

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 ARKTOS VLAAMS-BRABANT TE LEUVEN

Hoofdstructuur	Naadloos flexibele trajecten
NAFT-aanbieder	ARKTOS Vlaams-Brabant Glasblazerijstraat 57 - 3000 LEUVEN
Plaats van inspectie	ARKTOS Vlaams-Brabant
Inspectiedagen	15/04/2024 - 19/04/2024
Datum laatste vaststelling	19/04/2024
Inspectieteam	Vera TIMMERS Hilde OOMS
Verslagnummer	ZI-2024-00877

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 schoolondersteuning	8
4.2	Het personeels- en professionaliseringsbeleid	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	De schoolondersteuning	14
7.2.2	Het personeels- en professionaliseringsbeleid	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 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:

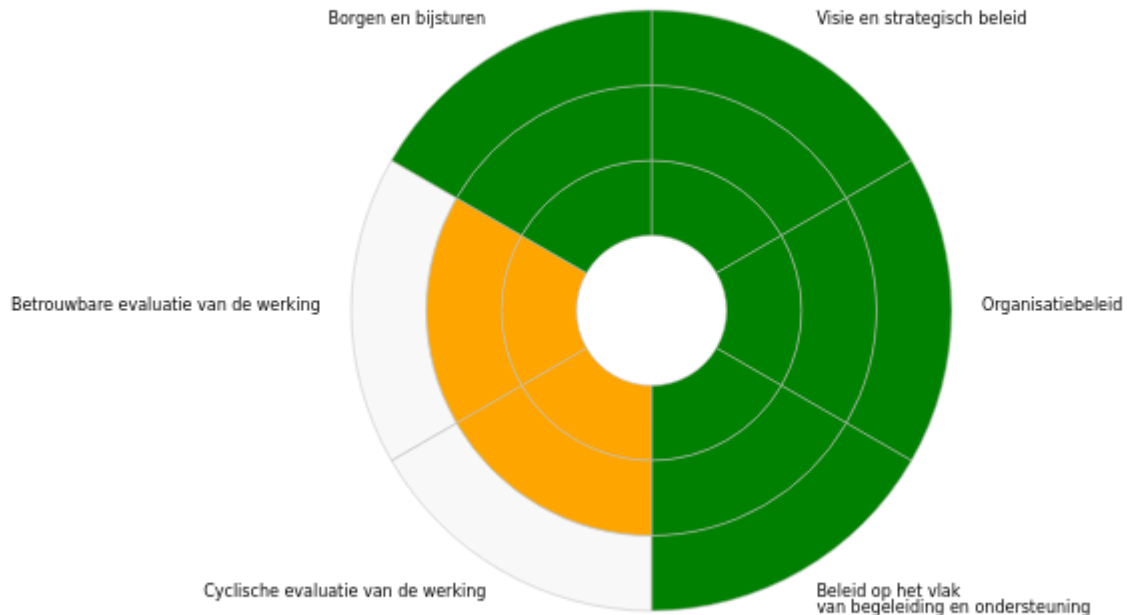
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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. De overkoepelende Arktos visie en missie met zes kernbegrippen zijn afgestemd op de input en de context 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. Hij stuurt de visie bij waar nodig, dit blijkt onder meer uit de visienota klasondersteuning en de bijsturing in de regionale spreiding van het aanbod.

Organisatiebeleid De NAFT-aanbieder 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 tijdens het tweewekelijks teamoverleg en expertisedeling tussen de medewerkers. Daarnaast dragen de acties van de werkgroep leerbeleid bij tot de multiplicatie van kennis en ervaring. Hij werkt samen met andere regionale actoren en NAFT-aanbieders om de werking te versterken. Hij communiceert frequent, laagdrempelig, transparant en doelgericht over de werking met interne en externe actoren onder meer via de website en contacten in het brede netwerk.

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 zoals het trajectplan en de leidraden voor de start- en eindrondetafel. Hij 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 door onder meer een uitgebreid vormingsaanbod en het toewijzen van een coach gedurende de loopbaan in de organisatie.

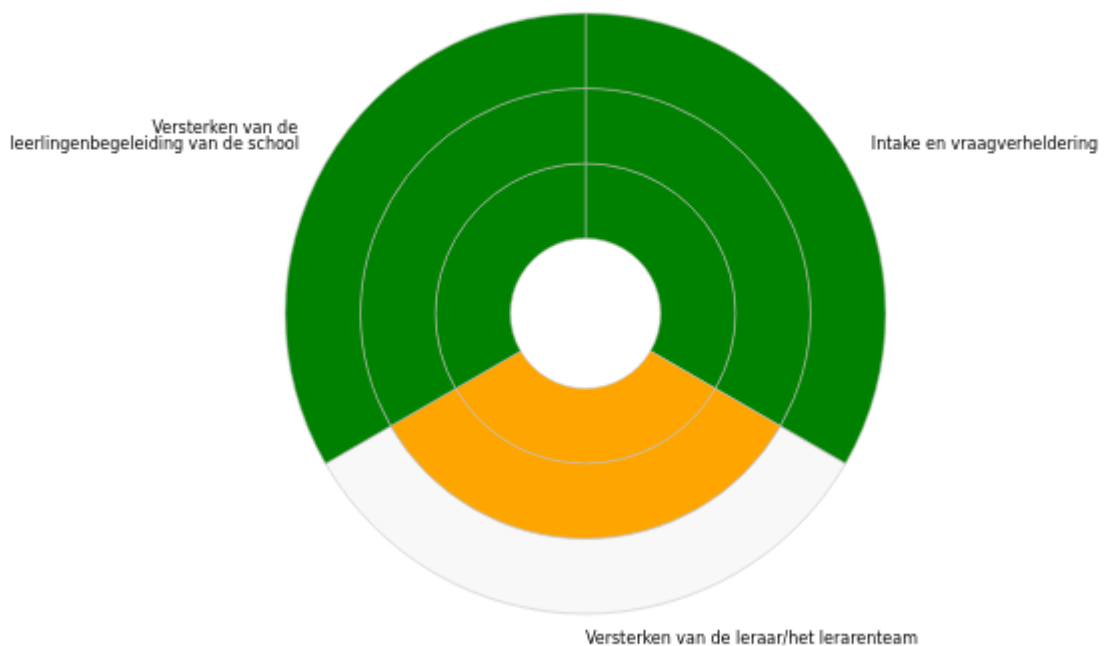
Cyclische evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert relevante aspecten van de werking via onder meer de jaarlijkse evaluatiedag schoolondersteuning en de stuurgroep NAFT-werking Leuven. Hij laat nog kansen liggen om vanuit doelgerichte opeenvolgende evaluaties van de schoolondersteuningstrajecten te komen tot bijstellingen die op elkaar verder bouwen om de kwaliteit van de werking te versterken. De evaluatie is weinig systematisch en cyclisch.

Betrouwbare evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit beperkt doelgericht op basis van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Naast enkele initiatieven zoals de evaluatie van de spreiding in de regio, laat hij kansen liggen om de expertise van relevante actoren te betrekken bij zijn evaluaties. Hij slaagt er nog weinig in om de resultaten en effecten bij de jongeren en de scholen te gebruiken bij zijn evaluaties. Zo komt de betrouwbaarheid van de evaluaties in het gedrang.

Borgen en bijsturen De NAFT-aanbieder heeft zicht op zijn sterke punten zoals het degelijke personeels- en professionaliseringsbeleid en werkpunten, met bijzondere aandacht voor de begeleidings- en ondersteuningsacties. Hij bewaart en verspreidt structureel wat kwaliteitsvol is. De NAFT-aanbieder kan de werking nog verder versterken door systematisch doelgerichte verbeteracties voor zijn werkpunten te ontwikkelen.

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 intake en vraagverheldering vormen de basis voor de schoolondersteuning die steeds deel uitmaakt van het begeleidingstraject van een jongere of een (klas)groep. Naast de startrondetafel dragen onder meer klasobservaties of informatie uit een digitale klassenraad bij tot de verfijning van de vraagverheldering. De medewerkers brengen op basis van deze informatie hun expertise in voor het versterken van de leraar/het lerarenteam of de school. De schoolondersteuning is complementair aan de begeleiding door de school.

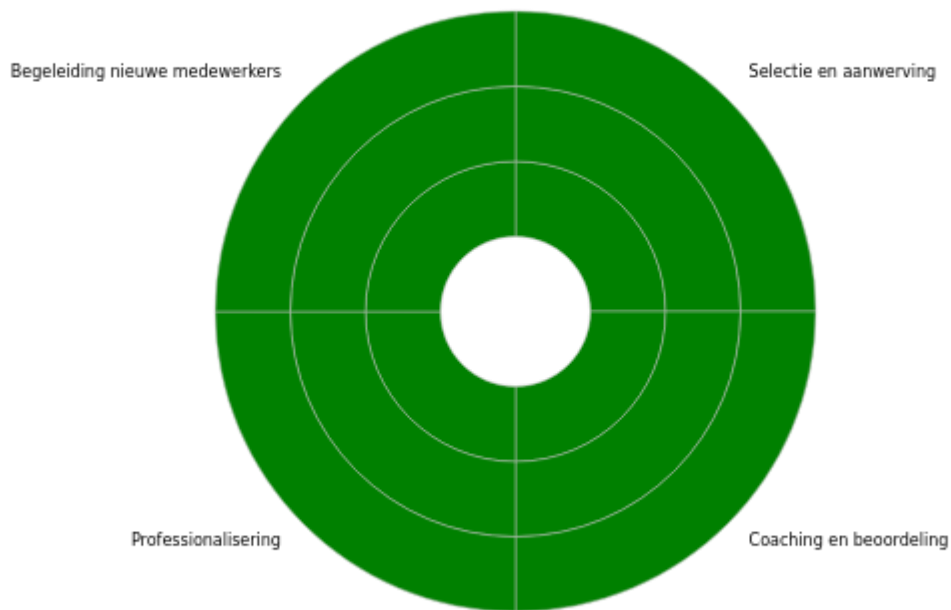
Versterken van de leraar/het lerarenteam

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. Dat blijkt onder meer uit het bepalen van de engagementen van de betrokken actoren en het ruim aanbod aan interventies en methodieken. De NAFT-aanbieder laat kansen liggen om door middel van helder geformuleerde doelen de schoolondersteuning gerichter vorm te geven en zo een zicht te krijgen op de effectiviteit van de geboden begeleiding. 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. De versterking van de band tussen de jongere en de school en de aanknopingspunt met het onderwijstraject vormen hierbij de rode draad. Het is nog een groeikans om vanuit doelgerichte evaluaties van de schoolondersteuningstrajecten vastgestelde hiaten in de leerlingenbegeleiding te detecteren of aangereikte methodieken op te volgen om zo duurzamer bij te dragen 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 heeft een goed uitgewerkte en doordachte selectie- en aanwervingsprocedure. De NAFT-aanbieder heeft vanuit de terugkoppeling van informatie uit de coachingsgesprekken en de evaluaties binnen het team schoolondersteuning een duidelijk zicht op welke competenties bij de medewerkers aanwezig zijn en versterkt kunnen worden. Hij houdt bij selectie en aanwerving rekening met de competenties die de werking versterken, zodat de medewerkers optimaal worden ingezet.

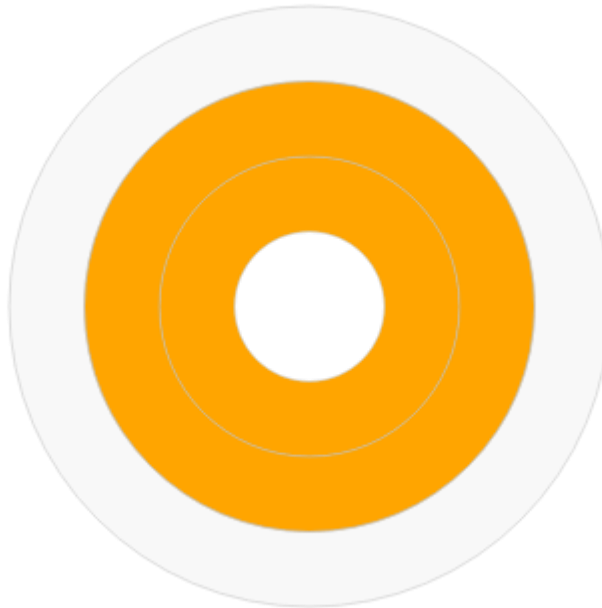
Coaching en beoordeling De NAFT-aanbieder voorziet voor iedere medewerker naast een peter/meter ook een coach die zowel formele als informele gesprekken met de medewerkers aangaat met het oog op het optimaliseren van hun functioneren. Tijdens de coachingsgesprekken is er gerichte aandacht voor coaching, vorming en het persoonlijke leerproces van de medewerker. Op basis van input uit deze gesprekken wordt het individueel vormingstraject van de medewerker geëvalueerd en aangepast. De NAFT-aanbieder vertrekt bij zijn coaching vanuit respect en waardering, maar laat nog kansen liggen om tijdens de bespreking van de trajecten de effectiviteit van de gegeven begeleiding te monitoren. De regelmatige coachingsgesprekken zorgen voor een stimulerende en proactieve evaluatie van de medewerkers.

Professionalisering De NAFT-aanbieder stelt het voortdurend leren van de medewerkers centraal en moedigt professionalisering en levenslang leren aan via een sterk uitgewerkt vormingsbeleid met een zeer uitgebreid vormingsaanbod. Hij brengt de eigen professionaliseringsnaden en die van de medewerkers in kaart en koppelt deze terug binnen de overkoepelende werkgroep leerbeleid die op basis hiervan het vormingsaanbod binnen Arktos evalueert, bijstuurt en aanvult met 'pop-up'-vormingen. De NAFT-aanbieder neemt initiatieven die leiden tot expertisedeling en het ontwikkelen en actualiseren van expertise van de medewerkers zoals het werken in duo, regelmatige intervisiemomenten binnen het team, de regio overschrijdende vormingsdriedaagse en de nauwe samenwerking met andere NAFT-aanbieders en scholen. Die initiatieven hebben een positieve impact op de begeleiding.

Begeleiding nieuwe medewerkers De NAFT-aanbieder voorziet een zeer sterk uitgewerkt en intensief begeleidings- en ondersteuningstraject voor nieuwe medewerkers. Iedere medewerker krijgt een coach toegewezen voor de hele loopbaan en een peter of meter voor de opstart. Nieuwe medewerkers ontvangen het Arktos werkboek als basis voor de theoretische kaders en de begeleidershouding. Ze volgen een intensief kennismakings- en coachingstraject met een verplicht opleidingsprogramma van minstens 5 dagen. Daarnaast is er een driedaagse met alle nieuwe medewerkers uit Arktos als intensieve kennismaking met de visie van Arktos en het zelf ervaren van het principe van groepswerking. Door de regelmatige coachingsgesprekken, het werken met een peter of meter en de trajectbesprekingen op team krijgen de nieuwe medewerkers geregeld feedback gericht op het uitvoeren van hun taken. Het ruime aanbod aan vormingen waaruit iedere medewerker continu kan kiezen zorgt voor voldoende kansen om zich als professional verder te ontwikkelen.

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 beschikt over een overkoepelend globaal preventieplan en jaaractieplan met algemene maatregelen en acties gericht op het voorkomen of inperken van risico's en het voorkomen of beperken van schade. Hij heeft een eerste aanzet gedaan om op basis van onder meer een inventaris van arbeidsmiddelen en producten met gevaarlijke eigenschappen, een verslag van de externe preventiedienst en een brandpreventiedossier, de risico's en werkpunten van de vestigingsplaats Snoepfabriek te expliciteren. De acties naar aanleiding van de vastgestelde werkpunten worden nog beperkt en weinig systematisch als addendum opgenomen in het globaal preventieplan en jaaractieplan. Zo zijn de materiële, financiële en personele middelen voor de uitvoering van de maatregelen en acties, nog niet opgenomen.

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 het personeels- en professionaliseringsbeleid.

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