

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**ZORGINSPECTIE**

Koning Albert II-laan 35, bus 31  
1030 BRUSSEL

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

**ONDERWIJSINSPECTIE**

Hendrik Consciencegebouw  
Koning Albert II-laan 15, 1210 BRUSSEL

[contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be) - [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

[dlsec@onderwijsinspectie.be](mailto:dlsec@onderwijsinspectie.be) - [www.onderwijsinspectie.be](http://www.onderwijsinspectie.be)

## INSPECTIEVERSLAG NAADLOOS FLEXIBEL TRAJECT

### GROEP INTRO GENT TE GENT

<b>Hoofdstructuur</b>	Naadloos flexibele trajecten
<b>NAFT-aanbieder</b>	GROEP INTRO Gent Spitaalpoortstraat 51 - 9000 GENT
<b>Plaats van inspectie</b>	GROEP INTRO Gent
<b>Inspectiedagen</b>	22/05/2023 - 23/05/2023
<b>Datum laatste vaststelling</b>	23/05/2023
<b>Inspectieteam</b>	Hilde DE NIL Gerd VERHAEGEN
<b>Verslagnummer</b>	ZI-2023-00500

## Inhoud

1	Algemene toelichting	3
1.1	Inspecties binnen de jeugdhulp	3
1.2	Regelgeving en geformaliseerde afspraken	3
2	Toelichting bij het verslag	4
2.1	Onderzoeksvragen	4
2.2	Werkwijze	4
2.3	Wijze van beoordeling	4
2.4	Na de inspectie	5
3	In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit?	6
4	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?	8
4.1		9
5	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne?	11
6	Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving?	12
7	Samenvatting	13
7.1	In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit?	13
7.2	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?	13
7.2.1		13
7.3	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne?	14
8	Advies betreffende de erkenning en aanbevelingen	15

## 1 Algemene toelichting

De NAFT-aanbieders worden erkend en gesubsidieerd door Opgroeien. Het toezicht op NAFT valt onder de gezamenlijke bevoegdheid van de Zorginspectie en de Onderwijsinspectie. Samen hebben zij hiervoor een toetsings- en een handhavingkader uitgewerkt. De inspecties voeren ze uit in gemengde inspectieteams. Meer informatie over beide inspectiediensten kunt u terugvinden op de desbetreffende websites:

- [Zorginspectie | Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin \(departementwvg.be\)](#)
- [Startpagina onderwijsinspectie | Onderwijsinspectie](#)

### 1.1 Inspecties binnen de jeugdhulp

Het agentschap Opgroeien is bevoegd voor de vergunning, erkenning, subsidiëring en opvolging van de voorzieningen binnen de Jeugdhulp. Alle verslagen van inspecties van voorzieningen binnen de Jeugdhulp worden overgemaakt aan het agentschap Opgroeien.

### 1.2 Regelgeving en geformaliseerde afspraken

Volgende sectorale regelgeving is van toepassing op NAFT:

- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de erkenningsvoorwaarden en de subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp van 5 april 2019;
- Besluit van de Vlaamse Regering m.b.t. het decreet integrale Jeugdhulp van 21 februari 2014;
- Decreet betreffende de integrale jeugdhulp van 12 juli 2013;
- Decreet rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp van 7 mei 2004.

Het [referentiekader voor NAFT-kwaliteit](#) (R-NAFT) omschrijft de verwachtingen voor een kwaliteitsvolle NAFT-begeleiding. Het referentiekader is het resultaat van de samenwerking tussen vertegenwoordigers van de NAFT-aanbieders, Opgroeien, het Departement Onderwijs en Onderwijs- en Zorginspectie.

## 2 Toelichting bij het verslag

### 2.1 Onderzoeksvragen

Deze inspectie richt zich op volgende onderzoeksvragen:

- In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder zijn eigen kwaliteit?
- In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder zijn beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne (LVH)?
- In welke mate voert de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle werking?

### 2.2 Werkwijze

De inspectie wordt minstens 4 weken vooraf aangekondigd. Het inspectieteam gaat na of de NAFT-aanbieder tegemoetkomt aan de kwaliteitsverwachtingen uit het Referentiekader voor NAFT- kwaliteit. De inspecties zijn gebaseerd op verschillende onderzoeksmethoden en uiteenlopende bronnen (kwantitatieve en kwalitatieve data, documenten, observaties, gesprekken en gevalstudies). Het inspectieteam betreft ook relevante stakeholders bij de onderzoeken.

### 2.3 Wijze van beoordeling

Het inspectieteam beoordeelt de kwaliteitsontwikkeling en de kwaliteit van de werking van de NAFT-aanbieder aan de hand van ontwikkelingsschalen. Zo wil het de NAFT-aanbieder stimuleren om de kwaliteit te (blijven) ontwikkelen. De ontwikkelingsschalen zijn gebaseerd op het Referentiekader NAFT en bestaan uit vier niveaus:

- beneden de verwachting: er zijn meerdere essentiële punten ter verbetering;
- benadert de verwachting: er zijn, naast sterke punten, ook nog meerdere punten ter verbetering;
- volgens de verwachting: er zijn veel sterke punten en hoogstens kleine punten ter verbetering. Het geheel komt tegemoet aan de verwachting;
- overstijgt de verwachting: er zijn veel sterke punten, met inbegrip van significante voorbeelden van goede praktijk.

Het ontwikkelingsniveau **volgens de verwachting** bevat de kwaliteitsverwachtingen uit het Referentiekader NAFT. Het ontwikkelingsniveau **overstijgt de verwachting** bevat dezelfde kwaliteitsverwachtingen als **volgens de verwachting**, maar voor dat niveau verwacht de inspectie ook een voorbeeld van goede praktijk. De criteria voor een voorbeeld van goede praktijk zijn:

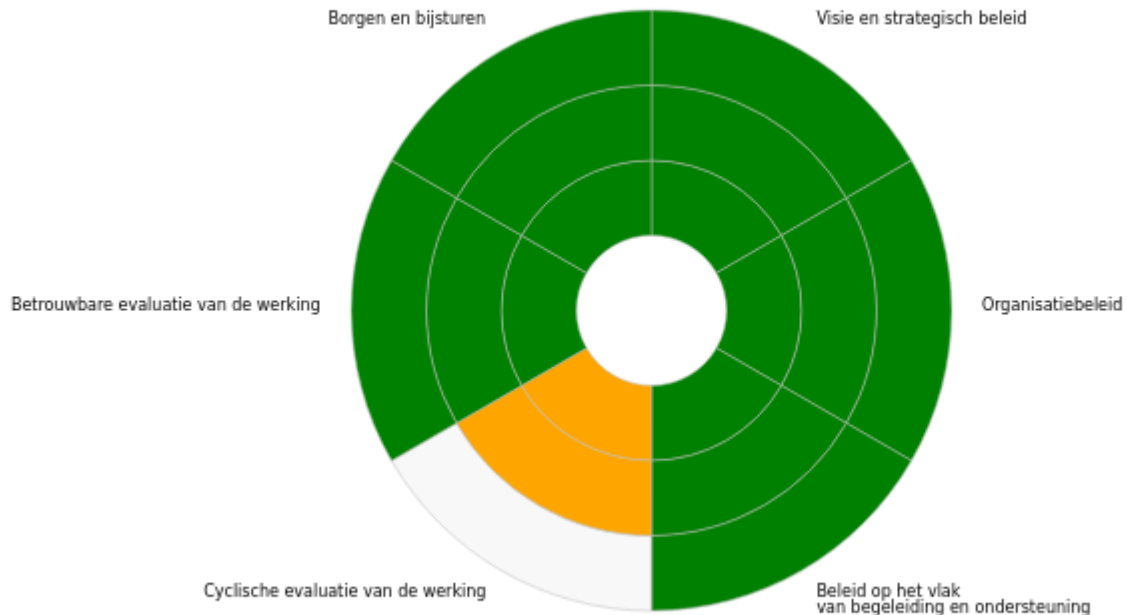
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd vanuit evaluaties of specifieke noden, vernieuwde inzichten op het vlak van de dienstverlening, de begeleiding van de jongere(n) en de kwaliteit ervan.
- Een voorbeeld van goede praktijk kan andere NAFT-aanbieders inspireren.

Als aan minstens vier van deze vijf criteria is voldaan, is er sprake van een voorbeeld van goede praktijk.

## 2.4 Na de inspectie

Na de inspectie ontvangt de NAFT-aanbieder het ontwerpverslag. Feitelijke onjuistheden kunnen op dat moment (tot max. 14 kalenderdagen) nog worden rechtgezet. Het advies en de inschalingen worden niet meer gewijzigd. Het inspectieteam beslist of het ontwerpverslag al dan niet wordt aangepast op basis van de reactie. Wordt geen reactie ingediend of leidt de reactie niet tot wijzigingen, dan is het ontwerpverslag meteen ook het definitieve verslag.

### 3 In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit?



**Visie en strategisch beleid** De NAFT-aanbieder weet wat hij met zijn werking wil bereiken en hoe hij die werking wil vormgeven om het recht op begeleiding te kunnen garanderen. De visie en waarden zijn afgestemd op de input en de context en op de regelgeving. Ze vinden breed en zichtbaar ingang in de werking, een voorbeeld hiervan is het instrument met de doelstellingen ter inspiratie voor een trajectbepaling, dat vanuit de visie werd opgemaakt. De NAFT-aanbieder stimuleert bij zijn medewerkers de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de visie te realiseren en naar een kwaliteitsvolle werking en een maximale tevredenheid van alle betrokkenen te streven. De NAFT-aanbieder stuurt de visie bij waar nodig. De kwaliteitswerkgroep en een basishouding van zelfreflectie in het NAFT-team dragen hiertoe bij.

**Organisatiebeleid** De NAFT-aanbieder ontwikkelt en voert een beleid, waarbij participatie, dialoog en efficiëntie belangrijk zijn. Hij benut nog niet alle kansen voor een gestructureerd en efficiënt teamoverleg. De NAFT-aanbieder staat open voor externe vragen en verwachtingen en speelt daar geregeld op in. Hij stimuleert vernieuwing, reflectie en expertisedeling tussen de medewerkers. Het ruim delen van gevolgde vorming en een starterspakket voor nieuwe medewerkers dragen hiertoe bij. Hij werkt samen met anderen om de werking te versterken. De constructieve en doelgerichte samenwerking met de andere NAFT-aanbieders in de regio illustreert dit. Hij communiceert frequent, laagdrempelig, transparant en doelgericht over de werking met interne en externe actoren, zoals CLB en scholen.

**Beleid op het vlak van begeleiding en ondersteuning** De NAFT-aanbieder geeft zijn begeleidings- en ondersteuningspraktijk en de professionalisering vorm aan de hand van doelgerichte maatregelen en afspraken die geïmplementeerd zijn in een functioneel individueel dossier. Hij bewaakt de continuïteit van de werking en de aanwezigheid van expertise. Hij zet planmatig de nodige middelen in om de maatregelen en afspraken uit te voeren. De NAFT-aanbieder ondersteunt de medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn de expertisedeling in het team en over de teams heen en het monitoren van de caseload.

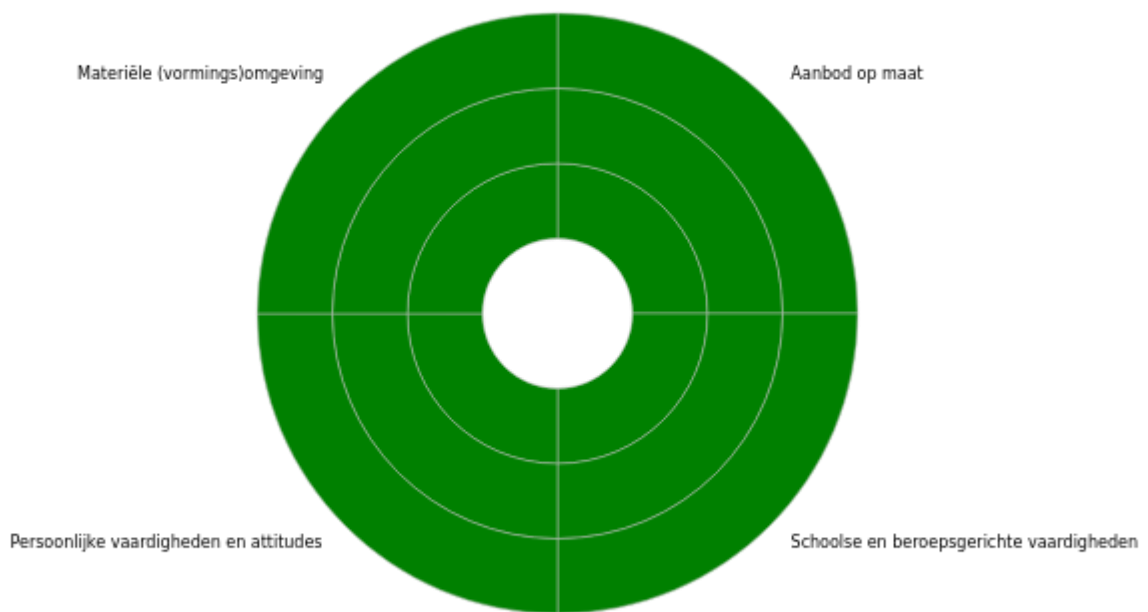
**Cyclische evaluatie van de werking** De NAFT-aanbieder evalueert relevante aspecten van de werking, onder meer via een gestandaardiseerde zelfevaluatietool. De evaluatie is weinig systematisch en cyclisch. De NAFT-aanbieder maakt jaarlijks een teamactieplan, maar laat kansen liggen om de verbeteracties gestructureerd en systematisch op te volgen en zo in te zetten op continue groei.

**Betrouwbare evaluatie van de werking** De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit doelgericht op basis van diverse kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Hij betreft bij zijn evaluaties relevante actoren, zoals de CLB' s en de scholen. De evaluaties zijn betrouwbaar. De NAFT-aanbieder voorziet een deelnemersbevraging, maar laat nog kansen liggen om de resultaten en effecten van de begeleidingen en het aanbod van de jongeren te gebruiken bij zijn evaluaties.

**Borgen en bijsturen** De NAFT-aanbieder heeft zicht op zijn sterke punten en werkpunten. Hij bewaart en verspreidt structureel wat kwaliteitsvol is, zoals de ontwikkelde materialen en gebruikte methodieken. Hij laat nog kansen liggen om zijn werking vanuit de evaluaties bij te stellen.

## 4 In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?

### 4.1 Het (vormings)aanbod



**Aanbod op maat** De medewerkers benutten de beginsituatie van de jongere(n) om haalbare en uitdagende doelen te stellen en om het traject doelgericht vorm te geven, waarbij instapdata en duurtijd geen belemmering vormen en er gezocht wordt naar een aanbod voor elke jongere. Het vormingsaanbod is breed, betekenisvol, activerend en ondersteunt de ontwikkeling van de jongere(n). Een voorbeeld hiervan is de combinatie van individuele begeleidingstrajecten en groepstrajecten, waarbij jongeren gegroepeerd worden om te leren van elkaar.

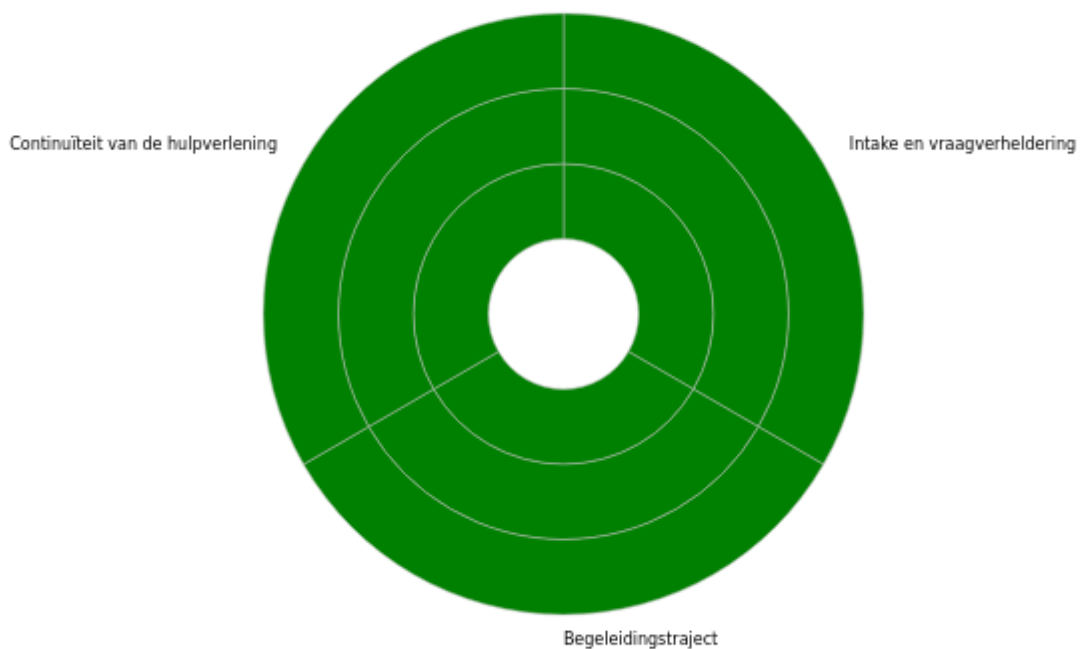
**Schoolse en beroepsgerichte vaardigheden** De medewerkers stellen een vormingspakket samen, dat wordt bijgestuurd volgens de noden van de doelgroep. De vorming is gericht op het versterken van de schoolse en beroepsgerichte vaardigheden in functie van de (her)aansluiting van de jongere(n) in de maatschappij, de school of de werkplek. Het doelgericht werken is zichtbaar in de trajectplannen.



**Persoonlijke vaardigheden en attitudes** De medewerkers stellen een vormingspakket samen. De vorming is gericht op het versterken van de persoonlijke vaardigheden en attitudes in functie van de (her)aansluiting van de jongere(n) in de maatschappij. De focus op zelfontwikkeling en -ontplooiing is sterk terug te vinden in de vormingspakketten.

**Materiële (vormings)omgeving** De medewerkers zetten de beschikbare uitrusting efficiënt in. De materiële vormingsomgeving ondersteunt het bereiken van de individuele doelen. De locatie met zijn groene omgeving heeft heel wat troeven die gebruikt worden voor het aanbod.

## 4.2 De begeleiding



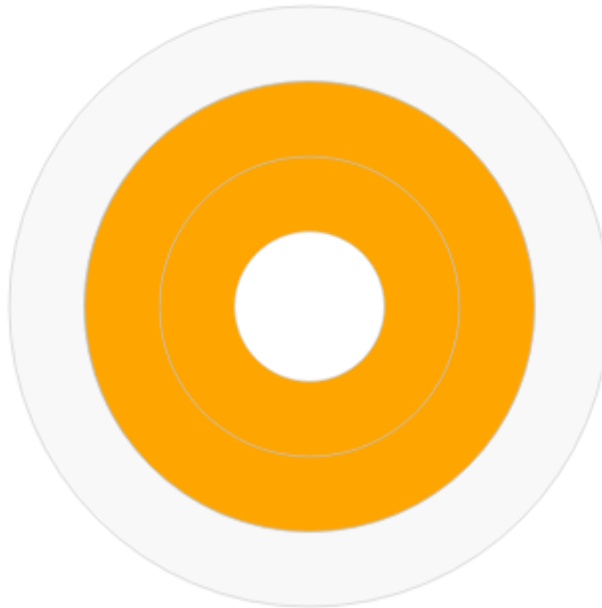
**Intake en vraagverheldering** De medewerkers onderzoeken samen met de andere NAFT-aanbieders uit de regio elke aanmelding. Samen met alle relevante betrokkenen peilen ze tijdens het intakegesprek naar de wederzijdse verwachtingen en verhelderen ze de vraag. De medewerkers brengen de situatie in kaart met het oog op verdere analyse. Die analyse vormt de basis voor het verdere traject waarover alle betrokken partijen geïnformeerd zijn. De intake en de vraagverheldering resulteren in een passend begeleidingsaanbod.

**Begeleidingstraject** De medewerkers bepalen samen met de jongere(n) en de betrokken actoren een traject op maat van de jongere(n). Ze bieden de jongere(n) duidelijkheid over de inhoud en over de doelen van het traject. De doelen zijn vertaald in concrete stappen die haalbaar en realistisch zijn. De medewerkers begeleiden de jongere(n) of de groep doelgericht om beter om te gaan met de situatie. De begeleiding is gericht op een stapsgewijze herinstap in de school, de klas of de werkplek. De begeleiding bestaat uit wetenschappelijk onderbouwde en professionele ondersteuning. De medewerkers evalueren het traject via tussentijdse evaluatiemomenten, sturen bij en geven geregeld feedback aan de jongere(n) of de groep. De evaluatie kan nog versterkt worden door op geregelde basis samen met de jongere(n) hun evolutie in kaart te brengen. De medewerkers ronden het traject af samen met de betrokkenen. Het begeleidingstraject draagt bij tot een passend antwoord op de specifieke behoeften van de jongere(n) of de groep.

**Continuïteit van de hulpverlening** Het (individueel) begeleidingsdossier wordt gehanteerd om het begeleidingstraject vorm te geven. Het dossier omvat een begeleidingsplan met de concrete doelen, de (vormings)inhouden, de methodieken en de werkvormen. De medewerkers benutten dit plan als ondersteuning bij de coaching en opvolging van de jongere(n). Ze waarborgen daarbij de bescherming van de (persoons)gegevens en gaan er zorgvuldig mee om. De medewerkers registreren in het begeleidingsdossier ook de aanwezigheden en de aanpak bij afwezigheden. Het vormgeven en accuraat bijhouden van het begeleidingsdossier draagt bij tot de continuering van de hulpverlening. De medewerkers verzekeren een warme en tijdige overdracht van informatie over de hulpverlening aan de jongere(n), zowel intern als met externe betrokkenen. Ze verzamelen relevante gegevens over de jongere(n) in een begeleidingsdossier.

## 5 In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne?

Het bestuur van de NAFT-aanbieder is verantwoordelijk voor de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne van de gebouwen en lokalen. De zorg- en onderwijsinspectie gaat enkel na of de NAFT-aanbieder hiervoor een doeltreffend beleid ontwikkelt en voert.



Beleid op het vlak van leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne

### **Beleid op het vlak van leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne**

De NAFT-aanbieder plant maatregelen en acties gericht op het voorkomen of inperken van risico's en het voorkomen of beperken van schade. De NAFT-aanbieder neemt algemene acties op in het globaal preventieplan en het jaaractieplan die opgemaakt zijn op een overkoepelend niveau. De plannen zijn echter onvoldoende geënt op de eigenheid van de locatie. De NAFT-aanbieder voorziet in financiële, materiële en personele middelen. Het is een werkpunt om efficiënte systemen en structuren te voorzien voor de uitvoering van de lokale preventiemaatregelen ter bevordering van een optimale risicobeheersing. De NAFT-aanbieder evalueert bepaalde processen en bijhorende acties. De keuringsverslagen, de jaarlijkse interne rondgangen en de evaluatie van de brandoefening illustreren dit.

## 6 Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving?

Er werden geen inbreuken vastgesteld.

## 7 Samenvatting

### Legende

- = beneden de verwachting
- ◆ = benadert de verwachting
- = volgens de verwachting
- ★ = overstijgt de verwachting.

### 7.1 In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit?

Visie en strategisch beleid	●
Organisatiebeleid	●
Beleid op het vlak van begeleiding en ondersteuning	●
Cyclische evaluatie van de werking	◆
Betrouwbare evaluatie van de werking	●
Borgen en bijsturen	●

### 7.2 In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?


#### 7.2.1 Het (vormings)aanbod

Aanbod op maat	●
Schoolse en beroepsgerichte vaardigheden	●
Persoonlijke vaardigheden en attitudes	●
Materiële (vormings)omgeving	●

#### 7.2.2 De begeleiding

Intake en vraagverheldering	●
Begeleidingstraject	●
Continuïteit van de hulpverlening	●

### 7.3 In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne?

Beleid op het vlak van leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne 

---

## 8 Advies betreffende de erkenning en aanbevelingen

De inspectie formuleert over de verdere erkenning van de NAFT-aanbieder een GUNSTIG ADVIES.

De inspectie doet de volgende aanbevelingen met het oog op de verdere kwaliteitsontwikkeling van de NAFT-aanbieder:

- De kwaliteit borgen van de kwaliteitsontwikkeling.
  - De kwaliteit borgen van het (vormings)aanbod.
  - De kwaliteit borgen van de begeleiding.
- 
- De ontwikkelkansen benutten met betrekking tot het voeren van een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne.