



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 CLB vh GO Boom te Boom

Hoofdstructuur CLB

	Instellingsnummer	114314
	Instelling	CLB vh GO Boom
directeur		Ronny SCHOOFS
adres		E. Tinelstraat 3 - 2850 BOOM
telefoon		03-888.24.21
fax		03-844.63.99
e-mail		clb.boom@g-o.be
website/URL		www.clbrivierenland.be
	Bestuur van de instelling	113852 - Scholengroep 6 Rivierenland te BORNEM
adres		Lindestraat 123_A - 2880 BORNEM
	Dagen van het doorlichtingsbezoek	10/01/2012, 11/01/2012, 12/01/2012, 13/01/2012
	Einddatum van het doorlichtingsbezoek	13/01/2012
	Datum bespreking verslag met de instelling	27/01/2012
	Samenstelling inspectieteam	
	Inspecteur-verslaggever	De Paepe Guy
	Teamleden	Blyweert Ann 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: Onderwijsloopbaan	9
3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Zorgvragen preventieve gezondheidszorg	10
3.5 Preventie gezondheidszorg: Algemene consulten	11
3.6 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking	12
3.7 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	13
4. BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	14
4.1 Personeelsbeheer	14
4.2 Professionalisering	16
4.3 Evaluatie	17
5. ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM	19
6. STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM	20
6.1 Wat doet het centrum goed?	20
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	21
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	21
7. ADVIES	22
8. REGELING VOOR HET VERVOLG	22

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 bewoonbaarheid.

Vanaf het schooljaar 2011-2012 vindt de controle op de erkenningsvoorwaarden betreffende bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne gelijktijdig met de doorlichting plaats. Deze controle op bewoonbaarheid, 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 van het GO! Rivierenland te Boom is een klein centrum en valt onder het bestuur van Scholengroep 6. Het werkgebied strekt zich uit over Klein Brabant (Puurs, Sint - Amands en Bornem), Willebroek -Vaartland (Willebroek), de Rupelstreek (Boom, Rumst - Reet, Niel, Hemiksem en Schelle) en Aartselaar. Het centrum heeft, naast de hoofdzetel, nog drie vestigingsplaatsen: Bornem, Niel en Willebroek. Het centrum begeleidt overwegend basisonderwijs, maar ook secundair onderwijs en buitengewoon onderwijs. Het centrum staat met 27 personeelsleden in voor de begeleiding van ± 7.535 leerlingen. Ongeveer de helft van de medewerkers werkt voltijds.

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 sterk uiteenlopende 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 groot algemeen welbevinden en collegialiteit bij de medewerkers. Het personeel is heel tevreden over de wijze waarop de directie het centrum stuurt en het personeel in zijn functioneren ondersteunt.

Het centrum zet de omkaderingsgewichten in conform de regelgeving. Aan elke school is een multidisciplinair samengesteld team verbonden en een administratieve schoolverantwoordelijke werd binnen het team aangeduid. Het centrum opteert voor een verticale werking, d.w.z. de personeelsleden begeleiden kleuter- en lager onderwijs en ook secundaire scholen. Het kwaliteitsteam staat in voor de aansturing van het centrum. De multidisciplinaire werking vindt plaats binnen het schoolteam en kan doorgaan tijdens geplande overlegmomenten of per team afzonderlijk georganiseerd worden.

Er wordt aandacht besteed aan de uitbouw van een degelijk onthaal van nieuwe medewerkers. Hierbij dragen zowel de directie, de kwaliteitscoördinator, een administratief medewerker als alle teamleden een deel van de verantwoordelijkheid. Op basis van de professionele beginsituatie kunnen de beginnende medewerkers vorming volgen naast het verplichte vormingstraject van de regionale ondersteuningscel. De beginnende medewerkers zelf ervaren de aanvangsbegeleiding als heel positief.

Het CLB heeft nog geen visie uitgeschreven voor verwijspraktijk. Vooraleer door te verwijzen worden een aantal stappen gezet: onthaal, vraagverheldering en eventueel een kortdurende begeleiding. Er is veel aandacht voor de betrokkenheid van de ouders, de leerling zelf en de school. De uitwisseling van gegevens gebeurt na overleg en mits toestemming van de cliënt. Er zijn nog te weinig geregistreerde gegevens die kunnen benut worden voor de evaluatie.

De medische infrastructuur in de vestigingsplaatsen voldoet niet aan de regelgeving. De auditieve en visuele privacy is onvoldoende gegarandeerd.

De openingstijden worden kenbaar gemaakt en het centrum is toegankelijk na 17.00u. Het onthaal is permanent bereikbaar en voor de vakantieperiodes is een regeling voorzien waardoor cliënten ten allen tijde kunnen geholpen worden. Gedurende het volledige schooljaar is voorzien in crisispermanentie.

Leerlingen die moeilijkheden ondervinden op het vlak van hun 'onderwijsloopbaan' of vragen hebben aangaande gezondheid worden op een kwaliteitsvolle wijze begeleid met bijzondere aandacht voor de kansarmen. Vooral via de besprekingen op school bereiken de signalen het centrum. Tijdens het volledige begeleidingstraject hebben de medewerkers veel aandacht voor de toepassing van het decreet rechtspositie minderjarigen (DRM).

De algemene consulten worden uitgevoerd conform de regelgeving en volgens de aanbevelingen in de standaarden. In het kader van een gelijkgerichte werking is het aangewezen afspraken te maken op centrumniveau over de inhoud van het onderzoek, ook voor de artsen. Ouders en leerlingen worden zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd over de inhoud van deze onderzoeken. De aanwezigheid van ouders tijdens het onderzoek in de 2^e kleuterklas wordt projectmatig aangemoedigd.

Informatieverstrekking is gekaderd binnen het proces van de loopbaanbegeleiding. Het CLB doet in alle scholen een aanbod naar ouders en leerlingen. Er is een werkgroep die de materialen bundelt en ontwikkelt. Naargelang de leeftijdsgroep en de populatie wordt de informatie op een aangepaste wijze gebracht. De scholen worden ondersteund om de leerlingen bij te staan tijdens de keuzemomenten. Het centrum gebruikt meerdere bronnen met informatie over welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.

Het centrum heeft een structuur voor kwaliteitszorg uitgebouwd: het kwaliteitsteam zorgt voor de aansturing. Themagroepen realiseren, via procedures en het ontwikkelen van materialen, de concrete uitwerking van primaire en secundaire processen. Het kwaliteitshandboek is een onderdeel van het intranet en is vlot consulteerbaar. De kwaliteitsdoelstellingen zijn gekozen op basis van de zelfevaluatie, recente aanpassingen in de regelgeving, de noden en ervaringen van de medewerkers, de bevragingen van de cliënten, maatschappelijke ontwikkelingen, ... Het centrum besteedt veel aandacht aan tevredenheidsonderzoeken bij de cliënten om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te bevorderen.

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 conform zijn van de medische infrastructuur.

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.

2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de focus

Infrastructuur
Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen
Openingstijden
Reglementering inzake openingstijden en -periodes
Leerlinggebonden activiteiten
Onderwijsloopbaan
Zorgvragen preventieve gezondheidszorg
Preventie gezondheidszorg
Algemene consulten
Schoolondersteuning
Informatieverstrekking
Kwaliteitsbeleid
Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

2.2 Procesindicatoren of -variabelen in de focus

Personeel
Personeelsbeheer
Personeelsorganisatie
Professionalisering
Aanvangsbegeleiding
Verwijspraktijk

3. VOLDOET HET CENTRUM AAN DE ERKENNINGS-VOORWAARDEN?

3.1 Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Voldoet niet

We baseren ons op een rondgang om hierover een uitspraak te doen.

Motivering

- De vier vestigingsplaatsen waar medische consulten doorgaan werden gecontroleerd.
- Het (nieuw) medisch circuit van Boom voldoet aan de regelgeving.
- De circuits van Bornem, Niel en Willebroek voldoen niet. De visuele en auditieve privacy is onvoldoende gegarandeerd. Gezien alle leerlingen in alle vestigingsplaatsen recht hebben op een kwalitatief medisch onderzoek moeten de onderzoekskringlopen aangepast worden op basis van het BVR medische infrastructuur (cfr infra).
- Een beperkt aantal bijzondere consulten gaat door in de school. Het CLB beslist jaarlijks samen met de schoolverpleegkundige welke leerlingen hiervoor in aanmerking komen. Het inspectieteam is van mening dat dit verantwoord kan zijn naargelang de noden van de leerling, op voorwaarde dat ook hier de normen van onderstaand BVR gerespecteerd worden.
- Het is aangewezen volgende aandachtspunten in acht te nemen:
 - * temperatuurmeting voorzien in alle gebruikte lokalen.
 - * ouders vooraf informeren over de mogelijke aanwezigheid van therapeutisch personeel en/of een leerkracht bij een consult, ook voor de bijzondere consulten.
 - * de algemene consulten (houdende alle items zoals vermeld in het 'BVR operationele doelstellingen') moeten uitgevoerd worden in het CLB.
- Afspraken met de scholen aangaande de infrastructuur, onder de eindverantwoordelijkheid van een coördinerend arts in samenspraak met de directeur, correct opnemen in de afsprakennota's strekt tot aanbeveling.

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 doorlopend terecht van 8u30 tot 16u00. Na 16u00 enkel na 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:
 - * de website;
 - * aan de deur in alle vestigingsplaatsen;
 - * de informatiefolder van het centrum;
 - * het schoolreglement;

- * via de website van elke school (een link naar de site van het centrum);
- * via de website van de gemeente;
- * ...
- Er wordt hiervan ook melding gemaakt ter gelegenheid van de verschillende informatiemomenten waaraan het CLB zijn medewerking verleent.
- 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 cliënt verder te helpen. Hiertoe beschikken zij over de elektronische agenda (Google-agenda) van alle personeelsleden.
- Gedurende het hele schooljaar is crisispermanentie voorzien. Per halve dag zijn minstens twee technische personeelsleden onmiddellijk inzetbaar.
- Ter voorbereiding van de permanentie tijdens het zomerverlof wordt voor alle medewerkers een vorming/opfrissing gegeven van de 'Onderwijskiezer'. Hierdoor zorgt men ervoor dat alle personeelsleden informatievragen van cliënten optimaal kunnen beantwoorden.
- Voor de vakantieperiodes werd een aparte regeling uitgewerkt. Tijdens de kerstvakantie is enkel de hoofdzetel geopend. Aan elke vestigingsplaats wordt hier melding van gemaakt en alle leerlingen worden hierover geïnformeerd via het rapport. Tijdens de zomervakantie is in alle vestigingsplaatsen permanentie voorzien zolang de scholen open zijn gezien de vestigingsplaatsen gelegen zijn op de campus van de scholen. De hoofdzetel is steeds bereikbaar zoals voorzien in de regelgeving. Elke dag is minimaal een multidisciplinair samengesteld team aanwezig. Hierdoor krijgen cliënten onmiddellijk een duidelijk antwoord op hun vragen en moeten zij niet wachten tot een bepaald personeelslid terug aanwezig is.

3.3 Leerlinggebonden activiteiten: Onderwijsloopbaan

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 geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Uit de gesprekken met de teams kunnen we afleiden dat het leerlinggebonden aanbod onderwijsloopbaanbegeleiding (OLB) wordt uitgevoerd. De individuele ondersteuning van leerlingen met zorgvragen in functie van het maken van keuzes is goed uitgebouwd.
- Voor elke school is er een begeleidend CLB-team met een administratieve schoolverantwoordelijke (ASV). Alle teamleden zijn aanspreekpunt. Vragen van scholen worden gemeld op het zorgoverleg, het MDO, de cel leerlingenbegeleiding of rechtstreeks.
- De overlegmomenten op school worden opgenomen door de MW en/of P-discipline, soms aangevuld met de PMW. Het opnemen van zorgvragen OLB is vooral een taak van de P-discipline en de MW. De andere disciplines worden betrokken wanneer de vraag ruimer is dan enkel OLB. Tijdens het proces van de vraagverheldering worden alle actoren betrokken en de verschillende mogelijkheden afgetoetst.
- Vragen die vanuit de scholen komen, worden door middel van een vooraf ingevulde aanmeldingsfiche besproken op de cel leerlingenbegeleiding, het zorgoverleg of het MDO.
- Na het overleg op school wordt er meestal een multidisciplinair teamoverleg gepland. Alle casussen waarmee het CLB aan de slag gaat, worden besproken. Uit de

gesprekken met de teams stellen we vast dat er naast de geplande multidisciplinaire overlegmomenten ook dikwijls ander formeel overleg georganiseerd wordt indien dit nodig is.

- Bij de individuele ondersteuning van de leerlingen wordt na het onthaal en de vraagverheldering vooral de kernactiviteit informatie- en adviesverstrekking opgenomen. In meerdere gevallen wordt er ook, bij problematische keuzes, een kortdurende begeleiding opgestart, dit meestal in functie van de voorbereiding van de overgangen of het veranderen van studierichting.
- Uit de gesprekken met de teams stellen we vast dat individuele zorgvragen OLB in het secundair onderwijs dikwijls rechtstreeks door de leerlingen aan het CLB gemeld worden. In het basisonderwijs merken we bij de begeleidingen een sterke betrokkenheid van het kind en de ouders.
- Afspraken tussen school en CLB in functie van de taken en de verantwoordelijkheden inzake de schoolloopbaanbegeleiding worden gemaakt in de cel leerlingenbegeleiding, het zorgoverleg, het MDO en tijdens de bespreking van de afsprakennota's (AN).
- De begeleidingen in het kader van de onderwijsloopbaanbegeleiding worden systematisch geregistreerd in LARS.
- Zowel het handelingsgericht werken (HGW) als het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) vormen het denkkader voor de begeleiding van leerlingen en ouders. Uit de gesprekken met de teams stellen we vast dat het HGW en de toepassing van het DRM door de meeste medewerkers consequent wordt opgenomen. Er werd een intake-map opgesteld ter ondersteuning van de medewerkers bij de gesprekken met ouders en leerlingen.
- Er zijn meerdere materialen aanwezig ter ondersteuning van de medewerkers (o.a. 'Wat Hoe' werkboek, de onderwijskiezer, ...). De materialen zijn terug te vinden op de server en in de informatheek.

3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Zorgvragen preventieve gezondheidszorg

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 geregistreeerde 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 en op een correcte wijze worden uitgevoerd.
- Op centrumniveau is er een visie op leerlingenbegeleiding die ook geldt voor zorgvragen preventieve gezondheidszorg (PGZ). Uit gesprekken met de teams blijkt dat er een brede visie op preventieve gezondheidszorg is, die multidisciplinair gedragen wordt.
- Het onthaal gebeurt door diegene die de vraag ontvangt of door de ASV die kan behoren tot volgende disciplines: psychologische, maatschappelijke en paramedische discipline. Vragen komen van de ouders (telefonisch, per mail of via vragenlijsten bij consult); de leerling (rechtstreeks of via het consult); via cel leerlingbegeleiding, het MDO en voor het buitengewoon onderwijs ook via de verpleegkundige van de school.
- Het soort vragen dat de teams opnemen is heel uiteenlopend o.a. gewicht, visus, bedplassen, hygiëne, tienerzwangerschap, depressie, eetstoornissen, verslavingsproblematiek, ... Vaak zijn er raakvlakken met andere domeinen.

- Bij de vraagverheldering worden de ouders/leerling betrokken en worden verschillende mogelijkheden bekeken. De andere teamleden worden betrokken via het multidisciplinair teamoverleg.
- Kortdurende begeleidingen binnen het domein PGZ zijn vooral gericht op het geven van advies, ondersteuning en toeleiden naar het netwerk. Het aantal sessies, zoals beschreven in het 'BVR operationele doelstellingen', wordt soms overschreden door de wachtlijsten bij externe diensten.
- De (meeste) scholen maken gebruik van een aanmeldingsformulier dat gebaseerd is op de principes van handelingsgericht werken (HGW). Indien dit niet systematisch gebeurt, wordt dit bij de evaluatie van de afsprakennota's opgenomen.
- Alle aanmeldingen worden meegedeeld op het multidisciplinair team. Welke casussen diepgaander besproken worden, bepaalt de ontvanger. Hiervoor zijn geen formeel vastgelegde criteria. Buiten het geplande teamoverleg is er, indien nodig, tussentijds overleg.
- Alle activiteiten rond zorgvragen PGZ worden genoteerd in het multidisciplinair dossier en geregistreerd in LARS.
- Uit de gesprekken met de teams blijkt dat er aandacht is voor prioritaire doelgroepen door aanklampend te werken en beroep te doen op aanwezige structuren/diensten o.a. schoolopbouwwerk, jeugddienst, ...
- De werking rond zorgvragen PGZ wordt niet in alle afsprakennota's schoolspecifiek beschreven. Wel wordt duidelijk gesteld dat bij aanmelding door de school de ouders/leerling betrokken worden en dat de school de 1e lijnszorg opneemt. We merken in enkele afsprakennota's dat termijnen tussen de verschillende kernactiviteiten beschreven werden.
- Er zijn voldoende ondersteunende materialen aanwezig en er worden vormingen gevolgd door alle disciplines. Er is een goede samenwerking met het netwerk.

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 geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Er is een visie op algemene consulten (AC) die stoelt op een multidisciplinaire, holistische benadering waarbij het kind centraal staat. Deze is niet geformaliseerd, maar lijkt gedragen door de medewerkers. De werking rond preventieve gezondheidszorg is volledig geïntegreerd in de werking van het centrum.
- Het CLB voert de leeftijdsspecifieke consulten uit conform de regelgeving en volgt de aanbevelingen van de standaarden.
- Er wordt een jaarplanning opgemaakt waarbij rekening gehouden wordt met verschillende factoren: o.a. beschikbaarheid artsen en PMW, afstand tot de scholen, het onderwijsniveau, ... Er wordt een maximale onderzoeksgraad nagestreefd en afwezig en selectieve onderzoeken worden opgenomen in de planning.
- Het CLB verzamelt relevante gegevens die een kwaliteitsvol onderzoek mogelijk maken: oudervragenlijsten, dossier K&G, vaccinatiegegevens, dossiergegevens van het CLB. De leerkracht/kleuterleidster wordt mondeling bevestigd.
- De ouders en de leerlingen worden schriftelijk en mondeling op de hoogte gebracht van de inhoud van de onderzoeken. De resultaten van het onderzoek worden meegedeeld aansluitend aan het onderzoek. De follow-up is ingebed in de werking.
- Het centrum implementeert de aanbevelingen van de standaarden. Er is een verantwoordelijke (arts of PMW) aangesteld per standaard. Deze volgen de

ontwikkelingen op en geven de informatie door via de disciplinevergaderingen. Ook andere ontwikkelingen en evoluties binnen preventieve gezondheidszorg worden opgevolgd.

- De werkwijze bij de uitvoering van de AC is verschillend tussen de vestigingen. Er is een werkinstructie uitgewerkt voor de PMW. Voor de artsen is er geen geformaliseerd document over de inhoud van de consulten. Het is aangewezen om ook voor de artsen centrumafspraken te maken om een gelijkgerichte werking te realiseren.
- De ouders van de 2e kleuters worden uitgenodigd via een duidelijke vermelding op de vragenlijst. In 1 school per vestiging loopt een project waarbij de ouders een afspraak krijgen om mee naar het onderzoek te komen. Deze werking wordt multidisciplinair ingevuld. Afhankelijk van de vestiging wordt jaarlijks een andere school uitgekozen ofwel steeds aan dezelfde school het project aangeboden.
- Uit de gesprekken blijkt dat er aandacht is voor prioritaire doelgroepen. Er wordt aanklappend gewerkt, beroep gedaan op schoolopbouwwerk, documenten aangepast bvb pictobrieven.
- Er zijn afspraken over de wijze waarop het multidisciplinair dossier (MDD) en LARS ingevuld worden.
- Tijdens de disciplinevergadering wordt de werking geëvalueerd en worden aanpassingen doorgevoerd. Het is aangewezen om deze evaluatie op gesystematiseerde en op cijfers onderbouwde wijze uit te voeren.

3.6 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking

Voldoet

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

Motivering

- Uit de gesprekken met de directie 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'.
- Het centrum heeft meerdere materialen gebundeld en ontwikkeld in functie van het verstrekken van informatie tijdens de verschillende scharnierzakken. De coördinatie gebeurt door de themagroep onderwijsloopbaanbegeleiding (OLB). De informatie stroomt door naar alle personeelsleden en is voor alle medewerkers beschikbaar. Er wordt veel gebruik gemaakt van de materialen die ontwikkeld worden door het ROC.
- Op centrumniveau is er een ankerpersoon OLB en een medewerker die halftijds werkzaam is in het ROC rond het thema OLB. Het centrum participeert aan de werkgroep "OLB 24", een intervisiegroep voor alle ankerpersonen OLB van de CLB van het GO!
- De visie van het centrum is dat de informatieverstrekking gekaderd moet worden in een proces van loopbaanbegeleiding waarbij de klemtoon gelegd wordt op de zelfconceptverheldering en de horizonverruiming.
- Naast het zelf opnemen van activiteiten werkt het centrum schoolondersteunend. Er worden studiedagen georganiseerd voor alle leerkrachten van het 4de, 5de en 6de leerjaar bas. Het werken met de 'Wat Hoe Methode' wordt verduidelijkt en er wordt informatie gegeven over de regelgeving secundair onderwijs. Leerkrachten in het secundair onderwijs (loopbaanbegeleiders, leerlingenbegeleiders en nieuwe leerkrachten) worden door het CLB gecoacht in hun werking rond OLB.
- Naar alle scholen (bas, so en buo) wordt er een aanbod geformuleerd.
- In het kleuteronderwijs (einde 2de kleuter, begin 3de kleuter) wordt er informatie gegeven aan de ouders in functie van schoolbekwaamheid.

- In alle basisscholen wordt er met de 'Wat Hoe Methode' gewerkt. De meeste scholen nemen dit zelf op, met de ondersteuning van het CLB. Voor de ouders wordt er een informatieavond georganiseerd door de scholen en/of het CLB. Het CLB geeft informatie over de structuur van het SO en de werking met de 'Wat Hoe Methode'. Voor de leerlingen die de overstap maken naar 1B wordt een apart traject doorlopen, waarbij ouders en leerlingen samen informatie krijgen (stappenplan 1B).
- 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 krijgen zowel de leerlingen als de ouders informatie over de verdere keuzemogelijkheden. De wijze waarop dit gebeurt is verschillend en aangepast aan de doelgroep:
 - * het organiseren van een informatieavond voor de ouders op school;
 - * informatie geven via power point presentaties voor alle leerlingen;
 - * het organiseren van een quiz voor de leerlingen;
 - * ...
- Ook in het tweede jaar van de tweede graad secundair onderwijs wordt er een aanbod geformuleerd en op verschillende en aangepaste wijze informatie gegeven aan de leerlingen.
- In het tweede jaar van de derde graad secundair onderwijs wordt er gewerkt rond studiekeuze en beroepenverkenning. In het zesde en zevende jaar beroepsonderwijs wordt er vooral gewerkt rond de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Hiervoor wordt er samengewerkt met de VDAB. Informatieverstrekking naar ouders gebeurt vooral op vraag.
- In het buitengewoon lager onderwijs wordt er op dezelfde manier gewerkt als in het gewoon basisonderwijs, met aangepaste documenten. In het buitengewoon secundair onderwijs wordt de loopbaanbegeleiding meestal individueel met leerlingen en ouders opgenomen.
- Om de specifieke doelgroepen (allochtonen en kansarmen) te bereiken en te betrekken, worden er aangepaste materialen en methodieken gebruikt (zie ook aanvangsbegeleiding, 4.2.1). Er wordt samengewerkt met externe diensten (o.a. basiseducatie, schoolopbouwwerk) om deze doelgroepen te motiveren deel te nemen aan de verschillende initiatieven van school en CLB.
- Om een overzicht te houden van de activiteiten (door CLB en school) in alle scholen van het werkgebied, worden alle acties rond loopbaanbegeleiding en informatieverstrekking door de themagroep OLB in kaart gebracht. Op basis van deze gegevens stuurt het centrum haar werking bij.
- In functie van de informatieverstrekking over de welzijns- en gezondheidsdiensten gebruikt het centrum vooral de eigen sociale kaart. Affiches en folders m.b.t. andere diensten worden aan de scholen bezorgd.

3.7 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet

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

Motivering

- Het centrum geeft de kwaliteitszorg vorm vanuit een aantal kwaliteitsperspectieven waarbij de betrokkenheid van alle medewerkers centraal staat. Deze visie kwam tot stand naar aanleiding van het zelfevaluatieproces.
- Er is een structuur aanwezig: het kwaliteitsteam en de themagroepen. Het kwaliteitsteam is multidisciplinair samengesteld en bestaat uit de directie, de kwaliteitscoördinator en de voorzitters van de verschillende disciplines. Het kwaliteitsteam bewaakt de kwaliteitszorg en vergadert om de zes weken. Via de

themagroepen worden primaire en secundaire processen uitgewerkt in stappenplannen, materialen, ... De interne communicatie inzake kwaliteitszorg verloopt via de personeelsvergaderingen en de disciplinevergaderingen. De kwaliteitscoördinator heeft een functieprofiel, volgt de intervisiemomenten van Regio Midden en Regio Hidden. Aan de opdracht is een vrijstelling verbonden (75% voor de opdrachten kwaliteitszorg, vertrouwenspersoon en vervanging van de directie).

- Er is een strategisch plan/kwaliteitsplan dat de basis vormt voor de uitwerking van de kwaliteitszorg op langere termijn. De strategische doelstellingen worden verfijnd in operationele doelstellingen met daaraan gekoppeld de themagroepen en de projectfiches. De strategische doelstellingen zijn kwaliteitsdoelstellingen.
- Vanuit de gesprekken met het kwaliteitsteam en de medewerkers merken we dat er in het centrum veel geïnvesteerd is in de uitwerking van materialen ter ondersteuning van de medewerkers. Het kwaliteitsmanagementsysteem (KwMS) werd hiervoor in eerste fase opgestart.
- De keuze van de items in het strategisch plan en de projectfiches zijn gebaseerd op gegevens vanuit de zelfevaluatie, ervaringen en noden van medewerkers, cliëntbevragingen, maatschappelijke ontwikkelingen, regelgeving, ...
- Uit de gesprekken met de directie en de medewerkers stellen we vast dat er tijdens de dagdagelijkse werking gestreefd wordt naar een verantwoorde dienstverlening en een respectvolle begeleiding van cliënten.
- Het centrum heeft meerdere stappen gezet in het kader van zelfevaluatie. Via het instrument van Van Keymeulen en Vercammen is er in 2006-2007 een zelfevaluatie gedaan op alle waarderingsdomeinen. De gegevens vanuit deze zelfevaluatie zijn teruggekoppeld naar alle medewerkers en vormen o.a. de basis voor het huidige strategisch plan. Er zijn toen werkgroepen en verbeteracties opgestart. Daarna is er een bevraging gedaan in functie van de bijsturing van de afsprakennota's.
- Het centrum heeft meerdere tevredenheidsonderzoeken gedaan in functie van cliënttevredenheid. Er werden o.a. bevragingen gedaan naar aanleiding van het verloop van het MDO in de basisscholen, de samenwerking met de zorgcoördinatoren en de orthopedagogen en de basisanalyse voor scholen (BAS) werd in bepaalde scholen afgenomen.
- Het centrum ontwikkelde een personeelstevredenheidsbevraging. Deze bevraging gebeurde reeds drie keer.
- Er is een intranet met een mappenstructuur. Het intranet is toegankelijk voor alle medewerkers en wordt als gebruiksvriendelijk ervaren. Het kwaliteitshandboek is een onderdeel van het intranet. Het kwaliteitshandboek geeft de beschrijving van de werking van het centrum weer.

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:

- ondersteuning
- doeltreffendheid
- ontwikkeling

Motivering

- Het centrum beschikt over volgende omkaderingsgewichten: (a) lineair = 20,31 en (b) extra GOK-omkadering = 1,26. Het centrum ontvangt 3,02 van andere CLB en staat 0,82 af aan het ROC. Dit resulteert in een totaal omkaderingsgewicht van 23,77 dat kan benut worden voor de personeelsorganisatie. Het centrum situeert zich hiermee in de groep van de kleine centra.
- De extra GOK-omkadering wordt aan de rest van de omkadering toegevoegd omwille van het feit dat (a) de extra omkadering eerder beperkt is en (b) bijna alle scholen GOK-uren hebben.
- De personeelsleden zijn gelokaliseerd op 4 vestigingen: Boom (hoofdzetel) – Bornem – Niel – Willebroek).
Momenteel werkt ongeveer 50% van het personeel in een deeltijds systeem.
- De wijze waarop de personeelsformatie wordt bepaald en de wijze waarop het volume opdracht van het personeel wordt vastgelegd steunt op een kwantitatieve benadering. Deze benadering wordt achteraf genuanceerd en gecorrigeerd in functie van kwalitatieve criteria en overwegingen.
- Volgende principes werden mee in overweging genomen bij de personeelsorganisatie:
 - * zoveel mogelijk schoolnabij werken (het campusmodel);
 - * het aantal teams waarvan men deel uitmaakt zoveel mogelijk beperken;
 - * zorgen voor de continuïteit van de begeleiding;
 - * liefst werken binnen een bepaalde regio waardoor de afstand tussen woon- en werkplaats beperkt wordt,
 - * het verzekeren van de multidisciplinaire werking;
 - * de vrijstellingen voor personeelsleden zoveel mogelijk beperken;
 - * zorgen voor een evenwichtige werkbelasting voor alle personeelsleden;
- *Teamconcept*: het centrum heeft gekozen voor een multidisciplinair team per school. Voor elke school is een administratieve schoolverantwoordelijke aangeduid. De verantwoordelijkheden van deze ASV werden vastgelegd in een taakomschrijving. Alle teamleden kunnen door de scholen aangesproken worden. Vaak worden overlegmomenten op school door meerdere teamleden bijgewoond.
- Het multidisciplinair overleg vindt plaats binnen het schoolteam. Elk team legt een aantal overlegmomenten (minimum 1 keer per 6 weken) vast in de jaarkalender bij de start van het schooljaar. We stellen vast dat daarnaast heel veel informeel overleg en/of collegiale consultatie plaats vindt. Afhankelijk van de noden wordt tussendoor vrij frequent teamoverleg ad hoc georganiseerd, rekening houdend met de mogelijkheden van alle teamleden.
- Het administratief personeel (2 personeelsleden) ondersteunt de technische personeelsleden in de uitvoering van hun opdracht. De taken zijn verdeeld per personeelslid o.a. LARS-coach, ICT-verantwoordelijke, netwerkbeheer, documentenbeheer, dossierbeheer in LARS, personeelsadministratie, bestellingen, onthaal en telefoonpermanentie, enz. Deze verdeling is bekend gemaakt in het centrum.
De medewerkers hebben mogelijkheden om vorming te volgen in het kader van de uitoefening van hun opdracht. Zij worden steeds uitgenodigd op de personeelsvergaderingen. De uitrusting waarover zij beschikken laat toe het werk op een kwaliteitsvolle wijze uit te voeren.
- Wat de taakinfilling van de technische personeelsleden betreft stellen we vast dat gekozen werd voor een verticale werking. Bijna alle personeelsleden begeleiden zowel kleuter- als lager onderwijs evenals secundaire scholen. Deze keuze is gerelateerd aan de optie om zoveel mogelijk te werken vanuit een bepaalde vestigingsplaats, die gelegen is binnen een scholencampus.
- Er is een organogram beschikbaar. Het kwaliteitsteam geeft sturing aan de organisatie. De samenstelling van dit team wordt beschreven bij kwaliteitsbeleid (3.7). De taken en

bevoegdheden van het kwaliteitsteam werden vastgelegd en zijn kenbaar gemaakt aan alle personeelsleden.

- Bijna elk personeelslid neemt een bijkomende centrumtaak op zich zonder hiervoor te worden vrijgesteld van begeleidingstaken in het werkveld. Enkele voorbeelden: ICT, het welzijnsbeleid, het onthaal en de begeleiding van nieuwe personeelsleden, de gelijke onderwijskansen, de leerplichtopvolging, de gezondheidspreventie, de schoolondersteuning, De aanstelling voor deze bijkomende verantwoordelijkheid steunt vooral op interesse en deskundigheid van de personeelsleden.
- In het centrum functioneren themagroepen o.a. rond volgende thema's: onderwijsloopbaanbegeleiding, gezondheidsbeleid, kansenbevordering, attesterings- en verwijspijpraktijk, gedragsproblemen basisonderwijs, ... De werkgroepen zijn zoveel mogelijk multidisciplinair samengesteld. Elk personeelslid dient te participeren aan minimaal één themagroep. Hierbij wordt rekening gehouden met de tewerkstellingsgraad van het personeelslid. Bij de start van het schooljaar kan elk personeelslid kiezen voor een bepaalde themagroep op basis van interesse en deskundigheid.
- De aanwerving van nieuw personeel verloopt volgens een vaste procedure. In eerste instantie worden de kandidaturen, die centraal verzameld worden, aangeschreven. Daarna zal het beleid gebruik maken van spontane sollicitaties. Deze procedure werd kenbaar gemaakt aan alle personeelsleden. Vaak wordt de voorkeur gegeven aan personen die een goede en kwaliteitsvolle prestatie hebben geleverd tijdens hun stageperiode in het centrum. De directie geeft aan over ruime mogelijkheden te beschikken om een degelijk personeelsbeleid te voeren.
- Personeelsleden hebben mogelijkheden om suggesties of aanmerkingen te formuleren via de leden van het kwaliteitsteam, via de functioneringsgesprekken of rechtstreeks bij de directie. Geregeld wordt een tevredenheidsbevraging georganiseerd bij alle personeelsleden (tweejaarlijks). Het thema personeelsorganisatie is een belangrijk onderdeel binnen deze systematische bevraging.

4.2 Professionalisering

4.2.1 Aanvangsbegeleiding

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- doelgerichtheid
- ondersteuning
- ontwikkeling

Motivering

- Het centrum maakt werk van het onthaal van nieuwe medewerkers. Hierbij hebben zowel de directie, de kwaliteitscoördinator, een administratief medewerker als alle teamleden een verantwoordelijkheid:
 - * de directie o.a. voor het opmaken van een geïndividualiseerd functieprofiel inclusief een persoonlijk ontwikkelingsplan en actieplan, formele en informele gesprekken op regelmatige basis;
 - * de kwaliteitscoördinator o.a. voor informatie rond kwaliteitszorg, stappenplannen, introductie in de informatheek en bibliotheek, ...;
 - * de administratief medewerker voor het opmaken van het personeelsdossier, het wegwijs maken in en bezorgen van documenten zoals het arbeidsreglement, het vormingsplan, de onthaalbrochure, ..., informatie over de documentenstructuur op de server en het registratiesysteem LARS;
 - * het team zorgt voor de inhoudelijke ondersteuning. Hierover zijn geen formele afspraken.
- Er wordt in het vormingsplan een onderscheid gemaakt tussen een contract voor bepaalde en onbepaalde duur in het kader van informatieoverdracht. Voor wat betreft

een vervangingscontract wordt gezorgd voor overdracht van informatie door de titularis zelf, in het andere geval wordt hiernaar gestreefd, zodat een nieuwe medewerker snel vertrouwd is met de lopende zaken en de continuïteit gewaarborgd wordt.

- De professionele beginsituatie van de nieuwe medewerker wordt in kaart gebracht. De noden en behoeften worden bevraagd bij aanvang en daarna jaarlijks. Dit gebeurt via de disciplinagroepen en functioneringsgesprekken.
- Nieuwe medewerkers worden verplicht het vormingstraject van het POC te doorlopen en de interne vormingen op centrumniveau (bvb. DRM, Prodia, ...) te volgen. Daarnaast kunnen zij vorming volgen op basis van een nood of interesse.
- Iedere medewerker kan zich na verloop van tijd verdiepen in bepaalde thema's. Alle specialisaties worden opgenomen in het vormingsplan. Op die manier vinden collega's ondersteuning voor vragen en onderwerpen waar ze minder vertrouwd mee zijn. Hiervoor wordt vestiging overschrijdend gewerkt.
- Er werden verschillende materialen opgemaakt om het inlooptraject te ondersteunen zoals de onthaalbrochure, het vormingsplan, de intake-map, procedures en werkinstructies, ...
- Introductie in de scholen gebeurt door de teamleden en/of directie/kwaliteitscoördinator. De afsprakennota's worden ter beschikking gesteld als kennismaking met de school waarvoor men de begeleiding zal opnemen. Nieuwe medewerkers worden voorbereid op een specifieke populatie (bvb veel allochtonen) in functie van het gebruik van verschillende testen.
- Alle 'eerste' activiteiten worden gezamenlijk met teamleden of collega's van dezelfde discipline uitgevoerd. Op de disciplinevergaderingen kan de nieuwe medewerker met vragen en of cases terecht.
- Er is geen peter/metersysteem omdat, volgens de directie, het werken met verschillende vestigingsplaatsen dat niet toelaat. Er is veel onderling contact tussen Bornem/Willebroek en Boom/Niel. De kwaliteitscoördinator fungeert als aanspreekpunt voor alle disciplines en alle vestigingen.
- Er werd tot op vandaag geen formele evaluatie gedaan van de aanvangsbegeleiding.
- Het gesprek met een aantal nieuwe medewerkers bevestigt bovenstaande werking. De aanvangsbegeleiding wordt als positief ervaren mede door de positieve sfeer in het centrum, de kleinschaligheid en de beschikbaarheid van de collega's. Om de aanvangsbegeleiding verder te optimaliseren wordt voorgesteld een timing voor functionerings- en evaluatiegesprekken vast te leggen en het overzicht van specialisaties mee te delen bij de start.

4.3 Evaluatie

4.3.1 Verwijspraktijk

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- ondersteuning
- ontwikkeling.

Motivering

- Tijdens de doorlichting gaat de inspectie de kwaliteit van het verwijstraject na waarbij extra aandacht besteed wordt aan de betrokkenheid van alle actoren, het multidisciplinair overleg en de nazorg.
- Er is nog geen globale visie uitgeschreven die het kader bepaalt waarbinnen het verwijsproces verloopt. Het uitschrijven van een procedure/stappenplan kan een belangrijke ondersteuning bieden aan de medewerkers, de gelijkgerichtheid en de kwaliteit bevorderen. De themagroep 'attesterings- en verwijspraktijk' maakt momenteel werk van de procesbeschrijving van beide praktijken.

- Het proces dat aanleiding kan geven tot een verwijzing wordt geïnitieerd door de melding van moeilijkheden. Deze signalen komen bij de medewerkers via de school, de leerlingen en/of de ouders en tijdens het consult. Het centrum maakt zoveel mogelijk gebruik van de meldingsfiche die steunt op de principes van handelingsgericht werken (HGW).
- Onmiddellijk bij de signalering of zo vlug mogelijk daarna wordt veel aandacht besteed aan de vraagverheldering om een duidelijk zicht te krijgen op de aard en de omvang van het probleem. Hierbij worden gesprekken gevoerd met de ouders, de leerling en de school.
- Rekening houdend met de ernst, de intensiteit en de complexiteit van de problematiek kan beslist worden tot een onmiddellijke (door)verwijzing. In de andere gevallen zal de doorverwijzing pas voorgesteld worden na een kortdurende begeleiding. Het is aan te bevelen om op centrumniveau een aantal criteria/handvaten te bepalen die de personeelsleden/teams kunnen ondersteunen bij dit beslissingsproces.
- Bij de verwijzing zelf komen volgende elementen steeds naar voor:
 - * de beslissing tot een verwijzing is steeds een teambeslissing;
 - * nadat de beslissing tot verwijzing is genomen is er een gesprek met de ouders en/of de leerling om hen te informeren, te motiveren en te duiden waarom de stap naar externe hulpverlening noodzakelijk is;
 - * men heeft tot doel om de ouders/leerling zelf de eerste contacten te laten leggen maar bij “kansarmen” zal het centrum heel wat meer begeleidende en ondersteunende activiteiten ontplooiën;
 - * men maakt maximaal gebruik van een verwijsbrief die in het centrum ontwikkeld werd;
 - * met de cliënt worden ook afspraken gemaakt over de uitwisseling van gegevens (zie verder);
 - * de wijze waarop de feedback en follow-up zullen verlopen is eveneens een onderwerp van gesprek met de cliënt;
 - * alle actoren worden zoveel mogelijk betrokken. Zelfs in het basisonderwijs is er aandacht voor de betrokkenheid van de leerling.
- De uitwisseling van gegevens met externe diensten is een belangrijke aangelegenheid. Om dit vlot te laten verlopen werden met een aantal diensten samenwerkingsprotocollen afgesloten. Tijdens het overleg met de ouders/leerling worden volgende elementen besproken: (1) gaat de cliënt akkoord met het overmaken van gegevens, (2) de inhoud van de gegevens die zullen overgemaakt worden en (3) wie zal de gegevens aan de externe dienst bezorgen. Ook de formele aspecten worden niet uit het oog verloren. Daarom gebruiken de medewerkers het formulier 'aanvragen en/of overmaken van (onderzoeks)gegevens aan externe diensten'.
- Tijdens de bespreking met de medewerkers is duidelijk gebleken dat de verschillende fasen binnen het verwijstraject gekend zijn en ook consequent worden doorlopen. Hierbij wordt, in de mate van het mogelijke, rekening gehouden met de doorlooptijd van het traject die door de overheid werd bepaald in het BVR 'operationele doelstellingen'. Indien de doorverwijzing niet meteen mogelijk is door te lange wachtlijsten tracht men opvang te voorzien door (1) alternatieve mogelijkheden via extra ondersteuning op school te zoeken, (2) de begeleiding zelf verder te zetten en (3) mogelijke deelaspecten van de hulpverlening te laten uitvoeren door andere diensten.
- Omdat het belangrijk is dat de medewerkers over voldoende informatie kunnen beschikken levert het centrum inspanningen om een zo goed mogelijk overzicht te realiseren en actueel te houden van alle diensten waarmee kan worden samengewerkt (o.a. de zelf ontwikkelde sociale kaart van diensten van de eigen regio, zie ook informatieverstrekking, 3.6).
- Om de verwijspraktijk te optimaliseren kunnen nog een aantal stappen gezet worden:

- * het opstellen van uitgeschreven centrumvisie die het kader vormt waarbinnen de medewerkers deze praktijk uitvoeren.
- * het verder ontwikkelen van ondersteunend materiaal: bvb procedure, stappenplan, documenten, ...
- De wijze waarop school en CLB samenwerken kan meer schoolspecifiek in beeld te worden gebracht in de AN.
- De evaluatie van verwijstrajecten met de medewerkers, het in kaart brengen van waarom, door wie en naar waar verwezen wordt, kunnen een belangrijke bron zijn voor mogelijke bijsturingen en kwaliteitsverbetering.

5. ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

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

- Het personeel waardeert de wijze waarop het beleid sturing geeft aan het centrum en weet zich gesteund zowel in het centrum als binnen het werkveld.
- Het beleid heeft veel aandacht voor het welbevinden van het personeel.
- De visie betreffende een aantal aspecten van de werking is nog in ontwikkeling. Voor sommige deelaspecten werd de visie nog niet uitgeschreven.
- Het kwaliteitsteam, dat representatief is samengesteld, is een belangrijk middel om de participatieve besluitvorming te realiseren.

6. STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- De goede bereikbaarheid zowel gedurende het schooljaar als tijdens de verlofperiodes, ook in de vestigingsplaatsen.
- De uitbouw van een crisispermanentie.
- De toepassing van de principes van DRM in alle begeleidingstrajecten.
- Zorgvragen binnen het domein van de preventieve gezondheidszorg worden opgenomen door alle disciplines van het schoolteam.
- De wijze waarop de werking preventieve gezondheidszorg geïntegreerd werd binnen de totale werking van het centrum.
- De systematische inspanningen die door het centrum geleverd worden om ouders te betrekken bij het algemeen consult van de 2e kleuters.
- Om leerlingen bij te staan tijdens keuzemomenten in hun onderwijsloopbaan biedt het centrum op een systematische wijze ondersteuning aan de leerkrachten en leerlingenbegeleiders.
- De extra aandacht die het centrum heeft om, samen met de school, de overstap naar 1B optimaal te laten verlopen.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen:

- Het benutten van de principes van handelingsgericht werken en de betrokkenheid van alle actoren (ook de leerling zelf) bij het hulpverleningsproces.
- Het consequent gebruik van een aanmeldingsformulier om problemen aan te kaarten tijdens het overleg tussen school en CLB.
- Een goed uitgebouwde aanvangsbegeleiding.
- De aandacht die het centrum heeft voor follow-up en feedback bij de verwijspraktijk.
- De goed uitgebouwde en volgehouden multidisciplinaire werking tijdens elk hulpverleningsproces.

Wat betreft het algemeen beleid:

- De wijze waarop het centrum partners en cliënten bevraagt met het oog op kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- de afspraken tussen school en CLB een meer schoolspecifieke invulling geven waardoor de afsprakennota's verder kunnen evolueren tot een werkinstrument binnen de samenwerking school-CLB.

Wat betreft het algemeen beleid:

- Centrumafspraken, procedures uitwerken om de gelijkgerichte werking te ondersteunen en te bevorderen.

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- medische infrastructuur

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

8. REGELING VOOR HET VERVOLG

Het bestuur van de instelling moet **vanaf 1 februari 2013** kunnen aantonen dat de tekorten met een beperkt gunstig advies in voldoende mate werden geremedieerd.

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: