

Rapport inspectieronde Inloopteams (*)

Inspectieronde dec.'11 – feb.'12

(*) Integraal Laagdrenpelig OpvoedingsOndersteuningsPunt

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Situering inspecties	3
1.2	Toetsingskader	4
1.3	Inspectiemethodiek	4
2	Het INLOOPTEAM: de dienstverleners	5
2.1	Samenstelling van het team	5
2.2	Organisatie van het Inloopteam	6
3	Dienstverlening vanuit het INLOOPTEAM	7
3.1	Kernfuncties	7
3.1.1	Groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten	7
3.1.2	Onthaal	8
3.2	Ondersteunende activiteiten	9
3.2.1	Bemiddelen	9
3.2.2	Individuele ondersteuning	9
3.2.3	Begeleid doorverwijzen	10
3.2.4	Zorgafstemming	11
4	Basisstrategieën	12
4.1	Duidelijk beleid	12
4.2	Kwalitatieve interne organisatie	13
4.3	Lokale inbedding	14
4.4	Structurele samenwerking	14
5	Vaststellingen financiële inspecties Inloopteams	15
5.1	Inleiding	15
5.2	Voornaamste vaststellingen	15
5.2.1	Verdeelsleutels	15
5.2.2	Verschillen boekhouding ⇔ rapportering	16
5.2.3	Rekenkundige fouten m.b.t. rapportering	16
6	Signalen van de Inloopteams	17
7	Algemene conclusie en beleidsaanbevelingen van Zorginspectie	18

1 Inleiding

1.1 Situering inspecties

Zorginspectie heeft, op vraag van Kind en Gezin, voor de eerste keer een inspectieronde opgezet bij de vijftien Inloopteams (Integraal Laagdrempelig OpvoedingsOndersteuningsPunt). Deze inspectieronde beschouwen we als een soort nulmeting.

Het doel van deze inspecties was het toetsen van de concrete werking, die door de Inloopteams uitgestippeld werd in de beleidsplannen.

De kernopdracht van de Inloopteams is het streven naar integrale en laagdrempelige preventieve ondersteuning rond opvoeding voor kansarme gezinnen, met kinderen tussen nul en drie jaar of zes jaar in geval het om niet-schoolgaande kinderen gaat, en kansarme zwangere gezinnen.

Het Inloopteam legt de specifieke focus op opvoedings- en gezinsondersteuning, biedt een eigen ondersteuningsaanbod en combineert de inzet van verschillende werkvormen. Hiertoe ontwikkelt het team de noodzakelijke know-how en samenwerkingsverbanden.

Binnen hun dienstverlening dienen de Inloopteams volgende algemene doelstellingen te realiseren :

- De ontplooiing en de zelfredzaamheid van de gezinnen en aanstaande ouders uit de doelgroep te doen toenemen op het vlak van opvoeding van hun kinderen, de mondigheid van opvoeders en de groei van hun zelfbeeld en zelfwaardegevoel te stimuleren.
- De draagkracht van ouders in het opnemen van hun verantwoordelijkheid naar hun (potentiële) kinderen te stimuleren en te ondersteunen.
- De groeiomogelijkheden en krachten van de gezinnen zichtbaar te maken, in de eerste plaats met en voor de gezinnen zelf, maar ook ten aanzien van andere betrokkenen in het ondersteuningsproces.
- De ontwikkelingskansen van jonge kinderen te optimaliseren.
- De noodzakelijke kanalen en voorzieningen te vinden, te gebruiken of het ontstaan ervan te stimuleren.
- Ervoor te zorgen dat de gezinnen weten waarvoor ze bij het Inloopteam terecht kunnen en er ook effectief gebruik van maken.
- De omgeving te sensibiliseren inzake opvoeding en kansarmoede.

Binnen hun ondersteuning aan de doelgroep dienen de Inloopteams concreet gestalte te geven aan volgende waarden :

- Laagdrempelige dienstverlening : bereikbaarheid en financiële, fysieke en culturele toegankelijkheid (op plaatsen waar gezinnen reeds komen, consultatiebureaus).
- Empowerment : men laat zowel individuen als groepen zelf de kritische vragen stellen en via eigen denkwijzen tot antwoorden komen; de ondersteuning is erop gericht de draagkracht te bevorderen, de actieve participatie van gezinnen is wezenlijk, de ondersteuning is afgestemd op de vraag van het gezin en het moet duidelijk zijn voor de gezinnen dat de verantwoordelijkheid bij hen ligt.

1.2 Toetsingskader

Aangezien er geen regelgeving van toepassing is voor de Inloopteams hanteerde Zorginspectie de beleidsplannen per Inloopteam en het inhoudelijk kader, dd. 17 maart 2008, opgesteld door Kind en Gezin¹ als toetsingskader.

1.3 Inspectiemethodiek

Op 27 oktober 2011 gaf Zorginspectie tijdens een infomoment georganiseerd door Kind en Gezin, toelichting over Zorginspectie en meer specifiek over de werkwijze van Zorginspectie tijdens deze inspectieronde. Elk Inloopteam was vertegenwoordigd op dit overlegmoment.

Alle vijftien Inloopteams gesubsidieerd door Kind en Gezin werden geïnspecteerd door Zorginspectie.

Zorginspectie opteerde voor aangekondigde inspecties, omwille van de geschatte duur van de inspectiebezoeken (een halve dag) en de noodzaak van de aanwezigheid van de verantwoordelijken/financieel deskundigen van het Inloopteam/inrichtende organisatie. De voorzieningen bepaalden zelf wie verder aanwezig was tijdens de inspectiebezoeken.

De afspraken werden telefonisch gemaakt en per mail bevestigd, met toevoeging van de gehanteerde verslagstructuur.

Via overleg tussen de betrokken inspecteurs en Kind en Gezin werd een standaard werkdocument voor de inspecties aan de Inloopteams ontwikkeld. De inspecteurs voerden tijdens de inspecties gesprekken met de verantwoordelijke(n) en medewerkers, bezochten lokalen en keken documenten in. De vaststellingen van het bezoek werden telkens besproken met de gesprekspartners.

De opdrachten en verslagen werden aangemaakt in de workflow van Modular. Modular is een beleidsondersteunende database waarin het inspectieproces wordt geïntegreerd. De verslagen bestaan uit een leeswijzer en de verschillende rubrieken die tijdens het bezoek aan bod kwamen, met telkens een aanduiding of al dan niet werd voldaan aan de vereisten, met een toelichting erbij. De scope van deze inspecties omhelsde het nagaan van de bepalingen van het inhoudelijk kader, m.n. de samenstelling en organisatie van het Inloopteam, de dienstverlening van het Inloopteam en de basisstrategieën. Het aspect signaalfunctie, werd binnen dit inspectieconcept niet geïnspecteerd.

In een begeleidende brief bij het ontwerpverslag werd de mogelijkheid tot het geven van een reactie op het ontwerpverslag geduid. Na de reactietermijn werden de inspectieverslagen overgemaakt aan Kind en Gezin. Kind en Gezin kan zich vervolgens uitspreken over mogelijke gevolgen van de inspectie voor een voorziening.

Dat Zorginspectie niet zelf oordeelt, heeft te maken met de functiescheiding waarvoor de Vlaamse overheid bewust koos. Deze functiescheiding tussen inspecteren enerzijds, en oordelen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo onafhankelijk, onpartijdig en objectief mogelijk kan vervullen.

¹ Het inhoudelijk kader voor de Inloopteams van 17 maart 2008 is terug te vinden op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/gezinsondersteuning/partners/inloopteams/inhoudelijke-werking/>).

2 Het INLOOPTEAM: de dienstverleners

2.1 Samenstelling van het team

Volgende vereisten betreffende de samenstelling van het team werden getoetst.

De medewerkers van de Inloopteams beschikken over de nodige kennis en competenties.

De Inloopteams bestaan uit deskundige personeelsleden, die i.f.v. hun opdrachten geselecteerd werden op basis van duidelijke wervingscriteria en een procedure.

In vijf Inloopteams wordt aangeworven op het niveau van het organiserend bestuur en wordt het personeelsbeleid centraal aangestuurd. Bij zes Inloopteams was de selectieprocedure niet aantoonbaar, maar werd deze mondeling toegelicht.

Over het algemeen bleek dat de Inloopteams vrij stabiel van samenstelling zijn en de nodige continuïteit verzekeren. Eén Inloopteam kende in 2011 een heropstart na een tweetal jaren met nagenoeg geen werking omwille van personeelsproblematieken. Bij een tweede Inloopteam kon de continuïteit van het team de laatste tijd niet verzekerd worden, maar wordt hier momenteel wel opnieuw werk van gemaakt.

Gelet op de opdracht van de Inloopteams beschikken de medewerkers over affiniteit met de beoogde doelgroep.

Bij een aantal Inloopteams zijn vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, vaak afkomstig uit de doelgroep, doorgroeid tot vaste Inloopteam-medewerker.

Gelet op de opdracht van de Inloopteams beschikken de medewerkers over een agogische achtergrond of basisopleiding.

Bij de meeste Inloopteams werken ook vrijwilligers mee in allerlei ondersteunende taken (kinderopvang, ruilhoekje, vertaling, onthaal,...).

Binnen de teams is telkens een verantwoordelijke aangesteld die instaat voor de dagelijkse leiding van het Inloopteam en fungeert als aanspreekpunt voor de omgeving.

De invulling van de verantwoordelijke als aanspreekpunt varieert van enkel telefonische bereikbaarheid voor de doelgroep tot meewerkend als groepswerker en bij het onthaal.

Alle voorziene taken worden opgenomen binnen de verschillende Inloopteams. Met betrekking tot de personeelsinzet is er sprake van een grote diversiteit tussen de verschillende teams, zowel qua aantal medewerkers als voor wat betreft de werkfracties. De werkfractie van de coördinatoren varieert tussen halftijds en voltijds, die van de groepswerkers/medewerkers tussen 0,25 VTE en een voltijdse taakinfilling. Een aantal Inloopteams krijgen ondersteuning door een administratieve kracht.

2.2 Organisatie van het Inloopteam

Volgende vereisten betreffende de organisatie van het inloopteam werden getoetst.

Wat de **beschikbare infrastructuur** voor de Inloopteams betreft, is bij elf Inloopteams de werking gecentraliseerd georganiseerd vanuit één accommodatie. De burelen, vergaderruimtes en ruimtes waarin hun activiteiten georganiseerd worden van deze Inloopteams en het onthaal bevinden zich in een gebouw waarin ook een Consultatiebureau voor het Jonge Kind gevestigd is en eventueel ook andere diensten zoals bijvoorbeeld een Centrum Algemeen Welzijnswerk, een Lokale Dienst voor buurtgerichte opvang, een speltheek en andere. Eén van deze elf Inloopteams is gevestigd in het Sociaal Huis.

Bij de overige vier Inloopteams situeren de administratie en burelen zich op een andere locatie dan de ruimtes die voor de eigenlijke werking gebruikt worden.

Binnen dit kader signaleerden een aantal Inloopteams de participatie aan of ontwikkeling van een Huis van het Kind.

De Inloopteams realiseren een actief informatie- en communicatiebeleid met de (mogelijke) gebruikers.

De Inloopteams spitsen hun communicatie ook toe op de toeleiders. Deze toeleiders kunnen een Consultatiebureau voor het Jonge Kind zijn, een Centrum Algemeen Welzijnswerk, een Opvoedingswinkel of andere diensten uit het werkveld. Veel aandacht en personeelsinzet gaat uit naar het bereiken van de beoogde doelgroep en het toeleiden van deze mensen naar de activiteiten van de Inloopteams. In de meeste Inloopteams gebeurt dit in samenwerking met het plaatselijke consultatiebureau of via andere partners die aan opvoedingsondersteuning doen.

De Inloopteams hebben een werkwijze bepaald om enerzijds na te gaan of de werking verloopt zoals gewenst en beschreven en anderzijds voor het bepalen en bijsturen van het beleid.

De meeste inloopteams hebben een werkwijze bepaald. Bij één Inloopteam bleek deze werkwijze nog niet geïmplementeerd onder de nieuwe coördinator. Een tweede Inloopteam bleek pas gestart met het ontwikkelen en implementeren van een werkwijze om na te gaan of de werking verloopt zoals gewenst en beschreven.

Bij één Inloopteam kon dit aspect niet worden nagegaan omwille van de afwezigheid van de coördinator tijdens het inspectiebezoek.

Het ILT hanteert een concreet en opbouwend evaluatiesysteem m.b.t. de werking.

De Inloopteams hanteren een concreet evaluatiesysteem m.b.t. de werking. Echter bleek dat bij een aantal Inloopteams geen concrete procedures m.b.t. evaluatie uitgeschreven zijn, maar dat deze evaluatie hoofdzakelijk gebeurt op basis van de beleids- en jaarplannen.

Bij één Inloopteam was dit evaluatiesysteem nog niet geïmplementeerd onder de huidige coördinator. Een tweede Inloopteam hanteerde een evaluatiesysteem m.b.t. de werking, maar kon niet aantonen of de evaluaties gebeuren op basis van duidelijke objectieven of resultaatsindicatoren.

3 Dienstverlening vanuit het INLOOPTEAM

3.1 Kernfuncties

3.1.1 Groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten

Volgende vereisten met betrekking tot de groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten werden getoetst.

Groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten

De Inloopteams realiseren groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten voor ouders en/of aanstaande ouders.

Bij één Inloopteam, dat momenteel nog in de heropstartfase zit, situeert het werken met groepen zich nog in de beginfase en wordt momenteel gewerkt aan het samenbrengen van mensen uit de doelgroep om een langdurige procesgroep te kunnen opstarten.

Als voornaamste doelstellingen van deze groepsgerichte activiteiten worden ervaringsuitwisseling, het bieden van steun, het vergroten van het zelfwaardegevoel, het vergroten en verstevigen van het sociale netwerk en het versterken van sociale vaardigheden aangehaald.

De Inloopteams organiseren bijeenkomsten voor ouders en/of aanstaande ouders, al dan niet vergezeld van hun kinderen, om te werken aan het versterken van de ouderlijke competenties en aan de kwaliteit van de opvoedingssituatie.

Bij de meeste Inloopteams krijgen deze bijeenkomsten vorm in een ontmoetingsplaats, waarbij opvoedingsondersteunende ontmoetingsmomenten georganiseerd worden in een informele sfeer, met als voornaamste doel het ondersteunen en versterken van de band tussen ouder en kind, het verhogen van de ouderlijke competenties en ervaringsuitwisseling tussen ouders onderling.

Er is een duidelijke planning voor de groepsbijeenkomsten.

De Inloopteams stellen een duidelijke planning voor de groepsbijeenkomsten op.

De groepsbijeenkomsten worden voorbereid en getuigen van een methodische onderbouw.

Globaal genomen worden de groepsbijeenkomsten voorbereid en getuigen ze van een methodische onderbouw. De gehanteerde methodieken bleken heel divers te zijn. Bij één Inloopteam kon echter niet aangetoond worden dat de groepsbijeenkomsten systematisch voorbereid en methodisch onderbouwd zijn. Bij een tweede Inloopteam worden de groepsbijeenkomsten voorbereid, maar kon op het moment van inspectie niet aangetoond worden dat de groepsbijeenkomsten methodisch onderbouwd zijn.

Bij de groepsgerichte opvoedings-ondersteunende activiteiten wordt uitgegaan van de behoeften van de (aanstaande) ouder(s).

De thema's van de groepsgerichte activiteiten sluiten aan bij de leefwereld en vragen van de deelnemers.

De Inloopteams gaan uit van de behoeften van de (aanstaande) ouders voor het organiseren van groepsgerichte opvoedings-ondersteunende activiteiten. Ook sluiten de thema's aan bij de leefwereld en de vragen van de deelnemers.

Het ILT organiseert één of meerdere langdurige procesgroep(en).

Twaalf Inloopteams organiseren meerdere langdurige procesgroepen en twee Inloopteams organiseren één langdurige procesgroep.

Eén Inloopteam is opnieuw gestart met een langdurige procesgroep na de heropstart van de werking. Tijdens deze procesgroepen organiseren de meeste Inloopteams kinderopvang door groepswerkers of vrijwilligers.

Het ILT organiseert (eenmalige) thematische groepsbijeenkomsten.

De meeste Inloopteams organiseren ook eenmalige thematische groepsbijeenkomsten.

Eén Inloopteam organiseert thematische groepsbijeenkomsten in samenwerking met aanbelandende partners.

Twee Inloopteams organiseren meerdere thematische groepsbijeenkomsten.

Slechts één Inloopteam organiseert geen eenmalige thematische groepsbijeenkomsten.

Door één Inloopteam werden in 2011 geen specifieke thematische bijeenkomsten georganiseerd, maar organiseerde het wel thematische bijeenkomsten binnen de bestaande groepswerking.

Het organiseren van thematische groepsbijeenkomsten werd door een aantal Inloopteams als belangrijk aangegeven om doorstroming te krijgen naar de procesgroepen.

Globaal is er binnen de diverse Inloopteams sprake van een grote diversiteit in samenstelling en grootte van de groepen deelnemers aan de groepsgerichte activiteiten.

3.1.2 Onthaal

Volgende vereisten met betrekking tot het onthaal werden getoetst.

Het ILT realiseert een systematisch (wekelijks) laagdrempelig fysiek onthaalmoment, waar mensen terecht kunnen, zowel met hun verhaal als met alle vragen.

Alle Inloopteams, op één na, realiseren een systematisch (wekelijks) laagdrempelig onthaalmoment, waar mensen terecht kunnen, zowel met hun verhaal als met alle vragen.

Het Inloopteam dat geen systematisch onthaalmoment aanbiedt, stelt dat het veel tijd en energie vergt om op vaste momenten onthaal te organiseren en dat dit in verhouding weinig resultaat opbrengt voor het Inloopteam. Tijdens andere activiteiten worden vragen van deelnemers wel steeds opgenomen.

Eén Inloopteam realiseert systematisch wekelijks meerdere laagdrempelige onthaalmomenten en één Inloopteam realiseert dagelijks systematisch laagdrempelige onthaalmomenten.

Het ILT realiseert het onthaal binnen een informele context.

Er is een medewerker aanwezig en beschikbaar die instaat voor het onthaal.

Het onthaal is toegankelijk voor eenieder die zich al dan niet terecht, tot het ILT richt.

De Inloopteams, die systematisch onthaal organiseren, realiseren dit onthaal binnen een informele context. Hierbij is er steeds een medewerker aanwezig en beschikbaar die instaat voor het onthaal. Bovendien is het onthaal toegankelijk voor eenieder die zich al dan niet terecht, tot de Inloopteams richt.

Het onthaal gebeurt vanuit een professionele houding met aandacht voor het procesmatige.

Er worden (aanvullend) systematische onthaalactiviteiten georganiseerd.

Er worden (aanvullend) occasionele onthaalactiviteiten georganiseerd.

Het onthaal gebeurt binnen de Inloopteams vanuit een professionele houding.

Tevens bleek dat er door de Inloopteams aanvullend zowel systematische als occasionele (niet bij twee Inloopteams) onthaalactiviteiten georganiseerd worden. Occasionele onthaalactiviteiten kunnen diverse vormen aannemen, o.m. een klerenverkoop, een uitstap, een informatiemoment rond inschrijving op school, een ruilhoekje en een themafeest.

3.2 Ondersteunende activiteiten

Algemeen blijkt dat deze vier ondersteunende activiteiten (bemiddelen, individueel ondersteunen, begeleid doorverwijzen en zorgafstemming) voor de meeste Inloopteams nauw met elkaar verbonden zijn en passen binnen een integrale benadering en globale ondersteuning van ouders uit de doelgroep. Naargelang de vraag of noodzaak worden één of meerdere van deze activiteiten opgenomen binnen de preventieve taak van de Inloopteams, als aanvulling op de kerntaken.

Alle Inloopteams houden een registratie bij van de uitgevoerde ondersteunende activiteiten. Tevens bleek dat de meeste Inloopteams, omwille van hun preventieve opdracht, niet aan dossiervorming doen. Enkele teams gaven uitdrukkelijk aan zich niet binnen een hulpverleningscontext te situeren, waardoor ze bewust geen dossiers van hun individuele acties aanleggen.

3.2.1 Bemiddelen

Volgende vereisten met betrekking tot bemiddelen werden getoetst.

Het ILT realiseert bemiddeling wanneer de samenwerkingsrelatie van de gezinnen met andere diensten moeilijk op gang komt, moeilijk loopt of dreigt spaakt te lopen.

Bij de bemiddeling streeft het ILT er naar om de relatie tussen gezinnen en andere hulpverleners (weer) op gang te brengen en zo mogelijk te herstellen.

Het ILT hanteert een methodiek binnen deze bemiddelingsprocedure.

De Inloopteams realiseren bemiddeling wanneer de samenwerkingsrelatie van de gezinnen met andere diensten moeilijk op gang komt, moeilijk loopt of dreigt spaakt te lopen.

De Inloopteams streven er naar om de relatie tussen gezinnen en andere hulpverleners (weer) op gang te brengen en zo mogelijk te herstellen.

Alle Inloopteams, op één na, hanteren een methodiek binnen deze bemiddelingsprocedure. Bij drie Inloopteams was de toegelichte methodiek niet aantoonbaar, maar werd aangegeven dat de uitgangspunten van Kind en Gezin hierbij gevolgd wordt.

3.2.2 Individuele ondersteuning

Volgende vereisten met betrekking tot individuele ondersteuning werden getoetst.

Het ILT realiseert individuele ondersteuning die zich richt naar ouders die deelnemen of wensen deel te nemen aan de groepsbijeenkomsten en is in die zin secundair aan de deelname aan de groepsbijeenkomsten.

De Inloopteams realiseren individuele ondersteuning die zich richt naar ouders die deelnemen of wensen deel te nemen aan de groepsbijeenkomsten. In die zin is de individuele ondersteuning secundair aan de deelname aan de groepsbijeenkomsten. Bij één Inloopteam echter bleek deze individuele ondersteuning niet secundair aan de deelname aan de groepsbijeenkomsten. Eén Inloopteam realiseert uitzonderlijk individuele ondersteuning.

Het ILT tracht binnen de individuele ondersteuning een overzicht te krijgen van de specifieke ondersteuningsbehoefte van het gezin.

De Inloopteams krijgen binnen de individuele ondersteuning een overzicht van de specifieke ondersteuningsbehoefte van het gezin.

Het ILT hanteert een methodiek voor de individuele ondersteuning, waarbij het verhaal van het gezin het uitgangspunt vormt voor de begeleiding of ondersteuning.

De Inloopteams hanteren een methodiek voor de individuele ondersteuning, waarbij het verhaal van het gezin het uitgangspunt vormt voor de begeleiding of ondersteuning. Bij een aantal van deze Inloopteams waren de gehanteerde methodieken niet aantoonbaar.

De meeste Inloopteams hanteren binnen de individuele ondersteuning een open houding, een duidelijke communicatie en empowerend werken als belangrijke criteria binnen de individuele ondersteuning. Het verhaal van het gezin vormt steeds het uitgangspunt voor de begeleiding of ondersteuning.

Het ILT beschikt over een geschikt systeem om de individuele ondersteuningstrajecten van gezinnen op te volgen, te evalueren en bij te sturen.

De meeste Inloopteams beschikken over een systeem om de individuele ondersteuningstrajecten van gezinnen op te volgen, te evalueren en bij te sturen.

Drie Inloopteams beschikken niet over een dergelijk systeem.

Individuele ondersteuning en begeleid doorverwijzen liggen dicht bij elkaar binnen een integrale benadering. Tevens bleek dat de individuele ondersteuning niet prioritair gericht is op probleemoplossing omwille van de preventieve opdracht van de Inloopteams.

De meeste Inloopteams gaven aan hun doelgroep te begeleiden naar of in het bestaande hulpverleningsaanbod en enkel zelf een hulpverleningstraject op te zetten voor gekende ouders of waar hiaten in de hulpverlening vastgesteld werden (bv. voor illegalen, omwille van taalproblemen,...).

3.2.3 Begeleid doorverwijzen

Volgende vereisten met betrekking tot begeleid doorverwijzen werden getoetst.

Het ILT verwijst ouders door, indien de ondersteuningsbehoefte van het gezin buiten de opdracht en mogelijkheden van het ILT valt.

De Inloopteams verwijzen ouders door, indien de ondersteuningsbehoefte van het gezin buiten de opdracht en mogelijkheden van het Inloopteam valt.

Bij een begeleide doorverwijzing realiseert het ILT een succesvolle verbinding tussen een gezin en een andere dienst en volgt men op of de verbinding gecontinueerd wordt.

Bij een begeleide doorverwijzing realiseren de Inloopteams een succesvolle verbinding tussen een gezin en een andere dienst en volgt men op of de verbinding gecontinueerd wordt. Bij één Inloopteam gebeurt die opvolging niet.

Het ILT hanteert een methodiek voor het begeleid doorverwijzen van ouders.

De meeste Inloopteams hanteren een methodiek voor het begeleid doorverwijzen van ouders. Twee Inloopteams hanteren echter geen specifieke methodiek voor het begeleid doorverwijzen van ouders.

3.2.4 Zorgafstemming

Volgende vereisten met betrekking tot begeleid doorverwijzen werden getoetst.

Het ILT organiseert zelf zorgafstemming in samenwerking met andere diensten.

Acht Inloopteams organiseren zelf zorgafstemming in samenwerking met andere diensten, terwijl de zeven overige Inloopteams zelf geen zorgafstemming organiseren. Zorgafstemming wordt door deze laatste Inloopteams beschouwd als tijds- en energie-intensief en vaak complex door de hoeveelheid actoren. Eveneens bleek dat het een duidelijke beslissing van een aantal Inloopteams is om geen focus op zorgafstemming te leggen. Regelmatig werd ook aangegeven dat andere hulpverleningsactoren deze verantwoordelijkheid opnemen.

Het ILT neemt deel aan zorgoverleg in samenwerking met andere diensten.

De Inloopteams nemen wel allen deel aan zorgoverleg in samenwerking met andere diensten. Hierbij nemen de Inloopteams een ondersteunende rol op van de ouders en trachten ze zicht te blijven houden op de complexiteit van de vraagstelling.

De zorgafstemming is doelgericht opdat ouders terug greep krijgen op de geboden ondersteuning perspectief van de ouders wordt bevraagd.

Bij de Inloopteams die zelf zorgafstemming organiseren is deze doelgericht, opdat ouders terug greep krijgen op de geboden ondersteuning en wordt het perspectief van de ouders gecreëerd.

Het ILT hanteert een methodiek voor het organiseren van zorgafstemming.

De meeste Inloopteams die zelf zorgafstemming organiseren, hanteren hiertoe een methodiek. Twee Inloopteams hanteren geen methodiek voor het organiseren van zorgafstemming.

4 Basisstrategieën

4.1 Duidelijk beleid

Volgende vereisten met betrekking tot duidelijk beleid werden getoetst.

Het ILT werkt op basis van een in tijd afgebakend beleidsplan met duidelijke objectieven en resultaatsindicatoren.

De Inloopteams werken op basis van een in tijd afgebakend beleidsplan met objectieven en resultaatsindicatoren.

Bij één Inloopteam bleek dat in dit plan echter geen duidelijke objectieven en gehanteerde resultaatsindicatoren zijn vastgelegd.

Bij één Inloopteam kon dit aspect niet worden nagegaan omwille van de afwezigheid van de coördinator tijdens het inspectiebezoek.

Het ILT heeft een eigen visie inzake werken met kansarme gezinnen rond opvoedingsondersteuning.

De Inloopteams hebben een eigen visie uitgewerkt inzake werken met kansarme gezinnen rond opvoedingsondersteuning. Bij een aantal Inloopteams werd een gezamenlijke visie uitgewerkt op het niveau van het organiserend bestuur.

Tevens bleek dat deze teamvisie uitgedragen wordt in de manier van werken en binnen de basishouding van de medewerkers van de Inloopteams.

Het ILT werkt met een uitgebouwd evaluatiesysteem, gericht op systematische kwaliteitsverbetering van de werking waarbinnen eigen objectieven inzake kwaliteitszorg worden geformuleerd.

Alle Inloopteams, op twee na, werken met een uitgebouwd evaluatiesysteem, gericht op systematische kwaliteitsverbetering van de werking waarbinnen eigen objectieven inzake kwaliteitszorg zijn geformuleerd.

Eén Inloopteam bleek sinds de herstart nog niet met een uitgebouwd evaluatiesysteem te werken. Bij een tweede Inloopteam, gebeuren bijstellingen aan de werking ad-hoc na vaststellingen van bepaalde feiten of signalen. Een systematisch proces van evaluatie en operationele kwaliteitsplanning kon tijdens de inspectie niet aangetoond worden.

Bij één Inloopteam kon dit aspect niet worden nagegaan omwille van de afwezigheid van de coördinator tijdens het inspectiebezoek.

Het ILT werkt een klachtenprocedure uit.

Tien Inloopteams hebben een gestandaardiseerde klachtenprocedure rond de eigen dienstverlening uitgewerkt en vier Inloopteams niet. Alle Inloopteams die wel een klachtenprocedure hebben, gaven aan nog geen klachten te hebben ontvangen. De Inloopteams die niet over een klachtenprocedure beschikken, stelden dat gebruikers wel steeds met vragen en opmerkingen terecht kunnen en dat deze mogelijkheid ook steeds bij de deelnemers bekend wordt gemaakt.

Bij één Inloopteam kon dit aspect niet worden nagegaan omwille van de afwezigheid van de coördinator tijdens het inspectiebezoek.

4.2 Kwalitatieve interne organisatie

Volgende vereisten met betrekking tot de kwalitatieve interne organisatie werden nagegaan.

Het ILT werkt vanuit een interdisciplinair en multicultureel team met het oog op de verdieping van het ondersteuningsaanbod (bijvoorbeeld de inschakeling van eigen ervaringsdeskundigen en/of intercultureel medewerkers, buurtmoeders,...)

De Inloopteams werken vanuit een interdisciplinair en multicultureel team met het oog op de verdieping van het ondersteuningsaanbod.

Twee Inloopteams werken enkel vanuit een interdisciplinair team.

Tevens bleek dat de meeste Inloopteams ook beroep doen op een aantal ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers ter ondersteuning van de werking.

Het ILT heeft een kwalitatief aanwervingsbeleid op basis van functiebeschrijvingen en profielen, wat moet leiden tot competente gemotiveerde teamleden met visie.

Alle Inloopteams, op één na, hebben een aanwervingsbeleid op basis van functiebeschrijvingen en profielen, wat moet leiden tot competente gemotiveerde teamleden met visie. Eén Inloopteam heeft nog geen aanwervingsbeleid uitgewerkt. Binnen dit team zijn er sinds het opstellen van de huidige functieomschrijvingen ook nog geen aanwervingen gebeurd.

Het ILT heeft een werkwijze bepaald m.b.t. het begeleiden en evalueren van de medewerkers.

De Inloopteams hanteren een systematische werkwijze voor het begeleiden en evalueren van de medewerkers. Bij een aantal Inloopteams bleken de functioneringsgesprekken geen evaluatief karakter te hebben.

Het ILT heeft structurele overlegmomenten binnen het eigen team.

De Inloopteams hebben structurele overlegmomenten binnen het eigen team. De frequentie van deze teamvergaderingen varieert tussen de verschillende Inloopteams van wekelijks tot maandelijks. Ook zijn er bijkomend overlegmomenten tussen een aantal Inloopteams onderling, evenals op overkoepelend niveau met de coördinatoren van alle Inloopteams samen.

Het ILT realiseert open intervisie en supervisie rond het werken met kansarme gezinnen met jonge kinderen aan opvoedings- en gezinsondersteuning.

Elf Inloopteams realiseren open intervisie en een vorm van supervisie rond het werken met kansarme gezinnen met jonge kinderen aan opvoedings- en gezinsondersteuning.

Twee Inloopteams realiseren nog geen open intervisie en supervisie.

Eén Inloopteam realiseert zowel intern als binnen de samenwerking met de andere Inloopteams open intervisie en supervisie.

Twee Inloopteams realiseren reeds intervisie rond het werken met kansarme gezinnen met jonge kinderen aan opvoedings- en gezinsondersteuning en is er een plan om op termijn supervisie opgestart worden.

Het ILT heeft een intern vormingsbeleid dat gericht is op verdieping en vernieuwing (ontwikkeling).

De Inloopteams hebben een intern vormingsbeleid dat gericht is op verdieping en vernieuwing (ontwikkeling). De intensiteit waarmee vorming gevolgd wordt varieert tussen de verschillende Inloopteams.

Bij vijf Inloopteams situeert het intern vormingsbeleid zich op het niveau van het organiserend bestuur. De medewerkers van het ILT participeren aan dit vormingsbeleid. Eén Inloopteam heeft geen intern vormingsbeleid.

4.3 Lokale inbedding

Volgende vereisten met betrekking tot de lokale inbedding werden getoetst.

Het ILT neemt deel aan overleg tussen lokale diensten en partners met het oog op het ontwikkelen van een lokaal beleid dat maximaal afgestemd is op de plaatselijke realiteit.

Alle Inloopteams nemen deel aan overleg tussen lokale diensten en partners met het oog op het ontwikkelen van een lokaal beleid dat maximaal afgestemd is op de plaatselijke realiteit.

Het ILT is ingebed in een lokaal netwerk van aanbieders/toeleiders van laagdrempelige gezinsondersteuning (met oog op het aanbieden van een integraal ondersteuningsaanbod).

Alle Inloopteams zijn ingebed in een lokaal netwerk van aanbieders/toeleiders van laagdrempelige gezinsondersteuning (met oog op het aanbieden van een integraal ondersteuningsaanbod). De relevantie en functionaliteit van deelname aan externe overlegmomenten wordt afgewogen binnen de Inloopteams. Een belangrijke parameter hierbij is dat deze overlegmomenten bijdragen tot het realiseren van de doelstellingen van de Inloopteams, waaronder de bekendmaking bij de doelgroep, de profilering binnen het werkveld en de belangenbehartiging voor de kansarme doelgroep.

4.4 Structurele samenwerking

Volgende vereisten met betrekking tot de structurele samenwerking werden getoetst.

Het ILT heeft een structurele samenwerking met het regioteam van Kind en Gezin in het werkingsgebied.

De Inloopteams hebben een structurele samenwerking met het lokale regioteam van Kind en Gezin in het werkingsgebied. De intensiteit van deze samenwerking varieert tussen de verschillende teams afhankelijk van de plaatselijke situatie en aangevoelde noden.

Eén Inloopteam heeft een eerder beperkte samenwerking met het regioteam van Kind en Gezin in zijn werkingsgebied.

Het ILT heeft structureel overleg met andere diensten. Dit overleg is doelgericht.

De Inloopteams hebben tevens een structureel overleg met andere diensten en overlegplatforms. Dit overleg bleek doelgericht te zijn.

**Het ILT heeft een structurele samenwerking met andere diensten in het werkingsgebied met het oog op het realiseren van het ondersteuningsaanbod, de coördinatie op case-niveau en de realisatie van de inhoudelijke ondersteuning van de consultatiebureau medewerkers.
Met wie werkt het ILT samen en waarvoor.**

De Inloopteams hebben ook een structurele samenwerking met andere diensten in het werkingsgebied met het oog op het realiseren van het ondersteuningsaanbod, de coördinatie op case-niveau en de realisatie van de inhoudelijke ondersteuning van de consultatiebureaumedewerkers. Bij vijf Inloopteams gebeurt de realisatie van de inhoudelijke ondersteuning van de consultatiebureaumedewerkers niet meer door het Inloopteam. Bij één Inloopteam kon dit aspect niet worden nagegaan omwille van de afwezigheid van de coördinator tijdens het inspectiebezoek.

5 Vaststellingen financiële inspecties Inloopteams

5.1 Inleiding

De vijftien inloopteams worden georganiseerd door tien verenigingen zonder winstoogmerk. De financiële inspecties gebeuren op het niveau van de inrichtende macht wat dus resulteerde in tien financiële inspecties. Voor vier verenigingen is het Inloopteam de voornaamste of enige activiteit, de zes andere verenigingen hebben aanzienlijke nevenactiviteiten zoals consultatiebureaus en andere welzijnsvoorzieningen.

Twee inloopteams worden gesubsidieerd middels een projectovereenkomst met afrekening van subsidies, de andere inloopteams worden gesubsidieerd met een subsidieovereenkomst van onbepaalde duur waarin geen sprake is van subsidieafrekening. De kleuterparticipatiewerking wordt gesubsidieerd middels een jaarlijks Besluit van de Vlaamse Regering. Het BVR van 2009 en 2010 maken in artikel 3 melding van een subsidieovereenkomst². Vanaf 2011 werden alle bepalingen in het BVR opgenomen.

De inspectiescope voor de financiële inspecties betrof boekjaren 2009 en 2010.

5.2 Voornaamste vaststellingen

5.2.1 Verdeelsleutels

Het toerekenen van kosten aan de inloopteams die deel uitmaken van een vzw met aanzienlijke nevenactiviteiten gebeurt voor een groot deel aan de hand van eigen verdeelsleutels en het aantal direct toewijsbare kosten is eerder beperkt. Ook het toewijzen van personeelskosten (en VTE) aan de kleuterparticipatiewerking – en dit geldt ook voor de inloopteams die niet tot een vzw met nevenactiviteiten behoren – gebeurt aan de hand van verdeelsleutels, ook al gaf men tijdens de inspecties steevast aan dat de kleuterparticipatiewerking integraal deel uitmaakt van de dienstverlening van het inloopteam en het toewijzen van kosten eerder een theoretische oefening is, dan wel een reële kostprijsbepaling. In elk geval werd tijdens de inspecties vastgesteld dat de toewijzing van kosten (en opbrengsten) vrij ondoorzichtig is gebeurd en dat daarvoor vaak verdeelsleutels werden gebruikt die moeilijk te verifiëren zijn.

² BVR 15/05/2009 art. 3 “De administratie van Kind en Gezin stelt een overeenkomst op tussen het organiserend bestuur van ieder inloopteam en het intern verzelfstandigd agentschap Kind en Gezin. Daarin worden onder andere de voorwaarden en de procedure van uitbetaling van de subsidie bepaald”

5.2.2 Verschillen boekhouding ⇔ rapportering

Bij de steekproefsgewijze controle van de aan Kind en Gezin gerapporteerde kosten aan de hand van de boekhouding werden in sommige gevallen verschillen vastgesteld, voornamelijk te wijten aan het feit dat niet alle kosten en opbrengsten met betrekking tot het werkingsjaar al definitief bekend zijn bij de inrichtende macht op de datum van het indienen van de rapportering, uiterlijk 31/3 voor de inloopteams en 15/3 voor kleuterparticipatie. Een rechtstreeks gevolg hiervan is dat het subsidiesaldo van Kind en Gezin wordt opgenomen als opbrengst van het jaar waarin het wordt ontvangen, en niet het jaar waarop het betrekking heeft, volgens de gesprekspartners ook omdat het definitieve bedrag nog niet gekend is op dat ogenblik. Dit geldt ook voor eventuele subsidies van andere overheden, maar ook m.b.t. bepaalde personeelskosten staat de kost nog niet vast. In de meeste andere sectoren wordt het boekjaar pas afgesloten na zes maanden en hebben de inrichtende machten zeven maanden de tijd om hun financieel verslag in te dienen, al is deze regeling beter toepasbaar in sectoren met een enveloppefinanciering dan in sectoren met een subsidieafrekening.

5.2.3 Rekenkundige fouten m.b.t. rapportering

In sommige gevallen werden rekenkundige fouten gemaakt bij het invullen van het rapporteringsdocument, maar eveneens bij het overnemen en versleutelen van kosten uit de boekhouding. Rapportering onder een elektronische vorm zou hieraan tegemoet kunnen komen, eventueel met de boekhoudkundige rekeningen in bijlage, zodat de oorsprong en versleuteling van de kosten ook voor de administratie duidelijk zou kunnen zijn.

6 Signalen van de Inloopteams

Volgende opmerkingen werden tijdens de inspectiebezoeken door de Inloopteams gesignaleerd:

- een nood aan voldoende begeleiding en inhoudelijke ondersteuning van de Inloopteams. Doordat medewerkers vervangen moeten worden, verdwijnt ook de kennis/ervaring die van bij de aanvang van de Inloopteams gevormd/opgebouwd is.
- de moeilijke financiële leefbaarheid van het Inloopteam. De lange anciënniteit van enkele medewerksters betekent een hoge loonkost binnen de beperkte werkingsmiddelen.
- de grote nood aan meer overkoepelende inhoudelijke ondersteuning. Een signaal naar overheden om meer tijd en middelen te investeren in specifieke opleidingen en diepgaandere supervisie voor de teamleden van de Inloopteams. Dit wordt als een noodzaak geargumenteed door de vele recente evoluties in de problematieken, doelgroep en personeelsbestanden. Een nood aan investering in vorming/begeleiding van de jonge nieuwe medewerkers, die geconfronteerd worden met een zware, integrale en snel evoluerende kansarmoede-problematiek.
- de uitnodiging aan de nieuwe verantwoordelijken voor de Inloopteams bij Kind en Gezin om ter plaatse met de concrete werking van de Inloopteams kennis te komen maken.

7 Algemene conclusie en beleidsaanbevelingen van Zorginspectie

Tijdens de inspecties werden geen indicaties vastgesteld dat de Inloopteams de kernfuncties m.b.t. groepsgerichte ondersteunende activiteiten niet opnemen, evenals minstens één of andere vorm van onthaal. Deze kernfuncties bleken vaak ook ingebed in activiteiten van gelijkaardige organisaties in hetzelfde werkveld.

M.b.t. de evaluatie van de eigen werking en de gehanteerde methodieken bleek de aantoonbaarheid tijdens de inspectiebezoeken eerder beperkt. De Inloopteams konden moeilijk aantonen dat ze efficiënt werken en de beoogde doelgroep van kansarmen bereiken.

Uit de inspecties aan de Inloopteams bleek vooral de grote variatie en differentiatie in verantwoording en invulling van het takenpakket. De concrete context van elk Inloopteam naar beschikbare middelen, continuïteit van het personeel, lokale inbedding en omgeving én de gevarieerdheid van de doelgroep per regio, vertalen zich naar een sterk opvallende diversiteit in kwantiteit en kwaliteit op verschillende domeinen, o.a. op vlak van de invulling van de opdrachten, grootte van de groepen, intensiteit van de processen. De continuïteit en kwaliteit van de coördinatie bleken hier eveneens bepalend in. Ook bleek, afhankelijk van het organiserend bestuur of een eventuele inbedding in een groter geheel (vb. CAW) een grote differentiatie op vlak van aansturing, begeleiding en ondersteuning van de medewerkers en de werking van de Inloopteams.

De kleinschaligheid van enkele Inloopteams, waarbij zij sterk afhankelijk zijn van een beperkt aantal teamleden en de kwaliteit van de coördinator, maakt hen kwetsbaar en daardoor is het wegvallen of gebrek aan continuïteit een reëel risico.

Het ontbreken van regelgeving en wettelijke kwaliteitsnormen voor de Inloopteams, verhindert dat de toezichthoudende overheid een gefundeerde afweging kan maken of de taken en werkingsaspecten al dan niet in voldoende mate opgenomen worden. Bovendien bleek uit de inspecties dat enkele aspecten uit het theoretisch kader achterhaald zijn en niet meer als dusdanig toegepast worden door de Inloopteams. Een duidelijke definiëring van begrippen blijkt noodzakelijk.

Opvallend was de vaststelling dat heel wat werkingsaspecten en methodieken moeilijk aantoonbaar bleken, o.a. door het vindplaatsgericht werken van de Inloopteams.

Tevens bleek dat er geen éénduidig te interpreteren registratie van de activiteiten gebeurt naar Kind en Gezin toe. Een louter kwantitatief beeld, niet gebaseerd op eenvormige registratiewijzen en niet steeds een voldoende correct beeld gevend van de activiteit van een Inloopteam. Het ontbreken van duidelijke afspraken en definities rond de registraties en de eigen invulling door de Inloopteams van de kerntaken en ondersteunende taken en de fluctuerende werkvormen liggen hiervan aan de basis. De ondersteunende activiteiten bleken immers niet zuiver af te lijnen en lopen in elkaar over. Ook voor de Inloopteams zelf bleek dit niet steeds duidelijk te zijn. Bovendien hebben de meeste Inloopteams, naast de subsidie van Kind en Gezin, ook subsidies van andere instanties (OCMW, stad of gemeente,...).

Ondanks de geleverde inspanningen en uitgebouwde werkmethoden blijken sommige Inloopteams in verhouding een eerder klein bereik te behalen binnen de beoogde doelgroep.

De verwevenheid tussen de Inloopteams en allerhande nevenprojecten, maakt dat het niet steeds duidelijk is wie welke rol opneemt. Bovendien bleek uit de inspecties een steeds groter wordend verschil tussen de Inloopteams onderling, waardoor geen éénduidige profilering meer mogelijk is. Hierin kadert ook de vaststelling dat een aantal Inloopteams allerhande praktische dienstverlening voorzien voor de doelgroep, waarbinnen de link naar opvoedingsondersteuning niet steeds meer duidelijk is.

Tenslotte bleek er een groot verschil in samenwerking met de consultatiebureaus, afhankelijk van de plaatselijke context, van geen samenwerking tot een uitgebreide verwevenheid tussen de werking van het Inloopteam en het consultatiebureau.