

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 - www.zorginspectie.be

dlsec@onderwijsinspectie.be - www.onderwijsinspectie.be

INSPECTIEVERSLAG NAADLOOS FLEXIBEL TRAJECT

PROS TE MECHELEN

Hoofdstructuur	Naadloos flexibele trajecten
NAFT-aanbieder	PROS Lange Ridderstraat 20 - 2800 MECHELEN
Plaats van inspectie	PROS
Inspectiedagen	08/05/2023 - 09/05/2023
Datum laatste vaststelling	09/05/2023
Inspectieteam	Vera TIMMERS Hilde OOMS Gerd VERHAEGEN
Verslagnummer	ZI-2023-00501

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	De begeleiding -----	8
4.2	Het samenwerkingsbeleid -----	10
5	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne? -----	12
6	Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving? -----	13
7	Samenvatting -----	14
7.1	In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit? -----	14
7.2	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding? -----	14
7.2.1	Het samenwerkingsbeleid -----	14
7.2.2	De begeleiding -----	14
7.3	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne? -----	15
8	Advies betreffende de erkenning en aanbevelingen -----	16

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 subsidiënormen 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 ontwikkelingschalen. Zo wil het de NAFT-aanbieder stimuleren om de kwaliteit te (blijven) ontwikkelen. De ontwikkelingschalen 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:

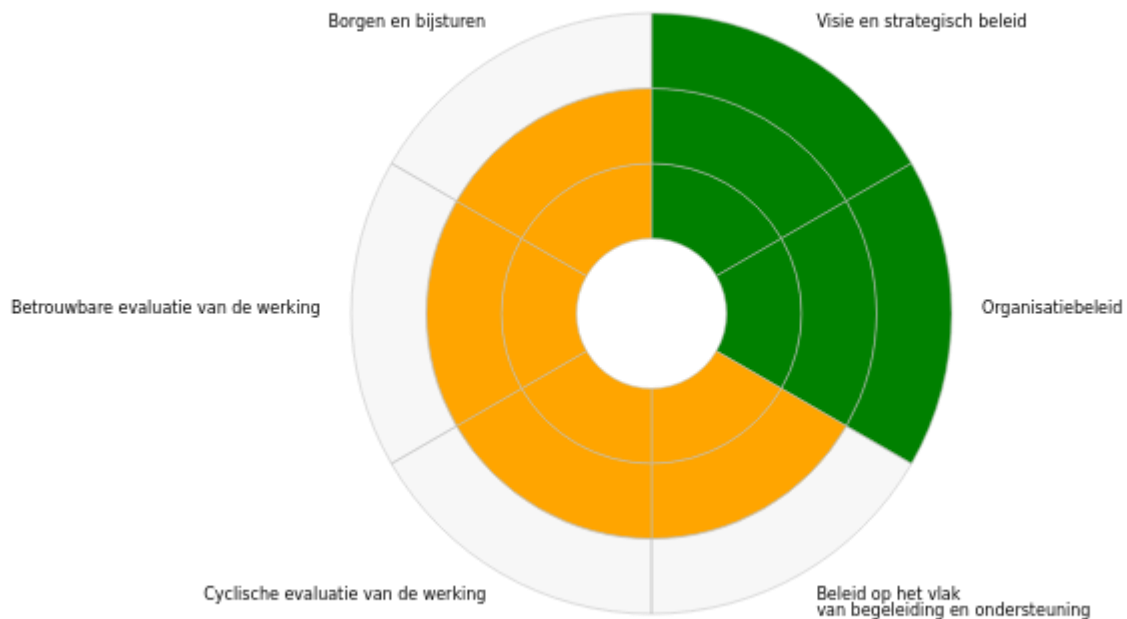
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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?

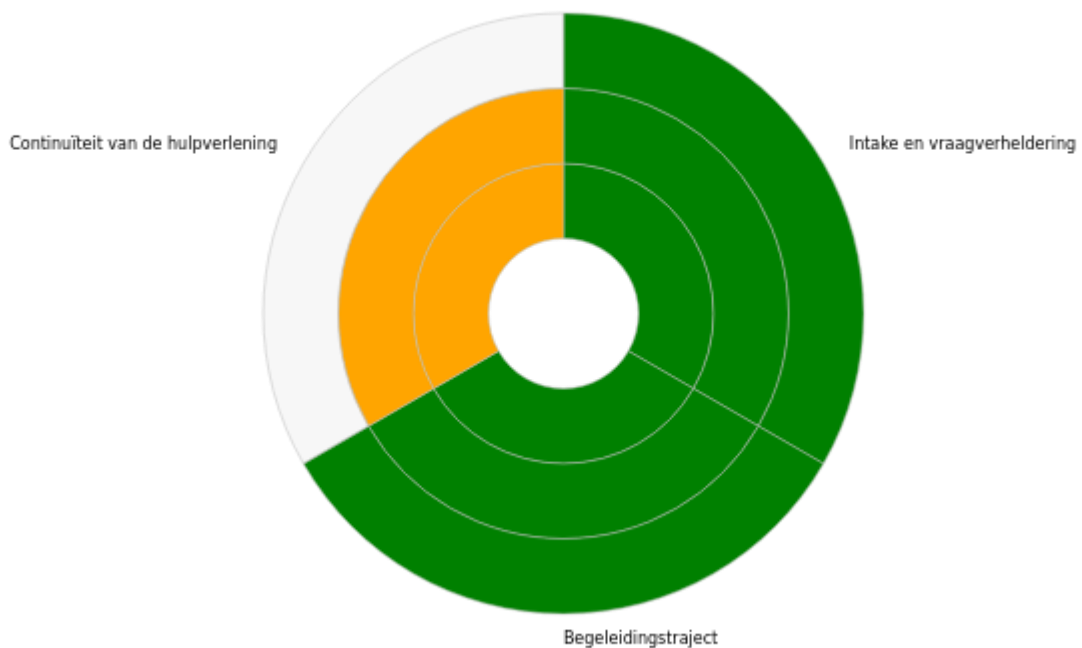


Visie en strategisch beleid PROS weet wat hij met zijn werking wil bereiken en hoe hij die werking wil vormgeven. De visie en waarden zijn afgestemd op de input en de context. Het is een aandachtspunt om de specificiteit van de NAFT-werking op de NAFT-regelgeving te enten en zo het onderscheid met de reguliere PROS-werking te verhelderden. De visie en waarden vinden breed en zichtbaar ingang in de werking. PROS 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. PROS stuurt de visie bij waar nodig.

- Organisatiebeleid** PROS ontwikkelt en voert een beleid, waarbij participatie, dialoog en efficiëntie belangrijk zijn. Hij staat open voor externe vragen en verwachtingen en speelt daar geregeld op in. Hij stimuleert vernieuwing, reflectie en expertisedeling tussen de medewerkers. Onder meer het wekelijkse teamoverleg, de stuurgroep en het volgen van opleidingen zoals de talentenfluisteraar illustreren dit. PROS werkt samen met anderen om de werking te versterken en heeft daardoor een sterke regionale verankering uitgebouwd. Hij communiceert frequent, laagdrempelig en transparant over de werking met interne en externe actoren.
- Beleid op het vlak van begeleiding en ondersteuning** PROS geeft zijn begeleidings- en ondersteuningspraktijk vorm. Hij laat nog kansen liggen om de NAFT-begeleiding te concretiseren door doelgerichte maatregelen en afspraken om zo bijvoorbeeld het individueel begeleidingsdossier structureel en functioneel vorm te geven. Hij bewaakt de continuïteit van de werking. De planmatige inzet van de NAFT-middelen is een aandachtspunt. De NAFT-aanbieder ondersteunt de medewerkers.
- Cyclische evaluatie van de werking** PROS evalueert enkele aspecten van de werking zoals het aanbod. Hij heeft daarbij nog beperkte aandacht voor de evaluatie van de NAFT-begeleidings- en ondersteuningsacties. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om door de ontwikkeling van een systematische en cyclische evaluatie de kwaliteit van de werking continu bij te sturen.
- Betrouwbare evaluatie van de werking** De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit beperkt doelgericht op basis van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Zo komt de betrouwbaarheid van de evaluaties in het gedrang. Het is een werkpunt om de resultaten en effecten bij de jongeren en de scholen en de expertise van relevante actoren doelgericht te gebruiken bij evaluaties.
- Borgen en bijsturen** PROS heeft zicht op zijn sterke punten en werkpunten, maar dat zicht is onvolledig. De NAFT-aanbieder bewaart en verspreidt intuïtief wat goed is. Hij laat nog kansen liggen om systematisch doelgerichte verbeteracties voor zijn werkpunten vanuit evaluaties bij te stellen.

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

4.1 De begeleiding

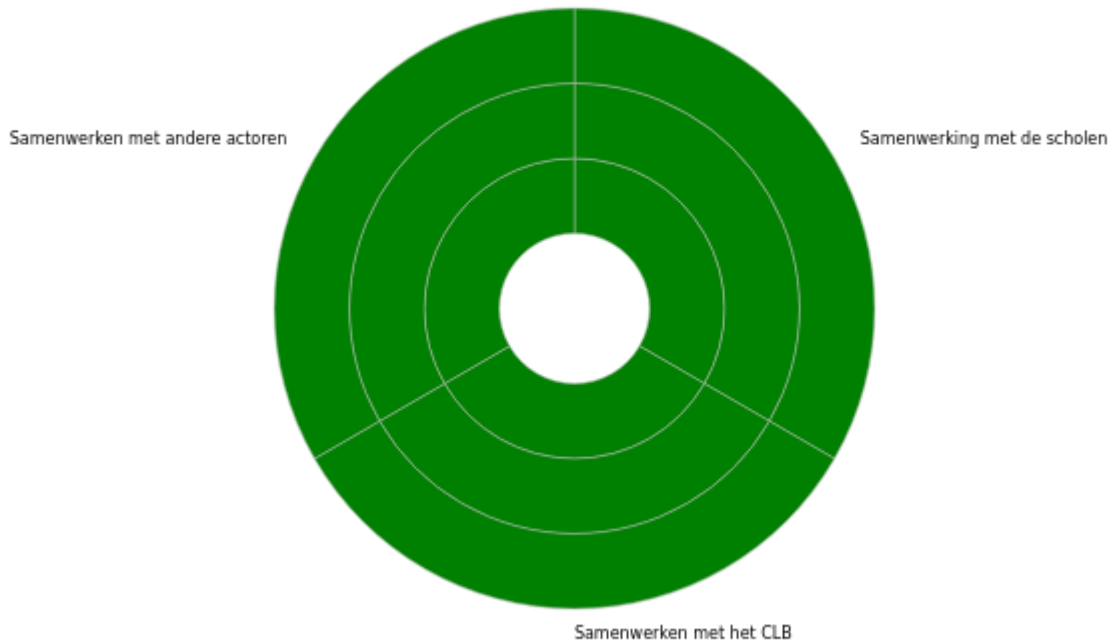


Intake en vraagverheldering

De medewerkers onderzoeken elke aanmelding. Samen met alle relevante betrokkenen peilen ze naar de wederzijdse verwachtingen en verhelderen ze de vraag. De medewerkers brengen de situatie in kaart met het oog op verdere analyse en verkennen oplossingsalternatieven en toetsen deze af aan een mogelijk aanbod binnen of buiten NAFT. Die analyse gebeurt eerder intuïtief waardoor het onduidelijk is hoe de resultaten bijdragen tot de vormgeving van het verdere traject waarover alle betrokken partijen geïnformeerd zijn. De intake en de vraagverheldering resulteren in een passend begeleidingsaanbod. De medewerkers bespreken in het wekelijks teamoverleg de verschillende begeleidingstrajecten.

- Begeleidingstraject** De medewerkers bepalen samen met de jongere(n) en de betrokken actoren een traject op maat van de jongere(n). Ze begeleiden de jongere(n) of de groep doelgericht om beter om te gaan met de situatie. De NAFT-medewerkers kunnen de NAFT-begeleiding nog versterken door de verwachtingen en de stapsgewijze herinstap in de school, de klas of de werkplek doelgericht te bepalen, systematisch bij te sturen en te evalueren. De begeleiding bestaat uit wetenschappelijk onderbouwde en professionele ondersteuning. Het begeleidingstraject draagt over het algemeen bij tot een passend antwoord op de specifieke behoeften van de jongere(n) of de groep.
- Continuïteit van de hulpverlening** De medewerkers laten nog kansen liggen om het (individueel) begeleidingsplan en het dossier aan te wenden als een middel om het NAFT-begeleidingstraject gericht vorm te geven en accuraat bij te houden. Ze verzamelen niet altijd relevante gegevens over de jongere(n) in een begeleidingsdossier. Dit dossier omvat soms een begeleidingsplan met de (vormings)inhouden, de methodieken en de werkvormen, maar concrete doelen ontbreken. Ze benutten dit plan in mindere mate als ondersteuning bij de coaching en opvolging van de jongere(n) en voor de registratie en de opvolging van de afwezigheden. De medewerkers voorzien in een warme en tijdige overdracht van informatie over de hulpverlening aan de jongere(n), zowel intern als met externe betrokkenen. De stabiliteit van het begeleidingsteam en het begeleiden in duo's bij groepsactiviteiten dragen daar positief toe bij.

4.2 Het samenwerkingsbeleid



Samenwerking met de scholen

De NAFT-aanbieder werkt samen met de scholen in een klimaat van openheid en vertrouwen. Door de jarenlange samenwerking is de werking en het aanbod van PROS goed gekend bij de scholen. Aan de start van ieder traject wordt de rolverdeling besproken met de betrokken leraren en leerlingenbegeleiders van de school. De samenwerking draagt bij tot het versterken van scholen in de omgang met de jongere(n) en tot het bevorderen van de re-integratie van de jongere(n) in het onderwijs.

Samenwerken met het CLB

De NAFT-aanbieder werkt transparant en nauw samen met het centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB) in functie van de begeleiding van de individuele jongere(n), en van de (klas)groep en in functie van de schoolondersteuning. De NAFT-aanbieder benut de draaischijffunctie van het CLB. Alle aanmeldingen worden op het Centraal Meldpunt (CMP) besproken en verdeeld, waar het CLB vertegenwoordigd is. Vanaf de start van een traject informeert de NAFT-aanbieder het CLB over de verschillende stappen en bijstellingen in de trajecten.

Samenwerken met andere actoren

De NAFT-aanbieder is ingebed in een breed netwerk van verschillende actoren binnen de stad Mechelen. Met de stad Mechelen loopt een samenwerkingsovereenkomst in functie van de uitbouw van de PROS-werking. In het CMP, dat wekelijks samenkomt, zijn, naast PROS, ook onder meer ARKTOS, Recharge en PROFOS vertegenwoordigd. De samenwerking verloopt vanuit een duidelijk zicht op de begeleidingsvraag, op de beoogde doelen, op het eigen aanbod en op de mogelijkheden van andere actoren in de regio. Sommige trajecten worden met gezamenlijke inzet van NAFT-aanbieders uitgewerkt. Ook andere partners, zoals het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling of het CGG worden, waar nodig, betrokken bij begeleidingstrajecten. De NAFT-aanbieder doet beroep op het vormingsaanbod van Ligand voor zijn medewerkers. PROS neemt deel aan verschillende overlegmomenten met andere partners.

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, maar doet dit nog niet systematisch. Ze neemt acties op in het globaal preventieplan en het jaaractieplan, maar deze plannen zijn nog onvoldoende uitgewerkt en op elkaar afgestemd. Het is een werkpunt om het dynamisch risicobeheersingssysteem te optimaliseren door onder meer de acties in het globaal preventieplan en het jaaractieplan te voorzien van prioritering en van middelen en methodes om de doelen te realiseren. De NAFT-aanbieder voorziet in financiële, materiële en personele middelen om de preventiemaatregelen en acties uit te voeren maar dit gebeurt nog niet planmatig. De NAFT-aanbieder evalueert enkele processen en bijhorende acties. De keuringsverslagen en de evaluatie van de brandoefening illustreren dit. Het is een werkpunt om alle informatie, verslagen en analyses van de interne en externe deskundigen (externe dienst, keuringsmechanismen) mee te nemen in de evaluatie van het globaal en jaarlijks preventieplan om zo te komen tot een systeem gericht op continue verbetering.

6 Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving?

De NAFT-aanbieder moet zich engageren om aan volgende inbreuken op de regelgeving te werken:

- Opstellen van doelstellingen en afspraken over de opvolging en evaluatie, samen met de leerling en zijn context
 - Besluit van de Vlaamse regering betreffende de erkenningsvoorwaarden en subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp, 05/04/2019 Afdeling 2 – Onderafdeling 6 – Art. 27.

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 samenwerkingsbeleid

- Samenwerking met de scholen ●
- Samenwerken met het CLB ●
- Samenwerken met andere actoren ●

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 waarbij het bestuur zich moet engageren om aan de hieronder vermelde tekorten te werken.

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

- De kwaliteit borgen van het samenwerkingsbeleid.

- De ontwikkelkansen benutten met betrekking tot 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.

- De tekorten wegwerken met betrekking tot de kwaliteitsontwikkeling.