

INSPECTIEVERSLAG NAADLOOS FLEXIBEL TRAJECT KOINOOR TE LEUVEN

Hoofdstructuur	Naadloos flexibele trajecten
NAFT-aanbieder	KOINOOR Schapenstraat 13 - 3000 LEUVEN
Plaats van inspectie	KOINOOR - LEUVEN
Inspectiedagen	18/03/2024 - 22/03/2024
Datum laatste vaststelling	22/03/2024
Inspectieteam	Hilde OOMS Vera TIMMERS
Verslagnummer	ZI-2024-00876

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	Het personeels- en professionaliseringsbeleid	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?	15
7.2	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?	15
7.2.1	De begeleiding	15
7.2.2	Het personeels- en professionaliseringsbeleid	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 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:

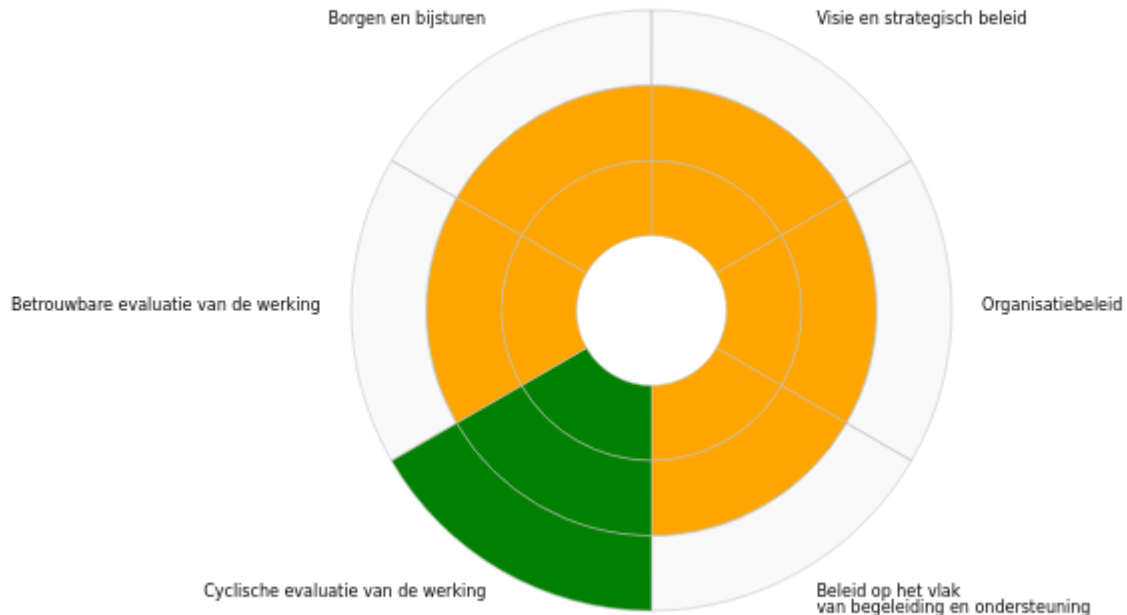
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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 richt zich naar de pedagogie van het Onthaal-, Observatie- en Oriëntatiecentrum (OOOC) van het Jongeren centrum Cidar als visie voor de NAFT-werking. Hij laat kansen liggen om de visie te vertalen voor de eigen NAFT-werking en af te stemmen op de input, context en regelgeving van NAFT. De visie is in beperkte mate richtinggevend voor het uitwerken van processen en procedures van de NAFT-werking. De NAFT-aanbieder beschikt in beperkte mate over een strategie om zijn visie te realiseren. Ze vindt vooral op een informele manier ingang in de werking. De NAFT-aanbieder stimuleert bij zijn medewerkers de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de visie te realiseren via overlegmomenten. Tijdens functioneringsgesprekken in 2023 bleek dat de medewerkers nood hadden aan een concretisering van de visie en heldere afspraken en verwachtingen voor de jongeren. De werking en de visie kennen een eerder organisch ontstaan en groei.

Organisatiebeleid De NAFT-aanbieder voert een beleid waarbij participatie en dialoog belangrijk zijn. Hij staat open voor externe vragen en verwachtingen. De NAFT-aanbieder bevraagt scholen en CLB's, maar is nog zoekende in het behalen van een significante responsgraad. Hij peilt in beperkte mate naar de mening van medewerkers en jongeren. In onder meer de wekelijkse teamvergaderingen en de jaarlijkse team-tweedaagse krijgen de NAFT-medewerkers de mogelijkheid om hun specifieke NAFT-ervaringen, inzichten en expertise te delen. Voor de jongeren organiseert de NAFT-aanbieder wekelijks een eilandraad. Het is weinig zichtbaar op welke manier dit leidt tot het actualiseren van de werking en het lanceren van vernieuwingen met impact op de werking. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om de samenwerkingsverbanden met andere externe partners zoals de CLB's en scholen te benutten om de eigen werking structureel te versterken. De NAFT-aanbieder communiceert transparant over de werking en het aanbod via een gloednieuwe folder voor de jongeren, maar laat kansen liggen om transparant te communiceren over de resultaten en effecten van de hulpverlening.

Beleid op het vlak van begeleiding en ondersteuning De NAFT-aanbieder geeft zijn begeleidings- en ondersteuningspraktijk vorm, maar doet dit fragmentair en gedeeltelijk. Afspraken en maatregelen ontstaan eerder gaandeweg en krijgen weinig verankering in de werking waardoor ze de continuïteit van de verschillende aspecten van de NAFT-werking beperkt ondersteunen. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om de eigenheid van zijn NAFT-begeleiding te concretiseren in structuren en systemen om onder meer het individueel begeleidingsdossier functioneel vorm te geven. Hij ondersteunt de medewerkers informeel, ad hoc en tijdens de wekelijkse teamvergaderingen.

Cyclische evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert op systematische en cyclische wijze de kwaliteit van enkele aspecten van de werking. Tijdens de jaarlijkse 'kwaliteitshalvedag' bespreekt het team zijn ervaringen en bepalen ze de inschaling in de groeiniveaus van Opgroeien. Daarnaast formuleren ze verbeteracties voor het komende schooljaar en ook trimestrieel tracht ze de werking te evalueren en bij te sturen. De NAFT-aanbieder kan de werking nog versterken door nadrukkelijk aandacht te hebben voor de evaluatie van het aanbod en de begeleidings- en ondersteuningsacties en door de opeenvolgende evaluaties verder op elkaar af te stemmen om zo een continue groei van alle aspecten van zijn werking te bekomen en kwaliteitsvolle acties doelgericht te borgen.

**Betrouwbare evaluatie van
de werking**

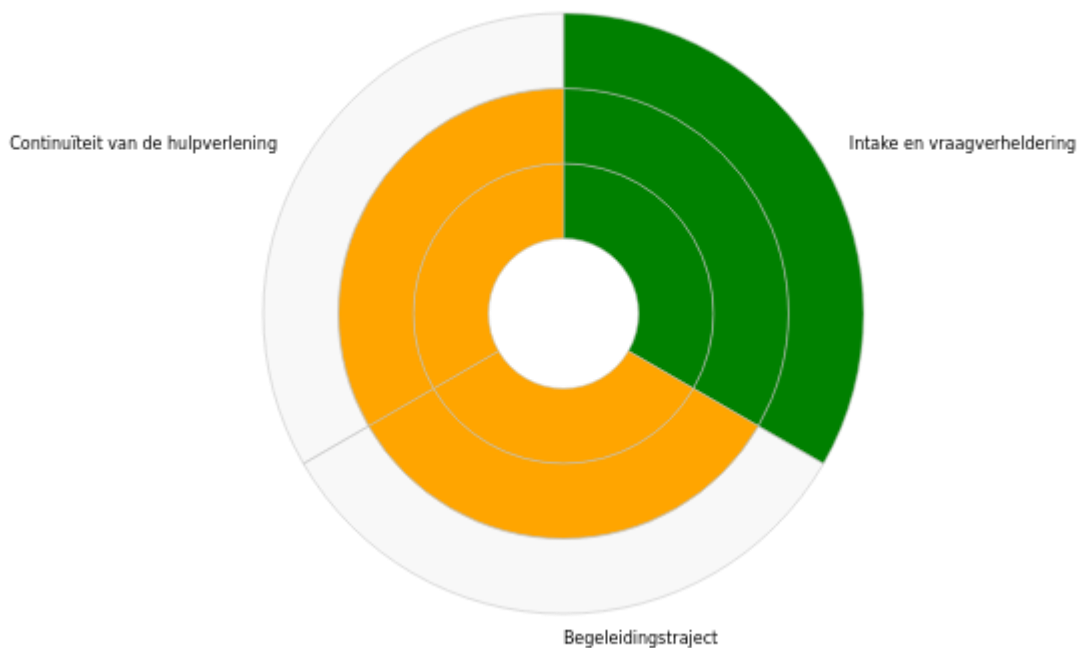
De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit beperkt doelgericht op basis van de verschillende kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Hij laat kansen liggen om de expertise van relevante actoren te betrekken bij zijn evaluaties. De NAFT-aanbieder heeft weinig zicht op de resultaten van objectieve tevredenheidsmetingen bij ouders, jongeren en scholen. Hij slaagt er nog weinig in om de resultaten en effecten van de begeleiding en het aanbod bij de jongeren en de scholen te gebruiken om de effectiviteit van zijn hulpverlening te evalueren. Zo komt de betrouwbaarheid van de evaluaties in het gedrang.

Borgen en bijsturen

De NAFT-aanbieder heeft zicht op zijn sterke punten en werkpunten, maar dat zicht is onvolledig bij gebrek aan betrouwbare NAFT-evaluaties. Hij bewaart en verspreidt niet altijd wat goed is. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om systematisch zijn werking vanuit die evaluaties specifiek en doelgericht 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. Tijdens het eerste ronde tafelgesprek peilen ze samen met relevante betrokkenen naar de wederzijdse verwachtingen en verhelderen ze de vraag. De medewerkers brengen de situatie in kaart met het oog op verdere analyse. Naast het ronde tafelgesprek met de verschillende actoren volgt een verfijning van de vraag van de jongere tijdens de coachdag. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om de verwachtingen, belevingen en percepties van de verschillende betrokkenen, en eventuele discrepanties hiertussen, in kaart te brengen in functie van het doelgericht vormgeven van het begeleidingsdossier. De intake en de vraagverheldering resulteren in een traject binnen het begeleidingsaanbod dat aangevuld of deels vervangen wordt door individuele ondersteuning.

Begeleidingstraject De medewerkers bepalen samen met de jongere(n) en de betrokken actoren de doelen en het traject van de jongere(n). Het is nog een werkpunt om vanuit het perspectief van de verschillende betrokken actoren kleine, concrete, meetbare en haalbare doelen te formuleren. De medewerkers begeleiden de jongere(n) of de groep om beter om te gaan met de situatie. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om de begeleiding te versterken door de verwachtingen en de stapsgewijze herinstap in de school, de klas of de werkplek doelgericht te bepalen, systematisch te evalueren en bij te sturen. De NAFT-aanbieder richt de begeleiding op de pedagogie van het Onthaal-, Observatie- en Oriëntatiecentrum (OOOC) van het Jongerencentrum Cidar en ervaringsgerichte ondersteuning van de medewerkers. Het begeleidingstraject draagt over het algemeen bij tot een passend antwoord op de specifieke behoeften van de jongere(n) of de groep. De evaluaties zijn gericht op enkele algemene aspecten van begeleidingstraject. Het is nog een verbeterpunt om de evaluatie af te stemmen op heldere doelen om een relevant beeld van de vorderingen en eventuele oorzaken van stagnatie of regressie aan te wenden in de conclusies.

Continuïteit van de hulpverlening De stabiliteit van het begeleidingsteam en het begeleiden in duo's bij groepsactiviteiten draagt positief bij aan de continuïteit van de hulpverlening. De medewerkers benutten het (individueel) begeleidingsplan en het dossier in beperkte mate als een middel om het NAFT-begeleidingstraject gericht vorm te geven en de coaching accuraat bij te sturen. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om de efficiëntie en de continuïteit van de begeleiding te versterken door relevante gegevens over de jongere(n) gestructureerd te verzamelen in het begeleidingsdossier. Het begeleidingsdossier omvat algemene doelen en strategieën, maar geeft een beperkt zicht op de concrete methodieken of werkvormen gehanteerd bij de coaching en opvolging van de jongere(n), op de aanwezigheden en de aanpak bij afwezigheden. De medewerkers voorzien in een warme en tijdige overdracht van informatie over de hulpverlening aan de jongere(n), zowel aan interne betrokkenen zoals bijvoorbeeld Leerrecht of NAFT-wacht als aan externe betrokkenen.

4.2 Het personeels- en professionaliseringsbeleid



Selectie en aanwerving De NAFT-aanbieder gebruikt niet altijd even duidelijke criteria bij het selecteren en aanwerven van medewerkers. De functiebeschrijvingen zijn zeer summier omschreven. De NAFT-aanbieder heeft bij aanwervingen vooral aandacht voor de persoonsgebonden kenmerken en interessegebieden van de sollicitanten. Die kandidaten kennen vaak de werking van hun stage of vanuit het ruime netwerk van de organisatie. De NAFT-aanbieder laat kansen liggen om bij selectie en aanwerving rekening te houden met de competenties die de werking versterken of verruimen.

Coaching en beoordeling De NAFT-aanbieder voert vooral informele gesprekken met de medewerkers. Het functionerings- en evaluatiebeleid is nog niet altijd transparant. Het voornemen om tweejaarlijkse functioneringsgesprekken te plannen, resulteerde op heden in een éénmalige uitvoering. De NAFT-aanbieder heeft aandacht voor coaching die vooral vanuit het teamoverleg invulling krijgt. Hij laat kansen liggen om de medewerkers feedback te geven over de manier waarop ze hun opdracht vervullen.

- Professionalisering** De NAFT-aanbieder kent de professionaliseringsnoden van de medewerkers eerder beperkt. Hij deelt het professionaliseringsaanbod en koppelt er geregeld professionalisering voor alle medewerkers aan zoals de cirkeltraining. Daarnaast krijgen de medewerkers de mogelijkheid om hun competenties te verruimen vooral in functie van een mogelijke verruiming van het toekomstig atelieraanbod. De NAFT-aanbieder kan de professionalisering nog versterken door de professionaliseringsnoden van de medewerkers doelgericht in kaart te brengen en te koppelen aan de prioritaire doelen van de NAFT-werking. Hij biedt mogelijkheden om expertise te delen tijdens het teamoverleg en het begeleiden van de ateliers of gesprekken met jongeren in duo. Het is onduidelijk in welke mate de bestaande initiatieven een positieve impact hebben op de begeleiding.
- Begeleiding nieuwe medewerkers** De begeleiding van nieuwe medewerkers is gericht op integratie in de NAFT-werking. Deze begeleiding is gekoppeld aan coaching in de praktijk en aan de professionele ontwikkeling. Het geleidelijk opbouwen van de begeleiding in duo en de individuele begeleiding illustreren dit.

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 geen maatregelen en acties gericht op het voorkomen of inperken van risico's en het voorkomen of beperken van schade. Hij beschikt niet over informatie, verslagen van de interne en externe preventiedienst en externe deskundigen zoals keuringsorganismen om een globaal preventieplan en een jaaractieplan vorm te geven. De NAFT-aanbieder besteedt geen aandacht aan compenserende maatregelen. Hij voorziet geen financiële, materiële en personele middelen. De NAFT-aanbieder evalueert geen processen en bijhorende acties zoals evacuatieoefeningen of noodplanning.

6 Respecteert de NAFT-aanbieder de regelgeving?

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

- Het beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem
 - Besluit van de Vlaamse regering betreffende de erkenningsvoorwaarden en subsidiënormen voor voorzieningen in de jeugdhulp, 05/04/2019– Hoofdstuk 3 – Art. 30.

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 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 ONGUNSTIG ADVIES:

- De opvolgstermijn wordt op basis van de context en aard van de tekorten bepaald op 2 jaar.
- Opgroeien volgt standaard op (via een remediëringsplan en mail) en kan ook vervroegde inspectie vragen indien bv. twijfels bij de uitvoering van het remediëringsplan.

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

- De ontwikkelkansen benutten met betrekking tot de begeleiding.
- De tekorten wegwerken met betrekking tot de kwaliteitsontwikkeling.
- De tekorten wegwerken met betrekking tot het personeels- en professionaliseringsbeleid.
- De tekorten wegwerken met betrekking tot het voeren van een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne.