



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 Leuven-Tienen-Landen te Tienen

Hoofdstructuur CLB

	Instellingsnummer	114363
	Instelling	CLB vh GO Leuven - Tienen - Landen
directeur		Georges BAETEN
adres		Oude Vestenstraat 14 - 3300 TIENEN
telefoon		016-81.58.18
fax		016-82.33.54
e-mail		clb.tienen@g-o.be
website/URL		www.tienen.go-clb.be
	Bestuur van de instelling	113902 - Scholengroep 11 Leuven-Tienen-Landen te LEUVEN
adres		Redingenstraat 88 - 3000 LEUVEN
	Dagen van het doorlichtingsbezoek	10/10/2011, 11/10/2011, 12/10/2011, 13/10/2011, 14/10/2011
	Einddatum van het doorlichtingsbezoek	14/10/2011
	Datum bespreking verslag met de instelling	10/11/2011
	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: Psychisch en sociaal functioneren	9
3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Afwezigheidsproblemen	10
3.5 Preventie gezondheidszorg: Bijzondere consulten	11
3.6 Preventie gezondheidszorg: Vaccinaties	12
3.7 Schoolondersteuning: Deelname in overleg over afwezigheden	13
3.8 Schoolondersteuning: Projecten rond prioritaire doelgroepen	14
3.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	15
3.10 Buitengewoon onderwijs: Aanwijsbaar multidisciplinair team	16
4. BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	16
4.1 Personeelsbeheer	16
4.2 Professionalisering	18
4.3 Evaluatie	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?	23
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	25
7. ADVIES	26
8. REGELING VOOR HET VERVOLG	28

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 CIPPO-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 centrum behoort tot de groep van de middelgrote centra voor leerlingenbegeleiding. De personeelsleden werken vanuit drie vestigingsplaatsen (Tienen, Leuven en Kessel-Lo) en op vijf contactpunten verspreid over het werkgebied.

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 algemeen welbevinden en een grote tevredenheid over de professionele ondersteuning door de directie.

Het centrum zet de omkaderingsgewichten in conform de regelgeving. Aan elke school is een multidisciplinair samengesteld team verbonden en per school is een ankerpersoon aangeduid. Sommige personeelsleden begeleiden enkel basisonderwijs of secundair onderwijs, andere volgen de volledige schoolloopbaan. De beleidsgroep staat in voor de aansturing van het centrum en is representatief samengesteld. 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. Er is een uitgeschreven procedure waarin de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen beschreven worden alsook de middelen die bij de begeleiding gebruikt worden. Om de vorming te laten aansluiten bij de vooropgestelde basiscompetenties en om prioriteiten te bepalen wordt aan de hand van een gesprek en een geïndividualiseerde functiebeschrijving een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld. Alle nieuwe medewerkers volgen het leertraject van het POC.

Het CLB heeft nog geen visie uitgeschreven voor verwijspraktijk. Vooraleer door te verwijzen worden een aantal stappen gezet: onthaal, vraagverheldering, kortdurende begeleiding. Er is veel aandacht voor de betrokkenheid van de ouders en de school. De leerling zelf dient nog meer betrokken te worden. 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 openingstijden worden kenbaar gemaakt en het centrum is toegankelijk na 17.00u. Het onthaal is permanent bereikbaar en voor de verlofperiodes is een regeling voorzien waardoor klanten ten allen tijde kunnen geholpen worden.

Leerlingen met moeilijkheden en vragen binnen het domein 'psychisch en sociaal functioneren' worden op een kwaliteitsvolle wijze begeleid met bijzondere aandacht voor de kansarmen. Via de besprekingen op school bereiken de signalen het centrum. Op het overleg op school wordt afgesproken welke stappen er verder gezet worden. De zorg van het CLB sluit goed aan bij de eerste zorg op school.

In het kader van de leerplichtopvolging is er eveneens een goed uitgebouwde individuele begeleiding, die start in overleg met de school.

Samen met de school worden vele inspanningen geleverd om de kleuterparticipatie zo groot mogelijk te houden.

Het gestructureerd overleg wordt benut voor de aanmelding en de bespreking van afwezige leerlingen en voor het afspreken van het verdere begeleidingstraject. De analyse en de bespreking van geregistreerde gegevens om te komen tot gerichte preventie worden nog te weinig opgenomen alhoewel reeds bepaalde initiatieven in die zin werden ontwikkeld, vooral rond kleuterparticipatie.

De bijzondere consulten en de vaccinaties worden uitgevoerd in overeenstemming met de regelgeving. De aanbevelingen van de standaarden worden gevolgd. Om een gelijkgerichte werking te bevorderen is het nodig afspraken op centrumniveau te formaliseren en de uitvoering ervan op te volgen en te evalueren. Het is een pluspunt dat extra inspanningen gedaan worden voor de kansarme leerlingen en de doelgroepleerlingen.

De visie op kansenbevordering uit zich vooral in de werking in het basisonderwijs. Er is een werkgroep, een ervaringsdeskundige en een intercultureel bemiddelaar ter ondersteuning van de medewerkers. Meerdere personeelsleden werken schoolondersteunend en participeren aan projecten rond prioritaire doelgroepen, vooral in het basisonderwijs. Een blijvende betrokkenheid bij de GOK-werking in de scholen is aangewezen. Bij individuele begeleidingen wordt aanklappend en drempelverlagend gewerkt. Er is een sterke betrokkenheid bij de begeleiding van de OKAN leerlingen, dit zowel op individueel niveau als op schoolniveau. Het centrum heeft een sterk uitgebouwde netwerking ontwikkeld.

Het centrum heeft een visie op kwaliteitszorg en een kwaliteitsstructuur ontwikkeld. Er is geen beleidsplan dat de basis vormt voor de concrete uitwerking van de kwaliteitszorg op langere termijn. Het werken met kwaliteitsplannen is recent opgestart en nog in volle ontwikkeling. Het kwaliteitshandboek is een onderdeel van het intranet. Het centrum heeft reeds meerdere stappen gezet in het kader van zelfevaluatie.

Het centrum heeft een aanwijsbaar multidisciplinair team voor buitengewoon onderwijs. De meeste leden van het team begeleiden zowel gewoon als buitengewoon onderwijs. Er is voldoende mogelijkheid tot collegiale consultatie voor en door alle medewerkers.

De medische infrastructuur voldoet niet aan de regelgeving. Gezien het centrum reeds meerdere stappen ondernam om tegemoet te komen aan de regelgeving én gezien de inspectie rekening wil houden met de wijze waarop het beleid uitvoering geeft aan haar opdracht wordt beslist om geen vervolgregeling op te leggen.

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

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
Psychisch en sociaal functioneren
Afwezigheidsproblemen
Preventie gezondheidszorg
Bijzondere consulten
Vaccinaties
Schoolondersteuning
Deelname in overleg over afwezigheden
Projecten rond prioritaire doelgroepen
Kwaliteitsbeleid
Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB
Buitengewoon onderwijs
Aanwijsbaar multidisciplinair team

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

Motivering

- De medische infrastructuur van de drie vestigingen voldoet niet aan de regelgeving (cfr. infra). De akoestische afscheiding biedt niet overal voldoende privacy.
- Daarenboven is het aangewezen volgende aandachtspunten in acht te nemen:
 - een afgesproken werkwijze consequent toepassen.
 - temperatuurmeting voorzien in de wachtzalen en de lokalen gebruikt door de arts en verpleegkundige om de voorgeschreven temperatuur te garanderen.
 - deontologisch handelen i.v.m. het bijwonen van consulten door schoolpersoneel (leerkracht, ...) (zie ook 3.5. bijzondere consulten).

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.

Gezien het centrum recent een aantal ingrepen heeft doorgevoerd om de infrastructuur aan te passen aan de regelgeving én aangezien nog nieuwe plannen in het vooruitzicht worden gesteld heeft het inspectieteam beslist om geen vervolgtraject op te leggen.

3.2 Openingstijden: Reglementering inzake openingstijden en -periodes

Voldoet

Motivering

- Men kan terecht in het centrum tijdens de openingsuren van 8u30 – 16u30 en op afspraak elke werkdag tot 18u30.
Hieruit blijkt dat het centrum kan geconsulteerd worden na 17u00.
- De openingstijden en -periodes worden kenbaar gemaakt via diverse kanalen:
 - de website
 - de informatiefolder van het centrum
 - het schoolreglement
 - een bijlage bij het rapport van de leerlingen secundair onderwijs
 - ...
- 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 cliënten verder te helpen. Hiertoe beschikken zij over de elektronische agenda van alle personeelsleden.
- Voor de verlofperiodes werd een aparte regeling uitgewerkt. De permanentie wordt gegarandeerd in de vestiging Tienen én Leuven. Elke werkdag zijn minimaal drie medewerkers (technisch personeel van verschillende discipline) aanwezig. Deze medewerkers hebben toegang tot het multidisciplinair dossier en zijn vertrouwd met de werking in de scholen. Hierdoor krijgen klanten onmiddellijk een duidelijk antwoord

geformuleerd op hun vragen en moeten zij niet wachten totdat een bepaald personeelslid terug aanwezig is.

3.3 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 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 en op een correcte wijze worden uitgevoerd.
- Per school is er een schoolteam. De ankerpersoon is meestal het aanspreekpunt en doet het onthaal. Tijdens het proces van de vraagverheldering worden de leerling en/of de ouders betrokken en worden de verschillende mogelijkheden afgetoetst.
- Deze ankerpersoon bepaalt welke casussen er op het multidisciplinair teamoverleg besproken worden. De criteria over wanneer een casus op het multidisciplinair team dient gebracht te worden zijn niet formeel vastgelegd. De momenten van het multidisciplinair teamoverleg liggen vast en daarnaast is er ook veel informeel overleg.
- Vragen van scholen worden gemeld op de cel leerlingenbegeleiding, het zorgoverleg of rechtstreeks door contact op te nemen met de anker of een ander teamlid. De CLB anker participeert aan de overlegmomenten (cel leerlingenbegeleiding, zorgoverleg, MDO) op school. In meerdere scholen wordt er met een aanmeldingsfiche gewerkt.
- De kortdurende begeleidingen binnen het domein psychosociaal functioneren (PSF) zijn vooral gericht naar het bieden van ondersteuning en/of het toeleiden naar het netwerk.
- Uit de gesprekken met de teams blijkt dat de medewerkers bij zorgvragen binnen het domein PSF oog hebben voor de begeleiding van de prioritaire doelgroepen en voor kansarmen. Er wordt bijzondere aandacht gegeven aan het eerste leerjaar B, het beroepsvoorbereidend leerjaar, het beroepsonderwijs en de deeltijdse leersystemen.
- De medewerkers hebben meestal een goed zicht op het zorgbeleid in de scholen. De zorg vanuit het CLB sluit aan bij de eerstelijnszorg van de school. Afspraken tussen school en CLB in functie van de taken en de verantwoordelijkheden inzake de leerlingenbegeleiding worden gemaakt in de cel leerlingenbegeleiding of op het zorgoverleg.
- Het handelingsgericht werken (HGW) en het decreet rechtspositie van de minderjarige (DRM) hebben er voor gezorgd dat sommige medewerkers hun hulpverleningsaanpak hebben bijgestuurd. De CLB medewerkers kijken vanuit een breder perspectief naar leerlingen en ouders en er wordt transparanter gehandeld.
- Naast de individuele en aanklampende begeleiding van leerlingen en ouders, nemen de CLB-medewerkers ook een coachende rol op naar de leerkrachten in functie van de begeleiding van leerlingen en om de scholen te sensibiliseren om leerlingen en ouders probleembewust te maken zodat ze zelf de stap naar het CLB zetten.
- De tussenkomsten in het kader van PSF worden systematisch bijgehouden in een elektronisch dossier via LARS.
- Er zijn ondersteunende materialen en vragenlijsten aanwezig. De materialen zijn terug te vinden in de bibliotheek. Het centrum maakt gebruik van de documenten die door het ROC ontwikkeld zijn.

3.4 Leerlinggebonden activiteiten: Afwezigheidsproblemen

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.

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

- schooljaar 2007-2008: 122
- schooljaar 2008-2009: 151
- schooljaar 2009-2010: 239
- schooljaar 2010-2011: 214

Motivering

- *Gestructureerd overleg*: in alle scholen is een platform aanwezig waar problemen aangemeld en/of besproken kunnen worden. Dit is mogelijk tijdens het MDO/zorgoverleg of de cel leerlingenbegeleiding maar het kan ook apart georganiseerd worden. Dergelijk overlegmoment wordt eveneens benut voor de vraagverheldering, het maken van afspraken over wie welke activiteiten zal ontplooiën in het kader van de uitbouw van het traject en voor de follow-up van de gemaakte afspraken.
- *Welke problemen worden gesignaleerd?* Leerlingen met 10 B-codes (soms vroeger), leerlingen die frequent afwezig zijn, leerlingen die vallen onder de tuchtmaatregelen (schorsing, tijdelijke uitsluiting, definitieve uitsluiting). De signalering is in overeenstemming met het 'BVR operationele doelstellingen'.
- Uit de gesprekken blijkt dat het wenselijk is om, in samenspraak met de school, het begrip '*zorgwekkende afwezigheid*' (= frequente afwezigheid met en/of zonder wettiging waarbij de schoolloopbaan in het gedrang komt) duidelijker te omschrijven en te operationaliseren zodat iedereen precies weet wat hiermee bedoeld wordt en mede daardoor kan vanuit eenzelfde denkkader gecommuniceerd worden.
- *Begeleidingstraject*: meestal heeft de school reeds een aantal initiatieven genomen vooraleer de leerling aan bod komt op het gestructureerd overleg (bvb ouders contacteren, een brief sturen, ...). Indien de (achterliggende) problematiek te complex is, waardoor de draagkracht van de school overschreden wordt, zal de begeleiding opgenomen worden door het CLB en zullen de leerling en/of de ouders gecontacteerd worden.
- De *kleuterparticipatie* krijgt in dit centrum bijzonder veel aandacht. In het schooljaar 2007-2008 werd een stuurgroep opgericht binnen de scholengroep met participatie van het CLB. Meerdere werkpunten werden vooropgesteld: (1) een betere registratie, (2) de begeleiding van afwezige kleuters via het ondersteunen van de leerkrachten en (3) de analyse van de geregistreerde gegevens met terugkoppeling naar de scholen. Uit dit project ontstonden meerdere actieplannen om de vooropgestelde doelen te realiseren: o.a. opstellen van een bundel 'acties rond kleuterparticipatie in onze scholengroep', opstellen inschrijvingsprocedure, folder voor taalarme ouders, ... Op het gestructureerd overleg komen de signalen uit het kleuteronderwijs nu systematisch aan bod. Indien nodig worden de ouders gecontacteerd (uitnodiging of huisbezoek) om te zoeken naar oplossingen voor mogelijke achterliggende oorzaken en om hen te overtuigen van het belang van het kleuteronderwijs.
- De CLB-arts wordt zeker via het teamoverleg betrokken indien er twijfel is aangaande *medische attesten*. Na akkoord van de ouders/leerling wordt contact genomen met de behandelende geneesheer. Het is aan te raden om de contacten met de verschillende huisartsenkringen te onderhouden met als doel de regelgeving te duiden en de werkwijze van het centrum uit te leggen.

- De CLB-medewerker die binnen het team meestal deze problematiek opvolgt en de begeleidingen op zich neemt kan op eigen initiatief beroep doen op de andere teamleden. Hierover werden geen centrumafspraken gemaakt.
- Ter *ondersteuning* van de medewerkers werden meerdere documenten ontwikkeld: 'leerplichtbegeleiding in het BaO', 'leerplichtbegeleiding in het SO' en 'spijbelpreventie'. Er werd een werkwijze afgesproken binnen het gerechtelijk arrondissement Leuven aangaande de politionele en justitiële aanpak van schoolverzuim. Ook met de politiediensten van Tienen werden afspraken gemaakt aangaande de spijbelaanpak.
- De wijze waarop school en CLB samenwerken in het kader van de leerplichtopvolging en -begeleiding dient meer schoolspecifiek en meer concreet in beeld te worden gebracht in de afsprakennota's. De verschillende afspraken die reeds gemaakt zijn met de scholen en beschreven staan in afzonderlijke documenten kunnen hier zeker benut worden.
- De begeleidingen in het kader van de leerplichtopvolging worden geregistreerd in LARS zoals voorgeschreven door de overheid. Aandachtspunt: het systematisch verzamelen van geregistreerde gegevens op centrumniveau is nuttig om een beeld te krijgen van de omvang van de problematiek binnen het werkgebied.

3.5 Preventie gezondheidszorg: Bijzondere 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

- Het centrum heeft geen uitgeschreven visie over preventieve gezondheidszorg en de plaats hierin van de bijzondere consulten. Hiervoor wordt uitgekeken naar de opstart van een werkgroep buo via het POC die de gelijkgerichtheid binnen het GO! zou moeten bevorderen.
- Om aan de opdracht bijzondere consulten tegemoet te komen biedt het centrum algemene en gerichte consulten aan op de leeftijden voor buo zoals voorzien in het 'BVR operationele doelstellingen'. Er wordt echter in het buso geen bijzonder consult voorzien vóór de instap of meteen erna. In het bubao wordt een gericht consult gepland naargelang de leerling geen onderzoek kreeg de laatste 12 maand vóór de instap.
Alle bijzondere consulten gaan door in het CLB.
- Een procedure en/of werkinstructie die het doel, de verantwoordelijkheden, de middelen en de werkwijze voor deze specifieke doelgroep beschrijft is niet aanwezig. Dit is nochtans zinvol om de gelijkgerichtheid te bevorderen en kan vanuit de kwaliteitsgedachte gestuurd worden.
- Er wordt een jaarplanning opgemaakt die gecommuniceerd wordt met de school. Hierbij wordt rekening gehouden met de grootte van de groepen die ook aangepast wordt aan het onderwijstype en de leerlingenkenmerken. Individuele en/of selectieve onderzoeken (op vraag van school, ouders, ...) worden in deze planning opgenomen. Zodra de school zich zorgen maakt informeert zij de ouders, net zoals bij de andere domeinen.
- Ouders worden via een begeleidend schrijven geïnformeerd over de inhoud van een consult. Leerlingen krijgen de informatie vooraf via de leerkracht. Het is aangewezen alle leerkrachten van dezelfde informatie te voorzien voor het uitvoeren van deze opdracht. Uit de gesprekken blijkt ook dat niet alle formulieren aangepast zijn aan het buitengewoon onderwijs.
- Voor de uitvoering van de consulten worden de aanbevelingen in de standaarden gevolgd. Voor de doelgroep van het buo worden zo nodig aangepaste materialen en/of

een aangepaste werkwijze gebruikt. Het is wel aangewezen de ouders in te lichten indien een niet-beroepsbeoefenaar van de gezondheidszorg (bvb een leerkracht) een consult bijwoont.

- Het is een positief gegeven dat vóór en tijdens een consult nuttige informatie wordt verzameld zowel bij de ouders, de leerkracht, de leerling en het team. Het medisch team beschikt over het volledige leerlingendossier tijdens een consult en wisselt na een consult nuttige informatie uit met teamleden. Het valt te betreuren dat de communicatie en het uitwisselen van informatie met sommige scholen voor buo, ondanks inspanningen van het CLB, niet vlot verloopt en er naast elkaar wordt gewerkt. Dit komt de leerling niet ten goede. Dit kan via de afsprakennota's, die op vandaag te weinig schoolspecifiek zijn, opgelost worden.
- Aandacht voor kansarme groepen uit zich vooral in het aanklappend werken voor wat betreft de anamneseformulieren en de nazorg. Er wordt beroep gedaan op de ervaringsdeskundige voor het aanpassen van de brieven naar taal.
- Momenteel beschikt het centrum niet over data i.v.m. de uitvoering van de bijzondere consulten. Er wordt geregistreerd in Lars en sommige medewerkers houden gegevens bij via een Excel bestand, waaruit blijkt dat er veel selectieve onderzoeken gepland worden.

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 geregistreerde gegevens van de centra.

Motivering

- Het centrum heeft, zoals het past binnen het kwaliteitsmanagementsysteem, een procedure uitgeschreven voor het vaccinatiebeleid. Hierbij stelt het zich volgende doelen: zorgen voor een correcte en veilige toediening en het behalen van een vaccinatiegraad van 95 %.
- Zoals voorzien in het 'BVR operationele doelstellingen', houdt het centrum toezicht op de vaccinatiestatus van alle begeleide leerlingen. Dit blijkt uit de afgesproken werkwijze waarbij men bij alle algemene, gerichte en bijzondere consulten nagaat welke leerlingen in aanmerking komen voor een vaccinatie.
- De planning voor de vaccinaties gebeurt in onderling overleg tussen de arts en paramedisch werker. Er werd voor geopteerd om te vaccineren tijdens het consult.
- Er wordt steeds gevaccineerd na schriftelijke toestemming. Een handelingsbekwame minderjarige kan zelf toestemming geven voor vaccinatie.
- Alle betrokkenen worden via een begeleidend schrijven geïnformeerd over de aard en de bedoeling van de vaccinatie. Na het toedienen van een vaccin ontvangt elke leerling een vaccinatiebewijs met vermelding van mogelijke nevenwerkingen. Alle leerlingen van het derde secundair ontvangen een overzicht van de vaccinatiestatus.
- Aan leerlingen van wie de vaccinatiestatus niet beantwoordt aan het vastgelegde vaccinatieschema biedt het centrum inhaalvaccinaties aan of wordt doorverwezen naar de huisarts.
- Voor kansarme groepen en anderstaligen wordt aanklappend gewerkt en wordt de werkwijze aangepast. Het medisch team kan hiervoor beroep doen op de ervaringsdeskundige die ook meehelpt om brieven en materialen aan te passen aan de doelgroep.
- Om deze opdracht op een kwaliteitsvolle wijze uit te voeren werden een procedure en werkinstructie uitgewerkt. Het centrum volgt de aanbevelingen van de standaard vaccinaties. Een vaccinatieteam (arts en verpleegkundige) is verantwoordelijk voor de implementatie en opvolging. Ondanks deze ondersteunende materialen is de werking

in de vestigingen niet volledig gelijkgericht. Enerzijds is het goed dat medewerkers zelfstandig invulling kunnen geven aan een opdracht, anderzijds kunnen een aantal centrumafspraken ervoor zorgen dat elke cliënt een dienstverlening op een eenduidige wijze aangeboden krijgt. Hiervoor kan het aangewezen zijn een verantwoordelijke voor de medische coördinatie aan te duiden.

- Naast voldoende materialen beschikt het centrum over medische koelkasten met temperatuurregistratie. Alle medewerkers zijn mondeling op de hoogte gebracht van de principes van de koude keten. Medische afval wordt opgehaald door een erkende firma.
- Het CLB GO! Leuven-Tienen-Landen beschikt niet over een registratiesysteem of data op basis waarvan de werking kan geëvalueerd worden en nagegaan of effectief een vaccinatiegraad van 95 % behaald wordt. Er leeft binnen preventieve gezondheidszorg geen cultuur van evalueren tenzij er zich problemen voordoen.

3.7 Schoolondersteuning: Deelname in overleg over afwezigheden

Voldoet

We baseren ons op gesprekken 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 'BVR operationele doelstellingen' voorziet dat het centrum participeert in overleg met betrekking tot leerlingenbegeleiding of zorgbeleid, georganiseerd door de school.
- Deze verplichting omvat twee onderdelen: (a) deelname aan het systematisch en gestructureerd overleg over de geregistreerde gegevens van individuele leerlingen en (b) het opnemen in het beleidsplan of -contract van elk schoolintern overleg waaraan het centrum deelneemt.
- Elk schoolintern overleg waaraan het centrum participeert staat vermeld in de afsprakennota's (dit is het overzicht van de schoolspecifieke werking) die integraal deel uitmaken van het beleidsplan of -contract.
- In het kader van de leerplichtopvolging en -begeleiding is in elke school een of andere vorm van gestructureerd overleg voorzien. Hiervoor wordt het MDO/zorgoverleg of de cel leerlingenbegeleiding meestal benut. In sommige scholen wordt bij de bespreking van een leerling een overzicht van de geregistreerde gegevens ter beschikking gesteld. Dit automatisme komt in andere scholen moeilijk tot stand.
- Uit de gesprekken is gebleken dat een bespreking van alle geregistreerde gegevens op instellingsniveau nog zelden geagendeerd wordt bij het gestructureerd overleg. Toch hebben we kunnen vaststellen dat sommige initiatieven in dit verband groeien en/of reeds gerealiseerd werden, zowel in het lager als het secundair onderwijs. Voor de kleuters wordt de analyse gemaakt binnen de scholengroep en worden de resultaten teruggekoppeld naar de scholen. Het systematisch benutten van de geregistreerde gegevens biedt de mogelijkheid om (a) te komen tot gerichte preventie en bijsturing en (b) een beter beeld te krijgen van de kwaliteit van de registratie in de school en van de signalering.

3.8 Schoolondersteuning: Projecten rond prioritaire doelgroepen

Voldoet

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

Motivering

- Het beleid van het centrum heeft een visie op kansenbevordering die nog niet geformaliseerd werd en zich vooral vertaalt naar de werking in het basisonderwijs. Een planning en concrete doelstellingen op centrumniveau zijn er niet.
- De werkgroep kansenbevordering is een onderdeel van het IIO en bestaat uit alle maatschappelijk werkers, de ervaringsdeskundige in de armoede (ED) en de interculturele bemiddelaar (ICB). De werkgroep ontwikkelt zelf of in samenwerking met het netwerk materialen ter ondersteuning van de medewerkers. Er zijn samenwerkingsverbanden/projecten met externe diensten om ouders van kansarmen gemakkelijker toe te leiden naar het netwerk, er werd een pakket ontwikkeld in functie van de informatieverstrekking aan kansarmen, er worden vormingen georganiseerd over kansarmoede voor leerkrachten, er is het zorgboekje, het opgroeiboekje, het CLB-spel, ...
- Bij de medewerkers bestaat een sterke basishouding in het omgaan met kansarmen. De medewerkers werken aanklampend en drempelverlagend. Het centrum neemt vele initiatieven om de communicatie met de doelgroep toegankelijker te maken. Materialen en methodieken worden aangepast in functie van kansarmen. De ED zorgt voor het overbruggen van de kloof tussen de hulpverlening en de kansarme doelgroep. De ICB vindt aansluiting bij meerdere teams en participeert aan verschillende netwerken.
- Uit de gesprekken met de teams blijkt dat er in de meeste basisscholen schoolondersteunend gewerkt wordt in functie van art. 22 DCLB. Er zijn initiatieven rond ouderbetrokkenheid, inschrijvingsbeleid, intervisiegroep ROM, samenbrengen van de zorgcoördinatoren, ... In het kleuteronderwijs is er een sterke ondersteuning aanwezig, o.a. met het piramideproject. In de secundaire scholen worden er minder schoolondersteunende activiteiten opgenomen. De participatie van de teams aan projecten rond prioritaire doelgroepen in de scholen is verschillend en wordt vooral in het basisonderwijs opgenomen.
- De betrokkenheid van de medewerkers bij de ondersteuning van de GOK-werking in de scholen verschilt van school tot school. De CLB-medewerkers hebben meestal wel een zicht op de GOK-thema's en het GOK-actieplan van de scholen. De schoolondersteunende activiteiten die opgenomen worden, hebben betrekking op de concrete GOK-thema's en minder op het proces van de GOK-werking. Ook hier merken we een lagere participatie in het secundair onderwijs. Om na te gaan of de acties die de scholen opnemen effect hebben bij de prioritaire doelgroepen, dienen alle teams betrokken te blijven bij de GOK-werking in de scholen.
- Er is dit schooljaar gestart met de opmaak van een schoolfoto. De scholen werden hierover geïnformeerd maar het centrum is nog niet in het bezit van de gegevens van alle scholen. Aanwezige gegevens (o.a. gegevens vanuit de LOP omgevingsanalyse) worden nog te weinig gebruikt in functie van het ondersteunen van de school als systeem.
- Er is een sterke betrokkenheid bij de begeleiding van de OKAN leerlingen, dit zowel op individueel niveau als op schoolniveau. Het centrum ondersteunt de school o.a. bij de schoolloopbaanbegeleiding van deze leerlingen.
- Het centrum werkt in functie van kansenbevordering samen met meerdere diensten. In de regio Leuven is er een groot aanbod aan externe diensten. Het centrum benut dit en heeft een sterk uitgebouwde netwerking ontwikkeld. Er wordt samengewerkt met o.a.: buurtwerking, OCMW, stedelijke diensten, tolken, LOP, integratiecentrum, ...

3.9 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet

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

Motivering

- Het centrum werkt vanuit een visie op kwaliteitszorg waarbij de betrokkenheid van alle medewerkers centraal staat. De visie werd ontwikkeld door het kwaliteitsteam en gecommuniceerd met alle medewerkers.
- Er is een structuur aanwezig: de beleidsgroep en het kwaliteitsteam. De beleidsgroep behandelt vooral thema's die gericht zijn op de primaire processen en vergadert maandelijks. Het kwaliteitsteam (directie, kwaliteitscoördinator en administratief medewerker) is vooral gericht op de uitwerking van de secundaire processen en komt ad hoc samen. Via tijdelijke werkgroepen worden de primaire en secundaire processen uitgewerkt in procedures en werkinstructies. De interne communicatie inzake kwaliteitszorg verloopt via de formele overlegkanalen. De kwaliteitscoördinator heeft een functieprofiel, volgt de intervisiemomenten van Regio Midden en aan de opdracht is een vrijstelling van 50% verbonden.
- Er is geen beleidsplan dat de basis vormt voor de concrete uitwerking van de kwaliteitszorg op langere termijn. Het centrum ontwikkelt wel een inventaris van de items en prioriteiten die nog dienen aangepakt te worden. De kwaliteitsdoelstellingen zijn direct gekoppeld aan de thema's van kwaliteitsplannen en/of verbeteracties maar werden niet geformuleerd op centrumniveau.
- Vanuit de gesprekken met het beleidsteam, kwaliteitsteam en de medewerkers merken we dat er in het centrum reeds veel geïnvesteerd is in de ontwikkeling van procedures en werkinstructies en dit met de betrokkenheid van de medewerkers.
- Het werken met kwaliteitsplannen is recent opgestart en nog in volle ontwikkeling. De kwaliteitscoördinator neemt dit in eerste instantie op, bespreekt het verder met de beleidsgroep en de medewerkers. Het bepalen van criteria voor de opmaak van kwaliteitsplannen is aangewezen.
- De keuze van de items in de kwaliteitsplannen en de verbeteracties zijn gebaseerd op gegevens vanuit ervaringen en noden van medewerkers, 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 reeds meerdere stappen gezet in het kader van zelfevaluatie. Via het instrument van Van Keymeulen en Vercammen is er in 2006 een zelfevaluatie gedaan op alle waarderingsdomeinen. De gegevens vanuit deze zelfevaluatie zijn teruggekoppeld naar alle medewerkers, er zijn werkgroepen opgestart en verbetermaatregelen opgezet. Daarna is er een bevraging gedaan in functie van de interne communicatie, (instrument van Van Hoof en Van Petegem). Deze gegevens werden eveneens teruggekoppeld naar de medewerkers maar er werd niet verder mee gewerkt aangezien dit geen concrete werkpunten aanbracht.
- Het centrum heeft een aantal bevragingen gedaan in functie van cliënttevredenheid. Dit gebeurde naar aanleiding van de consulten en de basisanalyse voor scholen (BAS) werd in alle basisscholen afgenomen. Binnen het centrum doet men interne audits in functie van het bijsturen van de procedures.
- Er is een intranet met een mappenstructuur die volledig herwerkt werd om de overzichtelijkheid en toegankelijkheid te verhogen. Het kwaliteitshandboek is een onderdeel van het intranet. Het kwaliteitshandboek geeft de beschrijving van de werking van het centrum weer maar bevat nog geen kwaliteitsdoelstellingen en geen termijnvisie.

3.10 Buitengewoon onderwijs: Aanwijsbaar multidisciplinair team

Voldoet

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

Motivering

- Het centrum begeleidt twee scholen voor buitengewoon basis onderwijs (bubao) en één school voor buitengewoon secundair onderwijs (buso). Binnen de scholen voor bubao komen de types 1, 2 en 8 voor. In de school voor buso treffen we de onderwijsvormen 1, 2 en 3 aan en daarbinnen de types 1, 2, 3, 4 en 7.
- Het CLB GO! Leuven-Tienen-Landen beschikt over een aanwijsbaar team voor buitengewoon onderwijs (buo). De omkadering werd doelgericht toegekend aan de hand van een verdeelsleutel die verschillend is naargelang de disciplines in het kader van de werkbelasting. Het team buo is verdeeld over drie teams, twee vestigingen en één contactpunt omwille van de spreiding van de scholen buo in het werkgebied. De meeste teamleden hebben zowel leerlingen van het gewoon als van het buitengewoon onderwijs in begeleiding wat als een meerwaarde wordt ervaren.
- Enkele medewerkers kregen de begeleiding van buitengewoon onderwijs toegewezen omwille van teamsamenstelling of vervanging. Andere personeelsleden konden hun voorkeur te kennen geven om op basis van verworven kennis, vooropleiding en/of nevenactiviteiten tewerkgesteld te worden in het buitengewoon onderwijs. De meeste personeelsleden vinden dat hun werking in het buo een extra diepgang geeft.
- De teamleden bouwden hun deskundigheid onder andere op via ondersteuning door ervaren collega's, externe hulp, het zorgproject West-Vlaanderen en zelfstudie. Het centrum opteerde ervoor om per discipline een aantal specialisaties uit te bouwen, o.a. voor leerstoornissen, verstandelijke handicap, VAPH, regelgeving, ... Deze zijn opgenomen in het vormingsplan en consulteerbaar door alle medewerkers. Alle teamleden krijgen kans tot professionalisering volgens de noden die zich voordoen zowel op individueel vlak als schoolgerelateerd.
- Ondanks het feit dat de begeleiding van de leerlingen van het buo verspreid zit over drie teams en meerdere vestigingen en sommige personeelsleden deeltijds werken is overdracht van deskundigheid realiseerbaar. Het maandelijks teamoverleg tijdens het IIO wordt hiervoor benut (zie ook 4.1.1. personeelsorganisatie). Uitwisseling van kennis en ervaringen gebeurt ook frequent via mail, telefoon en/of collegiale consultatie. Een structureel overleg voorzien tussen de teams buo kan nuttig zijn in het kader van een gelijkgerichte werking ten aanzien van de cliënt.
- Alle technische personeelsleden kunnen ten allen tijde via collegiale consultatie beroep doen op de expertise van het team buo.

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.

Motivering

- Het centrum beschikt over volgende omkaderingsgewichten: (a) lineair = 22,02, (b) omkadering densiteit = 5,00 en (b) extra GOK-omkadering = 0,92. Het centrum staat 0,89 af aan andere centra en ontvangt 0,04. Dit resulteert in een totaal omkaderingsgewicht van 27,09. Het centrum situeert zich hiermee in de groep van de gemiddelde centra.
- De extra GOK-omkadering wordt benut voor de tewerkstelling van de intercultureel bemiddelaar (ICB) en de ervaringsdeskundige (ED).
- De personeelsleden zijn gelokaliseerd op 3 vestigingsplaatsen (Tienen - Leuven - Kessel-Lo) en werken in meerdere contactpunten. Momenteel werkt ongeveer 2/3 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:
 - * het aantal teams waarvan men deel uitmaakt beperken;
 - * het verzekeren van de multidisciplinaire werking;
 - * het bevorderen van teamoverleg via concentratie van teamleden in dezelfde vestigingsplaats;
 - * zorgen voor een evenwichtige werkbelasting voor alle personeelsleden;
 - * de continuïteit van de begeleiding zoveel mogelijk garanderen;
 - * streven naar lokale bindingen en integratie in het socio-culturele netwerk;
- *Teamconcept*: het centrum heeft gekozen voor een multidisciplinair team per school. Voor elke school is een ankerpersoon aangeduid die fungeert als eerste aanspreekpunt voor de school. We stellen vast dat deze taak in het basisonderwijs vooral wordt opgenomen door de p-discipline terwijl in het secundair onderwijs zowel de maatschappelijk werker (MW) als de p-discipline deze rol vervullen. De verantwoordelijkheden van de ankerpersoon werden nog niet vastgelegd in een taakomschrijving. Uiteraard kan elk teamlid door de school aangesproken worden indien er vragen zijn of moeilijkheden opduiken.
- Het multidisciplinair overleg vindt plaats binnen het schoolteam. We stellen vast dat daarnaast heel veel informeel overleg en/of collegiale consultatie plaats vindt. Maandelijks wordt het inter- en intradisciplinair overleg georganiseerd (IIO) op een vooraf vastgelegde datum.
- Het *administratief personeel* ondersteunt de technische personeelsleden in de uitvoering van hun opdracht. Naast de gebruikelijke administratieve taken hebben de medewerkers ook een bijkomende verantwoordelijkheid, ter illustratie enkele voorbeelden: dossieroverdracht, boekhouding, personeelsadministratie, formulierafhandeling, bestellingen, onthaal, ...

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 taakinvulling van de technische personeelsleden betreft stellen we vast dat niet gekozen werd voor een duidelijke afbakening tussen basisonderwijs en/of secundair onderwijs, ook niet voor een verdeling tussen gewoon en buitengewoon onderwijs. Sommige personeelsleden werken verticaal en volgen de leerlingen van kleuter tot eind secundair, anderen werken horizontaal en kiezen voor lager of secundair onderwijs.
- Er is een organogram beschikbaar. De beleidsgroep geeft sturing aan de organisatie. Dit team is samengesteld op basis van volgende principes: naast de directeur en de kwaliteitscoördinator moet een vertegenwoordiging aanwezig zijn van elke functie, elke vestigingsplaats en elke hoofdstructuur. De taken en bevoegdheden van de beleidsgroep werden omschreven en zijn kenbaar gemaakt aan alle personeelsleden. De verantwoordelijkheden van de coördinatoren werden nog niet vastgelegd in een functieprofiel.
- Bijna elk personeelslid is verantwoordelijk voor een item of een thema. Enkele voorbeelden: ICT, het welzijnsbeleid, het onthaal en de begeleiding van nieuwe personeelsleden, de gelijke onderwijskansen, de gezondheidspreventie, De aanstelling voor deze bijkomende verantwoordelijkheid steunt vooral op interesse en deskundigheid van de personeelsleden.
- In het centrum functioneren enkele werkgroepen aangaande volgende thema's: verplichte leerplichtopvolging (vooral kleuterparticipatie), preventieve gezondheidszorg, kansenbevordering en gezondheidsbevordering. De deelname aan de werkgroepen is niet verplicht maar wordt opgevolgd door het beleid zodat deze taakbelasting niet steeds bij dezelfde personen terecht komt.
- De aanwerving van nieuw personeel verloopt volgens een vaste procedure. Deze procedure werd kenbaar gemaakt aan alle personeelsleden maar is nog niet uitgeschreven. Ook de personeelsleden zelf vervullen een taak bij de aanwerving. Vaak wordt de voorkeur gegeven aan personen die een goede en kwaliteitsvolle prestatie hebben geleverd tijdens hun stageperiode in het centrum. De directie heeft ruime mogelijkheden om een degelijk personeelsbeleid te voeren.
- Personeelsleden hebben mogelijkheden om suggesties of aanmerkingen te formuleren via de leden van de beleidsgroep, via de functioneringsgesprekken, via de vertrouwenspersoon in het centrum of rechtstreeks bij de directie. Een systematische bevraging bij alle personeelsleden over de personeelsorganisatie werd nog niet uitgevoerd.

4.2 Professionalisering

4.2.1 Aanvangsbegeleiding

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- doelgerichtheid
- ondersteuning.

Motivering

- Tijdens het vooronderzoek werd er melding gemaakt van een procedure onthaal, een leertraject afgestemd op de basiscompetenties en een te volgen leertraject van het POC. De beginsituatie werd volgens het bronnenonderzoek niet bepaald. Er zou gebruik gemaakt worden van interne en externe begeleiders, schriftelijk materiaal, individuele begeleiding en teambegeleiding.
- Tijdens de doorlichting stelden we vast dat de aanvangsbegeleiding voldoende kwalitatief is uitgebouwd zodat nieuwe medewerkers op een snelle en effectieve

manier kunnen intreden in de organisatie en zij een kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen realiseren binnen redelijke termijn.

- Er is een uitgeschreven procedure om de introductie van personeelsleden, interimarissen en stagiaires optimaal te laten verlopen zowel wat doorgeven van informatie betreft als het inwerken over een korte periode. In de procedure worden de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen (bvb directie, kwaliteitscoördinator) beschreven alsook de middelen die bij de begeleiding gebruikt worden (bvb de onthaalbrochure). Iedere nieuwe medewerker beschikt over deze procedure die tevens gebruikt wordt als checklist.
- Het is aangewezen om wat in de procedure is opgenomen ook te verwezenlijken in realiteit. Momenteel wordt aangegeven dat er verschillen zijn tussen de verschillende vestigingen onder meer door het feit dat de kwaliteitscoördinator de draaischijf is voor de aanvangsbegeleiding en zij slechts in één vestiging de rol van mentor op zich neemt en daarnaast geen andere mentoren worden aangeduid.
- Om aan bovenstaande (deels) tegemoet te komen worden alle medewerkers geresponsabiliseerd om vragen van nieuwe medewerkers mee op te nemen. Het centrum neemt hiermee de optie om de begeleiding van nieuwe collega's te zien als een gedeelde verantwoordelijkheid. Dit kadert in de cultuur van het CLB waar collegiale ondersteuning een traditie is.
- Binnen deze context worden de verschillende disciplines fysiek samen gezet per vestiging. Op die manier streeft het beleid naar het vormen van autonome professionals binnen een multidisciplinaire setting. Om naast het uitwisselen van disciplinegebonden kennis ook het multidisciplinair handelen te bevorderen kan het zinvol zijn teams multidisciplinair samen te zetten.
- Uit het bronnenonderzoek bleek dat de beginsituatie van de medewerker niet in kaart wordt gebracht. Om de vorming toch te laten aansluiten bij de vooropgestelde basiscompetenties en prioriteiten te bepalen wordt aan de hand van een gesprek en een geïndividualiseerde functiebeschrijving een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld.
Alle nieuwe medewerkers volgen het leertraject van het POC.
- Om het effect van de aanvangsbegeleiding te meten (wat eigenlijk de laatste stap is van een kwaliteitsplan) werd een kwaliteitsplan opgesteld. Hiermee wil het centrum nagaan of het zijn doel bereikt en waar bijstellingen nodig zijn. Externe toetsing door de inspectie leert dat recent aangeworven medewerkers zich goed opgevangen weten. Dat uit zich o.a. in een gemoedelijke sfeer, openheid van de teams, laagdrempelig handelen en ondersteunende documenten. Als mogelijke verbeterpunten worden aangehaald:
 - * op vandaag geen (officiële) mentor
 - * soms wat meer tijd geven
 - * kennis formaliseren (duo's vormen voor bepaalde thema's)
 - * meer afspraken op centrumniveau

4.3 Evaluatie

4.3.1 Verwijspraktijk

De vaststellingen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:
- ontwikkeling.

Motivering

- Momenteel is er nog geen visie die het kader bepaalt waarbinnen het verwijsproces verloopt. Het uitschrijven van een stappenplan/procedure kan een belangrijke ondersteuning bieden aan de medewerkers, de gelijkgerichtheid bevorderen en de kwaliteit beter garanderen.

- 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, via de leerlingen en/of de ouders, tijdens het consult.
- Onmiddellijk bij de signalering of zo vlug mogelijk daarna wordt veel aandacht besteed aan de vraagverheldering (HGW) om een duidelijk zicht te krijgen op de aard en de omvang van het probleem.
- 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:
 - * 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;
 - * de beslissing zelf komt vaak tot stand met betrokkenheid van andere teamleden;
 - * 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;
 - * er worden ook meteen afspraken gemaakt met de ouders/leerling voor feedback en follow-up.
- 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.
- 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 dan 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.
- Het is belangrijk dat de medewerkers over voldoende informatie kunnen beschikken. Het centrum levert inspanningen om een zo goed mogelijk overzicht te realiseren en actueel te houden van alle diensten waarmee kan worden samengewerkt (o.a. de sociale kaart van de provincie(s), een zelf ontwikkelde sociale kaart van diensten van de eigen regio).
- Om de verwijspraktijk verder 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, ...
 - * bepalen wanneer multidisciplinair overleg in de loop van het verwijzingsproces noodzakelijk is.
 - * het systematisch betrekken van de leerling (vooral in het basisonderwijs) tijdens de verschillende fasen van het verwijzingstraject.
- De wijze waarop school en CLB samenwerken in het kader van de verwijspraktijk dient meer schoolspecifiek en meer concreet in beeld te worden gebracht in de afsprakennota's.

- De kwaliteitsbewaking van het verwijsp proces, de evaluatie van verwijstrajecten met de medewerkers, het in kaart brengen van waarom door wie en naar waar verwezen wordt kan een belangrijke bron zijn voor mogelijke bijstellingen en kwaliteitsverbetering.

5. ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

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

- er worden maximale kansen geboden aan alle personeelsleden om de werking verder te ontwikkelen vanuit hun professionaliteit.
- een consequent doorgetrokken beleidslijn en een coherente aansturing voor de totaliteit van de initiatieven is nog voor verbetering vatbaar.
- het personeel weet zich gesteund door het beleid zowel in het centrum als binnen het werkveld.
- de visieontwikkeling betreffende een aantal deelaspecten van de werking ontbreekt of wordt nog te weinig geformaliseerd. Dit heeft tot gevolg dat niet iedereen het kader kent van waaruit procedures en centrumafspraken tot stand komen.
- de beleidsgroep, die representatief is samengesteld, is een belangrijk middel om de participatieve besluitvorming te realiseren.
- de formele aspecten van het kwaliteitsbeleid zorgen voor een positieve invloed op de kwaliteitsvolle uitvoering van de dienstverlening.

6. STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- Voor de verlofperiodes is een permanentieregeling uitgewerkt waardoor zowel in Tienen als in Leuven de dienstverlening gegarandeerd is.
- De toepassing van belangrijke aspecten van het decreet rechtspositie minderjarigen (DRM) komt tot uiting zowel bij de leerlinggebonden activiteiten als bij het doorgeven van gegevens naar de school en naar de externe hulpverlening.
- De aandacht voor de kleuterparticipatie en de systematische opvolging ervan binnen de scholengroep.
- De extra inspanningen die geleverd worden om de vaccinatiegraad te bereiken bij de specifieke doelgroepen.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen:

- De aanvangsbegeleiding is degelijk uitgebouwd en is een bron van tevredenheid bij de nieuwe medewerkers.
- De follow-up en feedback wordt systematisch afgesproken met de cliënten in geval van verwijzing naar de externe hulpverlening.

Wat betreft het algemeen beleid:

- Het centrum besteedt veel aandacht aan de uitbouw van en de actieve betrokkenheid bij het extern netwerk.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- De communicatie met sommige scholen voor buitengewoon onderwijs optimaliseren.

- De gelijkgerichte werking van de verschillende deelteams voor buitengewoon onderwijs.
- De sterk uiteenlopende werking tussen lager en secundair onderwijs bij de schoolondersteuning betreffende de participatie aan projecten gericht op het beleid rond prioritaire doelgroepen.
- De blijvende betrokkenheid bij de GOK-werking in de scholen.

Wat betreft het algemeen beleid:

- Het gebruik van data als basis voor een systematische procesevaluatie en voor het optimaliseren van de kwaliteit van deze processen.
- De gelijkgerichtheid van de werking tussen de verschillende vestigingsplaatsen en lokale contactpunten bewaken en bevorderen.
- De kwaliteitsplannen op een doordachte wijze benutten ter verbetering van de dienstverlening.

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden:

- nihil

7. ADVIES

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

GUNSTIG

8. REGELING VOOR HET VERVOLG

Nihil

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: