in de richting zoals bepaald in DCLB art 39, 2°.

Het expliciteren van de projecten voor de prioritaire doelgroepen (zie 3.1.1.7. prioritaire doelgroepen) en de wijze waarop het CLB de school ondersteunt bij de implementatie van het schoolexterne aanbod (zie 3.1.1.5. draaischijffunctie) komt onvoldoende aan bod.

Het BP/BC bevat een algemene beschrijving van de wijze waarop de pedagogische begeleidingsdienst wordt betrokken bij de samenwerking tussen school en CLB (DCLB art. 39, 6°) en hoe het centrum en de school elkaar informeren over het nascholingsbeleid (DCLB art. 39, 7°). Een schoolspecifieke concretisering is onvoldoende in de afsprakennota's terug te vinden.

Gezien de afsprakennota's een beperkt aantal elementen uit het BP/BC bevatten en het BP/BC niet meegenomen wordt bij evaluatie, worden verschillende elementen uit de werking niet systematisch geëvalueerd.

We konden in de gesprekken vaststellen dat het centrum voor diverse elementen in de focus meer activiteiten ontplooit dan wat beschreven staat in de afsprakennota's.

In de afsprakennota wordt de beginsituatie van de school en de leerlingen niet beschreven.

Het CLB beschikt over weinig gegevens op basis waarvan de afspraken schoolspecifiek kunnen gemaakt worden. Het is van belang gegevens te verzamelen en te analyseren en blijvend aandacht te besteden aan nodenverkenning bij het concretiserend overleg per school.

Inbreuk(en) op regelgeving Decreet betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding (01/12/1998), art. 39, 2°, 6° en 7°.

3.1.1.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet

Het centrum heeft een kwaliteitsbeleid ontwikkeld. De thema's waarop het kwaliteitsbeleid van het centrum zicht richt zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek. De kwaliteitsplannen omvatten de items die de regelgeving voorschrijft.

*kwaliteitscoördinator
kwaliteitsplan
kwaliteitshandboek
kwaliteitsbeleid
zorg voor kwaliteit*

Het CLB GO! Brussel wil een lerende organisatie zijn waarbij alle personeelsleden meewerken aan kwaliteitszorg met als doel een maximale tevredenheid van cliënten en personeel.

Het centrum heeft een beleidsplan opgemaakt dat 5 strategische doelstellingen voor twee jaar (2012-2014) bevat:

- De eigen dienstverlening professionaliseren
- De behoeften van de klant centraal stellen, zodat de klant zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen
- Infrastructuur
- Kwaliteit waarborgen
- Aandacht voor prioritaire doelgroepen

De kwaliteitsdoelstellingen en thema's die het centrum voor een schooljaar heeft gekozen sluiten hierbij aan en staan vermeld in het jaaractieplan (kwaliteitswerkplan). Meerdere elementen geven aanleiding tot de keuze van deze doelstellingen: o.a. een zelfevaluatie i.s.m. het POC, de 'CLB-foto', gegevens uit tevredenheidsbevragingen, ervaringen van medewerkers.

De kwaliteitsdoelstellingen worden geoperationaliseerd in de kwaliteitsplannen: onthaal nieuwe medewerkers, teamconcept, efficiënt vergaderen, bekendmaking, bereikbaarheid en beschikbaarheid, kansenbevordering ...

Wanneer een doelstelling aanleiding geeft tot een structurele verandering en/of meerdere acties behelst, maakt de kwaliteitscoördinator een kwaliteitsplan op. Dit gebeurt in overleg met het beleidsteam.

De kwaliteitsplannen bevatten alle elementen die de regelgeving voorschrijft. We stellen vast dat het meten en borgen concreter kan uitgewerkt worden.

Het CLB heeft een structuur en strategie uitgebouwd voor het realiseren van de kwaliteitsdoelstellingen en -plannen.

Het beleidsteam bestaat uit de beleidscoördinator, de kwaliteitscoördinator, de coördinator bao en so, de verantwoordelijke preventie en veiligheid, en de verantwoordelijken van de medische, maatschappelijke en psycho-pedagogische discipline. De directeur participeert op vraag van het beleidsteam. Het beleidsteam fungeert als kwaliteitsstuurgroep en kwaliteitszorg is een vast agendapunt op de vergadering. Het beleidsteam overlegt met personeel via de intradisciplinaire overlegbijeenkomsten (IDO) en via de personeelsvergadering en stuurt bij waar nodig.

De werkgroep kwaliteit bestaat uit de beleidscoördinator, de kwaliteitscoördinator, de informatiekverantwoordelijke en een aantal medewerkers uit verschillende disciplines. Deze werkgroep heeft een uitvoerende rol (bv. samenstellen van de onthaalbrochure).

De werkgroepen zijn multidisciplinair samengesteld. Iedere medewerker dient in één werkgroep te participeren. De werkgroepen werken materialen en procedures uit rond thema's die gekozen zijn na een bevraging bij het personeel. De meeste werkgroepen bepalen zelf de doelen en werken niet met een kwaliteitsplan. Zij kunnen hun vorderingen toelichten op de personeelsvergadering.

De personeelsvergadering is een overlegplatform voor alle medewerkers. Hierop is kwaliteitszorg een vast agendapunt.

Naast de structuren ondersteunen de volgende middelen het kwaliteitsbeleid: beleidsplan, jaaractieplan/kwaliteitswerkplan, lijsten met 'afgewerkte' en 'actieve' kwaliteitsplannen, een 'tijdslijn kwaliteit' en het kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek is conform de regelgeving en is opgenomen op het elektronisch platform ('mappenstructuur'). De cohesie tussen de gebruikte middelen is een aandachtspunt.

Het centrum evalueert zelf een aantal aspecten van de werking (bv. werking personeelsvergadering, werking IDO, welzijnsbevraging bij medewerkers, bevraging POC). De resultaten geven aanleiding tot bijstellingen. Het centrum deed een tevredenheidsbevraging bij ouders en leerlingen over een aantal aspecten van de werking (bv. medisch consult, informatieverstrekking, intakeproject) en is zoekende naar een manier om de tevredenheid te meten over meerdere aspecten van de werking. Het centrum benut de gegevens die het in LARS registreert niet. Verdere verzameling en analyse van gegevens kan interessante informatie opleveren om de werking bij te sturen.

De inspectie stelt vast dat het systematisch werken aan verbeterpunten resulteert in een kwaliteitsvollere dienstverlening. Dit blijkt uit o.a. de wijze waarop het onthaal voor nieuwe medewerkers werd bijgestuurd (zie 4.1. aanvangsbegeleiding).

3.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid en hygiëne'?

Het centrum gaat op systematische wijze de situatie op het vlak van bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne na. Dat blijkt uit de regelmaat waarmee het controles uitvoert. Uit de werkwijze blijkt dat het gebruik maakt van de analyses van deskundigen en rekening houdt met de opmerkingen van personeel. Opgemerkte tekorten vinden we terug in de plannen die de beheersing ervan regelen. Uit de planning blijkt dat er inzet en aandacht is voor maatregelen die - in afwachting van een definitieve of structurele oplossing - de situatie minimaal verbeteren en aantonen dat men proactief werkt. Dit leidt tot een cultuur waarbinnen ieder zich aangesproken voelt om op zijn niveau bij te dragen aan de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne op de beide locaties. Het centrum krijgt een gunstig advies voor de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.

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** Het centrum voorziet een begeleidingstraject voor nieuwe medewerkers. Er is een procedure, zowel voor de aanwerving van nieuwe personeelsleden als voor het onthaal van nieuwe medewerkers. Informeren en begeleiden zijn de kernpunten. Daarnaast wordt het welbevinden van de nieuwe medewerker als essentieel gezien.
- Gezien de specifieke context van Brussel en de 'zware' problematieken waarmee de medewerkers geconfronteerd worden, streeft het centrum ernaar de nieuwe medewerkers via een goede aanvangsbegeleiding sterk te maken. Het traject voorziet meerdere stappen/initiatieven en is een gedeelde verantwoordelijkheid. Het beleid verwacht dat de nieuwe medewerker de basiscompetenties en de disciplinegebonden materie na ongeveer één jaar verworven heeft. Tijdens de eerste dagen wordt d.m.v. een gesprek met de directie/beleidscoördinator de beginsituatie van de nieuwe medewerker in kaart gebracht.
- Ondersteuning** Bij indiensttreding of vooraf wordt de nieuwe medewerker geïntroduceerd bij alle medewerkers. De beleidscoördinator onthaalt de nieuwe medewerker, bespreekt het functieprofiel en duidt, in overleg, een coach (van dezelfde discipline) aan. Tijdens de eerste dag of in de loop van de eerste week wordt voor de nieuwe medewerker(s) een introductie(dag) georganiseerd. Tijdens deze introductie wordt de basisinformatie gegeven en maakt de medewerker kennis met de collega's, de CLB-werking, de mappenstructuur, LARS, ...
- Het centrum voorziet een inwerkperiode van twee weken waarbij de nieuwe medewerker de kans krijgt zich in te werken in het CLB-werk, de scholen te leren kennen en samen met een ander teamlid te participeren aan de activiteiten. Tijdens deze inwerkperiode worden de opdrachten toegelicht en de wederzijdse verwachtingen benoemd.
- Naast de beleidscoördinator zijn volgende personen verantwoordelijk voor en betrokken bij de aanvangsbegeleiding:
- Kwaliteitscoördinator: uitleggen van de CLB-werking, de mappenstructuur en toelichting van het werkgebied ;
 - Coach: begeleiden van de nieuwe medewerker en het introduceren in de discipline;
 - ICT-coördinator: uitleggen van de outlook agenda, verantwoord omgaan met informatie, gebruik telefoon;
 - OLB-medewerker: uitleg geven over de OLB-werking;
 - PSF verantwoordelijke: informatie geven over het gebruik van de bibliotheek en de informatheek;
 - LARS coach: uitleggen van LARS
 - Secretariaatsmedewerker: verzamelt de nodige documenten voor de nieuwe medewerker en verduidelijkt het gebruik van diverse materialen en apparatuur (kopieermachine, scanner, fax,...).

Alle collega's, vooral de teamleden, worden geresponsabiliseerd om ondersteuning te bieden. De teamleden introduceren de nieuwe collega in het werkgebied en in de scholen. Dit kadert in de cultuur van het centrum waar collegiale ondersteuning als essentieel wordt gezien. In het gesprek met enkele nieuwe medewerkers wordt dit bevestigd, zij geven aan dat ze bij alle collega's terecht kunnen.

De meeste activiteiten worden een eerste maal gezamenlijk uitgevoerd.

Het centrum voorziet een strikte opvolging van de nieuwe medewerkers. Door middel van maandelijkse functioneringsgesprekken blijft de beleidscoördinator op de hoogte van het functioneren van de nieuwe medewerker. Deze gesprekken stellen het handelen van de nieuwe medewerker centraal en stimuleren tot reflectie op het eigen denken en functioneren. Dergelijke gesprekken kunnen formeel en/of informeel zijn. Gedurende de eerste 6 maanden gaan er 3 opvolgingsgesprekken door tussen de beleidscoördinator en de nieuwe medewerker. Er gaan ook opvolgingsgesprekken (3) door tussen de coach en de nieuwe medewerker. Daarnaast heeft de coach overleg met de beleidscoördinator. Voor het verstrijken van de eerste 6 maanden volgt er een functioneringsgesprek. Op het einde van het eerste schooljaar is er een evaluatie door de directeur.

Het beleid verwacht dat nieuwe medewerkers het leertraject van de POC volgen. De nieuwe medewerkers participeren ook aan andere vormingen en maken deel uit van de interne werkgroepen (vanaf 50% tewerkgesteld).

Bij het begin van ieder werkjaar brengt het centrum de vormingsnoden van alle medewerkers in kaart. Nieuwe collega's worden hier van bij de start bij betrokken. Zij kunnen aangeven (en motiveren) welke vormingen zij wensen te volgen.

Ter ondersteuning van de nieuwe medewerkers en de verantwoordelijken voor de aanvangsbegeleiding zijn meerdere materialen ter beschikking:

- de onthaal brochure
- de procedure onthaal nieuwe medewerkers
- het vormingsplan
- de mappenstructuur
- de functiebeschrijving van de coach
- ...

Doeltreffendheid Het centrum organiseert een schriftelijke bevraging over de aanvangsbegeleiding.

Op basis van deze resultaten wordt de werking bijgestuurd.

De nieuwe medewerkers geven aan dat zij zich door deze begeleiding erg gesteund en gesterkt voelen in hun werking. Zij kunnen bij alle collega's terecht. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek door de inspectie scoren iets onder het globaal gemiddelde. De verantwoordelijken vinden dat de aanvangsbegeleiding op enkele punten nog kan bijgestuurd worden.

Ontwikkeling De huidige werkwijze is een gevolg van bijsturingen. Via een kwaliteitsplan is de werking aangepast en meer gestructureerd. Het beleid van het centrum staat open voor vernieuwingen en is zich bewust van het feit dat de huidige werkwijze voor de aanvangsbegeleiding voortdurend kan bijgestuurd worden.

4.2 Afstemming tussen CLB en school

Doelgerichtheid Het centrum heeft geïnvesteerd in gezamenlijke visieontwikkeling en benut hiervoor de schooloverstijgende overlegmomenten (scholengemeenschap bao en so, netwerk zorgcoördinatoren/leerlingenbegeleiders).

Naar aanleiding van opmerkingen uit evaluaties van de afsprakennota's heeft het centrum beleidsplannen op niveau van bao en so uitgewerkt. De beleidsplannen zijn onderhandeld op niveau van de scholengemeenschappen, goedgekeurd op niveau van de scholengroep en aan iedere school bezorgd. Ze bevatten de algemene opdrachten van een CLB met verwijzing naar de regelgeving, schooloverstijgende afspraken en stappenplannen voor de scholen bao en so. De beleidscontracten bevatten minder afspraken en stappenplannen (zie beleidsplan/beleidscontract conform art 38 en art 39 DCLB).

Om tot een praktisch werkinstrument te komen voor de beschrijving van schoolspecifieke afspraken heeft het centrum aanvullend een 'nieuwe afsprakennota' ontwikkeld.

Ondersteuning De afsprakennota's worden door de verschillende teams in overleg met de school opgemaakt. Ter ondersteuning van de medewerkers heeft het centrum een aantal documenten, m.n. een sjabloon van afsprakennota en richtlijnen voor opmaak en evaluatie, ontwikkeld. De ondersteunende documenten faciliteren vooral het concretiseren van praktische afspraken. In de vorm van werkpunten kunnen de teams formuleren wat de doelen, werkwijze en afspraken zijn voor de leerlinggebonden activiteiten, de preventieve gezondheidszorg en een aantal elementen van schoolondersteuning. De wijze waarop de ondersteunende documenten opgemaakt zijn, zorgen ervoor dat de medewerkers niet altijd goed weten welke items dienen besproken te worden. Het centrum kan meer aandacht besteden aan de cohesie tussen beleidsplannen/beleidscontracten en de afsprakennota's.

Doeltreffendheid De afsprakennota's worden jaarlijks geëvalueerd via een overleg tussen school en CLB-team. Het beleid streeft ernaar dat zowel de school als het CLB-team de evaluatie voorbereidt via het daarvoor ontwikkelde document. Omdat de afspraken zoals vermeld in het beleidsplan/contract niet systematisch worden meegenomen, dreigt het centrum diverse elementen van de werking onbesproken te laten, wat ook zijn weerslag heeft op de wijze waarop de beleidsplannen/beleidscontracten en afsprakennota's ingevuld worden (zie beleidsplan/beleidscontract conform art 38 en art 39 DCLB). Het is van belang dat het centrum het evaluatieproces evalueert.

Ontwikkeling Het centrum kent een evolutie naar meer schoolspecifieke afspraken. Het gebruik (verzamelen en analyseren) van gegevens over de noden en behoeften van leerlingen en over de zorgstructuur van de scholen kan hierin een hulpmiddel zijn.

5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

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

- Leiderschap** Het CLB wordt aangestuurd door een beleidsteam. Het beleidsteam zorgt voor de coördinatie van de inhoudelijke werking. We kunnen spreken van een gedeeld, participatief leiderschap. Uit de gesprekken en uit de tevredenheidsbevraging blijkt dat de medewerkers zich ondersteund en gewaardeerd voelen door de directie/beleidscoördinator. Sinds de aanstelling van de huidige beleidscoördinator en de constructieve samenwerking met de directie is er sprake van een nieuwe dynamiek in het centrum. De betrokkenheid van medewerkers wordt voorzien via de organisatiestructuur. Het centrum voorziet inspraak via meerdere communicatielijnen. We stellen vast dat de organisatiestructuur en de rol van de diverse overlegstructuren voor de medewerkers duidelijk is.
- Visieontwikkeling** Het centrum beschikt over een aantal visieteksten. Het kiest ervoor deze in het beleidsteam te ontwikkelen, ze op een personeelsvergadering te bespreken en te verfijnen. Hierdoor vindt de visie draagvlak bij de medewerkers. De beleidsvisie is gestoeld op de pijlers van het beleidsvoerend vermogen. We zien diverse aspecten van die pijlers in de cultuur en structuur van het centrum bevestigd.
- Besluitvorming** Het centrum heeft een organisatiestructuur die participatieve besluitvorming toelaat. Hierbij vervullen het beleidsteam, het IDO en hun respectievelijke verantwoordelijken en de werkgroepen een rol. Het beleidsteam neemt de uiteindelijke beslissing. Uit de gesprekken komt naar voor dat medewerkers een goed zicht hebben op het besluitvormingsproces.
- Deliberatie** Omwille van het voldoende kwaliteitsvol verloop van een aantal processen en de indicaties dat het beleidsvoerend vermogen voldoende sterk is, beslist het inspectieteam om voor Beleidsplannen/Beleidscontracten geen vervolgregeling op te leggen.
- Administratieve ondersteuning** Vier administratieve medewerkers (3 FTE) ondersteunen de werking. De taken zijn verdeeld per personeelslid: dossierbeheer, personeelsadministratie, boekhouding, secretariaatswerk, onthaal, ...

Zij verzekeren in de vestiging Jette maximaal het onthaal en beantwoorden via een centraal nummer telefonische oproepen voor alle vestigingen. Het gebruik van een elektronische agenda - door alle medewerkers ingevuld - en het doorgeven van boodschappen van cliënten en scholen via mail zijn belangrijke hulpmiddelen die hun opdracht faciliteren.

Maandelijks is er secretariaatsoverleg met de beleidscoördinator. Minstens één administratief medewerker volgt de personeelsvergadering en participeert aan de werkgroep kwaliteit. Hierdoor is het administratief team o.a. op de hoogte van vernieuwingen in de CLB-werking, dit is positief i.f.v. hun opdracht aan het onthaal. Zij kunnen via deze overlegstructuren de administratieve werking evalueren en bijsturen.

Zij volgen vorming die aansluit bij hun opdracht: Lars, kantoorsoftware, ...

De uitrusting voldoet, ze beschikken over een goede ICT-uitrusting en kantoormeubilair.

De medewerkers voelen zich gesteund en gewaardeerd.

6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De ondersteuning van de medewerkers door het intradisciplinair overleg van de psycho-pedagogische discipline voor Leren en Studeren.
- Het uitbouwen van preventieve initiatieven met als doel de afwezigheden te verminderen.
- Het afstemmen van de werking met de scholen voor het leerlinggebonden aanbod bij afwezigheidsproblemen.
- Het coachen van de keuzebegeleiders van de scholen bij het volledige traject rond het keuzeproces op alle scharniermomenten.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De uitwerking van de aanvangsbegeleiding.

Wat betreft het algemeen beleid

- De aandacht voor het welbevinden van de medewerkers.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- Het betrekken van de leerling in het volledige hulpverleningstraject bij Leren en Studeren.
- De ondersteuning van scholen voor secundair onderwijs bij projecten voor prioritaire doelgroepen.
- Het concreet uitwerken in de kwaliteitsplannen van hoe de vorderingen inzake kwaliteit zullen gemeten en geborgen worden.
- Het verzorgen van de cohesie tussen de verschillende middelen die het kwaliteitsbeleid ondersteunen.

Wat betreft het algemeen beleid

- Het systematisch in kaart brengen van de specifieke noden en de populatie van elke school.
- Het verzamelen, analyseren en benutten van gegevens voor de evaluatie en verdere ontwikkeling van de werking.
- Het voorzien van procesevaluatie in functie van de zorg voor kwaliteit.

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De medische infrastructuur (cfr. BVR betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van de medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding 14/11/2008).
- Beleidsplan/Beleidscontract (cfr. DCLB hoofdstuk V, afdeling 2).

7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN

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

GUNSTIG

- voor de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'.

BEPERKT GUNSTIG

- voor de erkenningsvoorwaarde
Infrastructuur

Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Om deze tekorten op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf **16-05-2017** opnieuw een controle uit.

Hierbij moet de instelling de tussentijdse termijnen respecteren m.b.t. de volgende deelaspecten van regelgeving:

- medische infrastructuur: **vanaf 16-05-2015**.

Namens het inspectieteam	Voor kennisname namens het bestuur
Joeri VERFAILLE de inspecteur-verslaggever	Dries VANDERMEERSCH de directeur
Datum van verzending aan de directie en het bestuur van het centrum	