

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 Deinze-Eeklo te Eeklo

Hoofdstructuur CLB

	Instellingsnummer	114462
	Instelling	GO! CLB Deinze-Eeklo
directeur		Raymonde VAN WETTERE Brenda CALLENS
adres		Eikelstraat 42 - 9900 EEKLO
telefoon		09-377.36.93
fax		09-378.24.90
e-mail		clb.eeklo@g-o.be
website/URL		www.clbgoeeklo.be
	Bestuur van de instelling	114033 - GO! scholengroep Deinze-Tielt-Waregem te DE PINTE
adres		Polderdreef 42 - 9840 DE PINTE
	Dagen van het doorlichtingsbezoek	28/01/2013, 29/01/2013, 30/01/2013, 31/01/2013, 01/02/2013
	Einddatum van het doorlichtingsbezoek	01/02/2013
	Datum bespreking verslag met de instelling	20/02/2013
	Samenstelling inspectieteam	
	Inspecteur-verslaggever	De Paepe Guy
	Teamleden	Dobbels Marleen Vandervee Regine
	Deskundige(n) behorend tot de administratie	nihil
	Externe deskundige(n)	nihil

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
1. SAMENVATTING	5
2. FOCUS VAN DE DOORLICHTING	7
2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de focus	7
2.2 Procesindicatoren of -variabelen in de focus	7
3. VOLDOET HET CENTRUM AAN DE ERKENNINGSVOORWAARDEN?	8
3.1 Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen	8
3.2 Openingstijden: Reglementering inzake openingstijden en -periodes	8
3.3 Leerlinggebonden activiteiten: Leren en studeren	9
3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Psychisch en sociaal functioneren	10
3.5 Preventie gezondheidszorg: Algemene consulten	11
3.6 Preventie gezondheidszorg: Vaccinaties	13
3.7 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking	13
3.8 Schoolondersteuning: Draaischijffunctie	15
3.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	16
3.10 Kinderrechten: Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren	17
4. BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	18
4.1 Personeelsbeheer	18
4.2 Professionalisering	19
5. ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM	21
6. STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM	21
6.1 Wat doet het centrum goed?	21
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	21
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	22
7. ADVIES	23
8. REGELING VOOR HET VERVOLG	23

INLEIDING

Dit verslag is het resultaat van de doorlichting van uw instelling¹ door de onderwijsinspectie van de Vlaamse Gemeenschap. Het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 geeft haar de opdracht hiertoe.

Tijdens een doorlichting gaat de onderwijsinspectie na of de instelling de erkenningsvoorwaarden respecteert, of ze op systematische wijze haar eigen kwaliteit bewaakt en of ze zelfstandig de tekorten kan remediëren.

Het advies in dit verslag heeft betrekking op alle erkenningsvoorwaarden uitgezonderd de voorwaarden betreffende hygiëne, veiligheid en woonbaarheid.

Vanaf het schooljaar 2011-2012 vindt de controle op de erkenningsvoorwaarden betreffende woonbaarheid, veiligheid en hygiëne gelijktijdig met de doorlichting plaats. Deze controle op woonbaarheid, veiligheid en hygiëne resulteert in een afzonderlijk verslag. Alle verslagen worden gepubliceerd op www.doorlichtingsverslagen.be.

Het referentiekader dat de onderwijsinspectie gebruikt bij een doorlichting is opgebouwd rond de componenten context, input, proces en output:

- context: de omgevingskenmerken en de kenmerken van administratieve, materiële, bestuurlijke en juridische aard die de instelling karakteriseren
- input: kenmerken van het personeel en van de leerlingen of cursisten van de instelling
- proces: initiatieven die een instelling neemt om output te realiseren, rekening houdend met haar context en input
- output: de resultaten die de instelling met haar leerlingen of cursisten bereikt.

Meer info over het CIPO-referentiekader vindt u op www.onderwijsinspectie.be.

De doorlichting bestaat uit drie fases: het vooronderzoek, het doorlichtingsbezoek en de verslaggeving.

Tijdens het vooronderzoek selecteert de onderwijsinspectie de onderwijsdoelstellingen en de procesindicatoren of -variabelen die het inspectieteam onderzoekt tijdens het doorlichtingsbezoek.

Tijdens het doorlichtingsbezoek verzamelt het inspectieteam bijkomende informatie via observaties, gesprekken en analyse van documenten.

Het resultaat van de doorlichting is het doorlichtingsverslag.

Het doorlichtingsverslag vangt aan met een voor het brede publiek toegankelijke samenvatting. Het vervolgt met een beschrijving van de doorlichtingsfocus.

Tijdens een doorlichting zoeken de onderwijsinspecteurs een antwoord op drie onderzoeksvragen:

- In welke mate voldoet de instelling aan de onderwijsdoelstellingen? (het erkenningsonderzoek)
- In welke mate onderzoekt en bewaakt de instelling op een systematische manier de kwaliteit van de processen zodat deze bijdragen tot het bereiken/nastreven van de onderwijsdoelstellingen? (het kwaliteitsonderzoek)
- Is er in de instelling een algemeen beleid dat het mogelijk maakt om zelfstandig tekorten weg te werken? (het onderzoek 'algemeen beleid')

In drie hoofdstukken geeft de onderwijsinspectie een antwoord op deze vragen.

¹ Instelling: onderwijsinstelling of CLB (Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs, artikel 2, 11°). Onderwijsinstelling: een pedagogisch geheel waar onderwijs georganiseerd wordt en waaraan een uniek instellingsnummer toegekend is (Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs, artikel 2, 13°).

Om de kwaliteit van de processen in kaart te brengen gebruikt de onderwijsinspectie een kwaliteitswijzer. Het inspectieteam gaat met de kwaliteitswijzer na of de instelling bij haar activiteiten aandacht heeft voor

- doelgerichtheid: welke doelen stelt de instelling voorop?
- ondersteuning: welke ondersteunende initiatieven neemt de instelling om efficiënt en doelgericht te werken?
- doeltreffendheid: worden de doelen bereikt en gaat de instelling dit na?
- ontwikkeling: heeft de instelling aandacht voor nieuwe ontwikkelingen?

Meer informatie over de kwaliteitswijzer vindt u eveneens op www.onderwijsinspectie.be.

Wat de instelling goed doet, wat de instelling kan verbeteren en wat de instelling moet verbeteren komt aan bod bij 'Sterktes en zwaktes van de instelling'.

Het doorlichtingsverslag eindigt met een advies dat betrekking heeft op alle of op afzonderlijke structuuronderdelen van de instelling. De onderwijsinspectie kan drie adviezen uitbrengen:

- een gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de verdere erkenning van de instelling of van structuuronderdelen
- een beperkt gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de erkenning van de instelling of van structuuronderdelen als de instelling 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 de instelling of van structuuronderdelen op te starten.

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

Binnen een termijn van dertig kalenderdagen na ontvangst van het definitieve verslag informeert de directeur van de instelling leerlingen, ouders en/of cursisten over de mogelijkheid tot inzage. De directeur van het centrum voor leerlingenbegeleiding informeert de centrumraad.

Binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst moet de directeur van de instelling het verslag volledig bespreken tijdens een personeelsvergadering. Het bestuur van de instelling 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.

De instelling mag het verslag niet gebruiken voor publicitaire doeleinden.

Meer informatie?

www.onderwijsinspectie.be en www.doorlichtingsverslagen.be

1. SAMENVATTING

Het CLB GO! Deinze-Eeklo is qua grootte een gemiddeld centrum.

Het centrum heeft een uitgestrekt, vooral landelijk werkgebied met meestal kleinere scholen. Dit werkgebied omvat de scholen van scholengroep 23 en scholengroep 24. Deze laatste is ook de inrichtende macht van het centrum. De scholen zijn gespreid over volgende gemeenten: Eeklo, Zomergem, Waarschoot, Maldegem, Zelzate, Ertvelde, Assenede, Wachtebeke, Knesselare, Deinze, Nazareth, Nevele, De Pinte, Astene (BO), Gavere (SS BO GO), Tielt, Aalter, Meulebeke, Waregem, Anzegem, Deerlijk en Kruishoutem.

Het CLB heeft ook een contractuele verbintenis met volgende scholen: PM en PTI in Eeklo en de Gemeentelijke BS Gavere De Vierklaver met vier vestigingsplaatsen; Gavere, Asper, Baaigem en Vurste.

Het CLB staat met 32 personeelsleden in voor de begeleiding van ± 8975 leerlingen.

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 van het CLB op basis van registratie zijn momenteel niet beschikbaar, maar 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 bevraging van de CLB-medewerkers door de inspectie wijst op een grote tevredenheid over de ondersteuning door de directie. Het personeel is minder tevreden over de inrichting van de CLB-gebouwen en vindt dat de lokalen niet voldoende aangepast zijn om de taken behoorlijk uit te voeren.

De *medische infrastructuur* in het centrum en in de vestigingsplaatsen voldoet niet aan de regelgeving. De visuele en auditieve privacy zijn onvoldoende gegarandeerd.

De *openingstijden* worden kenbaar gemaakt. Het centrum is toegankelijk na 17u00 op afspraak. Het onthaal en de telefonische permanentie worden verzekerd door de administratief medewerkers. Voor de vakantieperiode is er een regeling zodat opvang gegarandeerd is.

De leerlinggebonden activiteiten '*leren en studeren*' en '*psychisch en sociaal functioneren*' worden met zorg uitgevoerd en met aandacht voor kansarmen en specifieke doelgroepen. Vooral via de overlegmomenten op school bereiken de vragen het centrum en worden afspraken gemaakt over wie welke taak opneemt.

Het ontbreken van centrumafspraken over (1) welke casussen op een multidisciplinair overleg moeten komen en (2) hoe het hulpverleningstraject in het dossier moet genoteerd worden geeft aanleiding tot verschilpunten binnen het centrum.

Het is van belang de leerling (zeker in het basisonderwijs) te betrekken bij het volledige hulpverleningsproces.

De *algemene consulten* worden kwaliteitsvol uitgevoerd, hierbij worden de aanbevelingen van de standaarden gevolgd. Vóór het onderzoek verzamelt het CLB relevante gegevens die een kwaliteitsvol onderzoek mogelijk maken. Alle ouders en de leerlingen worden schriftelijk en mondeling op de hoogte gebracht van de inhoud en tijdstippen van de onderzoeken. Het CLB nodigt de ouders van de tweede kleuterklas uit via een begeleidend schrijven, dit zou iets meer actief en expliciet kunnen gebeuren.

Voor het aanbieden van de *vaccinaties* volgt het centrum het schema dat door de overheid bekrachtigd werd. Ouders, leerlingen en de scholen worden geïnformeerd over deze opdracht. Enkel na een schriftelijke toestemming zal een vaccin worden toegediend. Het CLB volgt nauwgezet het vaccinatieschema op van alle leerlingen.

Het CLB doet naar alle scholen van het werkgebied een aanbod in het kader van de *informatieverstrekking* over het onderwijsaanbod en de aansluiting op de arbeidsmarkt. Deze informatieopdracht wordt gekaderd binnen de onderwijsloopbaanbegeleiding. Deze decretale opdracht wordt niet overal gerealiseerd zoals de regelgeving voorschrijft.

Uit ons onderzoek blijkt dat het CLB de opdrachten zoals omschreven in de regelgeving, meer specifiek voor het geven van informatie aan de ouders van de leerlingen in het zesde leerjaar bas en aan de leerlingen en hun ouders van het tweede jaar van de eerste graad so, niet overal kan uitvoeren omdat sommige scholen het aanbod weigeren. Omdat we vaststellen dat de CLB-medewerkers inspanningen leveren om actief betrokken te zijn bij de informatieverstrekking in alle scholen, heeft het inspectieteam beslist hiervoor geen vervolgrekking op te leggen.

Het centrum neemt haar *draaischijffunctie* op en coördineert de samenwerking tussen de school en schoolexterne diensten. Het CLB zorgt voor de toeleiding naar het juiste netwerk en voor opvolging, feedback en afstemming met het zorgaanbod van de school. Met meerdere diensten wordt samengewerkt en met een aantal werd een samenwerkingsprotocol afgesloten. Medewerkers participeren aan verschillende samenwerkingsverbanden en /of overlegstructuren.

Het centrum heeft nog geen uitgeschreven visie op kwaliteitszorg en geen kwaliteitssysteem. Sinds dit schooljaar heeft het centrum een nieuwe structuur uitgebouwd voor de uitwerking van het *kwaliteitsbeleid*. De nieuwe structuur en de gekozen werkwijze wordt gedragen door het personeel. De voorbije maanden is vooral geïnvesteerd in het documentenbeheer. Voor meerdere thema's werden kwaliteitsplannen opgesteld door de kwaliteitscoördinator. De invulling van het kwaliteitshandboek ontbreekt nog en is daarom niet conform de regelgeving.

Voor alle medewerkers wordt vorming voorzien over het *decreet rechtspositie van de minderjarigen in de integrale jeugdhulp* (DRM). Een aantal mondelinge afspraken werden gemaakt rond het informeren van de cliënt over de werking van het centrum en het beroepsgeheim. Er is nog veel onduidelijkheid bij de personeelsleden aangaande de wijze waarop genoteerd wordt in het dossier en tal van andere aspecten uit het decreet. De inspectie stelt vast dat (1) de toepassing van het DRM nog te veel afhankelijk is van de individuele medewerker, (2) er weinig of geen centrumafspraken zijn en (3) er nog te weinig kennis is over de toepassing van sommige rechten.

Het centrum zet bij de *personeelsorganisatie* de omkaderingsgewichten in conform de regelgeving. Aan elke school is een multidisciplinair team verbonden met een vast aanspreekpunt (ankerfiguur) per school. De medewerkers werken zowel in basis- als secundair onderwijs. Er zijn omkaderingsgewichten voorzien voor personeelsleden die een ondersteunende taak opnemen binnen het centrum.

Recent is het centrum gestart met de uitbouw van de *aanvangsbegeleiding* voor nieuwe medewerkers. Er werd een procedure uitgewerkt en de onthaalbrochure wordt bijgestuurd en geactualiseerd. De beginsituatie wordt via een functioneringsgesprek in kaart gebracht. Vormingsnoden en prioritaire werkpunten leiden tot een persoonlijk ontwikkelingsplan. Evaluatie en effectmeting van deze aanvangsbegeleiding dient nog te gebeuren.

In uitvoering van het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies voor de erkenning en subsidiëring beperkt gunstig omwille van het niet voldoen aan de regelgeving voor de medische infrastructuur, het kwaliteitsbeleid en het respecteren van het decreet rechtspositie minderjarigen.

2. FOCUS VAN DE DOORLICHTING

Op basis van het vooronderzoek en in het kader van een gedifferentieerde doorlichting heeft de inspectie erkenningsvoorwaarden/prestaties en procesindicatoren/procesvariabelen geselecteerd voor onderzoek tijdens de doorlichtingsbezoeken.

De resultaten van de controle op de erkenningsvoorwaarden betreffende bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne, vindt u terug in een afzonderlijk verslag

2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de focus

Infrastructuur
Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen
Openingstijden
Reglementering inzake openingstijden en -periodes
Leerlinggebonden activiteiten
Leren en studeren
Psychisch en sociaal functioneren
Preventie gezondheidszorg
Algemene consulten
Vaccinaties
Schoolondersteuning
Informatieverstrekking
Draaischijffunctie
Kwaliteitsbeleid
Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB
Kinderrechten
Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren

2.2 Procesindicatoren of -variabelen in de focus

Personeel
Personeelsbeheer
Personeelsorganisatie
Professionalisering
Aanvangsbegeleiding

3. VOLDOET HET CENTRUM AAN DE ERKENNINGSVOORWAARDEN?

3.1 Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Voldoet niet

We baseren ons op een rondgang, gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- De medische infrastructuur in de hoofdzetel, alle vestigingsplaatsen en één school voor buitengewoon secundair onderwijs (OV1 en OV4, type 2 en type 3) waar algemene consulten doorgaan werden gecontroleerd.
- De hoofdzetel en de bezochte vestigingsplaatsen voldoen niet aan de regelgeving (cfr. Infra). De auditieve en visuele privacy worden onvoldoende gegarandeerd.
- Voor de leerlingen van het buitengewoon onderwijs kan de infrastructuur in de school volstaan voor die leerlingen waarvoor het door de aard van de aandoening aangewezen is het onderzoek in hun vertrouwde omgeving te laten doorgaan. Het is belangrijk na te gaan of alle andere leerlingen niet in een medisch circuit van het CLB onderzocht kunnen worden. In het lokaal dat door de arts gebruikt wordt is geen visuele afscherming voorzien. Het is nodig ook hier de visuele privacy te garanderen. Gezien niet-beroepsbeoefenaars van de gezondheidszorg vaak een consult bijwonen, is het van belang de ouders hiervan op de hoogte te brengen.
- Het centrum is zich bewust van het niet conform zijn van de lokalen en heeft voor het aanpassen van de infrastructuur een kwaliteitsplan opgesteld. Het advies van de pedagogische begeleiding is hierin opgenomen.

Inbreuken tegen de regelgeving

Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding dd 14.11.2008.

3.2 Openingstijden: Reglementering inzake openingstijden en -periodes

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- Men kan in het centrum terecht van 9u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00, na 17u00 op afspraak. Hieruit blijkt dat het centrum kan geconsulteerd worden na 17u00 zoals de regelgeving voorziet.
- De openingstijden en -periodes worden kenbaar gemaakt via diverse kanalen:
 - o de website van het centrum
 - o een affichering aan de ingang van het centrum
 - o de folders van het centrum
 - o op informatiemomenten voor leerlingen en/of ouders
 - o het schoolreglement
 - o ...
- De telefonische permanentie en het onthaal worden vooral opgenomen door het administratief personeel. Zij staan in voor de eerste opvang en zorgen ervoor dat leerlingen/ouders terecht komen bij

het personeelslid dat best geplaatst is om de cliënten verder te helpen. Hiertoe beschikken zij over de agenda van alle personeelsleden.

- Voor de verlofperiodes werd een gedetailleerde regeling uitgewerkt.
De permanentie tijdens de vakantie wordt gegarandeerd in de vestiging Eeklo en De Pinte. Elke dag zijn minimaal 2 technische personeelsleden aanwezig in elke vestiging. Gespreid over de beide vestigingsplaatsen wordt ervoor gezorgd dat alle disciplines vertegenwoordigd zijn.
Het centrum is bereikbaar zoals voorzien in de regelgeving. Dit maakt het mogelijk dat cliënten snel een antwoord krijgen op hun vragen.
- Om de bereikbaarheid nog te verhogen zal elk team zijn aanwezigheid tijdens de vakantieperiode kenbaar maken via een bericht in de agenda van de leerlingen.

3.3 Leerlinggebonden activiteiten: Leren en studeren

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen. We kunnen voor de beoordeling van dit onderwerp nog niet steunen op de geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Het centrum heeft meerdere mogelijkheden voorzien om signalen op te vangen. De meeste meldingen komen van de school via het MDO/zorgoverleg (bao) of de cel leerlingenbegeleiding (so). Directie en leerkrachten kunnen ook rechtstreeks de leden van het schoolteam contacteren. De vragenlijsten en de medische consulten vormen eveneens een platform voor de signalering van moeilijkheden. Ouders en/of leerlingen nemen in mindere mate rechtstreeks contact met het centrum.
- Om de meldingen van de scholen op een meer gestructureerde wijze te ontvangen hebben sommige teams, in samenwerking met de school, een meldingsfiche/zorgfiche ontwikkeld op basis van de principes van HGD. De medewerkers geven aan dat dergelijke fiche niet in alle scholen gebruikt wordt. Het is belangrijk dit te evalueren en hierover centrumafspraken te maken.
- Het centrum streeft ernaar dat ouders en/of leerlingen zelf een hulpvraag formuleren. De teamleden delen mee dat de realisatie van dit principe nog niet in alle scholen vlot verloopt. De medewerkers zullen, na probleemmelding door de school, pas acties ondernemen mits toestemming van de ouders/leerling.
- 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 (tijdens het overleg), de ouders en de leerling komen aan bod in deze fase. Daarnaast wordt het overleg op school ook benut om (1) afspraken te maken voor het begeleidingstraject, (2) de verschillende mogelijkheden qua hulpverlening af te toetsen, (3) de leerkracht(en) te coachen, (4) de opvolging te bespreken en (5) feedback te geven.
- De tussenkomsten van het CLB en de diagnostiek zijn erop gericht een passend antwoord te bieden voor de gemelde problemen. Het aanreiken van extra hulp (compenserende, remediërende en dispenserende maatregelen) staat centraal in dit proces.
- De informatie en het handelingsgericht advies wordt aan de cliënt gegeven. Meteen wordt besproken welke gegevens aan de school zullen meegedeeld worden. Indien de resultaten besproken worden met de ouders en de school samen, dan hebben de ouders daar vooraf toestemming voor gegeven.
- Volgens de medewerkers is voldoende diagnostisch materiaal beschikbaar om te komen tot een kwaliteitsvolle diagnose. De testen worden op hun validiteit gescreend op basis van de protocollen van Prodia. Tijdens de doorlichting heeft de inspectie ondersteunend materiaal aangetroffen, bv. een overzicht met de fasering HGD, visietekst dyscalculie, overzicht sticordmaatregelen bij sommige leerstoornissen, ...

- Er wordt op gelet de ouders te informeren en te betrekken bij elke stap die zal ondernomen worden. Bij kansarmen worden extra inspanningen geleverd om de ouders te contacteren, te ondersteunen en te begeleiden. Een aspect waaraan meer aandacht kan besteed worden is het betrekken van de leerling in het basisonderwijs bij het volledige hulpverleningsproces.
- Het multidisciplinair overleg is structureel ingepland in de jaarkalender. Om versnippering tegen te gaan werden grotere teams per scholengroep samengesteld. Een casus op team brengen is meestal afhankelijk van de inschatting van de medewerker die de vraag opneemt (vaak de p-discipline). Het is aangewezen hierover centrumafspraken en criteria vast te leggen ter ondersteuning van de teamleden zodat voor iedereen duidelijk is welke casussen wanneer aan bod moeten komen. Er is volgens de medewerkers ook heel veel informeel overleg.
- Alle tussenkomsten worden genoteerd in het dossier via LARS. De medewerkers hebben aandacht voor de inhoud die in het dossier opgenomen wordt en zij betrekken hierbij zoveel mogelijk de cliënt. Proportionaliteit en finaliteit worden met wisselend succes gerealiseerd bij de weergave van het hulpverleningstraject in het dossier. Het is belangrijk centrumafspraken te maken over de wijze waarop de registratie gelijkgericht kan verlopen binnen de organisatie.
- In het kader van kwaliteitszorg en -verbetering is het aangewezen om (1) procesevaluatie meer systematisch in te bouwen, (2) het ondersteunend materiaal verder uit te werken en consequent toe te passen en (3) de geregistreerde gegevens (LARS) maximaal te benutten.
- Het is in alle gesprekken opgevallen dat de teams meer activiteiten en acties ontplooiën in hun samenwerking met de scholen dan wat beschreven staat in de afsprakennota's (AN).

3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Psychisch en sociaal functioneren

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen. We kunnen voor de beoordeling van dit onderwerp nog niet steunen op de geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat de kernactiviteiten zoals vermeld in het Besluit van de Vlaamse regering tot vaststelling van de operationele doelstellingen van de Centra voor leerlingenbegeleiding ('BVR operationele doelstellingen'), gekend zijn.
- Vragen bereiken het CLB vooral via de school nl. het MDO/het zorgteam (bao) of de cel leerlingenbegeleiding (so) waarop de ankerfiguur (zie 4.1. personeelsorganisatie) aanwezig is. Deze overlegstructuren worden ook benut voor vraagverheldering, het zoeken naar oplossingen en het geven van adviezen.
Ouders en leerlingen (zeker in het bao) richten zich in mindere mate rechtstreeks tot het CLB. Uit de gesprekken blijkt dat het centrum ernaar streeft de eerste zorg naar de cliënt te laten uiten door de school, maar dat deze afspraak niet overal gerealiseerd wordt. In de praktijk neemt het CLB vaak zelf contact met de cliënt. In sommige scholen (vooral bao) wordt gewerkt met een aanmeldingsformulier. Ook hier merken we verschillen omdat er geen centrumafspraken zijn.
- Uit de gesprekken met de teams blijkt dat zij zicht hebben op het zorgbeleid in hun scholen en de verdere uitbouw hiervan ondersteunen. Dit wordt o.a. bevorderd door het samen volgen van vormingen.
Via de overlegstructuren in de school hebben zij zicht op de deskundigheid en de draagkracht van de interne leerlingbegeleiders en de leerkrachten. Naast een individuele begeleiding van leerlingen en ouders, nemen de CLB-medewerkers een coachende rol op naar leerkrachten in functie van de begeleiding van leerlingen met psychosociale problemen.
- Gezien de P-discipline en de MW vaak samen het overleg in de school bijwonen, situeert het teamoverleg zich meestal tussen deze twee disciplines en worden de arts en PMW in mindere mate betrokken.

Het beleid hoopt door het zoeken naar een ander teamconcept en grotere teams hieraan te sleutelen. Het centrum is dan ook recent gestart met een formeel multidisciplinair teamoverleg en heeft hiervoor een kwaliteitsplan opgesteld (zie 3.9. kwaliteitsbeleid), dat verder uitgewerkt wordt i.s.m. de PBD. Op die manier hoopt men te komen tot een zinvol en efficiënt multidisciplinair overleg en het bepalen van criteria wanneer een case op het overleg *moet* gebracht worden. Er werden reeds enkele criteria bepaald: een attestering buo en GON. Er is een werkinstructie 'Inhoud teambespreking' ter ondersteuning, maar er zijn nog heel wat technische en organisatorische problemen, aldus de medewerkers.

- Er is op vandaag veel informeel overleg dat niet steeds terug te vinden is in het multidisciplinair dossier (MDD). We vernemen in de gesprekken dat ook overleg met externen vaak niet wordt genoteerd.
- Het betrekken van de leerling in het volledige hulpverleningstraject is een aandachtspunt, zowel in bao als in so.
- Kortdurende begeleidingen worden benut ter ondersteuning van de cliënt, om de leerling of zijn ouders te motiveren tot hulpverlening of te komen tot een verwijzing naar externe dienstverlening. Omwille van de soms lange wachtlijsten in het netwerk zoeken de medewerkers oplossingen voor de cliënt en worden de termijnen soms overschreden. Omdat er geen afspraken zijn is aandacht voor follow-up afhankelijk van de individuele medewerker.
- De medewerkers bewaken de draaischijffunctie van het CLB en/of hebben hierover afspraken met de scholen. In sommige scholen wordt overleg georganiseerd met externe diensten in functie van afstemming (zie 3.8. draaischijffunctie).
- Het centrum koos voor de methodiek van het handelingsgericht werken (HGW). Hiervoor werden vormingen gevolgd. De richtlijnen (o.a. fiche met de verschillende fasen) moeten de medewerkers ondersteunen bij het implementatieproces. Uit de gesprekken blijkt dat de toepassing en de opvolging ervan nog niet geleid hebben tot een gelijkgerichte werking.
- De medewerkers hebben oog voor de toepassing van sommige aspecten van het DRM (zie 3.10. DRM). Informatie naar de school wordt teruggekoppeld na afspraak met de leerling/ouder. Uit de gesprekken blijkt dat de intakekaart nog niet operationeel is. Vandaar geven de medewerkers individueel invulling aan de uitvoering van deze opdracht en/of gebruiken ze eigen materiaal.
- De tussenkomsten in het kader van PSF worden bijgehouden in een elektronisch dossier via LARS. Er zijn binnen de organisatie geen afspraken over wat op welke wijze genoteerd wordt, waardoor we bij de dossieranalyse verschillen vaststellen qua proportionaliteit, functionaliteit en keuze van domein of specificatie.
- Uit de gesprekken blijkt dat er materiaal aanwezig is (o.a. vragenlijsten, ...) en dat stappenplannen en procedures in ontwikkeling zijn (o.a. suïcide, kindermishandeling). Een visie en stappenplan voor de uitvoering van de hulpverlening kan de gelijkgerichte werking bevorderen en de medewerkers houvast geven.
- Gezien het centrum voor vele zaken nog in de startblokken staat is er geen cultuur van reflecteren en evalueren. Procesevaluatie kan zinvol zijn om zicht te krijgen op het eigen handelen en zo nodig de werking bij te sturen.
- Net zoals voor 'leren en studeren' stellen we vast dat de AN beter kunnen benut worden om de schoolspecifieke samenwerking, die er in de praktijk vaak is, beter in beeld te brengen.

3.5 Preventie gezondheidszorg: Algemene consulten

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen. We kunnen voor de beoordeling van dit onderwerp nog niet steunen op de geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Het centrum voert alle leeftijdsgebonden consulten uit conform de regelgeving en volgt de aanbevelingen van de standaarden.
- Hiervoor wordt een planning opgemaakt door de artsen en verpleegkundigen waarbij rekening wordt gehouden met centrumeigen en schoolspecifieke factoren. Het centrum streeft naar een elektronische jaarplanning. Via het huidige registratiesysteem heeft het centrum een zicht op de bereikte onderzoeksgraad. Indien de planning uitzonderlijk niet volledig kan uitgevoerd worden zoekt het centrum naar oplossingen op korte termijn.
- Het centrum voert niet meer items uit dan voorzien in de regelgeving, tenzij op vraag van de leerling, ouders of leerkracht.
In het buitengewoon onderwijs worden de algemene consulten op leeftijd uitgevoerd.
- Om een consult kwaliteitsvol te laten verlopen verzamelt het CLB gegevens bij de leerling (persoonlijke vragenlijst), de ouders (oudervragenlijst), de school (signaallijst) en het team (multidisciplinair dossier). Men streeft ernaar het overleg in de school af te stemmen op het consult. De werkwijze om gegevens op te vragen bij K&G is opgenomen in de werkinstructie 'opvragen dossier K&G'.
- Ouders en leerlingen worden geïnformeerd over de inhoud van een consult via een begeleidend schrijven, het schoolreglement en informatie voor de start van het consult. Leerkrachten worden betrokken bij de voorbereiding van de leerlingen (bv. gezichtsscherpte kleuters) en op die manier ook geïnformeerd. Een bijlage met informatie betreffende de consulten wordt bij de AN gevoegd.
- Het centrum heeft de afspraak dat de resultaten van een consult binnen de twee weken bezorgd worden aan de cliënt. Verpleegkundigen en artsen voeren samen de nazorg en opvolging uit.
- Bij het kleuteronderzoek wordt gericht aandacht besteed aan taal en motorische ontwikkeling. Ouders van de 2^e kleuterklas vernemen via een begeleidend schrijven dat zij het consult kunnen bijwonen. Het centrum doet tot op vandaag geen extra inspanningen om ouders expliciet uit te nodigen.
- Er wordt heel wat aandacht besteed aan het bereiken van prioritaire doelgroepen, anderstalige nieuwkomers en kansarmen. Hiervoor werkt men frequent samen met een tolkdienst en/of het asielcentrum.
- Het centrum stelde heel recent een ontwerp op van (1) procedure 'preventieve gezondheidszorg algemene en gerichte systematische contacten' en (2) werkinstructie 'organisatie algemene en gerichte systematische contacten' in functie van het onthaal van nieuwe medewerkers. Deze ondersteunende materialen kunnen de gelijkgerichte werking van *alle* teamleden bevorderen. Zij kunnen benut worden voor het ontwikkelen van centrumeigen teksten gebaseerd op de basisteksten van het POC die toegevoegd worden aan de AN en voor de informatie in de onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers.
- Het CLB GO! Deinze-Eeklo beschikt over voldoende aangepast materiaal, conform de standaarden, voor het uitvoeren van de opdracht preventieve gezondheidszorg. Materialen worden aan regelmatige controles en ijking onderworpen. Elke arts en PMW heeft eigen materiaal gezien de verschillende vestigingen.
- De taakhoud van de coördinerend arts werd informeel bepaald, maar er is geen functiebeschrijving. Zij zit de disciplinevergaderingen voor en kreeg hiervoor een vrijstelling van 10%. De implementatie van de standaarden en opvolging van de toepassing ervan vinden hier plaats. Afspraken voor een gelijkgerichte benadering van de cliënt kunnen hier gemaakt worden. Een paramedisch werker is 10% vrijgesteld voor het bewaken van het kwaliteitsvol werken binnen PGZ. De medische equipe evalueert jaarlijks de werking op basis van feiten en ervaringen en stuurt bij waar nodig.
- Naast het jaarlijks overzicht van de uitgevoerde consulten houdt het centrum geen gegevens bij. Dit kan zinvol zijn in functie van kwaliteitsverbetering en de ondersteuning van het gezondheidsbeleid onderbouwen.

3.6 Preventie gezondheidszorg: Vaccinaties

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen. We kunnen voor de beoordeling van dit onderwerp nog niet steunen op de geregistreeerde gegevens van de centra.

Motivering

- Het centrum biedt vaccinaties aan op basis van het 'vaccinatieschema Vlaanderen', bekrachtigd door de Vlaamse Minister van Volksgezondheid, dat de leidraad is voor het bepalen van de leeftijdsgroepen waarvoor een vaccinatie aangeboden wordt. Het centrum volgt de aanbevelingen van de standaard en de aanvullende nieuwsbrieven.
- Het CLB GO! Deinze-Eeklo houdt toezicht op de vaccinatiestatus van alle begeleide leerlingen en gaat deze na ter gelegenheid van elk consult.
- De scholen worden geïnformeerd over deze opdracht via een bijlage bij de AN. Deze wordt momenteel geactualiseerd.
- De ouders en de leerlingen worden schriftelijk geïnformeerd over het doel van de vaccinatie.
- Het centrum dient vaccins enkel toe na schriftelijke toestemming.
- Er wordt extra aandacht besteed aan prioritaire doelgroepen. Hiervoor werkt men voor OKAN o.a. samen met het asielcentrum en het OCMW.
- Indien de vaccinatiestatus niet beantwoordt aan het basisschema worden inhaalvaccinaties voorgesteld.
- Aan alle leerlingen die een vaccin toegediend kregen wordt onmiddellijk een brief met het tijdstip van de vaccinatie en de mogelijke bijwerkingen meegegeven. Na een vaccinatie krijgen leerlingen een afdruk van hun schema mee, in sommige vestigingen krijgen alle leerlingen dit aangereikt. Alle leerlingen van het 3^e secundair krijgen steeds een vervolledigd vaccinatieschema.
- Het centrum beschikt over ondersteunend materiaal voor de medewerkers. Recent werden werkinstructies en procedures opgemaakt. De 'procedure vaccinaties' is voor een nieuwe medewerker een handig instrument om de afgesproken werkwijze op te volgen en zorgt ervoor de alle medewerkers deze opdracht op een uniforme manier uitvoeren.
- Het centrum registreert alle vaccinaties in vaccinnet. De gegevens kunnen tijdens een consult geraadpleegd worden via LARS.
- Het CLB kan cijfergegevens voorleggen waaruit de bereikte vaccinatiegraad blijkt. Deze gegevens worden jaarlijks bijgehouden en besproken op de disciplinevergadering. Verschillen tussen scholen en regio's worden hier geduid.
- Het CLB GO! Deinze-Eeklo houdt een afvalstoffenregister bij. Uit de 'procedure medisch afval' blijkt dat een contract werd afgesloten met een erkende firma voor het ophalen van risico-houdend medisch afval.

3.7 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking

Voldoet niet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- Uit de gesprekken met het beleid en de medewerkers blijkt dat er naar alle scholen een aanbod gedaan wordt in het kader van de informatieverstrekking over het onderwijsaanbod en de aansluiting op de arbeidsmarkt zoals vermeld in art. 16 DCLB en art. 19 'BVR operationele doelstellingen'.

- Er zijn vier medewerkers (twee van de MW- en twee van de P-discipline) die participeren aan de werkgroep onderwijsloopbaanbegeleiding (OLB) van de POC. De informatie stroomt door naar de andere medewerkers via de discipline- en personeelsvergaderingen.
- Er zijn meerdere materialen aanwezig in functie van het verstrekken van informatie tijdens de verschillende scharniermomenten. De actualisatie en coördinatie ervan gebeurt door meerdere medewerkers. De documenten zijn niet centraal gebundeld en zitten verspreid over de verschillende medewerkers en vestigingen. De installatie van de server kan een hulpmiddel zijn om alles te bundelen.
- Uit de gesprekken met de medewerkers kunnen we afleiden dat er geen eenduidige visie bestaat m.b.t. informatieverstrekking in het kader van loopbaanbegeleiding. We stellen vast dat er op centrumniveau onvoldoende afspraken zijn m.b.t. het verstrekken van informatie tijdens de verschillende scharniermomenten. Het is aangewezen afspraken te maken over het (minimum)aanbod én de werkwijze te formaliseren zodat voor alle medewerkers de opdracht duidelijk is.
- In de meeste basisscholen ondersteunt het CLB de school bij het loopbaantraject van de leerlingen van het vijfde en zesde leerjaar. Het verstrekken van informatie over de structuur van het secundair onderwijs (so) maakt deel uit van dit traject. De ondersteuning door het CLB bestaat uit het aanbieden van materialen, het zelf geven van informatie aan de leerlingen in de klas of het coachen van de leerkrachten. De werkwijze is verschillend afhankelijk van de afspraken met de school.
- De ouders van de leerlingen van het zesde leerjaar basisonderwijs ontvangen de informatiebrochure over de structuur van het so en de onderwijsskiezer wordt onder de aandacht gebracht. De wijze waarop de informatieverstrekking naar de ouders gebeurt, is verschillend: (1) door de individuele school met ondersteuning van het CLB, (2) informatie door het CLB zelf of (3) de school zonder betrokkenheid van het CLB. In enkele basisscholen kan het CLB haar opdracht niet opnemen omdat deze scholen het aanbod weigeren. Deze weigering en de motivatie wordt door het CLB opgenomen in de AN.
- In het secundair onderwijs is de werking rond informatieverstrekking en loopbaanbegeleiding verschillend afhankelijk van de doelgroepen en de afspraken met de scholen.
- In het tweede jaar van de eerste graad so krijgen de leerlingen informatie over de verdere keuzemogelijkheden. De aanpak is verschillend: via informatiebrochures, uitleg over de onderwijsskiezer, beroepenspel, ... In sommige scholen wordt de informatieverstrekking (volledig) opgenomen door de school. Ook het verstrekken van informatie aan de ouders gebeurt op verschillende manieren en soms door de school zelf. Uit de gesprekken met de medewerkers kunnen we afleiden dat de scholen vooral ondersteuning vragen bij de begeleiding van individuele leerlingen en het formuleren van adviezen. Voor het CLB blijft het moeilijk om de opdracht zoals omschreven in de regelgeving waar te maken in alle scholen.
- Uit de gesprekken met de medewerkers stellen we vast dat inspanningen gedaan worden om samen met de leerlingenbegeleiders te zoeken naar het implementeren van een loopbaanbegeleidingstraject. De medewerkers leveren ook inspanningen om betrokken te worden bij het verstrekken van informatie aan de ouders. Om tegemoet te komen aan de opdracht om een (actieve) rol op te nemen bij het verstrekken van volledige en neutrale informatie, is het aangewezen dat het centrum er over nadenkt om zelf initiatieven te organiseren voor het verstrekken van informatie aan de ouders (voor die scholen waar het moeilijk loopt).
- In het tweede jaar van de derde graad secundair onderwijs heeft het CLB in bijna alle scholen het SOHO project geïmplementeerd. De scholen nemen dit nu zelfstandig op en het CLB ondersteunt de school. Het CLB reikt alle materialen aan en er wordt geparticipeerd aan de voorbereiding van het bezoek aan de Sid-In. Het CLB kan haar opdracht hier ten volle uitvoeren.
- In het zesde en zevende jaar beroepsonderwijs wordt er vooral gewerkt rond de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Er worden aangepaste initiatieven genomen (zoals o.a. doedagen, sollicitatietraining, informatie VDAB, ...).
- In het DBSO wordt er vooral samengewerkt met de trajectbegeleiders van de school en wordt er veel individueel gewerkt met de leerlingen.

- 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 een zicht hebben op de initiatieven die de scholen hierrond nemen, voor die scholen waar de betrokkenheid van het CLB geen probleem vormt. De medewerkers investeren vooral in het aanreiken van studiekeuzemateriaal.
- In het buitengewoon lager onderwijs wordt op dezelfde manier gewerkt als in het basisonderwijs, met aangepaste documenten. Er worden informatiemomenten georganiseerd voor leerlingen en ouders waar school en CLB samenwerken. In het buitengewoon secundair onderwijs worden leerlingen en ouders vooral individueel benaderd.
- Uit ons onderzoek blijkt dat het CLB de opdrachten zoals omschreven in de regelgeving, meer specifiek voor het geven van informatie aan de ouders van de leerlingen in het zesde leerjaar basisonderwijs en aan de leerlingen en hun ouders van het tweede jaar van de eerste graad secundair onderwijs, niet overal kan uitvoeren omdat sommige scholen het aanbod weigeren. Omdat we vaststellen dat de CLB-medewerkers inspanningen leveren om actief betrokken te zijn bij de informatieverstrekking in alle scholen, gaan we voor deze erkenningsvoorwaarde geen opvolgingscontrole organiseren.
- In functie van de informatieverstrekking over de welzijns- en gezondheidsdiensten gebruikt het centrum de provinciale sociale kaart en een zelf ontwikkelde sociale kaart. De nodige informatie wordt, op vraag, aan de scholen bezorgd, met inachtneming van de draaischijffunctie van het CLB (zie 3.8. draaischijffunctie).

3.8 Schoolondersteuning: Draaischijffunctie

Voldoet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- Ondanks het uitgestrekte werkgebied heeft het centrum een goed zicht op het aanbod aan externe diensten. In sommige regio's is het aanbod aan ambulante hulpverlening beperkt en zijn er lange wachtlijsten.
- De medewerkers gebruiken de provinciale sociale kaart die up-to-date wordt gehouden door één medewerker. Voor sommige regio's werd er een eigen sociale kaart gemaakt. Per discipline en per vestiging bestaan er ook nog eigen mappen waarin de diensten vermeld worden waarmee meestal wordt samengewerkt.
- Om de werking van nieuwe en/of bestaande diensten beter te leren kennen, worden diensten bezocht of uitgenodigd.
- Uit de gesprekken met de medewerkers en het beleid blijkt dat er met meerdere externe diensten wordt samengewerkt: o.a. revalidatiecentra, OCMW, CKG, CGZ, LOGO, VK, ...
- Het centrum heeft met meerdere diensten een samenwerkingsprotocol en/of samenwerkingsovereenkomst afgesloten (o.a. Kind en Gezin, CGG, tolkendienst, ...).
- Er wordt in functie van de opdrachten in het kader van de preventieve gezondheidszorg en het realiseren van de Vlaamse gezondheidsdoelstellingen samengewerkt met externen (LOGO's, huisartsen, ...). Meerdere medewerkers participeren aan de overlegorganen van de LOGO's en werken mee aan diverse projecten rond gezonde voeding, beweging, aanpak van ernstig overgewicht en obesitas, ...
- Het centrum heeft in meerdere regio's een goede samenwerking uitgebouwd met de stad en participeert aan initiatieven waardoor de CLB-werking op de kaart wordt gezet (bv: 'Waregem-gezond', het Voorhuis, opvoedingsondersteuning in Tielt, werkgroepen stad Deinze m.b.t. OLB, drugoverleg, ...).
- Er is in de verschillende regio's een goede samenwerking met de andere CLB's wat uitmondt in overleg, gezamenlijke initiatieven en projecten (o.a. gezamenlijke aanwezigheid op beurzen, het organiseren van treftafels, ...).

- Het centrum participeert aan de integrale jeugdhulpverlening en volgde de werkgroep 'brede instap'. Het centrum stapt mee in het pilootproject integrale jeugdhulp dat vanaf mei 2013 start. De medewerkers worden geïnformeerd via de personeelsvergaderingen en de disciplinewerkgroepen.
- Meerdere medewerkers participeren aan verschillende samenwerkingsverbanden en /of overlegstructuren. Het centrum heeft dit in kaart gebracht om na te gaan wie aan welk overleg participeert, of er eventuele hiaten zijn en om duidelijke afspraken te kunnen maken.
- De externe diensten die relevant kunnen zijn voor de leerlingenbegeleiding werden samen met de scholen afgetoetst, vooral in functie of naar aanleiding van individuele casussen en voor preventieve acties. Bij elke AN zit een bijlage met de diensten waarmee het CLB een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.
- Het centrum neemt haar draaischijffunctie op en coördineert de samenwerking tussen de school en andere schoolexterne diensten. Het CLB zorgt voor de toeleiding naar het juiste netwerk en voor opvolging, feedback en afstemming met het zorgaanbod van de school. Uit de gesprekken met het beleid en de medewerkers kunnen we afleiden dat er afspraken gemaakt werden met de scholen in functie van het contacteren van externe diensten. Deze afspraken staan vermeld in de AN's en worden mondeling toegelicht tijdens de verschillende overlegmomenten op school.

3.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet niet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- Het centrum heeft nog geen uitgeschreven visie op kwaliteitszorg en geen kwaliteitssysteem. Sinds de recente directiewissel is de huidige directie samen met het kwaliteitsteam bezig met de organisatie van een kwaliteitssysteem. Het centrum doet hiervoor beroep op externe ondersteuning van POC en PBD.
- Sinds dit schooljaar heeft het centrum een nieuwe structuur uitgebouwd voor de uitwerking van het kwaliteitsbeleid:
 - o Het kwaliteitsteam is multidisciplinair samengesteld en bestaat uit de directie, de kwaliteitscoördinator en een vertegenwoordiger van elke discipline. Het kwaliteitsteam heeft een ondersteunende rol en staat in voor de realisatie van de kwaliteitszorg. De kwaliteitscoördinator heeft een taakomschrijving, heeft voor deze opdracht een vrijstelling van 40% en volgt vorming.
 - o De werkgroepen die thematisch werken en stappenplannen, procedures, ... ontwikkelen voor specifieke thema's en doelgroepen.
- De terugkoppeling van informatie uit het kwaliteitsteam naar de andere medewerkers en het bottom-up werken worden door het nieuwe kwaliteitsteam als essentieel gezien. Om dit te garanderen is gekozen om elk lid van het kwaliteitsteam een beperkte vrijstelling (10%) te geven en met de "lege stoel" te werken, waarbij elke medewerker de mogelijkheid krijgt deel te nemen aan de vergaderingen van het kwaliteitsteam.
- Uit de gesprekken met de medewerkers stellen we vast dat de nieuwe kwaliteitsstructuur en de gekozen werkwijze gedragen wordt. De medewerkers uiten de nood aan duidelijkheid en uniformiteit.
- Voor de periode 2012-2014 is een strategisch plan opgemaakt waarbij strategische doelstellingen en prioriteiten zijn vastgelegd die de basis vormen voor de concrete uitwerking van de kwaliteitszorg. De keuze van de items in het strategisch plan zijn gebaseerd op gegevens vanuit een SWOT-analyse, ervaringen en noden van medewerkers, maatschappelijke ontwikkelingen, ...
- De voorbije maanden is er vooral geïnvesteerd in documentenbeheer. De bestaande documenten worden geïnventariseerd en geordend met als doel uniformiteit en toegankelijkheid na te streven. Het centrum heeft zich aangesloten op de server van de CLB GO! om via die mappenstructuur alles te ordenen.

- Voor meerdere thema's zijn kwaliteitsplannen opgesteld. Dit wordt vooral opgenomen door de kwaliteitscoördinator. Andere medewerkers weten van het bestaan van kwaliteitsplannen maar de betrokkenheid bij de opmaak is nog onvoldoende.
- Het centrum heeft nog geen tevredenheidsbevragingen (leerlingen, ouders, scholen) gedaan. Een interne tevredenheidsbevraging is wel al gebeurd.
- Er is weinig aanzet tot het verzamelen en benutten van gegevens in functie van kwaliteitsverbetering. Het centrum maakt nog te weinig gebruik van aanwezige gegevens in functie van het bepalen van prioriteiten bij de kwaliteitszorg (vb. registratiegegevens, evaluatiegegevens AN, ...).
- Het centrum is gestart met de opmaak van een nieuwe structuur voor het kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek omvat momenteel enkel de inhoudsopgave, de invulling ontbreekt en is daarom niet conform de regelgeving.

3.10 Kinderrechten: Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren

Voldoet niet

We baseren ons op gesprekken en documenten om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- Voor alle medewerkers wordt er vorming voorzien over DRM en het beroepsgeheim.
- Alle materialen m.b.t. DRM zijn gebundeld in een intake-map die aan alle medewerkers werd bezorgd. Er zijn nog geen centrumafspraken over welke documenten wanneer gebruikt moeten worden. Het is aangewezen na te gaan welke documenten meegegeven dienen te worden met de cliënt en of sommige folders meer centrumspecifiek dienen gemaakt te worden.
- Bestaande documenten (o.a. de CLB-folder en het schoolreglement) werden aangepast in functie van DRM.
- Er is mondeling afgesproken dat bij elke intake informatie gegeven wordt over de werking van het CLB en meer specifiek over het beroepsgeheim. Uit de gesprekken met de medewerkers kunnen we afleiden dat zij dit opnemen.
- Voor het informeren van de cliënt over de rechten in de hulpverlening zijn er de folders die door de POC ontwikkeld werden. Er zijn nog geen afspraken over wanneer deze folder dient meegegeven te worden. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat dit op verschillende wijze wordt opgenomen en het tijdstip van informeren afhankelijk is van de hulpvraag en het traject. De rechten worden dan vooral mondeling toegelicht en dit wordt niet genoteerd in het dossier.
- Inspraak en participatie van de cliënt tijdens het hulpverleningsproces wordt gegarandeerd door de toepassing van de methodiek van het oplossingsgericht werken en het HGW/HGD. Tijdens de sleutelmomenten in het hulpverleningstraject worden de leerling en/of de ouders zoveel mogelijk betrokken. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat de betrokkenheid van leerlingen sterk afhankelijk is van het thema en de individuele medewerker.
- Voor elke leerling met een hulpvraag wordt er een elektronisch dossier opgemaakt via LARS. Uit dossierstudie en casebesprekingen kunnen we afleiden dat het voor meerdere medewerkers nog onduidelijk is wanneer bepaalde excepties dienen gebruikt te worden en in welke kernactiviteiten geregistreerd wordt. Daarnaast blijft het voor de meeste medewerkers moeilijk te weten wat er al dan niet genoteerd wordt in het dossier. In het kader van proportionaliteit, finaliteit, het gebruik van de excepties en de kernactiviteiten zijn denkoefeningen en afspraken aangewezen.
- Voor het bepalen van de bekwaamheid van de minderjarige in functie van de uitoefening van het recht op instemming met buitengerechtelijke jeugdhulp en het recht op toegang tot het dossier volgt het centrum de visie die door de netoverstijgende werkgroep werd opgesteld. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte en een afwijking op de leeftijdsgrens van 12 jaar kan enkel in overleg met het team. Criteria voor een afwijking op deze leeftijdsgrens zijn er niet. Het wordt case per case bekeken.

- Er zijn afspraken (deels mondeling en deels schriftelijk) over het doorgeven van informatie over leerlingen. Deze afspraken zijn er onder CLB-collega's, met de scholen en met externe diensten. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat deze afspraken gekend zijn en worden toegepast. Het al dan niet doorgeven van informatie gebeurt in overleg met de cliënt. Gezien dit een moeilijke en gevoelige materie is en blijkt dat de wijze van aanpak soms voor interpretatie vatbaar is, lijkt het aangewezen om deze afspraken te formaliseren zodat alle medewerkers (ook nieuwe medewerkers) op de hoogte zijn.
- De minderjarige en de ouders worden niet systematisch geïnformeerd over het recht op toegang tot het dossier. Het maken van afspraken hierover is aangewezen. Het valt op dat de meeste medewerkers op een meer transparante manier omgaan met de wijze waarop de gegevens genoteerd worden in het dossier.
- Uit de gesprekken met de medewerkers stellen we vast dat de implementatie van het DRM nog te veel afhankelijk is van de individuele medewerker, er weinig tot geen centrumafspraken zijn en er nog te weinig kennis is van de toepassing van sommige rechten. Het is nodig eerst centrumafspraken te maken en daarna opvolging van de toepassing ervan te voorzien. Het teamoverleg kan hiervoor een zinvol forum zijn.

4. BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?

Het onderzoek naar de kwaliteit en de kwaliteitsbewaking van de geselecteerde procesindicatoren of -variabelen levert het volgende op:

4.1 Personeelsbeheer

4.1.1 Personeelsorganisatie

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- doelgerichtheid
- ondersteuning
- ontwikkeling.

Motivering

- Het centrum beschikt over volgende omkaderingsgewichten: (a) lineair = 21,16, (b) densiteit = 7,00 en (c) extra GOK-omkadering = 1,25. Het centrum staat 0,66 af aan het ROC en ontvangt geen omkadering van andere centra. Dit resulteert in een totaal omkaderingsgewicht van 28,75 dat kan benut worden voor de personeelsorganisatie. Het centrum situeert zich hiermee in de groep van de gemiddelde centra.
- Voor de goede werking en aansturing van de organisatie wordt een deel van het omkaderingsgewicht benut om een aantal personeelsleden een beperkte vrijstelling te geven.
- De extra GOK-omkadering wordt toegevoegd aan de rest en mee benut voor het bepalen van de inzet van het personeel binnen het werkgebied. Voor personeelsleden werkzaam in een school met GOK/SES wordt een correctie toegepast op de taakbelasting in verhouding tot het aantal GOK/SES-leerlingen in die school.
- De directiefunctie wordt door 2 personeelsleden halftijds opgenomen. Een duidelijke taakverdeling werd opgesteld en kenbaar gemaakt aan de personeelsleden.
- Het personeel is gelokaliseerd op 4 vestigingsplaatsen: Eeklo (hoofdzetel) – De Pinte – Tielt – Waregem. Momenteel werkt $\pm 1/3$ van het personeel voltijds.
- Een aantal principes zijn bepalend voor de inzet van het personeel:
 - * de multidisciplinaire werking verzekeren. Om dit te bereiken werden de personeelsleden ingedeeld per scholengroep;
 - * de teams samenstellen op basis van de gewogen leerlingenaantallen, het aantal scholen en een correctie op basis van de GOK-omkadering;

- * zorgen voor de continuïteit van de begeleiding;
 - * zoveel mogelijk een vaste teamsamenstelling;
 - * de woonplaats van de medewerker om de verplaatsingen te beperken.
- *Teamconcept*: het centrum heeft gekozen voor een multidisciplinair team per school. Voor elke school is een ankerfiguur aangeduid. Er is een aanzet tot een taakomschrijving. De paramedisch werker en de artsen vervullen nooit de functie van ankerfiguur. Wat de begeleiding van leerlingen en ouders betreft stellen we vast dat de organisatie opteert voor een verticale werking. Dit betekent dat bijna alle personeelsleden werken in het basis én het secundair onderwijs.
 - Om de taakbelasting te berekenen wordt voor de maatschappelijke en de psychologische discipline rekening gehouden met de gewogen leerlingen, voor de medische equipe houdt het beleid rekening met het aantal uit te voeren consulten. Voor het kleuteronderwijs, het deeltijds onderwijs en het buitengewoon onderwijs wordt hierop een correctiefactor toegepast.
 - Er is een organogram beschikbaar.
 - In de jaarkalender zijn volgende overlegmomenten opgenomen: disciplinegebonden vergaderingen, de personeelsvergaderingen en de bijeenkomsten van het kwaliteitsteam. Daarnaast zijn een aantal werkgroepen actief: crisisteam, psychodiagnostiek, website, BuO/GON, luizenstappenplan. Er is geen verplichte deelname aan een werkgroep.
 - Het multidisciplinair overleg betekent dat minimaal 3 disciplines betrokken worden. Multidisciplinair overleg is structureel voorzien in de jaarkalender (1 maal om de 14 dagen (donderdagnamiddag) moeten alle personeelsleden aanwezig zijn in het centrum). We stellen vast dat daarnaast heel veel informeel overleg en/of collegiale consultatie plaats vindt, alsook telefonisch overleg of via mail.
 - Meerdere personeelsleden nemen een bijkomende centrumtaak op. Enkele voorbeelden: preventieve gezondheidszorg, ICT, het welzijnsbeleid, LARS, het gezondheidsbeleid, kwaliteitsbeleid,
 - Het *administratief personeel* (3 personeelsleden) is tewerkgesteld in de hoofdzetel. Er zijn afspraken gemaakt aangaande de verantwoordelijkheid voor o.a. de boekhouding, personeelsadministratie, beheer dossiers in centrum en in LARS, bestellingen, onthaal- en telefoonpermanentie, enz. De taakverdeling is bekend gemaakt in het centrum. De medewerkers participeren aan de personeelsvergaderingen en andere overlegplatformen. Onder leiding van de directie komen zij geregeld samen en vormen de werkgroep administratie. Zij hebben voldoende mogelijkheden om vorming te volgen in het kader van de uitoefening van hun opdracht. De uitrusting waarover zij beschikken laat toe het werk op een kwaliteitsvolle wijze uit te voeren.
 - De aanwerving van nieuw personeel verloopt volgens een vast schema dat nog niet werd uitgeschreven. Hierbij wordt rekening gehouden met de gangbare procedure van het GO!. Op basis van de sollicitaties wordt een eerste selectie gehouden. Daarna zal de directie gesprekken voeren met meerdere kandidaten om uiteindelijk tot een beslissing te komen. De directie geeft aan over voldoende mogelijkheden te beschikken om een degelijk personeelsbeleid te voeren.
 - Personeelsleden hebben meerdere mogelijkheden om suggesties of aanmerkingen te formuleren. Men kan gebruik maken van de personeelsvergaderingen, men kan terecht bij de voorzitters van de disciplinevergaderingen en bij de directie zelf. Ook de functioneringsgesprekken bieden hiertoe voldoende mogelijkheid. Een systematische bevraging over de personeelsorganisatie, waarbij alle personeelsleden worden betrokken, werd nog niet uitgevoerd.

4.2 Professionalisering

4.2.1 Aanvangsbegeleiding

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- ondersteuning
- ontwikkeling.

Motivering

- Tot de aanstelling van de nieuwe directie in maart 2012 was er geen aansturing van de aanvangsbegeleiding vanuit het beleid.
 - * er waren persoonlijke initiatieven o.a. van een administratief. medewerker met een aanzet tot onthaalbrochure.
 - * de medische equipe had zelf een meter-/peterschap opgestart.
 - * de P-discipline maakte informeel afspraken.
- Er was veel onduidelijkheid en er waren veel nieuwe medewerkers. Bijgevolg startten de beleidsverantwoordelijken in september 2012 een kwaliteitsplan op met de bedoeling de aanvangsbegeleiding te optimaliseren en een visie uit te werken. Recent werd een procedure uitgeschreven waarin een aanzet wordt gegeven tot werkwijze met duiding van verantwoordelijkheden.
- De onthaalbrochure werd bijgestuurd en geactualiseerd voor wat betreft de algemene en administratieve informatie. Er werden schoolfiches met informatie over de school waar men terecht komt opemaakt en bezorgd aan de nieuwe collega's.
- Het begeleidingstraject start met een gesprek bij de directie, de ICT-verantwoordelijke en de administratief. medewerker.
- Er wordt geopteerd voor een mentor waarbij in eerste instantie de bereikbaarheid en praktische aspecten een rol spelen. Er is nog geen functiebeschrijving. Omwille van het feit dat er heel wat nieuwe medewerkers zijn en de mentoren nieuw zijn in hun functie kan het zinvol zijn voor hen een intervisie te organiseren.
- Er wordt verwacht dat het POC-leertraject gevolgd wordt. Hierbij wordt rekening gehouden met mogelijke CLB-ervaring.
- De beginsituatie wordt bij een functioneringsgesprek met de directie in kaart gebracht. Vormingsnoden en prioritaire werkpunten worden geïnventariseerd en worden in een persoonlijk ontwikkelingsplan opgenomen. Het is positief de aanvangsbegeleiding te koppelen aan functionerings- en opvolggesprekken. Een overleg met de directie, mentor, ... op vastgelegde tijdstippen kan zinvol zijn.
- Recent werden alle medewerkers bevraagd op hun interesses en competenties met de bedoeling deskundigheden te bundelen, te komen tot specialisaties en gericht vormingen toe te kennen. Werkgroepen en specialisaties werden in kaart gebracht. Dit alles biedt ondersteuning voor nieuwe medewerkers en bevordert de collegiale consultatie.
- Gezien de recente start van het traject van aanvangsbegeleiding voor nieuwe medewerkers heeft het centrum nog geen zicht op het effect ervan. Er is tot op heden geen formele evaluatie voorzien.
- Het gesprek met de medewerkers bevestigt een positieve evolutie. Om de begeleiding verder te optimaliseren volgende tips:
 - * de rol van de mentor omschrijven. Meter/peter moet beschikbaar zijn. Mentorgesprekken plannen.
 - * eerste activiteiten uitvoeren onder begeleiding (cfr. gezamenlijk uitvoeren van consulten door de medische discipline).
 - * inhoudelijke informatie meedelen, gespreid in de tijd. Het jaarprogramma overlopen.
 - * taken overleggen binnen de eigen discipline.
 - * een checklist in functie van het opvolgen van de procedure.
 - * DRM en beroepsgeheim duiden.

5. ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

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

- Na tal van directiewissels gedurende de voorbije jaren is sedert enkele maanden een nieuwe directie aan de slag. De leiding van het centrum wordt gedeeld door twee personen met een duidelijke taakverdeling. Het duo straalt dynamisme, werkkraft en enthousiasme uit om met grote gedrevenheid de opgelopen achterstand in te halen en weg te werken. Dit komt tot uiting in alle aspecten die tijdens de doorlichting aan bod kwamen, we kunnen dus spreken van een inspirerend leiderschap.
- De visieontwikkeling staat nog in de beginfase. Voor meerdere deelaspecten van de werking moet de visie nog groeien en uitgeschreven worden zodat een kader ontstaat waarbinnen de medewerkers hun opdracht kunnen plaatsen en realiseren en waardoor centrumafspraken en/of procedures kunnen tot stand gebracht worden. Het beleid ziet het als een belangrijke opdracht de visie te laten groeien van algemeen naar specifiek, gedragen door alle medewerkers én met betrokkenheid van iedereen zodat een groot draagvlak ontstaat.
- Er is gekozen voor een participatief leiderschap met een duidelijke inbreng van alle personeelsleden. Dit zorgt er voor dat de medewerkers bereid zijn om de verdere ontwikkeling van de organisatie mee gestalte te geven.

6. STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- Bij de individuele hulpverlening en bij de preventieve gezondheidszorg extra aandacht geven aan kansarmen en anderstalige nieuwkomers.
- De validiteit nagaan bij het beschikbare diagnostisch materiaal op basis van de Prodia-protocollen.
- De samenwerking met én de deelname aan overlegstructuren van de externe diensten binnen het netwerk uitbouwen en/of versterken.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen:

- Het personeel spreiden over de verschillende vestigingsplaatsen met als voornaamste doelstelling het multidisciplinair samenwerken te garanderen.
- De uitbouw van de aanvangsbegeleiding en de afstemming tussen het ontwikkelingstraject en het persoonlijk functioneren.

Wat betreft het algemeen beleid:

- Het multidisciplinair overleg structureel voorzien in de jaarplanning.
- Het verzamelen en benutten van data binnen de werking en de evaluatie van de preventieve gezondheidszorg.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- Het systematisch betrekken van de leerling in het volledige hulpverleningstraject.
- Meer initiatieven nemen om de aanwezigheid van ouders bij het algemeen consult in de 2^e kleuterklas aan te moedigen.

Wat betreft het algemeen beleid:

- Criteria opstellen die de medewerkers ondersteunen bij de keuze van cases die aan bod moeten komen in het multidisciplinair teamoverleg.
- Centrumafspraken maken, procedures/stappenplannen opstellen die de praktische werking ondersteunen o.a. voor het gebruik van een meldingsfiche, de wijze van registreren in LARS, ...
- Het opvolgen van gemaakte afspraken teneinde de gelijkgerichte werking te optimaliseren.
- Geregistreerde gegevens analyseren en benutten voor de evaluatie en verdere ontwikkeling van de werking.
- De samenwerking school-CLB schoolspecifiek uitschrijven in de afsprakennota's.
- Procesevaluatie voorzien om de kwaliteit van de hulpverlening op een systematisch manier te verhogen.

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 medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding 14/11/2008).
- Een kwaliteitsbeleid voeren overeenkomstig de regels bepaald in hoofdstuk XI (DCLB art 41, 10°).
- In het geheel van zijn werking de internationaalrechtelijke en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens en van het kind in het bijzonder eerbiedigen (DCLB art 41, 13°)

7. ADVIES

In uitvoering van het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies voor erkenning

BEPERKT GUNSTIG

omwille van volgende tekorten

Infrastructuur

Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Kinderrechten

Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren

8. REGELING VOOR HET VERVOLG

Het bestuur van de instelling moet **vanaf 1 februari 2016** kunnen aantonen dat de tekorten met een beperkt gunstig advies in voldoende mate werden geremedieerd.

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

- medische infrastructuur: **vanaf 1 februari 2014.**

Namens het inspectieteam, de inspecteur-verslaggever

Guy De Paepe

Datum van verzending aan de directie en het bestuur van de instelling:

Voor kennisname

Het bestuur of zijn gemandateerde

Naam: