

# Referentiekader voor internaatskwaliteit - RiK

Kwaliteitsverwachtingen met kwaliteitsbeelden

## 1 Context en Input

Elk internaat functioneert in een specifieke context die van belang is voor de wijze waarop het internaat zijn werking uitbouwt en welke keuzes het maakt.

Onder context verstaan we

- administratieve, structurele, bestuurlijke gegevens en historiek;
- het aantal scholen waarmee het internaat samenwerkt, met hun specifiek aanbod en hun beleid;
- socio-economische en andere kenmerken van het werkgebied, zoals aanwezigheid van scholen in de buurt met hun specifiek aanbod, aanwezigheid kansarmoede, aanwezigheid andere actoren, grootstedelijk gebied...;
- infrastructuur (gebouwen, afstand scholen ...);
- regelgeving en omkadering; financiële middelen;
- ...

De internen, de ouders, het opvoedend en ander personeel, en de bestuursleden zijn van belang voor wat het internaat doet en welke keuzes het maakt.

Dat is de input en omvat:

- kenmerken van de internen, zoals leeftijd, opleidingskeuzes, gender, motivationele kenmerken, aanvangsituatie, attitudes, zorgvraag, doorverwijzing of plaatsing;
- kenmerken van de ouders en thuisomgeving, zoals socio-economische kenmerken, thuistaal, betrokkenheid van de ouders<sup>1</sup>, behoud van ouderlijke macht, etniciteit/immigratiestatus ...;
- kenmerken van het opvoedend en ander personeel, zoals opleidingsniveau, (ortho-) pedagogische vakkenis, doelmatigheidsbeleving, verwachtingen m.b.t. internen, attitudes en motivationele kenmerken, aantal jaren ervaring met internaatswerking ...;
- kenmerken van bestuursleden, zoals samenstelling van het bestuur, professionaliteit ...;
- ...

---

<sup>1</sup> Ouders: de personen die het ouderlijk gezag uitoefenen of in recht of in feite de leerling onder hun bewaring hebben. In het geval de leerling meerderjarig is, wordt onder dit begrip de meerderjarige leerling verstaan.

## 2 Het internaat realiseert resultaten en effecten

### Kwaliteitsverwachting 1 - Het internaat streeft naar resultaten op het vlak van de persoonlijke en sociale ontwikkeling en de studievoortgang.

#### Kwaliteitsbeeld

Het internaat ambieert een positieve persoonlijke en sociale ontwikkeling via het samenleven en leren in groep en via de aandacht voor het individu. Dit komt onder meer tot uiting in de toename van kennis en vaardigheden en in de ontwikkeling van attitudes en talenten van internen. Door de aandacht voor de motivatie en door het creëren van een positief leef- en leerklimaat werkt het internaat mee aan preventie van schooluitval en schoolverzuim en aan het versterken van mentale weerbaarheid.

### Kwaliteitsverwachting 2 - Het internaat streeft bij alle internen en medewerkers naar welbevinden, betrokkenheid en tevredenheid, naar tevredenheid en betrokkenheid van ouders, en tevredenheid van andere relevante partners.

#### Kwaliteitsbeeld

Welbevinden, betrokkenheid en tevredenheid vormen hefboomen voor kwaliteitsontwikkeling. Welbevinden staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, mentaal en sociaal goed voelt. Betrokkenheid bij de internen uit zich onder andere in de mate waarin iemand geconcentreerd, geïnteresseerd en gericht bezig is. Betrokkenheid bij de ouders uit zich onder meer in de belangstelling die ze tonen voor de ontwikkeling van het kind. Betrokken ouders hebben reële verwachtingen en waarderen het internaatsteam. Betrokken internaatsmedewerkers hebben aandacht voor elke intern, begrijpen wat hen bezighoudt en reageren gepast. Welbevinden en betrokkenheid beïnvloeden het leren, de ontwikkeling en de vorming van de internen. Ze spelen eveneens een cruciale rol in het realiseren van gewenste resultaten en effecten. De mate waarin internen, opvoeders en ander internaatspersoneel, ouders en andere relevante partners tevreden zijn over het internaat is eveneens een belangrijk effect.

### Kwaliteitsverwachting 3 - Het internaat waarborgt de toegang tot de internaatswerking voor elk kind of jongere.

#### Kwaliteitsbeeld

Het internaat heeft de maatschappelijke opdracht om voor elk kind en elke jongere van scholen waarmee het samenwerkt de toegang tot het internaat te waarborgen en gelijke kansen te realiseren. Daartoe voert het internaat een kwaliteitsvol inschrijvingsbeleid in overeenstemming met het pedagogisch project. Naargelang de noden van het kind of de jongere en de context doet het internaat hiertoe gepaste en redelijke aanpassingen.

### Kwaliteitsverwachting 4 - Het internaatsteam draagt bij tot het realiseren van kinderrechten.

#### Kwaliteitsbeeld

Het internaatsteam respecteert de rechten van de kinderen en de jongeren en past ze toe.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Zie bijlage concordantielijst Kinderrechten

### 3 Het internaatsteam draagt in haar dagelijkse werking bij tot de ontwikkeling van alle internen.

#### 3.1. Het internaatsteam geeft passend en doelgericht vorm aan de internaatswerking en de leefomgeving.

**Kwaliteitsverwachting 5 - Het internaatsteam stelt doelen en draagt daarmee bij aan de totale ontwikkeling van elke intern rekening houdend met context- en inputkenmerken.**

**Kwaliteitsbeeld**

Het internaatsteam stelt doelen en draagt vanuit het pedagogisch project bij aan de totale ontwikkeling van elke intern. Hierbij houdt het internaatsteam rekening met de persoonlijke kenmerken en behoeften van de internen, met kenmerken van de thuis-, school- en internaatsomgeving en met het maatschappelijke leven.

**Kwaliteitsverwachting 6 - Het internaatsteam realiseert een breed en harmonisch aanbod dat betekenisvol is.**

**Kwaliteitsbeeld**

Kinderen en jongeren ontwikkelen zich zowel via toevallige acties en interacties als via doelgerichte activiteiten en nauwkeurig geplande interventies. Beide komen aan bod in de internaatswerking. Bij toevallige acties en interacties is het beoogde resultaat niet vooraf bepaald. Met een doelgericht aanbod is dit wel het geval.

Een breed en harmonisch aanbod is gericht op de emotionele, sociale, cognitieve, creatieve, motorische en ethische ontwikkeling. Een aanbod is betekenisvol als het rekening houdt met de behoeften en het ontwikkelingsniveau van de internen en als het aansluit bij de leef- en belevingswereld van de intern, bij zijn directe omgeving of bij relevante maatschappelijke situaties. Het aanbod wint aan betekenis als internen mee kunnen beslissen.

**Kwaliteitsverwachting 7 - Het internaatsteam en de internen creëren samen een positief en stimulerend internaats- en groepsklimaat, waar diversiteit gewaardeerd wordt.**

**Kwaliteitsbeeld**

Een positief en stimulerend internaats- en groepsklimaat gebaseerd op veiligheid, vertrouwen en wederzijds respect vormt de basis van de internaatswerking. Om dit te realiseren investeren het internaatsteam en de internen in positieve en ondersteunende relaties en interacties. Een dergelijk klimaat betekent ook dat het internaatsteam vanuit het pedagogisch project duidelijke regels hanteert en met inspraak van de internen heldere afspraken maakt en deze consequent in acht neemt.

Diversiteit is een normaal gegeven waar iedereen dagelijks in verschillende situaties mee te maken krijgt. Het kan gaan om verschillen in taal, gender, seksuele geaardheid, religie, cultuur, etnische afkomst, socio-economische status, cognitieve en fysieke mogelijkheden, beleving, interesses, bezigheden, zienswijzen, behoeften ... Deze diversiteit kan een meerwaarde zijn voor de ontwikkeling van internen indien het internaatsteam ze in de internaatswerking positief aanwendt. Zo bouwt het internaatsteam aan een inclusieve cultuur.

#### Kwaliteitsverwachting 8 - Het internaatsteam biedt veiligheid en beschermt kinderen/jongeren.

##### **Kwaliteitsbeeld**

Emotionele en fysieke veiligheid is een voorwaarde om te kunnen ontplooien. Veiligheid verwijst onder meer naar de aanwezigheid van regelmaat en stabiliteit, zoals overzicht, structuur, continuïteit en voorspelbaarheid. Veiligheid heeft ook te maken met de lichamelijke en emotionele zorg voor de intern, zoals basale verzorging, acceptatie, geborgenheid, openheid, de afwezigheid van en bescherming tegen geweld en misbruik, gezondheid. Veiligheid veronderstelt eveneens alert zijn voor gevaren die de ontwikkeling van de intern bedreigen. Dit kan onder meer door te vermijden dat internen in het internaat slachtoffer worden van pesten, discriminatie, geweld en ongewenst seksueel gedrag. Preventie, detectie en gepast reageren op elke vorm van grensoverschrijdend gedrag zijn in dit verband aandachtspunten.

#### Kwaliteitsverwachting 9 - Het internaatsteam ondersteunt de ouderlijke zorg of vult de ouderlijke zorg aan.

##### **Kwaliteitsbeeld**

Ouders en internaat nemen elk hun eigen specifieke rol op in de opvoeding van en de zorg voor de kinderen en jongeren. De ouders zijn de eerste verantwoordelijken en de eerste contactpersonen. Het internaatsteam streeft naar afstemming met de ouders vanuit een duidelijke keuze voor het pedagogisch project van het internaat. Als belangrijke sleutel voor deze afstemming beschikken de internaatsmedewerkers over een relationele grondhouding om ouders met respect te benaderen en hen ernstig te nemen. Het internaatsteam gaat empathisch om met de unieke context waarin elke ouder zich bevindt.

Waar mogelijk inspireert het internaatsteam de ouders en versterken ze elkaar in de aanpak van het kind/de jongere door afspraken te maken die aansluiten bij de achtergrond van het kind/de jongere.

#### Kwaliteitsverwachting 10 - De fysieke leefomgeving van het internaat is toegankelijk, veilig, hygiënisch, gezond en passend voor de doelgroep.

##### **Kwaliteitsbeeld**

De leefruimte verwijst naar de fysieke ruimtes die de internen tijdens hun verblijf in het internaat gebruiken. Het gaat hier zowel over de gemeenschappelijke binnen- en buitenruimtes, als over de individuele ruimtes. De leefruimtes zijn toegankelijk, veilig en gezond, bieden hedendaags comfort en voldoende privacy en dragen bij tot het creëren van een gezellige en huiselijke sfeer. Aangenaam en doordacht ingerichte binnen- en buitenruimtes hebben een positief effect op het welbevinden van de internen. Ze vormen een ondersteuning van het internaatsteam. De infrastructuur, de inrichting en het beschikbare materiaal houden rekening met de noden en het ontwikkelingsniveau en met de interesses van de internen. Er zijn voldoende en aangepaste, goed onderhouden binnen- en buitenruimtes voor zowel actieve vrijetijdsbeleving en ontspanning individueel en in groep, als voor studiebegeleiding individueel of in groep.

### 3.2. Het internaatsteam biedt begeleiding zodat alle kinderen en jongeren zich voluit kunnen ontwikkelen.

#### Kwaliteitsverwachting 11 - Het internaatsteam draagt bij tot de persoonlijke, sociale, emotionele, ethische en fysieke ontwikkeling van de internen.

##### Kwaliteitsbeeld

De begeleiding door het internaatsteam is gericht op het stimuleren van de persoonlijke, sociale, emotionele, ethische en fysieke ontwikkeling van elke intern. Dit vraagt van het internaatsteam onder meer interactievaardigheden gericht op het bieden van emotionele ondersteuning, het respecteren van de autonomie van de internen, het geven van leiding en bieden van structuur, het geven van informatie en uitleg, het begeleiden van interacties in de groep en het organiseren van een divers aanbod aan activiteiten.

#### Kwaliteitsverwachting 12 - Het internaatsteam geeft studie- en/of leerbegeleiding aangepast aan de doelgroep en aan het individuele kind/de individuele jongere.

##### Kwaliteitsbeeld

Het internaatsteam zorgt voor een stimulerende studiesfeer. In de dag- en weekplanning is er voldoende tijd uitgetrokken voor het schoolwerk. Het internaatsteam ondersteunt de intern bij het ontwerp en de uitvoering van de studieplanning en zet de intern aan tot zelfcontrole. Het internaatsteam toont interesse in de ervaringen van de intern tijdens de schooldag en in de leerprestaties. Er is een open en doelgerichte communicatie met de intern, de school en de ouders gericht op een optimale studie- en leerbegeleiding. Met het oog op het realiseren van gelijke kansen doet het internaat, indien nodig en mogelijk een beroep op deskundigen zoals CLB, school en andere instanties, om problemen bij het leren en studeren specifiek te ondersteunen, met goedkeuring van en in samenspraak met de ouders.

#### Kwaliteitsverwachting 13 - Het internaatsteam biedt alle internen een passende begeleiding.

##### Kwaliteitsbeeld

Het internaatsteam begeleidt de internen als groep, waar nodig als individu. Het internaatsteam detecteert de mogelijkheden en de behoeften van de intern en differentieert de begeleiding waar nodig en mogelijk. De sterktes van de internen vormen het uitgangspunt voor de begeleiding. Het internaatsteam gelooft dat alle internen de mogelijkheid in zich hebben om te leren en te groeien. Voor internen met specifieke ondersteuningsbehoeften plant het internaatsteam in overleg met de ouders, de school en eventuele andere externe partners specifieke ondersteuning, gericht op maximale participatie van de intern aan de internaatswerking en aan het maatschappelijke leven.

#### Kwaliteitsverwachting 14 - Het internaatsteam overlegt met de internen, de ouders, de school en andere relevante partners en stuurt het begeleidingsproces bij op basis van feedback.

##### Kwaliteitsbeeld

Het internaatsteam overlegt intern, betreft de internen bij beslissingen die hen aanbelangen en geeft hen adequate feedback met het oog op vooruitgang in het ontwikkelingsproces. Het benut formele en informele contactmomenten om relevante informatie over de internen uit te wisselen met ouders en school. Het internaat betreft het sociaal netwerk en, indien nodig, ook andere relevante externe diensten actief in haar werking.

De gegevensuitwisseling en -verwerking houden rekening met privacy, informatieveiligheid en ambtsgeheim. Het overleg met ouders, school en eventuele externe partners gebeurt transparant met het oog op het gezamenlijk verderzetten van een kwaliteitsvol begeleidingstraject.

#### 4 Het internaat ontwikkelt en voert een beleid, rekening houdend met haar context- en inputkenmerken.

##### 4.1. Het internaat ontwikkelt en voert een beleid gericht op de kwaliteit van de internaatwerking.

###### Kwaliteitsverwachting 15 - Het internaat ontwikkelt en voert een gedragen, geïntegreerd en samenhangend beleid rekening houdend met het pedagogisch project.

###### Kwaliteitsbeeld

Het internaat ontwikkelt en expliciteert zijn gedeelde waarden, missie en visie in het pedagogisch project. Het betreft hierbij het internaatsteam en bewaakt dat alle teamleden zich hiervoor gezamenlijk inzetten. Het internaat houdt rekening met de eigen context- en inputkenmerken, met de eigen doelen en het pedagogisch project. Wat in het internaat gebeurt, ondersteunt de internen in het opgroeien tot zelfstandige, sociale en veerkrachtige mensen. Dit kan bijdragen tot goede schoolresultaten. Daarom concretiseert het internaat de eigen visie tot op het niveau van de dagelijkse werking.

###### Kwaliteitsverwachting 16 - Het internaat stuurt de internaatswerking aan op vlak van cultuur, structuur, participatie en responsiviteit.

###### Kwaliteitsbeeld

Het internaat bouwt doelgericht aan de cultuur en structuur van haar organisatie, die het bereiken van de vooropgestelde doelen ondersteunen. Teamleden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie van deze doelen. De organisatiecultuur en -structuur worden geregeld geëvalueerd, verankerd of bijgesteld.

Het internaat ontwikkelt een cultuur waarin participatie en open dialoog belangrijke elementen zijn. Participatie is overleggen, afstemmen en rekening houden met elkaar. Vooral het beluisteren van zienswijzen tussen de verschillende participanten is belangrijk. Dit verhoogt het draagvlak voor beslissingen en de betrokkenheid van het internaatsteam en de internen. Het internaat staat open voor externe vragen en verwachtingen en maakt hierbij bewuste en onderbouwde keuzes.

###### Kwaliteitsverwachting 17 - Het internaat bouwt doelgericht samenwerkingsverbanden uit en communiceert transparant over zijn werking.

###### Kwaliteitsbeeld

Het internaat bouwt aan relaties met ouders, scholen en andere partners. Het maakt deel uit van het lokale sociale weefsel. Het zorgt voor een doeltreffende samenwerking met andere partners. Het legt daarbij prioriteiten in functie van de ontwikkeling van de internen en het concretiseren van het pedagogisch project. Het internaat communiceert actief met interne en externe belanghebbenden over zijn doelen, inspanningen, aanpak en ontwikkelingen. Het creëert hiervoor voldoende mogelijkheden tot open dialoog.

#### 4.2. Het internaat ontwikkelt en voert een beleid gericht op kwaliteitsontwikkeling.

**Kwaliteitsverwachting 18 - Het internaat onderzoekt en ontwikkelt op systematische wijze de kwaliteit van zijn werking.**

##### **Kwaliteitsbeeld**

Het internaat streeft vanuit een gedragen visie duidelijke doelen na en ontwikkelt hiervoor een strategie. Het internaat onderzoekt, borgt en verbetert op systematische en cyclische wijze zijn kwaliteit. Het bepaalt zelf de inhoud en de methode voor de eigen kwaliteitsontwikkeling op basis van vaststellingen, prioriteiten of doelen. Bij het analyseren en evalueren van zijn kwaliteit gebruikt het internaat diverse relevante bronnen en betreft het belanghebbenden. De resultaten en de effecten vormen hierbij, samen met de context- en inputkenmerken, het uitgangspunt.

#### 4.3. Het internaat ontwikkelt en voert een personeels- en professionaliseringsbeleid.

**Kwaliteitsverwachting 19 - Het internaat ontwikkelt en voert een doeltreffend personeelsbeleid dat integraal en samenhangend is.**

##### **Kwaliteitsbeeld**

Het internaat gebruikt duidelijke en overlegde criteria bij het aanwerven en inzetten van personeelsleden. Het speelt in op de competenties en de diversiteit binnen het internaatsteam. Het internaat voert informele en formele gesprekken met de teamleden en heeft specifieke aandacht voor ondersteuning. De personeelsleden krijgen feedback over de manier waarop ze hun opdracht vervullen, zowel als individu als in groep. Hierdoor toont het internaat dat het de inspanningen van de personeelsleden valoriseert. Het internaat voert een transparant en rechtvaardig functionerings- en evaluatiebeleid.

**Kwaliteitsverwachting 20 - Het internaat ontwikkelt en voert een doeltreffend professionaliseringsbeleid en heeft hierbij specifieke aandacht voor beginnende internaatmedewerkers en voor veranderingen op vlak van context en input.**

##### **Kwaliteitsbeeld**

Het internaat ontwikkelt een systematisch professionaliseringsbeleid. Hierbij staan de professionaliseringsnoden van de teamleden, de prioritaire doelen van het internaat en de evolutie van de instroom centraal. Het internaat bevordert de professionele dialoog en reflectie over de internaatswerking en biedt hierbij de nodige ondersteuning. Interne en externe expertisedeling worden gestimuleerd. Het internaat bewaakt de implementatie van professionaliseringsinitiatieven en volgt de effecten ervan op. Beginnende teamleden krijgen een passende begeleiding.

#### 4.4. Het internaat ontwikkelt en voert een financieel en materieel beleid.

**Kwaliteitsverwachting 21 - Het internaat ontwikkelt en voert een doeltreffend financieel en materieel beleid.**

##### **Kwaliteitsbeeld**

Het internaat heeft zicht op de materiële noden. Het wendt de toegekende middelen aan op basis van duidelijke en overlegde criteria in functie van de prioriteiten en de doelen die het wil bereiken. Het internaat volgt de effecten van zijn financieel en materieel beleid op.

**Kwaliteitsverwachting 22 - Het internaat ontwikkelt en voert een transparant kostenbeleid.**

**Kwaliteitsbeeld**

Het internaat reflecteert over de kosten voor alle internen. Het maakt strategische keuzes om deze te beheersen en heeft hierbij bijzondere aandacht voor maatschappelijk kwetsbare groepen. Het internaat communiceert transparant over de kosten met alle belanghebbenden en over het beleid rond wanbetaling.

**4.5. Het internaat ontwikkelt en voert een beleid op het vlak van de fysieke en mentale veiligheid van de woon- en leefomgeving.**

**Kwaliteitsverwachting 23 - Het internaat ontwikkelt en voert een doeltreffend beleid met het oog op de fysieke en mentale veiligheid van de woon- en leefomgeving.**

**Kwaliteitsbeeld**

De internen en teamleden voelen zich fysiek en mentaal veilig in het internaat. De internaatswerking vindt plaats in lokalen die bewoonbaar, veilig en hygiënisch zijn. Om dit te realiseren neemt het internaat een samenhangend geheel van maatregelen gericht op het voorkomen, evalueren en bestrijden van risico's. Dit veiligheidsbeleid is verankerd in de dagelijkse praktijk. Op basis van een analyse van de risico's, de beschikbare financiële middelen en de wettelijke vereisten, stelt het internaat prioriteiten voorop. Verbeteringen leiden binnen een redelijke termijn tot de gewenste resultaten.