

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 PROFO RIVIERENLAND TE BRUSSEL

Hoofdstructuur	Naadloos flexibele trajecten
NAFT-aanbieder	PROFO Rivierenland Willebroekkaai 36 - 1000 BRUSSEL
Plaats van inspectie	PROFO Rivierenland
Inspectiedagen	29/04/2024 - 03/05/2024
Datum laatste vaststelling	02/05/2024
Inspectieteam	Vera TIMMERS Hilde OOMS
Verslagnummer	ZI-2024-00878

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 samenwerking	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?	15
7	Samenvatting	16
7.1	In welke mate ontwikkelt de NAFT-aanbieder de eigen kwaliteit?	16
7.2	In welke mate verstrekt de NAFT-aanbieder een kwaliteitsvolle begeleiding?	16
7.2.1	De begeleiding	16
7.2.2	De samenwerking	16
7.3	In welke mate voert de NAFT-aanbieder een doeltreffend beleid op het vlak van de leer- en leefomgeving, veiligheid en hygiëne?	17
8	Advies betreffende de erkenning en aanbevelingen	18

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:

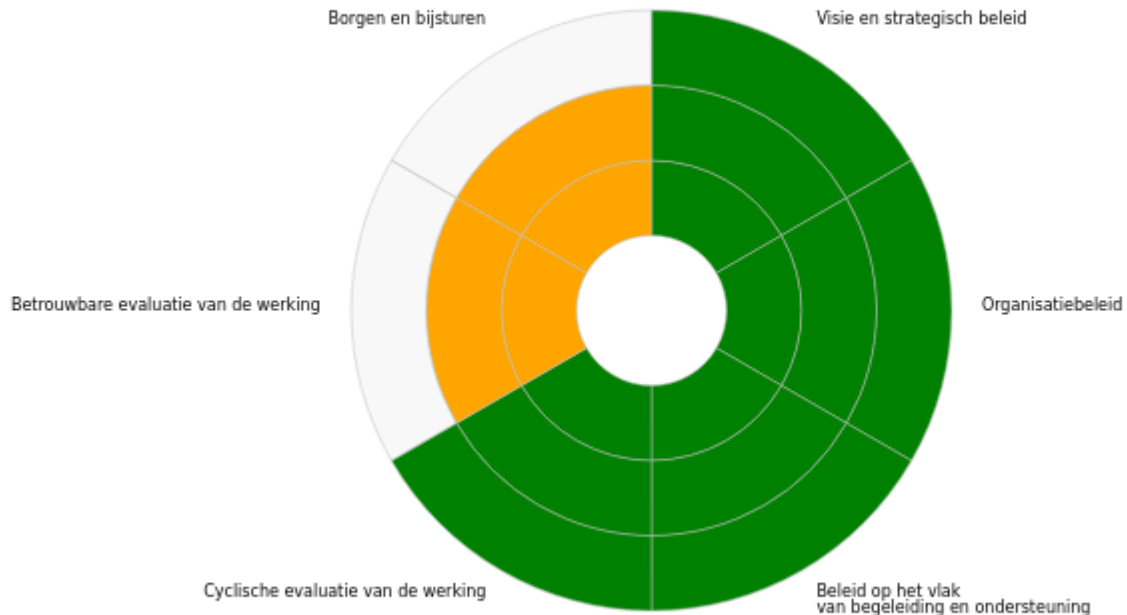
- Een voorbeeld van goede praktijk overstijgt het gangbare.
- Een voorbeeld van goede praktijk heeft een positieve impact op de resultaten en effecten bij de jongere(n).
- Een voorbeeld van goede praktijk is ingebed in de werking van de NAFT-aanbieder.
- Een voorbeeld van goede praktijk is onderbouwd 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 hij met zijn werking wil bereiken en hoe hij die werking wil vormgeven. De overkoepelende PROFO missie en visie met zeven waarden zijn afgestemd op de input en de context en op de regelgeving. Ze vinden breed en zichtbaar ingang in de werking, dit blijkt onder meer uit de visualisaties in de lokalen en de uitwerking van de PROFO-basishouding. 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. Onder meer via de directieteamvergaderingen en de regionale vertegenwoordiging in het Q-team krijgen de medewerkers kansen om beleidsvoorstellen te initiëren en uit te werken. Daarnaast biedt het wekelijkse teamoverleg ruimte om de regionale werking te optimaliseren zoals de verfijning van het aanbod trainingsprogramma's. De NAFT-aanbieder staat open voor externe vragen en verwachtingen en speelt daar geregeld op in. Hij stimuleert vernieuwing, reflectie en expertisedeling tussen de medewerkers door onder meer door de wekelijkse intervisiemomenten in de regio, de PROFO-brede inzet van ondersteuningscoaches en de jaarlijkse tweedaagse vorming met thema's voor alle medewerkers. De NAFT-aanbieder werkt samen met anderen om de werking te versterken. Hij communiceert frequent, laagdrempelig, transparant en doelgericht over de werking met interne en externe actoren via onder meer folders.

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. De ondersteunende documenten zoals de kapstok voor individuele begeleiding of klastraject en een checklist voor de administratie van een begeleidingsdossier illustreren dit. De NAFT-aanbieder ondersteunt de medewerkers onder meer via de PROFO-bibliotheek en de ondersteuningscoaches. Hij bewaakt de continuïteit van de werking en zet planmatig de nodige middelen in om de maatregelen en afspraken uit te voeren door bijvoorbeeld het gebruik en de zorgvuldige opvolging van een chronologische fiche voor elk traject.

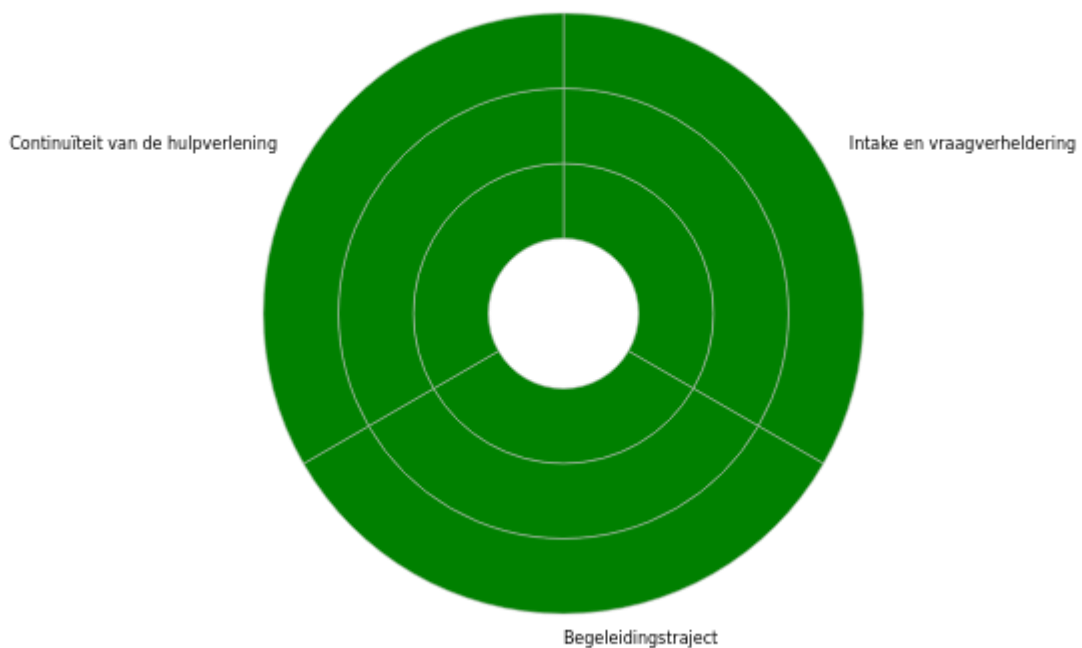
Cyclische evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert op systematische en cyclische manier de kwaliteit van relevante aspecten van de werking zoals het gebruik van een sjabloon voor het trajectplan en de administratieve opvolging van de begeleidingsdossiers via de chronologische fiche. Hij kan de evaluatie van de begeleidings- en ondersteuningsacties in de heldere structuur van het trajectplan nog versterken door bijvoorbeeld bijsturingen van de geformuleerde doelstellingen gericht op te nemen in functie van een doelgerichte tussentijdse en eindevaluatie.

Betrouwbare evaluatie van de werking De NAFT-aanbieder evalueert zijn kwaliteit beperkt doelgericht op basis van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve bronnen. Hij laat kansen liggen om de expertise van relevante actoren te betrekken bij zijn evaluaties. Daartoe zoekt hij naar mogelijkheden om de responsgraad bij jongeren en scholen te verhogen en introduceert vanaf volgend schooljaar een QR-code naar de tevredenheidsbevragingen. Hij slaagt er momenteel 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 en werkpunten, maar dat zicht is onvolledig. Hij bewaart en verspreidt niet altijd wat goed is. De NAFT-aanbieder laat nog kansen liggen om zijn werking systematisch bij te stellen vanuit doelgerichte evaluaties en vastgestelde werkpunten.

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

4.1 De begeleiding

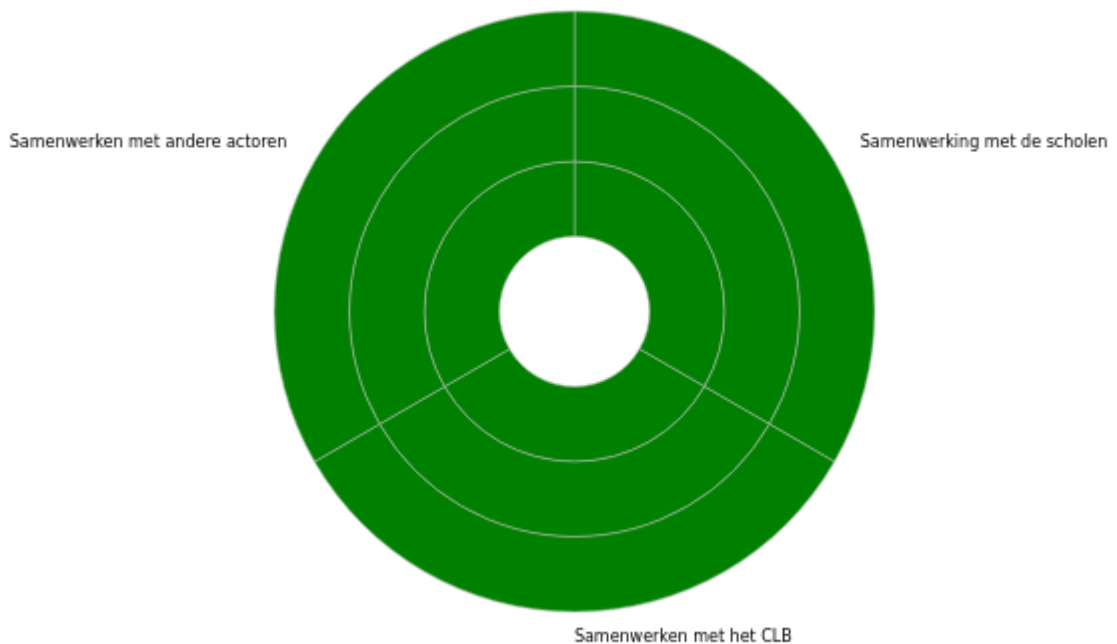


Intake en vraagverheldering De medewerkers onderzoeken elke aanmelding. Samen met alle relevante betrokkenen peilen ze naar de wederzijdse verwachtingen en verhelderen ze de vraag. Ze brengen de situatie in kaart met het oog op verdere analyse. De medewerkers nemen de beleving en de percepties van de betrokkenen ernstig en voorzien voor iedere jongere ruimte en tijd voor een uitgebreide trajectbepaling. Die analyse vormt de basis voor het verdere traject waarover alle betrokken partijen geïnformeerd zijn. De NAFT-medewerkers zien nog ontwikkelkansen in het borgen van relevante informatie van andere betrokken hulpverleners in het trajectplan. De intake en de vraagverheldering resulteren in een passend begeleidingsaanbod. De medewerkers geven duidelijkheid aan de jongere(n) over de mogelijke verdere stappen en de inhoud van het NAFT-traject.

Begeleidingstraject De medewerkers en de jongere(n) bepalen de doelen en het traject samen vanuit het perspectief van de jongere(n) en het persoonlijk netwerk. Ze begeleiden de jongere(n) of de groep doelgericht om beter om te gaan met de situatie. Het is een groeikans om de doelen te vertalen in (kleine) concrete stappen die haalbaar en realistisch zijn. De begeleiding gebeurt in overleg met de betrokkenen. Aan de hand van het wetenschappelijk onderbouwd trainingsprogramma bieden de medewerkers professionele ondersteuning, afgestemd op de achtergrond en de behoeften van de jongere(n) en het persoonlijk netwerk. De begeleiding is gericht op een stapsgewijze herinstap in de school, de klas of de werkplek. De medewerkers evalueren het traject systematisch tijdens wekelijkse intervisiemomenten en individuele gesprekken met de jongere(n). Uit het trajectplan blijkt dat het begeleidingstraject adequaat vorm krijgt en de jongere(n) of groep en het persoonlijk netwerk geregeld feedback krijgen. Er is nog ruimte voor verbetering in het transparant weergeven van de evoluties in de vaardigheden, kennis en attitudes van de jongere(n) en de vorderingen en eventuele oorzaken van stagnatie of regressie.

Continuïteit van de hulpverlening Het (individueel) trajectplan is een middel om het begeleidingstraject vorm te geven. Dit plan omvat de doelen, de (vormings)inhouden, de methodieken en de werkvormen. De medewerkers benutten dit plan als ondersteuning bij de coaching en opvolging van de jongere(n). Het trajectplan wordt accuraat en consequent bijgehouden waardoor het een duidelijk beeld geeft van de continue overlegmomenten, evaluaties en aanpassingen van de doelen en bijdraagt aan 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. Ze verzamelen relevante gegevens over de jongere(n) in het trajectplan.

4.2 De samenwerking



Samenwerking met de scholen

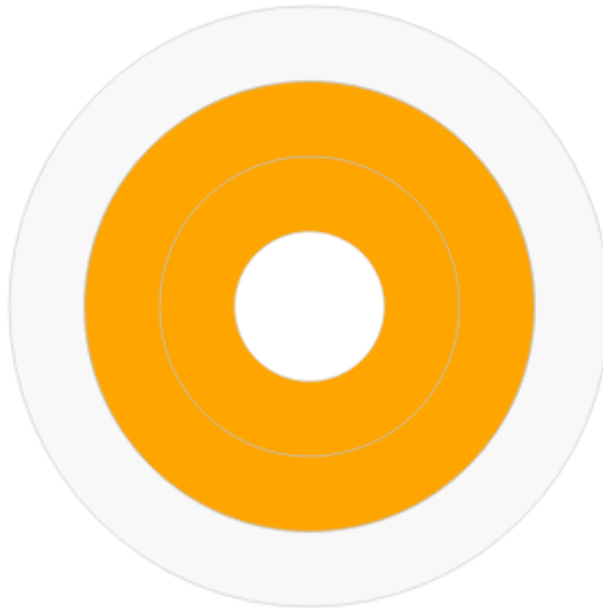
De NAFT-aanbieder werkt doelgericht en constructief samen met de scholen in een klimaat van openheid en vertrouwen. De samenwerking is gebaseerd op een duidelijk zicht op de rolverdeling en de wederzijds verwachtingen over de samenwerking. Aan de start van ieder traject worden de rolverdeling en de verwachtingen 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. Bij ieder traject wordt doelgericht bepaald welke medewerkers van de betrokken school aanwezig moeten zijn bij de ronde tafels.

Samenwerken met het CLB De NAFT-aanbieder werkt transparant 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. Hij respecteert en benut de draaischijffunctie van het CLB onder meer voor de doorverwijzing van een jongere(n) naar een ander extern aanbod. Alle aanmeldingen worden wekelijks op het Centraal Meldpunt (CMP) besproken en verdeeld, waar het CLB en de andere NAFT-aanbieders uit de regio vertegenwoordigd zijn. De NAFT-aanbieder levert inspanningen om de aanwezigheid van het CLB tijdens de startrondetafel te bekomen. 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 werkt samen met andere actoren. Door onder meer het wekelijks overleg over de verdeling van de aanmeldingen op het CMP, waar ook de andere NAFT-partners uit de regio zijn vertegenwoordigd, heeft de NAFT-aanbieder een zicht op het aanbod van de andere actoren in de regio. Hij heeft ook een duidelijk zicht op de andere welzijnspartners in de regio en doet hier, waar aangewezen, een beroep op om de trajecten van jongere(n) vorm te geven. 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. Daardoor draagt de NAFT-aanbieder bij tot een doelgerichte en vlotte doorverwijzing naar andere regionale actoren.

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 acties gericht op het voorkomen of inperken van risico's en het voorkomen of beperken van schade. Het globaal preventieplan en het jaaractieplan bevat enkel algemene en globale acties. De NAFT-aanbieder beschikt onder meer over een aantal keuringsverslagen ter beschikking gesteld door de verhuurder van de locatie in Heist-op-den-Berg, verslagen van preventiebezoeken door de preventieadviseur op de vestigingsplaatsen Mechelen en Heist-op-den-Berg en een actielijst met quick-wins voor de vestigingsplaats Mechelen. Hij laat nog kansen liggen om het zicht volledig te krijgen voor de twee vestigingsplaatsen en de gedetecteerde actiepunten per vestigingsplaats op te nemen in het globaal actieplan en jaaractieplan. Op basis van de gedetecteerde risico's in vestigingsplaats Mechelen heeft de NAFT-aanbieder terecht beslist om op zoek te gaan naar een nieuwe locatie. De NAFT-aanbieder plant weinig acties en eventueel compenserende maatregelen indien de uitvoering niet op korte termijn kan plaatsvinden. Het is nog een werkpunt om enkele processen zoals de noodplanning via evacuatieoefeningen te initiëren en bij te sturen. Hij voorziet beperkt in financiële, materiële en personele middelen. De evaluatie is 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 samenwerking

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

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 begeleiding.
- De kwaliteit borgen van de samenwerking.

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