

## INSPECTIEVERSLAG NAADLOOS FLEXIBEL TRAJECT ELEGAST TE ANTWERPEN

<b>Hoofdstructuur</b>	Naadloos flexibele trajecten
<b>NAFT-aanbieder</b>	ELEGAST Borgerhoutsestraat 30-32 - 2018 ANTWERPEN
<b>Plaats van inspectie</b>	ELEGAST
<b>Inspectiedagen</b>	04/03/2024 - 08/03/2024
<b>Datum laatste vaststelling</b>	11/03/2024
<b>Inspectieteam</b>	Hilde OOMS Vera TIMMERS
<b>Verslagnummer</b>	ZI-2024-00830

## 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? -----	9
4.1	De begeleiding -----	9
4.2	De werkingsprincipes -----	11
5	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne? -----	13
6	Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving? -----	14
7	Samenvatting -----	15
7.1	In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit? -----	15
7.2	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding? -----	15
7.2.1	De begeleiding -----	15
7.2.2	De werkingsprincipes -----	15
7.3	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne? -----	16
8	Advies betreffende de erkenning en aanbevelingen -----	17

## 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 handhavingskader 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 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:

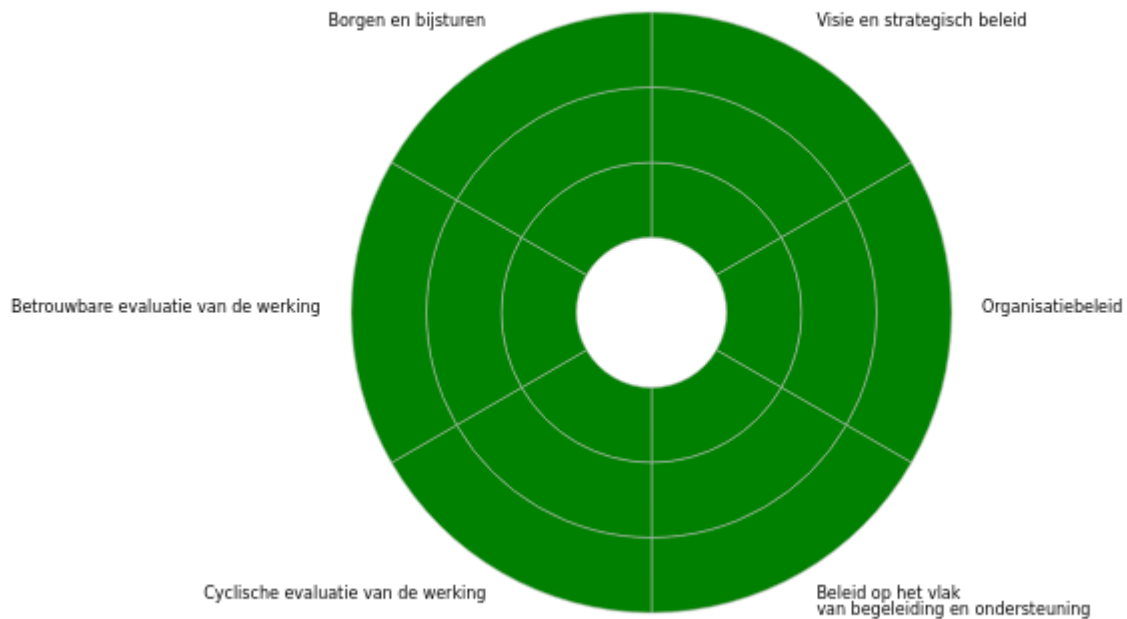
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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** De NAFT-aanbieder weet wat hij met zijn werking wil bereiken en hoe hij die werking wil vormgeven. Hij heeft zijn missie en visie vertaald in een kompas met zes kernwaarden die het denken en handelen richting geven. De NAFT-aanbieder heeft een duidelijk zicht op de doelstellingen van een NAFT-werking, die hij beschrijft in onder meer het pedagogisch profiel en de samenwerkingsovereenkomst. De visie en waarden zijn afgestemd op de input en de context en op de regelgeving en vertaald in concrete criteria voor kwaliteitsvol werken. Deze criteria en de vooropgestelde doelstellingen van de NAFT-werking vinden breed en duidelijk zichtbaar ingang in de werking. Tijdens de wekelijkse teamvergaderingen en de trajectbesprekingen stimuleert de NAFT-aanbieder de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de visie te realiseren en een kwaliteitsvolle werking en een maximale tevredenheid van alle betrokkenen na te streven. Tijdens de jaarlijkse evaluatiedagen stuurt de NAFT-aanbieder de visie bij waar nodig. De NAFT-aanbieder wil deze input structureler aanwenden om de kwaliteitsontwikkeling tijdens de teamvergaderingen efficiënter te bewaken.

**Organisatiebeleid** De NAFT-aanbieder ontwikkelt en voert een beleid waarbij participatie, dialoog en efficiëntie belangrijk zijn. Hij voert hiertoe systematische bevestigingen uit bij cliënten, personeel en verwijzers, bespreekt vooropgestelde doelen op de wekelijkse teamvergadering en onderbouwd zijn methodieken door literatuur- en praktijkonderzoek. De NAFT-aanbieder staat open voor externe vragen en verwachtingen die hij detecteert tijdens interne en externe overlegmomenten zoals de signaaltafels en het expertiseteam van het Centraal Meldpunt, en speelt daar geregeld op in. Dit blijkt onder andere uit de geleverde inspanningen om de ouderbetrokkenheid te verhogen. De NAFT-aanbieder stimuleert vernieuwing, reflectie en expertisedeling tussen de medewerkers door onder meer het regelmatig organiseren van een methodiekencarousel, het begeleiden in duo en de deelname aan verschillende overlegmomenten op sectoraal, stedelijk als Vlaams niveau. Hij werkt nauw samen met anderen, zoals het Centraal Meldpunt, om de werking te versterken, maar ziet groeimogelijkheden in de samenwerking met de pedagogische begeleidingsdiensten en het opstarten van meer structurele samenwerkingsverbanden met andere NAFT-aanbieders. Hij communiceert frequent, laagdrempelig, transparant en doelgericht over de werking met interne en externe actoren. De NAFT-aanbieder ziet nog groeikansen, bijvoorbeeld in de communicatie rond het klachtenbeleid.

**Beleid op het vlak van begeleiding en ondersteuning** De NAFT-aanbieder geeft zijn begeleidings- en ondersteuningspraktijk en de professionalisering vorm aan de hand van een methodisch sterk onderbouwde aanpak, doelgerichte maatregelen, afspraken en sjablonen. Hij bewaakt de continuïteit van de werking door het opstellen van effectieve trajectverslagen, de zorgvuldige registratie in het elektronisch dossier en zet planmatig de nodige middelen in om de maatregelen en afspraken uit te voeren. De NAFT-aanbieder ondersteunt de medewerkers door jaarlijkse ontwikkelingsgesprekken, trajectbesprekingen, individuele- en groepscoaching, check-in momenten tijdens de wekelijkse teamvergaderingen, trajectbesprekingen en het peter- en metersysteem voor nieuwe medewerkers.

**Cyclische evaluatie van de werking** De NAFT-aanbieder evalueert op systematische en cyclische manier de kwaliteit van relevante aspecten van de werking door het opstellen van verbeteracties volgens een PDCA-cyclus en het uitvoeren van SWOT-analyses tijdens de jaarlijkse evaluatiedagen. Hij heeft hierbij nadrukkelijk aandacht voor de evaluatie van de begeleidings- en ondersteuningsacties.

**Betrouwbare evaluatie van de werking**

De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit doelgericht op basis van diverse kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Hij heeft zicht op de elementen die de betrouwbaarheid in het gedrag brengen, zoals de beperkte responsgraad van de bevragingen. De NAFT-aanbieder levert continu inspanningen om de responsgraad bij de relevante actoren te verhogen. Hij besteedt bij zijn evaluaties nadrukkelijk aandacht aan de resultaten en effecten bij de jongeren en verzamelt hiervoor effectiviteitscijfers van individuele trajecten. De NAFT-aanbieder blijft zoeken naar manieren om betrouwbare effectiviteitscijfers te bekomen voor klastrajecten en schoolondersteuning.

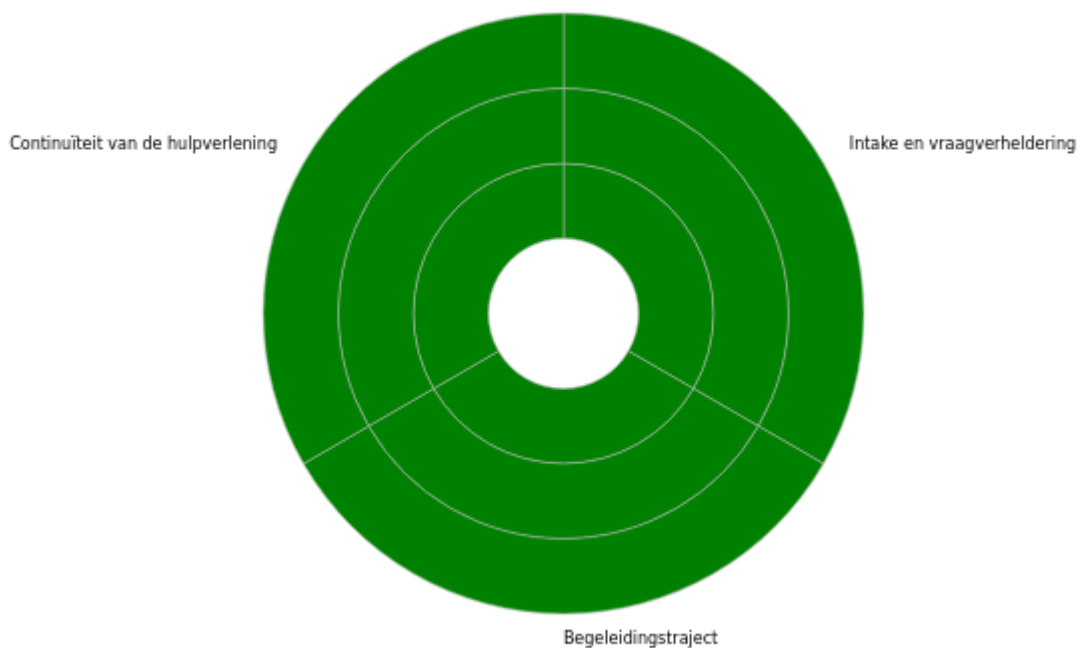
**Borgen en bijsturen**

De NAFT-aanbieder heeft zicht op zijn sterke punten en werkpunten, met bijzondere aandacht voor de begeleidings- en ondersteuningsacties. Zo formuleert hij bij elke afronding van een begeleiding de positieve punten en knelpunten en koppelt er acties aan. De NAFT-aanbieder bewaart en verspreidt structureel wat kwaliteitsvol is door het aanpassen en actualiseren van sjablonen, werkinstrumenten, procedures en methodieken. Hij verzamelt deze in een digitaal kwaliteitshandboek en de publiceert methodisch onderbouwde goede praktijken. De NAFT-aanbieder ontwikkelt systematisch doelgerichte verbeteracties voor zijn werkpunten.



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

### 4.1 De begeleiding



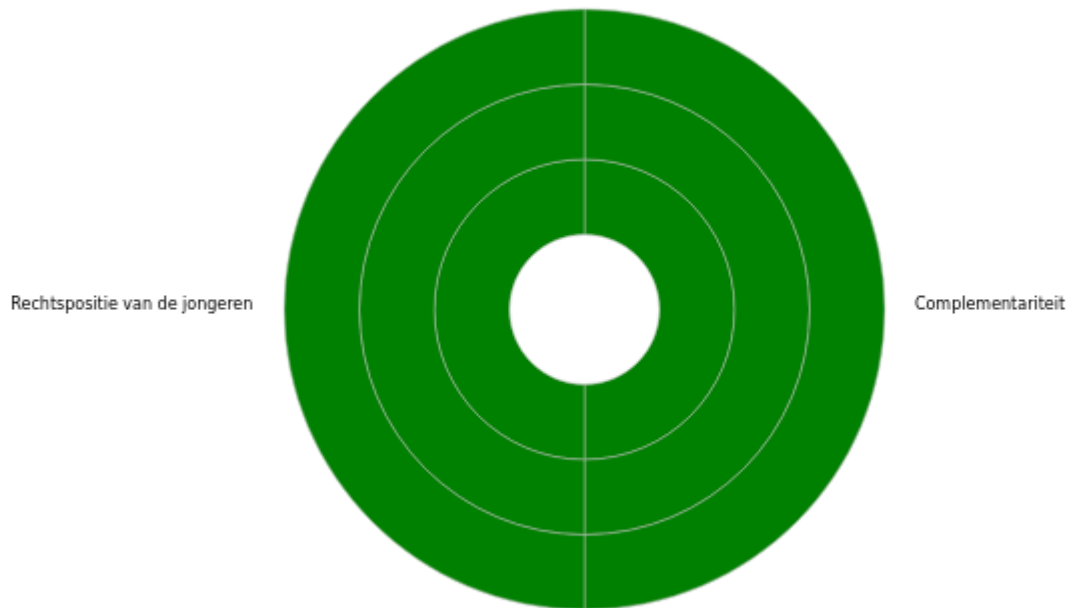
#### **Intake en vraagverheldering**

De medewerkers onderzoeken elke aanmelding via het Centraal meldpunt Antwerpen. Samen met alle relevante betrokkenen peilen ze naar de wederzijdse verwachtingen en verhelderen ze de vraag. Het opstartsjabloon vormt bij elke opstart de leidraad om alle relevante informatie doelgericht te verzamelen. 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 en in een samenwerkingsovereenkomst die met alle betrokken actoren wordt opgesteld en ondertekend. Daarin zijn onder meer de data van de begeleiding, voorziene start- en einddatum en planning van rondetafelgesprekken opgenomen.

**Begeleidingstraject** De medewerkers bepalen samen met de jongere(n) en de betrokken actoren een traject op maat van de jongere(n). Ze formuleren enkele SMART-geformuleerde doelen van de jongere om zo hun betrokkenheid te verhogen. Ze begeleiden de jongere(n) of de groep doelgericht om beter om te gaan met de situatie. Uit onder meer het doelenblad en het trajectverslag blijkt dat de begeleiding steeds stapsgewijs is opgebouwd en gericht op een herinstap in de school, de klas of de werkplek. De begeleiding bestaat uit een transparant en zorgvuldig samengesteld aanbod en een wetenschappelijk onderbouwde en professionele ondersteuning. De medewerkers evalueren het traject systematisch, sturen flexibel bij en geven geregeld feedback aan de jongere(n) of de groep. 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 is een middel om het begeleidingstraject vorm te geven. Het omvat onder meer het doelenblad, een samenwerkingsovereenkomst, een logboek met alle contacten tussen de verschillende actoren en het trajectverslag met de (vormings)inhouden, de methodieken en de werkvormen. De medewerkers verzamelen relevante gegevens over de jongere(n) in een digitaal begeleidingsdossier en benutten dit dossier als ondersteuning bij de coaching en opvolging van de jongere(n). Ze registeren 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 zoals leersteuncentra. De medewerkers formuleren, op basis van hun ervaringen tijdens de begeleiding, bij elke afronding een implementatie-/transferadvies en mogelijke doorverwijzingen om bijvoorbeeld vrije tijd en activiteiten op school verder te ondersteunen. Ze volgen de herinstap ook verder op door de jongere nog geregeld te contacteren.

## 4.2 De werkingsprincipes



**Complementariteit** De medewerkers werken complementair ten aanzien van de jongere(n), het persoonlijk netwerk, de school, het CLB en andere professionelen. Het doelgerichte opstartsjabloon garandeert van bij aanvang van het traject een gestructureerde bevraging van alle actoren met het oog op een duidelijke taakverdeling en een gedeelde verantwoordelijkheid in het behalen van de doelen van de jongere(n). Doorheen het traject handelen de medewerkers vanuit een gedeelde zorg en gezamenlijke verantwoordelijkheid en staan ze continu in contact met de betrokken actoren zoals de school, het CLB, het leersteuncentrum en het Centraal Meldpunt. Hierbij zijn er nog groeikansen in het betrekken van de pedagogische begeleidingsdienst.

**Rechtspositie van de jongeren** De medewerkers stellen in hun werking het belang voor de jongere(n) en het persoonlijk netwerk centraal. Ze respecteren consequent de rechtspositie van de minderjarige jongere(n) in de hulpverlening. De rechten van de minderjarige in de hulpverlening en het beroepsgeheim maken deel uit van de verplichte basisvorming voor alle nieuwe medewerkers. De NAFT-aanbieder informeert de jongere(n) en ouders over de werkwijze rond het doorgeven en opvragen van gegevens en het inzage-recht in het dossier via de samenwerkingsovereenkomst. Dit kan versterkt worden door bijvoorbeeld de informatiebrochure rond de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp van 't Zitemzo steeds mee te geven. De medewerkers houden zich aan het beroepsgeheim in het belang van hun vertrouwensrelatie met de jongere(n) en het persoonlijk netwerk. De medewerkers wisselen enkel gegevens uit met instemming van de jongere(n). Ze overlopen steeds het opstart- en trajectverslag samen met de jongere, waarbij de jongere mee bepaalt welke informatie al dan niet mag worden doorgegeven.

## 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 beperkt maatregelen en vrij algemene acties gericht op het voorkomen of inperken van risico's en het voorkomen of beperken van schade. Hij neemt die acties gedeeltelijk op in een globaal preventieplan en het jaaractieplan. Ondanks de inhaalbeweging die de preventie-adviseur initieerde, laat de NAFT-aanbieder kansen liggen om de geplande acties uit te voeren en om compenserende maatregelen te nemen indien de uitvoering niet op korte termijn kan plaatsvinden. Zo ontbreken bijvoorbeeld de veiligheidsinstructies voor het gebruik van toestellen, de afscherming van gevaarlijke zones en een inventaris van de producten met gevaarlijke eigenschappen. In afwachting van een nieuwbouw (oplevering voorzien in 2027) voorziet hij beperkt in financiële en materiële middelen. Daarnaast zijn de personele middelen voor de overkoepelende preventie-adviseur en gebouwverantwoordelijke eerder gering om het beleid op het vlak van leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne doelgericht verder vorm te geven. De NAFT-aanbieder evalueert enkele processen zoals de evacuatieoefeningen, de keuring van de laagspanningsinstallatie en bijhorende acties zoals de interne rondgang. De evaluatie is momenteel weinig systematisch en leidt beperkt tot bijsturing.

## 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 De begeleiding

- Intake en vraagverheldering ●
- Begeleidingstraject ●
- Continuïteit van de hulpverlening ●

#### 7.2.2 De werkingsprincipes

- Complementariteit ●
- Rechtspositie van de jongeren ●

### 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 de begeleiding.
  - De kwaliteit borgen van de werkingsprincipes.
- 
- De ontwikkelkansen benutten met betrekking tot het voeren van een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne.