

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

Onderwijsinspectie

Hendrik Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL

doorlichtingssecretariaat@ond.vlaanderen.be
www.onderwijsinspectie.be

Verslag over de doorlichting van Vrij CLB Roeselare te ROESELARE

Hoofdstructuur	centra voor leerlingenbegeleiding
Instellingsnummer	115113
Instelling	Vrij CLB Roeselare
Directeur	Patrick LANCKSWEERDT
Adres	Kattenstraat 65 - 8800 ROESELARE
Telefoon	051-25.97.00
E-mail	info@clbroeselare.be
Website	www.clbroeselare.be
Bestuur van de instelling	Vrij CLB Roeselare vzw
Adres	Kattenstraat 65 - 8800 ROESELARE
Dagen van het doorlichtingsbezoek	04/11/2013 t/m 08/11/2013
Einddatum van het doorlichtingsbezoek	08-11-2013
Datum bespreking verslag met de instelling	06-12-2013
Samenstelling inspectieteam	
Inspecteur-verslaggever	Guy De Paepe
Teamleden	Marleen Dobbels, Pascale Van Camp, Regine Vandervee, Joeri Verfaillie, Carine Steverlynck
Deskundige(n) behorend tot de administratie	nihil
Externe deskundige(n)	nihil

INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	3
1 SAMENVATTING.....	5
2 DOORLICHTINGSFOCUS	8
2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de doorlichtingsfocus.....	8
2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus.....	8
3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?	9
3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?.....	9
3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?.....	9
3.1.1.1 Infrastructuur: Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen	9
3.1.1.2 Openingstijden: Reglementering inzake openingstijden en -periodes	9
3.1.1.3 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen	10
3.1.1.4 Leerlinggebonden aanbod: Onderwijsloopbaan	12
3.1.1.5 Leerlinggebonden aanbod: Zorgvragen preventieve gezondheidszorg	13
3.1.1.6 Preventie gezondheidszorg: Profylaxe	15
3.1.1.7 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking	16
3.1.1.8 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB	18
3.1.1.9 Kinderrechten: Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren	19
3.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'?.....	21
4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	22
4.1 Personeelsorganisatie	22
4.2 Deskundigheidsbevordering.....	24
4.3 Attesteringspraktijk	26
4.4 Verwijspraktijk.....	27
5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM	30
6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM	32
6.1 Wat doet het centrum goed?	32
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	32
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?	32
7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN	33

INLEIDING

De decretale basis van het onderzoek

Tijdens een doorlichting gaat de onderwijsinspectie na of het centrum

1. de CLB-reglementering respecteert,
 2. op systematische wijze haar eigen kwaliteit onderzoekt en bewaakt,
 3. haar tekorten al dan niet zelfstandig kan wegwerken
- (zie artikel 38 van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs, 8 mei 2009).

Een doorlichting is dus een onderzoek van

1. de CLB-reglementering,
2. de kwaliteitsbewaking door het centrum,
3. het algemeen beleid van het centrum.

Een onderzoek in drie fasen

Een doorlichting bestaat uit drie fasen: het vooronderzoek, het doorlichtingsbezoek en het doorlichtingsverslag.

- Tijdens het vooronderzoek bekijkt het inspectieteam de werking van het CLB aan de hand van het CIPPO-referentiekader en de erkenningsvoorwaarden. Het vooronderzoek wordt afgesloten met een doorlichtingsfocus: een selectie van te onderzoeken aspecten tijdens het doorlichtingsbezoek.
- Tijdens het doorlichtingsbezoek voert de onderwijsinspectie het onderzoek uit aan de hand van observaties, gesprekken en analyse van documenten.
- Het doorlichtingsverslag beschrijft het resultaat van de doorlichting, bevat een advies over de verdere erkenning en wordt gepubliceerd op www.doorlichtingsverslagen.be.

Een gedifferentieerd onderzoek

1. Omdat de onderwijsinspectie gedifferentieerd doorlicht, onderzoekt het inspectieteam in het centrum een selectie van de erkenningsvoorwaarden:
 - een selectie van andere erkenningsvoorwaarden, waaronder de erkenningsvoorwaarde bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.
2. Om de kwaliteitsbewaking door het centrum na te gaan, selecteert het inspectieteam een aantal procesvariabelen. Het inspectieteam gaat met de kwaliteitswijzer na of het centrum voor deze procesvariabelen aandacht heeft voor
 - doelgerichtheid: welke doelen stelt het centrum voorop?
 - ondersteuning: welke ondersteunende initiatieven neemt het centrum om efficiënt en doelgericht te werken?
 - doeltreffendheid: bereikt het centrum de doelen en gaat het centrum dit na?
 - ontwikkeling: heeft het centrum aandacht voor nieuwe ontwikkelingen?
3. Het inspectieteam onderzoekt ten slotte het algemeen beleid van het centrum aan de hand van drie procesvariabelen: leiderschap, visieontwikkeling, besluitvorming.

Het advies

De adviezen die de onderwijsinspectie uitbrengt, hebben betrekking op de volledige organisatie. De onderwijsinspectie kan drie adviezen uitbrengen:

- een gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de verdere erkenning van het centrum.
- een beperkt gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de erkenning van het centrum als het centrum binnen een bepaalde periode voldoet aan de voorwaarden vermeld in het advies.
- een ongunstig advies: het inspectieteam adviseert om de procedure tot intrekking van de erkenning van het centrum op te starten.

Bij een ongunstig advies beoordeelt de onderwijsinspectie bovendien of het centrum de vastgestelde tekorten zelfstandig kan wegwerken.

Tot slot

Binnen een termijn van dertig kalenderdagen na ontvangst van het definitieve doorlichtingsverslag informeert de directeur alle personeelsleden over de mogelijkheid tot inzage.

Binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst moet de directeur van het centrum het verslag volledig bespreken tijdens een personeelsvergadering. Het bestuur van het centrum of zijn gemandateerde tekent het verslag voor gezien. Het bestuur stuurt het binnen dertig kalenderdagen na ontvangst terug naar de onderwijsinspectie en maakt eventueel melding van zijn opmerkingen.

Het centrum mag het verslag niet gebruiken voor publicitaire doeleinden.

Meer informatie?

www.onderwijsinspectie.be en www.doorlichtingsverslagen.be

1 SAMENVATTING

Het Vrij CLB Roeselare behoort tot de groep van de grote centra voor leerlingenbegeleiding. Alle medewerkers zijn gehuisvest op één locatie. Roeselare is één van de 13 centrumsteden in Vlaanderen. Volgens het beleid valt Roeselare eigenlijk te beschouwen als een gemiddelde provinciestad met een plattelandskarakter waar de grootstedelijke problematiek duidelijk aanwezig is. Het werkgebied van het centrum omvat basis- en secundaire scholen voor gewoon, buitengewoon en deeltijds onderwijs van het Vrij Gesubsidieerd Onderwijs en gemeentelijke basisscholen gespreid over Roeselare, Ardooie, Hooglede, Staden, Moorslede en Ledegem. Ook de leerlingen van Syntra-West behoren tot de doelgroep van het centrum. In het werkgebied is er een behoorlijk grote leerlingenstroom, d.w.z. leerlingen die het werkgebied binnen komen en anderen die het verlaten. Het centrum staat met een omkaderingsgewicht van 43,17 in voor de begeleiding van ruim 18.000 leerlingen.

Uit de analyse van de beschikbare gegevens van het werkgebied blijkt dat niet alle leerlingen het even goed doen op school. Dit leiden we o.a. af uit de opvallende cijfers over schoolse achterstand. Alle beschikbare leerlingengegevens wijzen op een betekenisvolle aanwezigheid van leerlingen met specifieke noden en behoeften. Outputgegevens op basis van registratie door de centra zijn momenteel via het Departement Onderwijs niet beschikbaar voor de inspectie. Zij zullen in de toekomst moeten duidelijk maken op welke manier het CLB haar opdracht, om in samenwerking met de school ervoor te zorgen dat al deze leerlingen op de best mogelijke wijze hun schoolloopbaan kunnen doorlopen, rekening houdend met speciale noden en behoeften, waarmaakt. De huidige vaststellingen worden gemaakt op basis van gesprekken, documenten en een rondgang.

De bevraging van de CLB-medewerkers door de inspectie wijst op een redelijk algemeen welbevinden. De score op de werkdruk heeft een negatieve invloed op het welbevinden. De besluitvaardigheid van de directie en de inspraak in het beleid worden sterk gewaardeerd. Ook de collegialiteit, de sfeer van samenwerking, de begeleiding van nieuwe medewerkers en de ondersteuning bij de professionele ontwikkeling worden als heel positief ervaren.

De auditieve privacy vande *medische circuits* in de hoofdzetel is niet gegarandeerd conform de regelgeving. Het inspectieteam heeft beslist hiervoor geen vervolgregeling op te leggen omdat het beleid getuigt van voldoende engagement en beslissingskracht om de vastgestelde tekorten binnen afzienbare tijd weg te werken. De consulten in de scholen voor buitengewoon onderwijs kunnen voor bepaalde leerlingen doorgaan in de gecontroleerde infrastructuur.

De *openingstijden* worden kenbaar gemaakt. Het centrum is toegankelijk na 17u00 op woensdag en de andere dagen op afspraak. Het onthaal en de telefonische permanentie worden verzekerd door de administratief medewerkers. Voor de vakantieperiodes is een regeling opgemaakt om de opvang van cliënten te garanderen.

Voor alle *zorgvragen onderwijsloopbaanbegeleiding* (OLB) is de individuele ondersteuning van leerlingen in functie van het maken van keuzes goed uitgebouwd. Voor elke school is er een begeleidend CLB-team met een schoolcoördinator. Zuivere OLB-vragen komen minder aan bod, meestal gaat het om vragen gekoppeld met andere thema's. Wekelijks is er multidisciplinair equipeoverleg voorzien. In het kader van diagnostiek wordt dikwijls met belangstellingsvragenlijsten gewerkt. Het peilen naar de interesses en de talenten van de leerling wordt centraal gesteld.

Het leerlinggebonden aanbod bij *afwezigheidsproblemen* wordt uitgevoerd conform de regelgeving. Het gestructureerd overleg school-CLB wordt benut voor de aanmelding en de bespreking van afwezige leerlingen alsook voor het afspreken van het verdere begeleidingstraject. De individuele begeleiding van de leerlingen is degelijk uitgebouwd. De kleuterparticipatie wordt goed opgevolgd en dit wordt gestimuleerd vanuit de samenwerking met het LOP. Bij onduidelijkheid i.v.m. medische attesten neemt de CLB-arts contact op met de behandelende arts.

Het centrum hanteert een brede definitie van gezondheid en ontwikkeling. De medewerkers spreken van een *zorgvraag preventieve gezondheidszorg* (PGZ) wanneer een medische component aanwezig is. Er zijn meerdere kanalen voor de leerlingen/ouders om zorgvragen kenbaar te maken. Er is volgens de medewerkers 'veelal' teamoverleg. Er wordt samengewerkt met externe hulpverlening in een ruim netwerk.

Op een systematische wijze neemt het centrum *profylactische maatregelen* bij de leerlingen en het schoolpersoneel om van besmettelijke ziekten te voorkomen en de verspreiding ervan tegen te gaan. De directies van de scholen worden geïnformeerd over de te volgen werkwijze. In het CLB is een permanentieregeling voorzien en een stappenplan uitgewerkt. Er is een verantwoordelijke voor het opvolgen van de ontwikkelingen in het 'Draaiboek infectieziekten CLB'.

Er wordt naar alle scholen een aanbod gedaan in het kader van de *informatieverstrekking* over het onderwijsaanbod en de aansluiting op de arbeidsmarkt. De informatieverstrekking wordt volgens stappenplannen/draaiboeken georganiseerd en is in de meeste scholen een onderdeel van een keuzebegeleidingsproces. Om deze opdracht te realiseren en ter ondersteuning zijn een werkgroep en een coördinator OLB actief. Naast het zelf opnemen van acties werkt het centrum schoolondersteunend om (nieuwe) leerkrachten deskundig te maken en te coachen.

Het centrum heeft een structuur (beleidsstaf, stuurgroep en kwaliteitswerkgroepen) en strategie uitgebouwd voor de uitwerking van het *kwaliteitsbeleid*. De visie van het VCLB Roeselare stelt dat het werken aan kwaliteitszorg een dynamisch proces is dat dient gedragen te worden door alle medewerkers. De medewerkers voelen zich betrokken bij het kwaliteitsbeleid en ervaren de aanwezige structuren als positief. Het beleidsplan en het kwaliteitswerkplan vormen het kader van waaruit het centrum de kwaliteitszorg uitbouwt. Het centrum heeft een elektronisch kwaliteitshandboek dat beschikbaar is op de public/server.

De toepassing van het *decreet rechtspositie minderjarigen* (DRM) is ingebed in de dagelijkse werking van het centrum. Om alle medewerkers te informeren over het DRM organiseerde het beleid nascholing. Op centrumniveau werden meerdere materialen ontwikkeld. Zowel leerlingen als ouders worden geïnformeerd over hun rechten. Transparantie in functie van het noteren van gegevens in het dossier wordt nagestreefd. Het al dan niet doorgeven van informatie aan scholen/externe diensten gebeurt in overleg met de cliënt en rekening houdend met het beroepsgeheim. Het betrekken van de leerling bij alle fasen in het hulpverleningsproces, vooral in het basisonderwijs, verdient meer aandacht.

Het centrum zet bij de *personeelsorganisatie* de omkaderingsgewichten in conform de regelgeving. De omkadering wordt maximaal benut voor de leerlingenbegeleiding. Voor alle scholen is er een multidisciplinair team (4 disciplines) met een schoolcoördinator. De medewerkers begeleiden kleuter- en lager onderwijs of secundair onderwijs. Er is een gedeeltelijke vrijstelling voorzien voor de personeelsleden die een coördinerende en/of ondersteunende taak opnemen.

Deskundigheidsbevordering is één van de pijlers voor een kwalitatieve dienstverlening. Een ruime basiskennis is noodzakelijk naast differentiatie tussen disciplines/equipes. De professionalisering wordt opgevolgd aan de hand van een 'professionaliseringsdossier'. Jaarlijks worden de noden en behoeften van de medewerkers én de organisatie via verschillende kanalen bevraagd. Jaarlijks organiseert het CLB een interne studiedag, daarnaast kunnen nog andere nascholingsinitiatieven georganiseerd worden. Gevolgde vormingen worden vermeld in de interne nieuwsbrief.

Het centrum heeft geen uitgeschreven visie op *verwijsp praktijk*. Signalen komen meestal via de school, ook via de consulten en rechtstreeks van ouders/leerlingen. Vooraleer te verwijzen naar externe hulpverlening worden een aantal stappen gezet: onthaal, vraagverheldering en eventueel een kortdurende begeleiding. De beslissing om te verwijzen wordt in principe genomen in het team. De uitwisseling van gegevens met

externe diensten wordt vooraf besproken met de cliënt. De systematische betrokkenheid van de leerling (vooral in het basisonderwijs) verdient meer aandacht.

Het onderzoek naar Bewoonbaarheid, Veiligheid en Hygiëne (BVH) levert een gunstig advies op.

In uitvoering van het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies voor de erkenning en subsidiëring **gunstig**.

2 DOORLICHTINGSFOCUS

Op basis van het vooronderzoek en in het kader van een gedifferentieerde doorlichting selecteerde de onderwijsinspectie onderstaande erkenningsvoorwaarden/prestaties en procesindicatoren/procesvariabelen voor verder onderzoek.

2.1 Erkenningsvoorwaarden/prestaties in de doorlichtingsfocus

Infrastructuur

Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Openingstijden

Reglementering inzake openingstijden en -periodes

Leerlinggebonden aanbod

Afwezigheidsproblemen

Onderwijsloopbaan

Zorgvragen preventieve gezondheidszorg

Preventie gezondheidszorg

Profylaxe

Schoolondersteuning

Informatieverstrekking

Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Kinderrechten

Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren

2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus

Personeel - Personeelsbeheer

Personeelsorganisatie

Personeel - Professionalisering

Deskundigheidsbevordering

Onderwijs - Evaluatie

Attesteringspraktijk

Verwijspraktijk

3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?

3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?

3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?

Het onderzoek naar het voldoen aan de onderwijsdoelstellingen levert voor de geselecteerde erkenningsvoorwaarden/prestaties het volgende op.

3.1.1.1 Infrastructuur: taken kwaliteitsvol uitvoeren en privacy garanderen

Voldoet niet

De circuits in het centrum vormen een functioneel geheel. De medische infrastructuur voldoet niet omdat aan de voorwaarden inzake auditieve privacy niet voldaan wordt, cfr. BVR betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van de medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding (2008)

algemene hygiëne, comfort en veiligheid

De twee medische circuits in Roeselare werden gecontroleerd.

*auditieve privacy
visuele privacy*

functioneel circuit

Het CLB besteedt aandacht aan de algemene hygiëne, het comfort en de veiligheid. Er zijn vier kleedhokjes voorzien per circuit. Het biometrielokaal en het dokterslokaal zijn uitgerust in functie van een kwalitatief onderzoek. Er is een aparte ruimte voor leerlingen die onwel worden.

Om de voorgeschreven temperatuur te waarborgen is het aangewezen in alle lokalen een meting te voorzien.

Het centrum heeft aandacht voor de visuele privacy door o.a. het installeren van one-way-deuren. De inspectie stelt vast dat daarentegen de auditieve privacy onvoldoende wordt gegarandeerd.

Volgende scholen waar consulten/gesprekken voor leerlingen van het buitengewoon onderwijs (buo) doorgaan of waar de school ze wenst te laten doorgaan, werden bezocht:

- Dominiek Savio (type 4) te Gits
- Hagewinde De Parel (type 2) te Roeselare
- Sint.-Idesbald (type 1 en 3 bubao en buso OV3) te Roeselare

De inspectie is van oordeel dat het voor bepaalde groepen van leerlingen aangewezen is de consulten te laten doorgaan in een voor hen vertrouwde omgeving.

Voor de consulten van de leerlingen van Dominiek Savio en de 'geselecteerde leerlingen' van De Parel (Hagewinde type 2) kan dit gemotiveerd worden. Hier is het van belang in de gebruikte lokalen de visuele privacy optimaal te garanderen.

De lokalen in de medische afdeling van Sint-Idesbald kunnen voldoen mits er aanpassingen gebeuren inzake de auditieve privacy. Het is van belang dat het centrum met de school overlegt voor welke leerlingen het zinvol én nodig is het consult in de school te laten doorgaan.

3.1.1.2 Openingstijden: Reglementering inzake openingstijden en -periodes

Voldoet

De openingstijden en -periodes worden via meerdere kanalen kenbaar gemaakt.

Het centrum is toegankelijk, ook na 17u00.

Er werden afspraken gemaakt betreffende de aanwezigheid van voldoende technische personeelsleden voor alle verlofperiodes en de brugdagen.

*kenbaar maken
toegankelijk na 17 uur
permanentieregeling tijdens
verlofperiodes*

Men kan in het centrum terecht van 8u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 17u00. Op woensdagavond is het centrum open tot 18u00.

Hieruit blijkt dat het centrum kan geconsulteerd worden na 17u00 zoals de regelgeving voorziet.

De openingstijden en -periodes worden kenbaar gemaakt via diverse kanalen:

- de website van het centrum
- een affichering aan de ingang van het centrum
- de folders van het centrum
- op informatiemomenten voor leerlingen en/of ouders
- het schoolreglement
- ...

De telefonische permanentie en het onthaal worden vooral opgenomen door het administratief personeel. Zij staan in voor de eerste opvang en zorgen ervoor dat leerlingen/ouders terecht komen bij het personeelslid dat best geplaatst is om de cliënten verder te helpen. Hiertoe beschikken zij over een elektronische agenda die door de personeelsleden wordt ingevuld.

Voor de korte verlofperiodes (herfst en krokus) en voor de knelpunt dagen werd een gedetailleerde regeling uitgewerkt. Elke dag zijn alle disciplines vertegenwoordigd (de arts een halve dag).

Voor de permanentie in juli/augustus is een aparte regeling uitgewerkt. Ook hier zijn steeds voldoende technische personeelsleden aanwezig. Het aantal personeelsleden wordt bepaald op basis van ervaring én registratie van het aantal vragen van de voorbije jaren.

Het centrum is bereikbaar zoals voorzien in de regelgeving. Dit maakt het mogelijk dat cliënten snel een antwoord krijgen op hun vragen.

De wijze waarop het permanentiesysteem wordt ingevuld wordt elk schooljaar geëvalueerd binnen de disciplinevergaderingen. Het permanentiesysteem (ingevoerd in 2010-2011) werd na een jaar geëvalueerd en bijgesteld op basis van een gerichte bevraging bij alle personeelsleden.

3.1.1.3 Leerlinggebonden aanbod: Afwezigheidsproblemen

Voldoet

Na melding door en in overleg met de school start het centrum een traject op voor de verschillende soorten signalen die opgenomen zijn in de regelgeving. Indien de achterliggende problematiek de draagkracht van de school overstijgt neemt het CLB de individuele begeleiding op zich.

Bijzondere aandacht wordt besteed aan de kleuterparticipatie om te vermijden dat de ontwikkeling en het leerproces bedreigd zouden worden.

*registratie in de school
gestructureerd overleg
hulpverleningstraject
multidisciplinair handelen
aandacht kleuterparticipatie
multidisciplinair dossier
registratie*

Overzicht van de meldingen (zodra een leerling 30 codes B heeft) aan het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming op niveau van het werkgebied:

- schooljaar 2007-2008: 63
- schooljaar 2008-2009: 128
- schooljaar 2009-2010: 143
- schooljaar 2010-2011: 171
- schooljaar 2011-2012: 145
- schooljaar 2012-2013: 132

De medewerkers zijn meestal goed op de hoogte van de wijze waarop de

registratie verloopt in de scholen: wie kent de codes toe, wie is verantwoordelijk voor de registratie, wie kijkt de doktersattesten na, ... De verantwoordelijke voor het aanbrengen van signalen is gekend.

In alle scholen wordt gestructureerd overleg georganiseerd waarbij de signalen rond afwezigheden aan bod komen. Dit is mogelijk tijdens het MDO/zorgoverleg of de cel leerlingenbegeleiding maar het kan ook apart georganiseerd worden (spijbelcel). Dergelijk overlegmoment wordt ook benut voor vraagverheldering, het maken van afspraken en voor feedback aan de school.

Leerlingen met 10 B-codes, leerlingen die frequent afwezig zijn waardoor hun loopbaan in het gedrang komt (=zorgwekkende afwezigheid) en leerlingen die vallen onder tuchtmaatregelen (schorsing, tijdelijke en/of definitieve uitsluiting) worden door de school gesignaleerd. Dit is in overeenstemming met de regelgeving. Het systematisch bespreken van leerlingen die vallen onder tuchtmaatregelen, vooral de schorsing of tijdelijke uitsluiting, lukt nog niet in alle scholen. Bij de bespreking wordt in sommige scholen een overzicht van alle toegekende codes ter beschikking gesteld, in andere scholen heeft het team toegang tot het elektronisch platform waardoor alle gegevens automatisch beschikbaar zijn.

Meestal heeft de school reeds een aantal initiatieven genomen vooraleer de leerling aangemeld wordt op het overleg: bv. ouders contacteren, een brief sturen, gesprek met leerling, ... Indien blijkt dat de (achterliggende) problematiek te complex is, waardoor de draagkracht van de school overschreden wordt, neemt het CLB de begeleiding van de leerlingen op zich. Steeds wordt een gesprek gepland met de ouders en/of de leerling als start van dit hulpverleningstraject.

De afspraken aangaande het multidisciplinair handelen (MDH) zijn voor interpretatie vatbaar. Dit heeft voor gevolg dat teamoverleg afhankelijk is van het initiatief van de CLB-medewerker die binnen het team de begeleiding op zich neemt. Heel vaak komt informeel overleg en/of collegiale consultatie voor tijdens begeleidingen. Het overleg is structureel voorzien in de jaarkalender.

De kleuterparticipatie wordt in bijna alle scholen goed opgevolgd. De medewerkers geven aan dat de registratie en de opvolging systematisch gebeuren voor alle kleuterklassen. De wijze waarop de aan- of afwezige kinderen in het kleuteronderwijs worden opgevolgd verloopt parallel met de opvolging van de leerplichtige leerlingen. De kleuterparticipatie wordt eveneens opgevolgd en gestimuleerd door het Lokaal Overlegplatform (LOP), waar het centrum actief bij betrokken is.

De scholen betrekken het CLB indien een medisch attest vragen oproept (bv. vervalsing, dixit-attesten, een opeenstapeling van attesten van dezelfde arts of van verschillende artsen). De CLB-medewerker meldt dit aan de CLB-arts die dan eventueel contact neemt met de behandelende geneesheer meestal na gesprek met de cliënt. Vorig schooljaar werd de CLB-werking (o.a. rond de begeleiding van afwezigen) toegelicht aan de leden van de huisartsenbond waardoor de contacten met de behandelende geneesheer meestal vlot verlopen.

Voor de opvolging en begeleiding van afwezige leerlingen wordt samengewerkt met meerdere diensten en organisaties, o.a. time-out projecten, bijzondere

jeugdzorg, zorgboerderijen, thuisbegeleidingsdienst, ...

Om de kwaliteit en de gelijkgerichtheid te bevorderen werd in het schooljaar 2012-2013 een kwaliteitsplan opgesteld. Dit heeft voor gevolg dat voor de ondersteuning van de medewerkers een aantal documenten ontwikkeld werden: (1) het "stappenplan leerplicht", uitgewerkt per niveau en als bijlage toegevoegd aan het beleidscontract, (2) een "standaardbrief afwezigheden" om te gebruiken in de communicatie met ouders en (3) een overzicht met linken naar interessante websites of documenten.

De wijze waarop de samenwerking school-CLB verloopt wordt in bijzondere bepalingen/afsprakennota's (BB/AN) opgenomen. Sommige teams hebben in dit verband reeds stappen gezet maar een aantal acties kunnen nog concreter en meer schoolspecifiek uitgeschreven worden.

De begeleidingen in het kader van de leerplichtopvolging worden geregistreerd in LARS zoals voorgeschreven door de overheid.

Het is aangewezen om de geregistreeerde gegevens op centrumniveau te verzamelen en te analyseren om een beeld te krijgen van de omvang van de problematiek in het werkgebied. Dit laat toe om via een aanbod voor schoolondersteuning samen met de school te komen tot meer gerichte preventie.

3.1.1.4 Leerlinggebonden aanbod: Onderwijsloopbaan

Voldoet

Voor alle zorgvragen onderwijsloopbaanbegeleiding (OLB) biedt het centrum de kernactiviteiten aan zoals vermeld in de regelgeving. Het centrum besteedt hierbij bijzondere aandacht aan de keuzeprocessen in de onderwijsloopbaan ter voorbereiding van de overgangen.

*kernactiviteiten
aandacht voor de overgangen
tijdens scharniermomenten
aandacht voor anderstalige
nieuwkomers
multidisciplinair handelen
respecteren DRM
multidisciplinair dossier
registratie*

Het centrum heeft een visie 'Informatieverstrekking onderwijslandschap' waarbij zowel de CLB-opdrachten rond de individuele begeleiding (leerlinggebonden aanbod) als de schoolondersteunende opdracht (informatieverstrekking) geduid worden.

De individuele ondersteuning van leerlingen met zorgvragen in functie van het maken van keuzes in de onderwijsloopbaan is goed uitgebouwd.

Voor elke school is er een begeleidend CLB-team met een schoolcoördinator. In het lager- en het secundair onderwijs is de schoolcoördinator iemand van de P-discipline. De schoolcoördinator fungeert als aanspreekpunt en doet het onthaal. Vragen rond OLB behoren tot de taak van de MW-discipline. De scholen zijn daarvan op de hoogte wat tot gevolg heeft dat zij soms rechtstreeks contact opnemen met de MW. Meestal worden de vragen van scholen gemeld en besproken op het MDO en de cel leerlingenbegeleiding. In het basisonderwijs wordt bijna altijd met een signaleringsfiche gewerkt waardoor het voortraject en de vraag van de school geduid worden. In het secundair onderwijs verloopt dit verschillend (schriftelijk en/of elektronisch).

Ouders en leerlingen kunnen ook rechtstreeks bij het CLB terecht. Naar aanleiding van de medische consulten en de vragenlijsten komen eveneens vragen.

De overlegmomenten in de school worden opgenomen door de schoolcoördinator, soms aangevuld met een ander teamlid. Tijdens het proces

van de vraagverheldering worden alle actoren betrokken en de verschillende mogelijkheden afgetoetst. Zuivere OLB-vragen komen minder aan bod, meestal gaat het om vragen gekoppeld met andere thema's. De medewerkers stimuleren de scholen om ouders en leerlingen zoveel mogelijk zelf de hulpvraag aan het CLB te laten stellen.

Wekelijks is er multidisciplinair overleg. Dit overleg gaat door in de equipes (zie 4.1. personeelsorganisatie). Daarnaast is er ook schoolteamoverleg. Alle teamleden kunnen casussen ter bespreking aanbrengen. Het centrum maakt een onderscheid tussen eenvoudige, vertrouwde en complexe casussen. Uit de gesprekken met de teams blijkt dat de schoolcoördinator vooral de casussen aanbrengt. Criteria voor welke casussen op team dienen gebracht te worden, kunnen duidelijker geformuleerd worden. Er is ook veel informeel overleg.

De medewerkers hebben zicht op de zorgstructuur van de school. De werking van het CLB is aanvullend aan die van de scholen en vertrekt vanuit de visie op het zorgcontinuüm. Het zorgcontinuüm alsook het HGW/HGD is aan alle scholen (directies, zorgcoördinatoren en leerlingenbegeleiders) toegelicht en vormt de basis voor het maken van samenwerkingsafspraken tussen school en CLB. Het centrum ontwikkelde recent een 'HGD Traject Document' ter ondersteuning van de medewerkers.

Bij de individuele ondersteuning van leerlingen wordt na het onthaal en de vraagverheldering vooral de kernactiviteit informatie- en adviesverstrekking opgenomen. In sommige gevallen wordt er ook, bij problematische keuzes, een kortdurende begeleiding opgestart, dit meestal in functie van de voorbereiding van de overgangen of het veranderen van onderwijsniveau/studierichting.

In het kader van diagnostiek wordt dikwijls met belangstellingsvragenlijsten gewerkt. Het peilen naar de interesses en de talenten van de leerling wordt centraal gesteld.

Hoewel in het werkgebied anderstalige leerlingen aanwezig zijn, neemt het centrum voor deze doelgroep weinig specifieke en gerichte acties op.

De begeleidingen worden systematisch geregistreerd in het elektronisch dossier via LARS.

De zorg voor de kwaliteit van het begeleidingstraject wordt gegarandeerd door het gebruik van de methodiek HGW/HGD. Daarnaast wordt tijdens de equipevergaderingen casusbespreking voorzien. Procesevaluatie wordt niet opgenomen.

3.1.1.5 Leerlinggebonden aanbod: Zorgvragen preventieve gezondheidszorg

Voldoet

Het CLB voert de kernactiviteiten uit bij de begeleiding van zorgvragen preventieve gezondheidszorg (PGZ) zoals voorzien in de regelgeving. Het volgt hierbij de binnen het centrum afgesproken methodiek. Er is meestal aandacht voor het multidisciplinair handelen.

*kernactiviteiten
multidisciplinair handelen
respecteren DRM
multidisciplinair dossier
registratie*

Het Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de operationele doelstellingen van de Centra voor Leerlingenbegeleiding ('BVR operationele doelstellingen') vermeldt in art. 11 dat een CLB 'voor alle zorgvragen binnen het begeleidingsdomein PGZ minimaal alle kernactiviteiten aanbiedt, met

uitzondering van kortdurende begeleidingen'. Gezien het centrum zich zelf 'eerder zwak' inschat voor deze opdracht, ging de inspectie na op welke wijze dit in het dagelijks handelen al dan niet tot uiting komt.

We stellen vast dat er in de BB/AN weinig duiding gegeven wordt over zorgvragen PGZ. Dit wordt bevestigd in de gesprekken. In de BB/AN beschrijft het centrum de werkwijze die het wil volgen voor de vraaggestuurde werking voor de verschillende domeinen. Het leerlinggebonden aanbod PGZ komt niet tot uiting. Onder PGZ lezen we vooral schoolondersteunende initiatieven. Het is aangewezen de wijze waarop school en CLB de leerlinggebonden activiteiten, ook zorgvragen PGZ, aanpakken specifiek te omschrijven.

In het activiteitenverslag 2011-2012 is opgenomen hoeveel leerlinggebonden acties werden geregistreerd en welke actoren betrokken waren. We kunnen niet afleiden over welke leerlinggebonden activiteiten het gaat. Uit de bespreking van de casussen en op basis van de beschikbare gegevens in het centrum blijkt dat medewerkers deze opdracht wel opnemen. De kernactiviteiten en de termijnen zijn gekend.

Het centrum hanteert een brede definitie van gezondheid en ontwikkeling. De medewerkers spreken van een zorgvraag PGZ wanneer een medische component aanwezig is. Volgende voorbeelden worden aangehaald: epilepsie, eetproblemen, motorische problemen, zindelijkheid, middelengebruik, psychosomatische klachten, ...

Uit de gesprekken blijkt dat de school signalen geeft op het overleg (MDO voor baso of cel leerlingenbegeleiding voor so). Vragen kunnen aan bod komen tijdens een medisch consult of ouders/leerlingen stellen een vraag via de oudervragenlijst. Soms komen vragen vanuit het netwerk.

Het voortraject wordt in kaart gebracht ofwel aan de hand van een signaleringsfiche of via een gesprek. Indien er een hulpverleningstraject wordt opgestart is het van belang na te gaan of de cliënt een hulpvraag heeft (in de casussen was dit niet steeds duidelijk) en op welke wijze alle actoren (school, leerling, ouders) betrokken worden tijdens het hele proces.

Er is volgens de medewerkers 'veelal' teamoverleg. De tijd voor multidisciplinair overleg wordt structureel voorzien via de equipowerking (zie 4.1. personeelsorganisatie) maar er zijn weinig concrete criteria noch afspraken voor MDH. Wie de vraag onthaalt bepaalt of die op een team aan bod komt. Er is veel informeel overleg dat niet genoteerd wordt in het MDD.

Soms worden kortdurende begeleidingen opgenomen om gericht door te verwijzen. Er wordt samengewerkt met externe hulpverlening in een ruim netwerk. In het buo is het van belang de draaischijf van het CLB te bewaken.

Een verwijzing is meestal een teambeslissing (zie 4.4. verwijzingspraktijk). Uit de gesprekken blijkt dat follow-up na een verwijzing niet systematisch voorzien wordt.

In de casussen stellen we vast dat er vaak raakvlakken zijn met andere domeinen. Dit verklaart waarom meerdere van de aangehaalde casussen onder een ander domein geregistreerd werden zoals L&S, PSF, Daarnaast stellen de

medewerkers vast dat de discipline bepalend is bij de registratie. Het is van belang uit te klaren wanneer iets als 'zorgvraag PGZ' geregistreerd wordt opdat dit in de output van het centrum zichtbaar zou worden.

In de gesprekken komt aan bod dat de teamleden alert zijn voor de toepassing van het DRM. Bij de start van een begeleiding worden de CLB-werking en sommige rechten geduid, vaak op maat van de leerling. Uit de analyse van de dossiers komt dit niet steeds tot uiting. (zie ook 3.1.1.9. DRM)
De school krijgt feedback van relevante informatie via het MDO/de cel, na toestemming van de ouders/leerling.

Procesevaluatie kan zinvol zijn in het kader van kwaliteitsverbetering.

3.1.1.6 Preventie gezondheidszorg: Profylaxe

Voldoet

Het centrum neemt op een systematische wijze profylactische maatregelen bij de leerlingen en het schoolpersoneel en volgt daarbij de aanbevelingen in het Draaiboek infectieziekten CLB. Er worden afspraken gemaakt met de scholen over de te nemen maatregelen.

*organisatie
afspraken met de actoren
informatie aan de betrokkenen
registratie*

Het centrum neemt profylactische maatregelen bij leerlingen en schoolpersoneel conform de regelgeving.

Het CLB informeert de directies van de scholen over de te volgen werkwijze. De informatie is opgenomen in de BB/AN en de bijlage op de CLB-website.

Het 'Draaiboek Infectieziekten CLB' is de leidraad voor de te volgen stappen.

De medisch-coördinator staat in voor de coördinatie van het luik besmettelijke ziekten.

Het VCLB Roeselare kreeg in 2012-2013 meerdere meldingen van infectieziekten, voornamelijk bof, maar ook scabiës, mazelen, ...

Omdat er nood was aan een uniforme werking werd dit thema vorig jaar weerhouden als prioritair project (zie 3.1.1.8. kwaliteitsbeleid). Een werkgroep, waarbij de administratief medewerkers werden betrokken, werkte een stappenplan uit. De voorgestelde werkwijze werd gecommuniceerd naar alle medewerkers. Dit project werd uitgewerkt via een kwaliteitsplan.

Meldingen kunnen enkel telefonisch gedaan worden. De signalen komen van de school bij de verantwoordelijke CLB-arts terecht, die contact opneemt met de ouders en/of de behandelende arts.

Het centrum voorziet een permanentieregeling waarbij de directeur het eerste aanspreekpunt is en hij zal, indien nodig, de verantwoordelijke arts van de betreffende school informeren.

Het centrum werkt frequent samen met de afdeling Toezicht Volksgezondheid voor o.a. het inwinnen van advies over te nemen maatregelen.

De bond van de huisartsen werd, n.a.v. de bofmeldingen, gecontacteerd om de werkwijze van het centrum toe te lichten. Hierbij werd de nadruk gelegd op de verantwoordelijkheid van de behandelende arts om de directe omgeving van de patiënt te verwittigen bij het vaststellen van een infectieziekte.

Het VCLB Roeselare heeft verantwoordelijken aangeduid per standaard, zo ook voor het Draaiboek Infectieziekten en de standaard vaccinaties. Van hen wordt verwacht dat zij de ontwikkelingen opvolgen en communiceren naar de medische

equipe via de disciplinevergadering. Op dit overleg wordt het stappenplan geëvalueerd en worden voorstellen tot bijsturing opgenomen.

Alle ondernomen acties worden geregistreerd in LARS. Daarnaast heeft het centrum een eigen registratie om alle medewerkers te informeren. De cijfergegevens worden opgenomen in het activiteitenverslag. In het overzicht van 2011-2012 staat vermeld: 'Er waren 18 activiteiten omtrent besmettelijke ziekten, rond 12 verschillende leerlingen'.

Vorig jaar werd, via een prioritair project, het luizenstappenplan herwerkt. De eerste verantwoordelijkheid wordt bij de ouders en de school gelegd. Het CLB neemt een schoolondersteunende rol op.

3.1.1.7 Schoolondersteuning: Informatieverstrekking

Voldoet

Het centrum organiseert, in samenwerking met de school, acties rond studie-en beroepskeuze en participeert in bijna alle scholen actief in de uitvoering ervan. De informatieverstrekking gebeurt op volledige en neutrale wijze voor de leerlingen van het laatste jaar van het basisonderwijs, het tweede jaar van de eerste graad so en het tweede jaar van de derde graad so. Het centrum verstrekt eveneens op een gestructureerde wijze preventief en tijdig informatie aan ouders, leerlingen en schoolpersoneel over de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.

*organisatie
aanbod tijdens de
scharniermomenten
interne en externe afspraken
materialen
registratie*

Uit de gesprekken met de directie en de medewerkers blijkt dat er naar alle scholen een aanbod gedaan wordt in het kader van de informatieverstrekking over het onderwijsaanbod en de aansluiting op de arbeidsmarkt zoals vermeld in art. 16 DCLB en art. 19 'BVR operationele doelstellingen'. Het aanbod is algemeen en wordt opgenomen in de beleidscontracten. Het schoolspecifieke is soms opgenomen in de BB/AN. Het is aangewezen dit aanbod concreter en meer schoolspecifiek met alle scholen - vooral in het basisonderwijs - te vermelden in de BB/AN.

Het centrum heeft een visie 'informatieverstrekking – onderwijslandschap'. Deze visie kwam er naar aanleiding van een probleemstelling en is eerder een stappenplan om een gelijkgerichte werking te faciliteren. De visietekst bevat zowel elementen van schoolondersteuning als van het leerlinggebonden aanbod OLB. Het is aangewezen beide opdrachten duidelijk van elkaar te scheiden. De informatieverstrekking wordt volgens stappenplannen/draaiboeken georganiseerd en is in de meeste scholen een onderdeel van een keuzebegeleidingsproces. De draaiboeken geven de periodes weer waarin bepaalde activiteiten dienen opgenomen te worden.

Er is een werkgroep en een coördinator OLB. De coördinator leidt de vergaderingen van de werkgroep die bestaat uit alle maatschappelijk werkers en de P-discipline van het so. De werkgroep bespreekt (nieuwe) materialen, evalueert de draaiboeken/stappenplannen, werkt eigen materialen bij en geeft interessante vorming door. De coördinator bundelt en actualiseert alle materialen, werkt niveau-overstijgend en volgt nieuwe ontwikkelingen op (o.a. door deelname aan externe werkgroepen, samenwerking met andere CLB's, de organisatie van de SID-IN West-Vlaanderen). Het centrum heeft ervoor gekozen dat informatieverstrekking een taak is voor de MW-discipline. De andere disciplines moeten minstens één infomoment meevolgen opdat zij ook een minimumdeskundigheid behouden.

In alle basisscholen (op één na) wordt met het keuzewerkboek 'Op stap naar het SO' gewerkt. Het CLB geeft in alle scholen de keuzeles 'Ik leer het secundair onderwijs kennen' en ondersteunt de klasleraar in het keuzetraject. Het CLB nodigt samen met de scholen ook de ouders uit om bij deze les aanwezig te zijn. Dit is een succes, er is steeds een grote opkomst. De leerlingen ontvangen de brochure 'Op stap naar de 1e graad' van Onderwijskiezer en leren ook werken met Onderwijskiezer, al dan niet met een oefenmoment onder begeleiding. Daarnaast organiseert het centrum een infoavond over de overgang basisschool voor de ouders van alle scholen van het werkgebied, op een centrale locatie - los van de scholen. De scholen ondersteunen dit initiatief en stimuleren ouders om hieraan deel te nemen.

In het tweede jaar van de eerste graad krijgen alle leerlingen informatie over de verdere keuzemogelijkheden. Het centrum verzorgt in bijna alle scholen van het werkgebied de informatieverstrekking naar leerlingen en ouders. De wijze waarop dit gebeurt wordt aangepast aan de doelgroep en kan verschillen van school tot school. Het CLB verzorgt bv. de infoles als onderdeel van een keuzeprocess. Ook hier wordt veelal gewerkt met een keuzewerkboek 'Op stap naar de tweede graad SO'. Alle leerlingen ontvangen de brochure 'Op stap naar de 2de graad SO' (VCLB). Het centrum participeert actief aan ouderavonden waar zij samen met de school de info brengen. Meestal brengt de school het eigen aanbod en vult het CLB aan met de andere mogelijkheden binnen het onderwijslandschap. In twee scholen weigert men het aanbod, deze weigering is opgenomen in de BB/AN. Het CLB werkt aanklampend en doet elk jaar opnieuw het aanbod. De teams hebben een zicht op de informatie die de school brengt en kunnen soms aanpassingen aanbrengen. Om tegemoet te komen aan de decretale opdracht is het aangewezen initiatieven te nemen, eventueel los van de school, waardoor alle ouders en leerlingen volledige, objectieve en neutrale informatie krijgen.

In het tweede jaar van de derde graad secundair onderwijs wordt door het CLB in alle scholen op verschillende en aangepaste wijze informatie gegeven en wordt er geparticipeerd aan de voorbereiding van het bezoek aan de SID-IN. Alle leerlingen ontvangen de brochure 'Wat na het secundair onderwijs?'

In het zesde en/of zevende jaar beroepsonderwijs wordt informatie gegeven over de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Men legt de klemtoon op het behalen van het diploma so en het levenslang leren. Ouders worden door het CLB geïnformeerd tijdens de informatieavonden op school.

In het buitengewoon lager onderwijs wordt er meestal (afhankelijk van het type) op dezelfde manier gewerkt als in het gewoon basisschool, maar met aangepaste documenten. In het buitengewoon secundair onderwijs wordt de loopbaanbegeleiding meestal individueel met leerlingen en ouders opgenomen.

Het centrum werkt schoolondersteunend. Er wordt individuele coaching voorzien voor nieuwe leerkrachten, er zijn sessies mogelijk voor klasleraren BVL en er is een actieve inbreng in de aanvangsbegeleiding voor leerkrachten van de scholengemeenschap. Bij de invoering van het vernieuwde keuzewerkboek 'Op stap naar het SO' (2012) werd voor alle betrokkenen (leerkrachten 6e lj - directies-zorgcoördinatoren) een infosessie verzorgd door het centrum.

In het kader van het stimuleren van de doorstroming naar de STEM-richtingen

(Science, Technology, Engineering and Mathematics) en het verhogen van het aantal meisjes in deze richtingen en beroepen, stellen we vast dat de medewerkers weinig zicht hebben op de initiatieven die de scholen hierrond nemen. Men verwijst hiervoor naar de speciale STEM-pagina's op de Onderwijskiezer. Het centrum werkt actief mee aan de tso/bso demo-dagen van de scholengemeenschap, waar zij als neutrale spreker informatie geven over alle richtingen.

In functie van de informatievertrekking over de welzijns- en gezondheidsdiensten gebruikt het centrum een eigen sociale kaart evenals de provinciale sociale kaart. De nodige informatie wordt, op vraag, aan de scholen bezorgd, met inachtneming van de draaischijffunctie van het CLB.

3.1.1.8 Kwaliteitsbeleid: Kwaliteitsbeleid conform hoofdstuk XI DCLB

Voldoet

Het centrum heeft een kwaliteitsbeleid ontwikkeld. De thema's waarop het kwaliteitsbeleid zich richt zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek. De kwaliteitsplannen omvatten de items die de regelgeving voorschrijft. Alle activiteiten m.b.t. de zorg voor kwaliteit worden gekaderd in het totale kwaliteitsbeleid.

*kwaliteitscoördinator
kwaliteitsplan
kwaliteitshandboek
kwaliteitsbeleid
zorg voor kwaliteit*

Het centrum heeft een structuur en strategie uitgebouwd voor de uitwerking van het kwaliteitsbeleid:

- de beleidsstaf bestaat uit de directie, de kwaliteitscoördinator, de coördinatoren basis- en secundair onderwijs, de medisch coördinator, de disciplinecoördinator PMW, de coördinator kansenbevordering en de directiesecretaris. De staf staat in voor het dagelijks bestuur van het centrum.
- de stuurgroep bestaat uit de beleidsstaf aangevuld met de coördinatoren OLB, PSF, PGZ, leren en studeren en buo. De stuurgroep fungeert als denktank voor de inhoudelijke werking, werkt het kwaliteitsbeleid verder uit en neemt de coördinatie van de kwaliteitswerkgroepen op. De kwaliteitscoördinator heeft voor de opdrachten kwaliteit, ICT en algemene coördinatie samen een vrijstelling van 100%. Alle leden van de stuurgroep volgen vorming rond kwaliteitszorg.
- de kwaliteitswerkgroepen bestaan uit een afvaardiging van medewerkers uit de verschillende disciplines en niveaus. Zij werken gedurende 5 halve dagen op een schooljaar aan een verbeterproject, de 'prioritaire projecten'. Zij ontwikkelen procedures en/of stappenplannen voor specifieke thema's en doelgroepen.

De visie van het VCLB Roeselare stelt dat het werken aan kwaliteitszorg een dynamisch proces is dat dient gedragen te worden door alle medewerkers. Voortdurende reflectie en flexibiliteit staan hierin centraal.

De terugkoppeling van informatie gebeurt door de stuurgroep die de doorstroming verzorgt naar de disciplines, de equipes en de niveaus die ze vertegenwoordigen. Daarnaast is er informatieoverdracht tijdens de centrumvergaderingen. De participatie en het meedenken over de kwaliteit door de andere medewerkers gebeurt in de kwaliteitswerkgroepen (via de prioritaire projecten).

Vanuit de evaluatie van het vorige beleidsplan, de resultaten van een SWOT-analyse van het nieuwe beleidsplan, registratiegegevens, maatschappelijke ontwikkelingen, ... wordt het huidige beleidsplan (2013-2020) opgemaakt. Het beleidsplan en het kwaliteitswerkplan (2013-2014) vormen het kader van waaruit het centrum de kwaliteitszorg uitbouwt.

In het kwaliteitswerkplan worden concrete doelstellingen geformuleerd voor het huidige schooljaar. De kwaliteitswerkgroepen werken verbeterprojecten (prioritaire projecten) uit. De selectie van de prioritaire projecten gebeurt door de stuurgroep. De feedback over de gekozen projecten vindt plaats tijdens de centrumvergaderingen. De medewerkers hebben niet altijd zicht op de criteria die gebruikt worden voor het al dan niet doorgaan van een project. Het beleid kiest ervoor dat alle werkgroepen via een kwaliteitsplan werken. De kwaliteitscoördinator bewaakt in nauwe samenwerking met de directie en de stuurgroep of de doelstellingen gerealiseerd worden.

Uit de gesprekken met de medewerkers stellen we vast dat de gekozen structuur en strategie gedragen en toegepast wordt. Zij voelen zich betrokken bij het kwaliteitsbeleid en ervaren de aanwezige structuren als positief in functie van het geïnformeerd worden, de gelijkgerichte werking en de kwaliteitsborging.

Het centrum heeft in 2009 een traject van zelfevaluatie doorlopen (op de verschillende domeinen). De resultaten werden benut en resulteerden in een aantal verbeterprojecten.

Het centrum verzamelt en analyseert data rond verschillende thema's. Deze gegevens en de gegevens beschikbaar in de scholen worden door de individuele medewerkers nog te weinig benut om hun persoonlijk functioneren bij te sturen.

Het centrum voerde, in het kader van de prioritaire projecten, enkele gerichte cliëntbevestigingen uit (o.a. telefonisch cliëntonthaal). Daarnaast zijn er op centrumniveau bevestigingen rond welbevinden gedaan.

Het centrum heeft een elektronisch kwaliteitshandboek dat beschikbaar is op de public/server. Het handboek is conform de regelgeving. Om alle interne afspraken en documenten snel terug te vinden is recent de online WIKI opgestart.

3.1.1.9 Kinderrechten: Decreet rechtspositie minderjarigen respecteren

Voldoet

Het centrum respecteert de rechten van de minderjarigen en de ouders. Het centrum neemt initiatieven om de minderjarigen/ouders te informeren over hun rechten.

<i>recht op informatie</i>	Naar aanleiding van het onderzoek Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) door de inspectie in het schooljaar 2009-2010 heeft het centrum een verbeterproject DRM/IJH opgestart waarin meerdere doelstellingen en acties zijn opgenomen.
<i>recht op inspraak en participatie</i>	
<i>recht op privacy</i>	
<i>dossier</i>	
<i>bekwaamheid</i>	
<i>toegangsbeleid</i>	Om alle medewerkers te informeren over het DRM organiseerde het beleid vorming en casusbesprekingen. Alle DRM-vragen vanuit de verschillende equipes worden gebundeld, beantwoord en gepubliceerd op de public. Er zijn afspraken gemaakt in functie van de toepassing van het DRM in de dagelijkse werking. Voor de scholen (directies en leerlingenbegeleiders) organiseerde het centrum ontmoetingsdagen waarbij het DRM, de IJH, het beroepsgeheim versus ambtsgeheim, de opbouw van een dossier, het uitwisselen van gegevens, ... werden toegelicht.
<i>recht op bijstand</i>	

In functie van het recht op informatie kiest het centrum om tijdens de intake de klemtoon te leggen op het informeren van de leerling en/of de ouders over de

werking van het CLB. Het informeren over de rechten in de hulpverlening gebeurt in de loop van het hulpverleningstraject en vooral mondeling. De medewerkers kunnen gebruik maken van een checklist waarin vermeld staat welke rechten dienen besproken te worden. Het centrum beschikt over verschillende folders voor de leerling/ouders. Het informeren van de cliënt (over de rechten in de hulpverlening en over de CLB-werking) wordt meestal niet geregistreerd in het dossier.

Inspraak en participatie van de cliënt tijdens het hulpverleningsproces wordt gegarandeerd door de toepassing van de methodiek van HGW/HGD. Hoewel het DRM ervan uitgaat dat de minderjarige centraal staat in de jeugdhulpverlening, stellen we vast dat de leerling niet altijd betrokken wordt tijdens het volledige hulpverleningstraject. De betrokkenheid van de leerling (zowel in het basis- als in het secundair onderwijs) tijdens de verschillende sleutelmomenten in het hulpverleningstraject kan dus beter. Het centrum neemt meerder initiatieven om te peilen naar de mening van de leerlingen over de CLB-werking en hun inspraak op centrumniveau te stimuleren (o.a. vogelkastjes voor suggesties, bevragingen, ...).

Voor het bepalen van de bekwaamheid van de minderjarige in functie van de uitoefening van het recht op instemming met buitengerechtelijke jeugdhulp en het recht op toegang tot het dossier volgt het centrum de visie van de netoverstijgende werkgroep en heeft daarop steunend een eigen document opgesteld. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte. Voor het inschatten van de handelingsbekwaamheid van de minderjarige is een 'Reminder' ontwikkeld. Het bepalen van de bekwaamheid is altijd een teambeslissing.

Voor elke leerling met een hulpvraag wordt er één multidisciplinair dossier opgemaakt via LARS, daarnaast is er ook een beperkt papieren dossier (o.a. voor verslagen). Voor de toepassing van de excepties bestaat een overzichtskaart. In het kader van de proportionaliteit en de finaliteit zijn er enkele mondelinge afspraken. Op basis van de bespreking van de cases en de analyse van de dossiers stellen we vast dat er verschillen zijn in de wijze waarop medewerkers het dossier invulling geven en welke documenten er al dan niet in opgenomen worden. Het organiseren van procesevaluatie en het samen bekijken van de toepassing van het DRM in het volledige hulpverleningstraject is aangewezen.

De minderjarige en de ouders worden geïnformeerd over het recht tot toegang tot het dossier, mondeling en/of via de folder. Voor dit toegangsrecht is een procedure opgesteld. Het centrum vertrekt vanuit de basisidee dat een dossier een communicatie-instrument is tussen de CLB-medewerker en de cliënt waarbij alle notities in het dossier het resultaat zijn van overleg met de cliënt, inspraak en systematische terugkoppeling. Tijdens de gesprekken valt het op dat de meeste medewerkers op een transparante manier omgaan met de wijze waarop de gegevens genoteerd worden in het dossier.

Met betrekking tot het uitwisselen van informatie over leerlingen naar scholen en externe diensten zijn er weinig afspraken. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat deze afspraken te weinig geformaliseerd zijn waardoor er op een verschillende wijze wordt mee omgegaan. Vooral het omgaan met mailverkeer gebeurt erg verschillend. Een ondersteunend document is in ontwikkeling.

Het toegangsbeleid van het centrum wordt verder uitgewerkt via de ontwikkeling van de instaprocedure.

Om tegemoet te komen aan een gelijkgerichte toepassing van het DRM is het aangewezen verdere afspraken te maken, de reeds gemaakte afspraken te formaliseren en op te volgen.

3.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'?

Op basis van het onderzoek ter plaatse en de analyse van de documenten is er voldoende indicatie dat de instelling voldoet aan de erkenningsvoorwaarden bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.

Het centrum is bezig met verbouwingswerken, hierdoor zijn bepaalde zaken nog in ontwikkeling en werden sommige offertes aangevraagd.

4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?

Het onderzoek naar de kwaliteit en de kwaliteitsbewaking van de geselecteerde procesindicatoren of procesvariabelen levert het volgende op.

4.1 Personeelsorganisatie

Doelgerichtheid In het beleidsplan 2007-2012 staat de kern van de opdracht als volgt geformuleerd: 'het doel van het Vrij CLB van Roeselare bestaat erin om, in uitvoering van het CLB-decreet een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden door een coherent team van deskundigen, in nauwe samenwerking met de betrokkenen in de leerlingenbegeleiding, vanuit een goed georganiseerd centrum'.

Dit wordt verder geconcretiseerd in het kwaliteitswerkplan dat kadert binnen het kwaliteitsbeleid van het centrum. Alle teksten samen geven aan waar het CLB voor staat en hoe bepaalde doelstellingen en de decretale opdrachten van het CLB vorm krijgen.

Om de doelstellingen van een kwaliteitsvolle leerlingenbegeleiding te realiseren kreeg het centrum volgend omkaderingsgewicht: lineair = 42,02, extra GOK-omkadering = 1,35, densiteit = 0. Na afstand van gewichten aan het ROC en andere CLB's en ontvangst van andere centra beschikt het CLB over 43,17 omkadering.

Een deel van het omkaderingsgewicht wordt gebruikt voor de aanstelling van coördinatoren. Zij zorgen mee voor de aansturing van de organisatie en bieden ondersteuning aan de medewerkers.

De extra GOK-omkadering wordt benut voor een vrijstelling van veldwerk (20%) van de coördinator kansenbevordering. De rest werd toegevoegd aan het totaal omkaderingsgewicht en verdeeld over alle teams. Het beleid geeft als verklaring dat kansenbevordering (waaronder GOK) een opdracht is voor alle personeelsleden en niet afzonderlijk kan beschouwd worden in de dagelijkse praktijk.

De resterende omkaderingsgewichten worden maximaal benut voor de leerlingenbegeleiding. De wijze waarop ze ingezet worden werd besproken in de staf en goedgekeurd in het Lokaal Overlegcomité (LOC). Op de centrumvergaderingen werd dit toegelicht aan alle personeelsleden.

Ondersteuning Het personeel is gelokaliseerd op één vestigingsplaats, nl. Roeselare. Het beleid heeft, na overleg met de staf en de stuurgroep, ervoor gekozen om de begeleiding van de leerlingen te splitsen in het basisonderwijs en het secundair onderwijs. Het buitengewoon onderwijs is mee opgenomen in deze verdeling waardoor sommige personeelsleden verantwoordelijkheid opnemen voor zowel gewoon als buitengewoon onderwijs.

Een aantal criteria zijn bepalend voor de werkgebiedsverdeling van het personeel. Enkele voorbeelden:

- de vorming van coherente equipes
- zo veel mogelijk deel uitmaken van één equipe
- de grootte van en het aantal scholen, waarin een personeelslid werkzaam is, mee in rekening brengen

- een evenwichtige taakbelasting nastreven
- ...

Het centrum heeft gekozen voor de uitbouw van equipes (3 voor basisonderwijs en 2 voor het secundair onderwijs). Een equipe is samengesteld uit meerdere personeelsleden, verantwoordelijk voor een groep scholen. Binnen deze equipes is een multidisciplinair team verantwoordelijk voor de begeleiding van een school. Voor elke school is een schoolcoördinator aangeduid. De taken van deze schoolcoördinator (p-discipline) worden beschreven in de "functiebeschrijving schoco".

Om de taakbelasting te berekenen wordt voor de p-discipline en de maatschappelijke discipline rekening gehouden met de gewogen leerlingen. Voor de artsen en de paramedisch werkers is een aparte berekening gemaakt waarbij rekening gehouden wordt met de verplichte én de vraaggestuurde werking.

Multidisciplinair handelen (MDH) betekent voor het beleid dat minstens twee verschillende disciplines betrokken zijn. Multidisciplinair equipeoverleg is structureel voorzien in de jaarkalender (maandagnamiddag). Door het aanreiken van persoonlijk interpreteerbare criteria voor overleg beslist de persoon die een hulpvraag opneemt wanneer een casus multidisciplinair besproken wordt. Uit de gesprekken blijkt dat daarnaast heel veel informeel overleg en/of collegiale consultatie plaats vindt, alsook telefonisch overleg of via mail.

Ter ondersteuning van de medewerkers nemen sommige personeelsleden een bijkomende centrumtaak op. Enkele voorbeelden: deelname aan stafvergaderingen en/of stuurgroep, preventieve gezondheidszorg, leerplichtopvolging, kansenbevordering, kwaliteitszorg, ...

Meerdere werkgroepen zijn actief, o.a. de disciplinevergaderingen, de staf, de stuurgroep, de niveauvergaderingen, de kwaliteitswerkgroepen, equipeoverleg, ...

De aanwerving van nieuwe personeelsleden verloopt volgens de procedure "aanwerving van nieuwe personeelsleden": bekendmaken vacature, eerste selectie op basis van relevante criteria, selectiegesprekken met de selectiecommissie, gevolgd door eventuele indiensttreding. De criteria die van belang zijn voor de aanwerving van nieuwe personeelsleden worden bepaald door een beoordelingscommissie.

De directie geeft aan over voldoende mogelijkheden te beschikken om een degelijk personeelsbeleid te voeren.

Voor de aanstelling van personeelsleden met een bijkomende verantwoordelijkheid en een gedeeltelijke vrijstelling wordt een vast stramien gevolgd. Deze werkwijze werd nog niet uitgeschreven.

Doeltreffendheid

Het beleid (de staf en de stuurgroep) reflecteert frequent over de wijze waarop het personeel ingezet wordt in het werkgebied en op welke wijze het CLB de decretale doelstellingen kan realiseren. Elk jaar wordt nagegaan of de vooropgestelde doelstellingen gerealiseerd werden.

Personeelsleden kunnen met bedenkingen steeds bij de directie, de staf, de leden van de stuurgroep en de coördinatoren terecht. Ook de functioneringsgesprekken bieden hiertoe voldoende mogelijkheid. Elk jaar wordt de personeelsorganisatie besproken in het LOC.

In 2009 is het personeelsbeleid bij alle personeelsleden schriftelijk bevraagd als onderdeel van een ruime tevredenheidsbevraging. De resultaten werden verwerkt en geanalyseerd op meerdere echelons. Bepaalde aspecten van de personeelsorganisatie (bv. de taakinfilling) werden in 2009 geëvalueerd via een gerichte bevraging.

Ontwikkeling Er zijn in het CLB-decreet slechts beperkte mogelijkheden voorzien om de personeelsorganisatie bij te sturen. Het beleid probeert via creatieve aanwerving maximaal de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. De recente evoluties, zoals het decreet Integrale Jeugdhulp, geven aanleiding tot overleg binnen de staf om na te gaan welke impact dergelijke evoluties hebben op de wijze waarop het personeel zal kunnen ingezet worden.

4.2 Deskundigheidsbevordering

Doelgerichtheid Het centrum heeft een 'visie op leren' uitgeschreven in het algemeen vormingsplan(2007-2012). Het algemeen vormingsplan sluit aan op het beleidsplan voor die periode. Recent werd een nieuw beleidsplan (2013-2020) uitgeschreven, een nieuw algemeen vormingsplan moet hier op aansluiten. Het beleid omschrijft het doel van deskundigheidsbevordering als: 'een zo groot mogelijke dekking geven aan alle problematieken, via het uitbreiden van kennis en kunde'. Professionalisering is één van de pijlers voor een kwalitatieve dienstverlening. Een ruime basiskennis is noodzakelijk naast een differentiatie tussen disciplines/equipes. De concretisering van het algemeen vormingsplan treffen we aan in het jaarlijks vormingsplan. Het vormingsplan is conform de regelgeving en bevat alle wettelijk voorziene inhoud. Het centrum maakt een onderscheid tussen nascholing en vorming

- nascholing: het volgen van een georganiseerd initiatief
- vorming: elke gerichte leeractiviteit

Het CLB als 'professionele organisatie' legt de nadruk op het individu. Elke CLB-er is een professional en dus verantwoordelijk voor het eigen professioneel handelen. Professioneel ontwikkelen is een noodzaak, recht en plicht. Deze ontwikkeling wordt opgevolgd aan de hand van een 'professionaliseringsdossier'. Het beleid schept hiertoe de voorwaarden. Tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt de CLB-medewerker beoordeeld in zijn rol als professional. Het CLB is tevens een 'lerende organisatie'. Het beleid ziet het als haar verantwoordelijkheid het leren van medewerkers te bevorderen en daarmee de organisatie te laten aansluiten bij veranderende externe factoren. Deskundigheidsontwikkeling gebeurt binnen deze context ten dienste van het centrum. In het vormingsplan wordt 'leren' opgedeeld in (1) leren op individueel niveau, (2) op groepsniveau en (3) op beleidsniveau.

Ondersteuning Jaarlijks worden de noden en behoeften van de medewerkers én de organisatie via verschillende kanalen bevraagd en in kaart gebracht. De domein- en doelgroepverantwoordelijken maken een bundeling en de stuurgroep beslist wat zal opgenomen worden en hoe. Wie zich opgeeft voor een bepaald interessegebied engageert zich de ontwikkelingen binnen dat gebied op te volgen, zich erin te verdiepen en op termijn aanspreekpunt en themadeskundige te worden.

Er wordt gewerkt met vrije thema's en prioritaire thema's. Dit moet resulteren in het vermeerderen en/of delen van kennis (zie ook 3.1.1.8 kwaliteitsbeleid).

Het centrum heeft:

- Een overzicht van 'personeelslid per onderwerp' (deskundigheid en interessegebied)
- Een overzicht van gevolgde vormingen
- Een overzicht van engagementen

Jaarlijks organiseert het CLB een interne studiedag, verplicht voor alle (schoolgebonden) medewerkers. De stuurgroep bepaalt op haar denkdag wat prioritair opgenomen wordt. Daarnaast kunnen nascholingsinitiatieven georganiseerd worden voor o.a. disciplines, coördinatoren, nieuwe medewerkers, ...

Dit jaar worden meerdere (verplichte) groepsvormingen voorzien o.a. 'regelgeving beroepsgeheim, rechtspositie minderjarigen, inschrijvingsrecht', Tsjetsjeense cultuur, preventieve geestelijke gezondheidszorg, ...

Er is een 'procedure nascholingen' en een document voor het aanvragen en motiveren van een nascholing. Het aanbod wordt gefilterd en gericht toegewezen volgens de interessegebieden, deskundigheden, deelname aan projecten, ... en opgenomen in de interne nieuwsbrief en de nascholingsmap. De directeur is vormingscoördinator in nauwe samenwerking met de stuurgroep. Hij bepaalt via het aanvraagformulier welke nascholingen moeten doorstromen. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop dit gebeurt. De opvolging van de doorstroming behoort tot de taak van de doelgroep- en domeinverantwoordelijken op basis van een rapport van op te volgen nascholingen.

Voor het duiden van interessante artikels in tijdschriften of het samenvatten van boeken heeft het centrum afspraken gemaakt.

Gevolgde vormingen worden vermeld in de interne nieuwsbrief. Informatie kan opgeslagen worden op de Public, de WIKI of in de digitheek. Het centrum levert inspanningen om de informatiestroom te beheersen.

Om vorming en nascholing effect te laten ressorteren wordt een product- en procesevaluatie voorzien i.s.m. de kwaliteitscoördinator.

Alle stuurgroepleden zijn ankerfiguur binnen het ROC voor een doelgroep of domein. De noden van de West-Vlaamse centra worden jaarlijks bevestigd. Op basis daarvan wordt een aanbod gedaan naar de centra. Nieuwe ontwikkelingen worden opgevolgd. Tijdens de overlegmomenten wordt een theoretisch kader geboden naast intervisie. Van de anker wordt verwacht deze informatie te laten doorstromen binnen de organisatie.

Doeltreffendheid

De tevredenheidsbevraging door de inspectie toont aan dat het personeel tevreden is over het professionaliseringsbeleid. Dit wordt bevestigd in de gesprekken.

Er wordt een product- en procesevaluatie voorzien voor de prioritaire projecten naast een evaluatie van de leereffecten op individueel niveau via functionerings- en evaluatiegesprekken. Het kan zinvol zijn een cliëntbevraging te organiseren om het leereffect op groepsniveau na te gaan.

Evaluatie van het professionaliseringsbeleid waarbij alle medewerkers betrokken worden is nog niet voorzien. Dit beperkt zich tot de stuurgroep.

Ontwikkeling

Om het hoofd te bieden aan maatschappelijke evoluties en ontwikkelingen stuurt het CLB het professionaliseringsbeleid continu bij. Uit de documenten blijkt dat er de laatste jaren wijzigingen waren voor o.a. de selectie van en een meer gericht aanbod, een betere doorstroming, het aanvraagformulier, ... Uit de

gesprekken blijkt dat zowel het beleid als de medewerkers bereid zijn tot levenslang leren.

4.3 Attesteringspraktijk

Het centrum neemt als basis de 'netoverschrijdende CLB-visie op attestering buo en GON' voor de attesteringspraktijk buo. De visie werd intern gecommuniceerd vanuit de werkgroep buo. Ze houdt in dat een traject moet doorlopen worden samen met de cliënt en de school. Er dient te worden nagegaan wat de specifieke onderwijsbehoeften van de leerling zijn en met welke hulp het kind best gebaat zou zijn. Als de draagkracht van de school overschreden is en alle hulpmiddelen uitgeput zijn, wordt een attest uitgeschreven. Het CLB wil voor de attesteringspraktijk nauw aanleunen bij de regelgeving.

Een zorg wordt meestal door de school geuit op een MDO (bao) of via de cel leerlingenbegeleiding (so). Af en toe komen vragen rechtstreeks van de ouders en/of de leerlingen. Bij een telefonische melding wordt de 'flowchart onthaal' gevolgd. Uit de gesprekken met de teams blijkt dat scholen gestimuleerd worden de eerste zorg naar de cliënt te uiten en dat er een positieve evolutie vastgesteld wordt in de meeste scholen. Dit biedt het voordeel dat de cliënt zelf contact opneemt, met een vraag aan het CLB.

De schoolcoördinator doet het onthaal en de vraagverheldering. Het voortraject in de school wordt steeds bevraagd binnen het zorgcontinuüm. Het gebruik van een signaleringsfiche of een andere wijze om het CLB op voorhand te informeren over de zorgleerlingen heeft in meerdere scholen ingang gevonden. Er wordt recent gewerkt met een intakeformulier als onderdeel van het handelingsgericht traject. Op het MDO of de cel worden meestal afspraken gemaakt voor de verdere begeleiding.

Het centrum kent een traditie van multidisciplinair samenwerken via de equipewerking en de schoolteams. De equipewerking is structureel ingebouwd, het schoolteamoverleg niet. Het is meestal de ontvanger van de vraag die bepaalt of een vraag op een multidisciplinair overleg komt omdat er geen concrete criteria zijn. Het centrum vertrekt van de indeling 'eenvoudige, vertrouwde en complexe casussen' voor het al dan niet betrekken van collega's. De meeste teams brengen een attestering naar buo op het overleg. Daarnaast is er veel informeel overleg, dat niet in het dossier vermeld wordt. Uit de casusbesprekingen blijkt dat de beslissing voor het toekennen van een attest buo en het type buo 'zoveel mogelijk' een teambeslissing is. Voor het toekennen van GON gaat het centrum objectief na of de ondersteuning een meerwaarde biedt voor de leerling.

Naast de visietekst beschikken de medewerkers over de GON-fiches als ondersteunend materiaal of doen zij beroep op de collega's van het buo-team. Er werd een folder GON uitgewerkt ten behoeve van de cliënt.

De medewerkers sturen het attest rechtstreeks naar de school voor buo. Het inschrijvingsprotocol wordt door alle teamleden samen opgemaakt. De inhoud wordt soms besproken met de ouders. De termijnen binnen dewelke het attest en inschrijvingsprotocol in de school moeten zijn, zijn duidelijk afgesproken. Bij moeilijke keuzes of een tegenstrijdig advies ten aanzien van de school staat het belang van het kind centraal. Het tempo van de cliënt wordt gerespecteerd

en er wordt, indien nodig, aanklappend gewerkt.

Het (advies-)gesprek wordt soms samen met de school, in de school gehouden. Het CLB dient blijvend te waken over zijn onafhankelijke positie en de toegankelijkheid voor cliënten. Na het advies wordt vaak samen met het gezin een bezoek gebracht aan de buo-school. De betrokkenheid van het kind, zeker in het bao, in alle fasen van het hulpverleningstraject is een aandachtspunt. (zie ook 3.1.1.9. DRM)

Het centrum voorziet geen systematische follow-up na een attestering en een procesevaluatie, die kan bijdragen tot kwaliteitsverbetering, wordt zelden gedaan.

Voor alle andere vormen van attesten (bv. vervroegde/verlate instap, ...) heeft het CLB richtlijnen. Deze worden naar de scholen gecommuniceerd via de externe nieuwsbrieven en door de directie toegelicht op de ontmoetingsdagen. Er moet steeds een contact met de ouders geweest zijn alvorens een attest uit te schrijven.

De directie tekent alle attesten en registreert in LARS. Hierover zijn afspraken gemaakt.

Het centrum beschikt over cijfergegevens i.v.m. alle vormen van attesten. Analyse hiervan zal interessante informatie opleveren op basis waarvan de werking, indien nodig, bijgestuurd kan worden en/of de afspraken met de scholen verfijnd kunnen worden.

4.4 Verwijspraktijk

Tijdens de doorlichting gaat de inspectie de kwaliteit van het verwijstraject na waarbij extra aandacht besteed wordt aan de betrokkenheid van alle actoren, het multidisciplinair overleg en de nazorg.

Tot op heden is nog geen specifieke visietekst beschikbaar betreffende het verwijsproces. Het uitschrijven van een flow-chart/procedure/stappenplan kan een basis vormen voor de medewerkers en tegelijkertijd de gelijkgerichtheid en de kwaliteit van het proces bevorderen. Tijdens gesprekken met meerdere teams heeft de inspectie vastgesteld dat de verwijzing in de dagelijkse praktijk meestal kwaliteitsvol verloopt.

Het proces dat aanleiding geeft tot een verwijzing wordt meestal geïnitieerd door een melding van problemen door de school. We stellen vast dat de samenwerking met de school gekaderd is binnen het zorgcontinuüm. Sommige teams (schoolcoördinatoren) maken gebruik van de 'MDO-signaleringsfiche' maar dit wordt niet vooropgesteld als een centrumafpraak.

Minder frequent stellen ouders/leerlingen rechtstreeks een hulpvraag aan het CLB. Soms zijn de vragenlijsten en de gesprekken ter gelegenheid van de consulten een bron van signalen.

Onmiddellijk bij de signalering of zo vlug mogelijk daarna wordt aandacht besteed aan de vraagverheldering om een duidelijk zicht te krijgen op de aard en de omvang van het probleem. Hierbij worden gesprekken gevoerd met de ouders, de leerling en de school.

Rekening houdend met de ernst, de intensiteit en de complexiteit van de

problematiek kan beslist worden tot een onmiddellijke (door)verwijzing. In de andere gevallen wordt de verwijzing pas voorgesteld na een aantal acties door het CLB, bv. een kortdurende begeleiding. Het is aan te bevelen om op centrumniveau een aantal criteria/handvaten op te stellen die de teams ondersteunen bij dit beslissingsproces.

Tijdens de gesprekken met de medewerkers komen volgende elementen naar voor:

- de beslissing tot een verwijzing wordt in principe via teamoverleg genomen;
- nadat de beslissing tot verwijzing is genomen, is er een gesprek met de ouders en/of de leerling om hen te informeren, te motiveren en te duiden waarom de stap naar externe hulpverlening noodzakelijk is;
- het centrum streeft ernaar om de cliënt (ouders/leerling) zelf de eerste contacten te laten leggen met de externe dienst maar bij “kansarmen/taalzwakken” werken de medewerkers meer ondersteunend en aanklappend;
- met de cliënt worden afspraken gemaakt over de uitwisseling van gegevens (zie verder).

Ter ondersteuning van de medewerkers zijn een aantal documenten ter beschikking: o.a. de leidraad voor een kwaliteitsvolle verwijzing van Integrale Jeugdhulp (IJH)-regio West-Vlaanderen, Netwerkafspraken Kortrijk-Roeselare-Tielt voor verwijzing van IJH-regio West-Vlaanderen en het 'HGD-traject document'.

De systematische betrokkenheid van de leerling (vooral in het basisonderwijs) tijdens de verschillende fasen van het verwijzingstraject is voor verbetering vatbaar.

De uitwisseling van gegevens met externe diensten is een belangrijke aangelegenheid. Om dit vlot te laten verlopen werden met een aantal diensten samenwerkingsprotocollen afgesloten. Tijdens het overleg met de ouders/leerling worden volgende elementen besproken: (1) het akkoord van de cliënt met het overmaken van gegevens, (2) de inhoud van de gegevens die zullen overgemaakt worden en (3) wie de gegevens aan de externe dienst zal bezorgen.

In bepaalde omstandigheden wordt de toelating om gegevens over te maken aan andere diensten formeel vastgelegd maar hierover is geen duidelijke afspraak binnen de organisatie.

Tijdens de gesprekken geven de medewerkers aan dat, op individueel initiatief, na de verwijzing contact genomen wordt met de cliënt om na te gaan (1) of de stap effectief werd gezet, (2) hoe de eerste contacten zijn verlopen en (3) om de tevredenheid van de cliënt te bevragen. Het is aangewezen om deze follow-up op te nemen in de centrumafspraken betreffende de verwijzingspraktijk.

Indien de verwijzing niet meteen mogelijk is door te lange wachtlijsten zoeken de medewerkers, samen met de cliënt en de school, naar tussentijdse oplossingen.

De wijze waarop school en CLB samenwerken in het kader van de verwijzingspraktijk kan meer schoolspecifiek in beeld worden gebracht in de afspraken tussen school en CLB.

De evaluatie van verwijstrajecten met de medewerkers (procesevaluatie) en het in kaart brengen van waarom door wie en naar waar verwezen wordt, kunnen een belangrijke bron zijn voor mogelijke bijstellingen en kwaliteitsverbetering.

5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

Het onderzoek naar het algemeen beleid van het centrum levert volgende vaststellingen op.

- Leiderschap** Het leiderschap functioneert vanuit een sterke organisatie en een duidelijk beleid met de doelstelling een lerende organisatie te zijn en te blijven.
Bij de uitvoering van zijn opdracht kan de directie steunen op een middenkader. Dit bestaat uit de beleidsstaf en de stuurgroep. In de beleidsstaf zijn alle disciplines vertegenwoordigd. Zij bestaat uit de coördinator basisonderwijs, de coördinator secundair onderwijs, de medisch coördinator, de coördinator van de medische discipline, de coördinator kansenbevordering, de kwaliteitscoördinator en de coördinator secretariaat.
De stuurgroep, die de inhoudelijke werking mee uitbouwt, omvat de leden van de beleidsstaf aangevuld met domein- en doelgroepcoördinatoren.
Het beleid biedt voor de medewerkers een kader, is stimulerend en motiverend. De inspectie stelt een ondersteunend (concreet en gericht op de praktijk) leiderschap vast met bereidheid tot vernieuwen.
De betrokkenheid van de medewerkers wordt gestimuleerd via een sterk uitgebouwde communicatiestroom.
Inspraak in het beleid en de verdere ontwikkeling van de organisatie worden gerealiseerd door het middenkader en via de prioritaire projecten.
Uit het gesprek met het beleid en de medewerkers blijkt dat de wijze van communiceren en overleggen getuigt van een participatief leiderschap. De directie is bereikbaar voor de medewerkers en kiest voor een open overlegcultuur.
- Visieontwikkeling** Een nieuw beleidsplan (2013-2020) is in de laatste fase van ontwikkeling. Via meerdere kanalen en op verschillende tijdstippen is het personeel geconsulteerd en betrokken bij de ontwikkeling ervan. De visie van waaruit het centrum naar buiten treedt is in dit beleidsplan opgenomen.
Voor sommige deelaspecten van de werking zijn aparte visieteksten opgemaakt. Door de participatie van de medewerkers bij de ontwikkeling van de visieteksten zijn deze gedragen.
- Besluitvorming** Er is een participatiestructuur waarbij de beleidsstaf, de stuurgroep, de verschillende werkgroepen, de niveauvergaderingen, het disciplineoverleg, de equipes, de centrumvergaderingen en het lokaal overlegcomité een rol vervullen. Vanuit deze overlegorganen worden verschillende documenten en centrumafspraken gemaakt. Het is van belang de implementatie van de centrumafspraken verder op te volgen.
- Administratieve ondersteuning** Het beleid en het personeel worden in hun werking ondersteund door het administratief en logistiek personeel.
- het centrum telt 5 administratieve medewerkers, met verschillende tewerkstellingstijden;
 - er is een duidelijke taakverdeling tussen de administratieve medewerkers: personeelsadministratie, boekhouding, aankopen/bestellingen, dossierbeheer, mail/post verdelen, website actualiseren, planning medische consulten, crisiscel, ICT-ondersteuning, ...
 - daarnaast verzorgen zij het onthaal en beantwoorden telefonische oproepen.
- In het centrum registreren alle medewerkers hun activiteiten in een elektronische agenda. Zo kan het onthaal maximaal oproepen doorschakelen en/of verdere afspraken maken;
- er zijn disciplinevergaderingen met directie en kwaliteitscoördinator, de agenda hiervan wordt in gezamenlijk overleg bepaald;

- zij verzorgen de verslaggeving van de centrumvergadering die zij als administratief medewerkers steeds bijwonen, waardoor ze geïnformeerd zijn over de algemene werking. Dit faciliteert hun opdracht aan het onthaal;
- zij kunnen de nodige vorming volgen die aansluit bij hun opdracht;
- de uitrusting voldoet, ze beschikken over een goede ICT-uitrusting en kantoormeubilair;
- de medewerkers zijn over het algemeen tevreden en voelen zich in hun werk gesteund door de directie en de medewerkers.

Deliberatie De auditieve privacy in de circuits van het centrum en in de school voor buo waar eventueel consulten zullen doorgaan is onvoldoende gegarandeerd. Het inspectieteam heeft beslist hiervoor geen vervolgregeling op te leggen omdat het van oordeel is dat de directie i.s.m. de stafleden en de medisch coördinator van voldoende beleidskracht getuigt om hieraan tegemoet te komen.

6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De permanentieregeling voor de verlofperiodes waarbij de aanwezigheid van technische personeelsleden, inclusief de arts gegarandeerd is.
- De aandacht voor de interesse/belangstelling van de cliënt bij de zorgvragen onderwijsloopbaanbegeleiding binnen het leerlinggebonden aanbod.
- De contacten met de bond van huisartsen waarbij de werking van het centrum werd duidelijk gemaakt met accent op de profylaxe en de begeleiding van afwezigheden.
- De betrokkenheid van de ouders bij de informatieverstrekking in het basisonderwijs.
- BVH:
 - De systematiek waarmee alle documenten worden verzameld en bijgehouden.
 - De samenwerking tussen de lokale contactpersoon, de preventieadviseur en het beleid van het CLB.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De wijze waarop de omkaderingsgewichten verdeeld worden in functie van de taakbelasting, voornamelijk voor de medische equipe, rekening houdend met de verplichte en de vraaggestuurde werking.
- De integratie van het vormingsbeleid en het algemeen beleid.
- De toepassing van de regelgeving voor alle vormen van attesteringspraktijk.

Wat betreft het algemeen beleid

- Het stimulerend en motiverend leiderschap.

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- Het verfijnen en verduidelijken van een zorgvraag preventieve gezondheidszorg binnen het leerlinggebonden aanbod.
- De betrokkenheid van elke leerling in het volledige hulpverleningstraject.
- De BB/AN meer schoolspecifiek invullen zodat ze werkinstrumenten worden in de samenwerking school-CLB.
- Procesevaluatie benutten als instrument voor kwaliteitsbevordering.

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De gelijkgerichtheid en kwaliteit nog meer garanderen bij verwijspraktijk door het ontwikkelen van een visie/kader, stappenplan/flow-chart, ...

Wat betreft het algemeen beleid

- De criteria waarop de staf zich baseert om bepaalde beslissingen te nemen voldoende verduidelijken voor alle medewerkers.
- Minimumcriteria opstellen voor multidisciplinair overleg die voor alle medewerkers van toepassing zijn.
- Meer formele centrumafspraken maken en de toepassing ervan opvolgen.

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De medische infrastructuur (cfr. BVR betreffende de inrichting en de uitrusting van de infrastructuur voor de uitvoering van de medische consulten door de centra voor leerlingenbegeleiding 14/11/2008).

7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN

In uitvoering van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies:

GUNSTIG

- voor alle erkenningsvoorwaarden.

Namens het inspectieteam	Voor kennisname namens het bestuur
Guy De Paepe de inspecteur-verslaggever	Patrick LANCKSWEERDT de directeur
Datum van verzending aan de directie en het bestuur van het centrum	