

INSPECTIEVERSLAG NAADLOOS FLEXIBEL TRAJECT

GROEP INTRO AALST TE AALST

Hoofdstructuur	Naadloos flexibele trajecten
NAFT-aanbieder	Groep INTRO Aalst Pieter Daenstraat 3 - 9300 AALST
Plaats van inspectie	Groep INTRO Aalst
Inspectiedagen	15/04/2024 - 18/04/2024
Datum laatste vaststelling	18/04/2024
Inspectieteam	Regine VANDERVEE Hilde DE NIL
Verslagnummer	ZI-2024-00833

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		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	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		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 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 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:

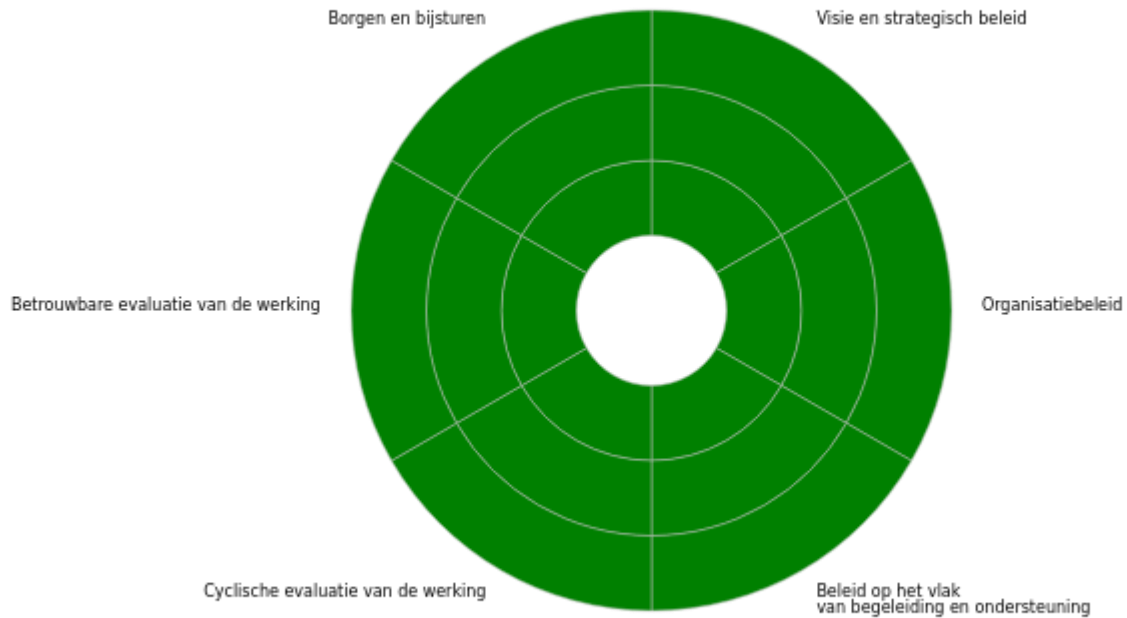
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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 het met zijn werking wil bereiken en hoe het die werking wil vormgeven. De visie 'Samen richting Groei' en de waarden van Groep INTRO nationaal zijn door Groep INTRO Aalst geconcretiseerd en afgestemd op de input en de context van de ruime regio en op de regelgeving. Ze vinden breed en zichtbaar ingang in de werking. 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.

Organisatiebeleid De NAFT-aanbieder ontwikkelt en voert een beleid, waarbij participatie, dialoog en efficiëntie belangrijk zijn. Er zijn formele en informele overlegstructuren om ideeën uit te wisselen en verwachtingen te delen. De NAFT-aanbieder staat open voor externe vragen en verwachtingen en speelt daar geregeld op in. De hernieuwde aanpak van de klas- en leerkrachtentrajecten zijn hier voorbeelden van. De NAFT-aanbieder stimuleert vernieuwing, reflectie en expertisedeling tussen de medewerkers. De wekelijkse subteams en het projectoverleg zijn ondersteunend voor het leren van elkaar en voor de werking. De NAFT-aanbieder werkt samen met anderen, zoals met de CLB's en andere NAFT-aanbieders om de werking te versterken. Het centrum communiceert frequent, laagdrempelig, transparant en doelgericht over de werking met interne en externe actoren. De nieuwsbrief, het NAFT-infomoment begin schooljaar, het NAFT-filmpje, de voorstellingen en de aanwezigheid op de scholen illustreren de transparante en geregelde communicatie over het aanbod en de werking.

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. Voor de verschillende kernprocessen vormen de ondersteunende documenten van Groep INTRO nationaal een structuur/basis waarbinnen Groep INTRO Aalst een eigen invulling geeft of extra zaken ontwikkelt op basis van de specifieke noden. Het centrum bewaakt de continuïteit van de werking en zet planmatig de nodige middelen in om de maatregelen en afspraken uit te voeren. De NAFT-aanbieder ondersteunt de medewerkers.

Cyclische evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert op systematische en cyclische manier de kwaliteit van relevante aspecten van de werking. De jaarlijkse zelfevaluaties geven weer op welke punten de werking verder kan bijgestuurd worden. Hierbij is er aandacht voor de evaluatie van de begeleidings- en ondersteuningsacties. Tijdens de jaarlijkse refresh-dagen koppelen de medewerkers aan de verbeterpunten acties voor bijsturing. De opeenvolgende evaluaties zijn gericht op een continue groei of het borgen van de kwaliteit.

**Betrouwbare evaluatie van
de werking**

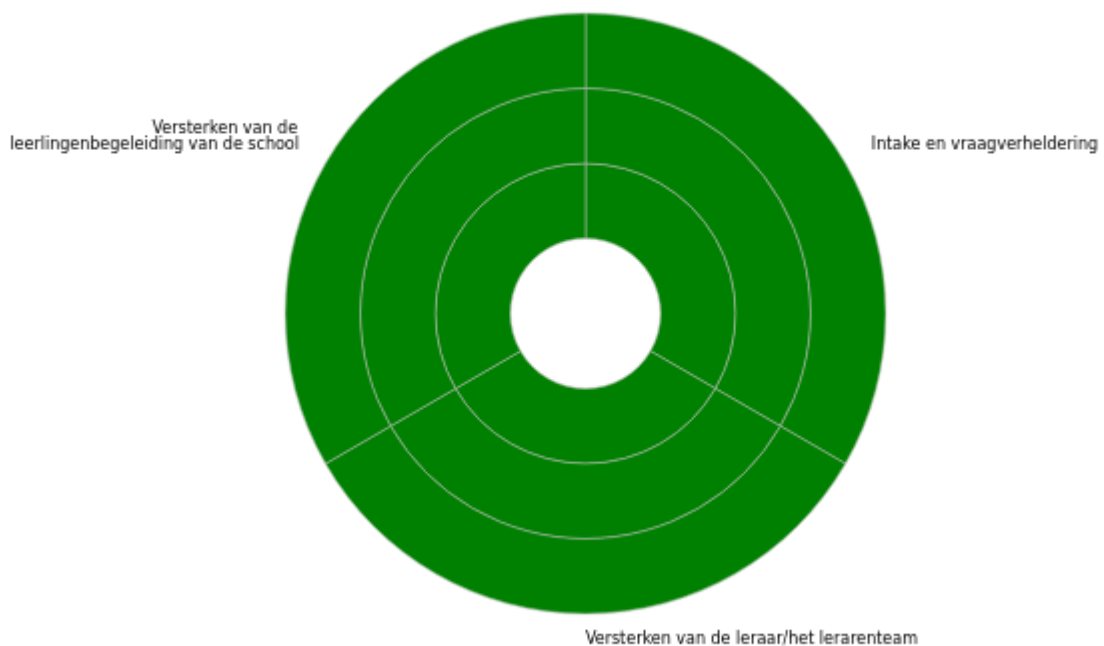
De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit doelgericht op basis van diverse kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Het centrum heeft zicht op de items die de betrouwbaarheid in het gedrag brengen, zoals de beperkte responsgraad van de tevredenheidsbevraging bij de jongeren. Het starten met diepte-interviews met jongeren om na te gaan hoe zij de NAFT-werking ervaren, getuigt van het zoeken naar andere mogelijkheden om de responsgraad en de betrouwbaarheid te verhogen. Het is een uitdaging om ook het persoonlijk netwerk van de jongeren meer te betrekken. De NAFT-aanbieder betreft bij zijn evaluaties relevante actoren, zoals CLB's, scholen en hulpverleningspartners. Het centrum besteedt bij zijn evaluaties nadrukkelijk aandacht aan de resultaten en effecten bij de jongeren en de scholen. De evaluaties zijn betrouwbaar.

Borgen en bijsturen

De NAFT-aanbieder heeft zicht op zijn sterke punten en werkpunten, met bijzondere aandacht voor de begeleidings- en ondersteunings-acties. De NAFT-aanbieder bewaart en verspreidt structureel wat kwaliteitsvol is. Hij ontwikkelt systematisch doelgerichte verbeteracties voor zijn werkpunten. Voorbeelden hiervan zijn de 'bijtankmomenten' in de scholen, het meer aanwezig zijn op de scholen en het verfijnen van het aanbod van de klas- en leerkrachttrajecten.

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

4.1 De schoolondersteuning



Intake en vraagverheldering De medewerkers onderzoeken de vragen naar schoolondersteuning. Ze gaan na of de ondersteuningsnood vanuit de school vertrekt van een jongere of (klas)groep gebonden vraag. De grondige intake en vraagverheldering, met participatie van de betrokkenen, vormen de basis voor de schoolondersteuning die steeds deel uitmaakt van het begeleidingstraject van een jongere of een (klas)groep. Het intakegesprek met de directeur van de school en de leerlingenbegeleider(s) alsook de online-bevraging bij de leraren die momenteel in een testfase zit, zijn voorbeelden van deze grondige aanpak. Vanuit de vraagverheldering brengen de medewerkers hun expertise in voor het versterken van de leraar/het lerarenteam of de school. De schoolondersteuning is complementair aan de begeleiding door de school.

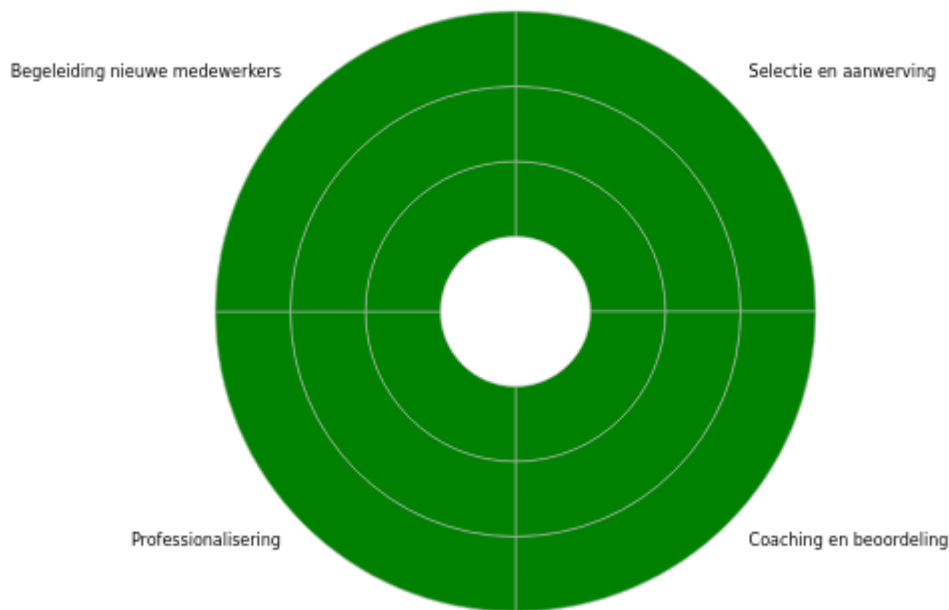
Versterken van de leraar/het lerarenteam

De medewerkers bieden de leraar of het lerarenteam een onderbouwde ondersteuning aan bij de aanpak en de opvang van de jongere of de (klas)groep. De ondersteuning vertrekt vanuit concrete doelstellingen die met de betrokkenen afgestemd zijn. De klastrajecten bieden ondersteuning aan zowel de leerlingen als de leraren. Door samen met de leraren te reflecteren, open te communiceren en acties uit te proberen, werken de medewerkers aan een verbindend klasklimaat. De ondersteuning is maatgericht, flexibel en bestaat uit diverse interventies zoals actieve opdrachten, gesprekken en reflecties. Tijdens de leerkrachtrajecten coachen de medewerkers de leraren om de groepsdynamica en de verbinding met de klasgroep te optimaliseren. De ondersteuning is gericht op het versterken van de leraar of het lerarenteam van de klas waar de leerling zit ter bevordering van de (leer)kansen van de jongere(n) en ter voorkoming van de uitval van leraren.

Versterken van de leerlingenbegeleiding van de school

De medewerkers ondersteunen de school bij het vormgeven van de leerlingenbegeleiding, specifiek voor de doelgroep. Ze werken nauw samen met de leerlingenbegeleiders van de school en participeren indien nodig aan de klassenraden. De medewerkers zetten sterk in op verbinding en herstel. Dat illustreert zich in het opzetten van bemiddelingsgesprekken om de communicatie en verbinding tussen de betrokken actoren te herstellen. De versterking van de band tussen de jongere en de school en de aanknopingspunt met het onderwijstraject vormen hierbij de rode draad. Daardoor dragen de medewerkers bij tot het welbevinden van de jongere, de (klas)groep en de leraren.

4.2 Het personeels- en professionaliseringsbeleid



Selectie en aanwerving De NAFT-aanbieder gebruikt duidelijke criteria bij het selecteren en aanwerven van medewerkers. Hij houdt bij selectie en aanwerving rekening met de competenties die de werking versterken, zodat de medewerkers optimaal worden ingezet. Een voorbeeld hiervan zijn de recente aanwervingen waarbij gezocht werd naar diversiteit en ervaring. De NAFT-aanbieder geeft hierbij inspraak aan de medewerkers.

Coaching en beoordeling De NAFT-aanbieder voert informele en formele gesprekken met de medewerkers en heeft gerichte aandacht voor coaching. Hij geeft de medewerkers feedback over de manier waarop ze hun opdracht vervullen zowel informeel als formeel. De resultaatgerichte ontwikkelingsgesprekken zijn ondersteunend en op maat. De NAFT-aanbieder zet in op een open feedbackcultuur en een veilig werkklimaat. Hij voert een transparant, rechtvaardig en stimulerend functionerings- en evaluatiebeleid.

Professionalisering De NAFT-aanbieder stelt het voortdurend leren van de medewerkers centraal en voorziet hiertoe een goed uitgewerkt VTO-plan, een overzichtelijke opleidingsbrochure en een online platform. Hij koppelt de professionaliseringsnoden van de medewerkers aan zijn prioritaire doelen, met zowel aandacht voor individuele opleidingen als teamopleidingen, zoals de opleiding 'open feedbackcultuur'. De NAFT-aanbieder neemt initiatieven die leiden tot expertisedeling en het ontwikkelen en actualiseren van expertise van de medewerkers. Dit gebeurt o.a. in sub-teams, projectteams en door uitwisseling met andere NAFT-teams. Die initiatieven hebben een positieve impact op de begeleiding.

Begeleiding nieuwe medewerkers De begeleiding van nieuwe medewerkers is gericht op integratie in de NAFT-werking. De onboarding van nieuwe medewerkers werd recent bijgestuurd. Filmpjes en startersdagen voorzien in een inwerking op maat. Hierbij is er een goed evenwicht tussen het responsabiliseren en het ondersteunen van de nieuwe medewerker. De begeleiding is gekoppeld aan coaching in de praktijk en aan de professionele ontwikkeling.

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 acties zijn opgenomen in het verslag van de rondgang door de interne dienst en in een locatie lijst. Op deze manier voert de NAFT-aanbieder de geplande acties uit en is er centrale opvolging. Het globaal preventieplan en het jaaractieplan situeren zich op overkoepelend niveau (Groep INTRO nationaal). De NAFT-locatie is in deze plannen niet expliciet opgenomen waardoor de lokale NAFT-verantwoordelijke te weinig op de hoogte is van de recente stand van zaken. Het is een werkpunt om het dynamisch risicobeheersingssysteem te optimaliseren door onder meer de acties in het globaal preventieplan en het jaaractieplan op te nemen, te voorzien van prioritering en van middelen en methodes om de doelen te realiseren. De NAFT-aanbieder voorziet in financiële, materiële en personele middelen. De NAFT-aanbieder evalueert enkele processen en bijhorende acties, die aanleiding geven tot bijstellingen. Zo staan er momenteel bijstellingen gepland op het vlak van de evacuatie-oefeningen en is er vanuit de overkoepelende preventiedienst een nieuw controlesysteem uitgewerkt voor de locaties.

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 schoolondersteuning

Intake en vraagverheldering	●
Versterken van de leraar/het lerarenteam	●
Versterken van de leerlingenbegeleiding van de school	●

7.2.2 Het personeels- en professionaliseringsbeleid

- Selectie en aanwerving ●
- Coaching en beoordeling ●
- Professionalisering ●
- Begeleiding nieuwe medewerkers ●

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