



NAFT Kwaliteitsverslag 2020



“Soms heb je vragen of is er iets wat je niet snapt over jezelf. NAFT is het antwoord.

Je overwint je angsten”

(quote jongere in tevredenheidsbevraging)

Groep INTRO vzw
Charles Parentéstraat 6
1070 – Brussel

02 242 85 43 – info@groepintro.be – www.groepintro.be

Inhoudstafel

NAFT Kwaliteitsverslag 2020.....	1
Inhoudstafel.....	2
1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting GROEI	4
2. Het jaar 2020 – Met NAFT naar kruissnelheid ondanks corona	6
3. Visie op kwaliteit.....	8
4. Cijfers	10
4.1 Groep INTRO als organisatie	10
4.2 NAFT trajecten 2020	11
4.2.1 Bereikt aantal trajecten per afdeling (in totalen).....	11
4.2.2 Bereikt aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %).....	12
4.2.3 Inzet NAFT traject	14
4.2.4 Resultaat NAFT traject (totaal).....	18
4.2.5 Type trajecten NAFT	15
4.2.6 Opstartduur van een traject.....	13
4.2.7 Gemiddelde duur van een NAFT traject.....	13
4.2.8 Preteaching binnen NAFT	16
4.2.9 Resultaten tevredenheidsmeting NAFT deelnemers	19
5. Zelfevaluatie Kwaliteitsthema's	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Kwaliteitszorg.....	21
5.2.1 Organisatie en visie	21
5.2.2 Betrokkenheid.....	22
5.2.3 Methodieken en instrumenten	24
5.2.4 Verbetertraject	25
5.3 Kernprocessen	27
5.3.1 Onthaal van de gebruiker.....	27
5.3.2 Doelstellingen en handelingsplan	28
5.3.3 Afsluiting en nazorg	29
5.3.4 Pedagogisch profiel.....	30
5.3.5 Gebruikersdossier	31
5.4 Gebruikersresultaten	32
5.4.1 Klachtenbehandeling	32

5.4.2	Gebruikerstevredenheid	33
5.4.3	Effect van de hulpverlening	34
5.5	Medewerkersresultaten	36
5.5.1	Personeelstevredenheid	36
5.5.2	Indicatoren en kerngetallen	37
5.6	Samenlevingsresultaten	38
5.6.1	Waardering strategische partners	38
5.6.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen	39
6.	Kwaliteitsplanning	41
6.1	Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2018-2022 – >TAP –> RGO	41
6.2	Uniformiseren van projectprocessen: Qfor	42
6.3	Digitaliseren en automatiseren van administratie	42
6.4	Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes	42
6.5	Inhoudelijk sectoroverleg	43
6.6	Aanmeldtool NAFT	43
6.7	Referentiekader NAFT – Draaiboek CLB-NAFT	43
6.8	Landelijk overleg (intern)	43
6.9	Ducktape versterkt; bundeling van expertise en krachten	44
6.10	Kwaliteitswerkgroep NAFT	45
6.10.1	Doelstellingen	45
6.10.2	Samenstelling	45
7.	Getuigenis	46
8.	Andere relevante informatie - aanbevelingen en aandachtspunten	48
8.1	Het spanningsveld tussen de interpretatie van het zorgcontinuüm en de acute begeleidingsnoden van de leerling	48
8.2	Het spanningsveld tussen haalbare doelen richting onderwijsparticipatie en de schreeuw naar ondersteuning bij complexe begeleidingsnoden van jongeren in multiproblemsituaties.	49
8.3	Het spanningsveld rond de invulling van het voltijds engagement en opdracht van NAFT om heraansluiting met onderwijs te realiseren voor leerlingen uit systemen leren en werken	49
8.4	Kwetsbare leerlingen in de rode zone	50
8.5	Slotbedenking – 2020 een flexibel partnership tussen NAFT en onderwijsactoren	51

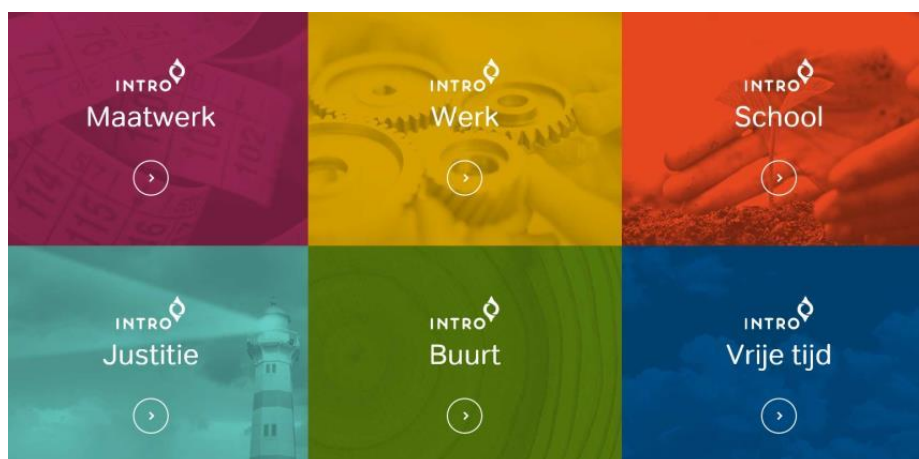
1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting GROEI

Samen met medewerkers, partners en bedrijven maken we bij Groep INTRO werk van persoonlijke groei. We doen dit via arbeid, vorming en begeleiding.

Onze baseline “samen richting GROEI” is een statement, een uitnodiging en een engagement. Het is een verhaal dat we willen schrijven met jongeren, werkzoekenden, werknemers, bedrijven, overheden en partners. Een verhaal dat antwoorden moet bieden op de uitdagingen van morgen.

Ons actieterrein ligt dikwijls op de kruispunten van verschillende beleidsdomeinen. Het is onze sterkte om samen met leerlingen / cliënten / deelnemers / klanten,... een traject uit te stippelen dat schotten en labels overstijgt en verbindt, en de persoon centraal stelt.

Deze uitdagingen behandelen we op 6 domeinen:



In deze 6 domeinen zetten we onze missie en visie voorop, gedragen door 4 waarden:

Solidariteit

De belangen van andere mensen zijn gelijkwaardig aan de onze. Dat geldt zeker voor mensen in de meest kwetsbare situaties. We zijn ons ervan bewust dat we met z'n allen een gezamenlijke toekomst delen en willen de consequenties daarvan dragen. We voelen ons verbonden met en verantwoordelijk voor elkaar.

Eigenaarschap

Mensen zijn autonome individuen die hun wensen en behoeften kunnen ontdekken en kunnen bepalen welk groeiproces zo goed mogelijk bij hen past. Als ze de ruimte en de mogelijkheden krijgen om hun eigen leven vorm te geven en hun doelen na te streven, kunnen ze een cruciale rol opnemen t.o.v. de uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden.

Gelijkwaardigheid

Mensen zijn unieke personen met een eigen (familiale en sociale) context, talenten en mogelijkheden. Gelijkwaardige relaties zijn gekleurd door een onvoorwaardelijke en authentieke waardering van de andere persoon, niet omwille van zijn context of mogelijkheden, maar louter om wie hij is. Gelijkwaardigheid betekent ook dat iedereen verantwoordelijkheid voor zichzelf moet nemen.

Verbinding

Verbinding is de energie die ontstaat tussen mensen als ze zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen, als ze kunnen geven en ontvangen en steun en kracht ontleen aan een relatie. Verbinding doet veiligheid en vertrouwen tussen mensen groeien en vergroot de zelfstandigheid.

Als waardengedreven onderneming werken wij dagelijks met en voor mensen met 1 doel voor ogen: een inclusieve maatschappij waar elk talent telt en waar geen enkel talent onbenut blijft. Onze baseline “Samen richting groei” is daarbij onze drijfveer binnen de 6 domeinen waarin we actief zijn: maatwerk, werk, school, vrije tijd, buurt en justitie.

Met de baseline SAMEN RICHTING GROEI richten we ons naar iedereen die een afstand heeft of ervaart binnen de schoolse context, de arbeidsmarkt, de vrije tijd en zijn of haar buurt. Via opleiding, begeleiding en coaching zetten we alles op alles om samen met hen een geslaagd traject af te leggen dat bijdraagt tot de persoonlijke groei en resulteert in een job, een geslaagd school traject, een xxx vrije tijd of een gevoel van thuiskomen in de buurt waar ze wonen.

Met de baseline SAMEN RICHTING GROEI richten we ons naar bedrijven, onderwijsprofessionals, jeugdwerkers en openbare besturen. Vanuit onze 50 jaar expertise zoeken we antwoorden op uitdagingen waar zijn voor staan. Via opleiding, coaching en advies helpen we deze professionals in het creëren van duurzame oplossingen op het vlak van personeelsbeleid, school -en leefklimaat.

Met de baseline SAMEN RICHTING GROEI schrijven we ook een verhaal samen met partners. We vormen netwerken waar nodig en mogelijk want moeilijke uitdagingen pak je soms beter samen aan. We doen dat met lokale tot internationale partners.

Met onze voeten in de klei werken dagelijks 600 medewerkers aan onze kernopdracht. Omdat lokale verankering en nabijheid 1 van onze speerpunten is vind je ons op meer dan 50 plaatsen in Vlaanderen en Brussel.



Meer info op www.groepintro.be

2. Het jaar 2020 – Met NAFT naar kruissnelheid ondanks corona

Al meer dan 30 jaar begeleiden we jongeren wiens schooltraject moeilijk verloopt. We gaan samen met de jongeren aan de slag om middels gepaste ondersteuning en begeleiding, individueel of in groep, kansen en perspectief te scheppen.

Binnen het systeem leren en werken brengen we alternatieve leerwegen aan voor jongeren die het moeilijk hebben om via de klassieke schoolse aanpak competenties en kennis te vergaren. In enkele scholen staan we (geheel of gedeeltelijk) in voor de algemene vorming van de leerlingen.

Als leerlingen uit een CLW dreigen af te haken konden ze tot augustus 2019 terecht in de persoonlijke ontwikkelingstrajecten en sindsdien binnen NAFT. Via maatwerk gaan we aan de slag met de drempels die sommige jongeren ervaren om binnen het reguliere onderwijs succesvol toe te werken naar een kwalificatie en of diploma. We zijn daarnaast een belangrijke partner om niet-werkende jongeren uit de CLW's te begeleiden in hun groeiproces naar een tewerkstelling in het reguliere arbeidscircuit.

Niet enkel leerlingen uit het systeem leren en werken worden door Groep INTRO vzw begeleid. In diverse samenwerkingsverbanden met scholen(gemeenschappen), CLB's, LOP's, en steden en gemeenten organiseren we programma's voor alle leerlingen uit het secundair onderwijs. Vaak groeide deze samenwerking uit van een specifieke methodiek voor leerling ondersteuning (cfr Time-out) tot een maatgerichte werking waar ook met de klas, school en leerkrachten gewerkt wordt. Dit is veelal een emancipatorisch proces geweest, waar de ervaring van de leerling, begeleider en alle contactfiguren leidde tot bijsturing van het aanbod en programma. In het verlengde daarvan hadden we binnen verschillende regio's een Vlaamse erkenning om korte en lange time-out trajecten te organiseren. Vandaag zijn deze trajecten geïntegreerd binnen de NAFT en dus flexibeler geworden. Ze spelen mee in op de nood om naast leerling ondersteuning ook school ondersteunende acties te organiseren.

2020 was het eerste volledige jaar waarin het NAFT project onder de nieuwe erkenning doorgingen. De eerste maanden van afstemming en opstart lagen achter ons en 2020 was het jaar om met het NAFT project op kruissnelheid te komen. Maar het jaar was nog niet goed en wel begonnen of daar was de corona pandemie. Het belang van verbinding met onderwijs en de impact op het mentale welzijn van jongeren kwam heel sterk op de voorgrond. We zagen (samen met scholen) nog meer dan anders de kwetsbaarheden bij jongeren die bloot kwamen liggen of uitvergroot werden. Het spreekt voor zich dat we met NAFT de uitdaging aangingen om hier maximaal onze rol te spelen.

Om een antwoord te bieden organiseerden we **studielabs** voor jongeren die afstandsonderwijs moesten volgen in moeilijke thuisomstandigheden. We **informeerden** jongeren rond de maatregelen. We legden **frequent contact** om verbinding te blijven houden. We gaven tips aan jongeren en ouders om een vaste **dagstructuur** aan te houden. We deden **stoepbezoeken** en **wandelbabbels** bij leerlingen waarmee de school geen of moeilijk contact kreeg. Aan jongeren die in armoede leven, verdeelden we via de Koning Boudewijnstichting meer dan **50 laptops mét technische ondersteuning** voor afstandsonderwijs mogelijk te maken. We hielpen jongeren wiens hulpverlening of **traject** werd **stopgezet** of die plots 'de digitale weg' werden opgestuurd. We gaven

signalen aan beleidsmakers en pasten voortdurend de **wijzigende richtlijnen** toe vanuit de diverse beleidsdomeinen (onderwijs, welzijn en vrije tijd). Zowel de medewerkers als de jongeren moesten heel veel flexibiliteit, doorzettingsvermogen en geduld aan de dag leggen. We hadden extra aandacht voor de draagkracht van al deze mensen, maar moeten tegelijk ook erkennen dat dit voor iedereen een zwaar jaar was.

Corona was in 2020 uit niemand zijn leven weg te denken dus ook in de opvolging van ons kwaliteitsbeleid moest er worden bijgestuurd. Sommige processen kwamen in een stroomversnelling terwijl ander min of meer tot stilstand kwamen. In dit kwaliteitsverslag (zie zelfevaluatie) schetsen we dit meer in detail.



3. Visie op kwaliteit

Kwaliteit

Onze klanten – kwetsbare jongeren in het onderwijs, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, bedrijven en organisaties zoals scholen - hebben recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Met onze dienstverlening leveren we een wezenlijke bijdrage aan het welzijn van onze klanten-deelnemers en spelen we optimaal in op de noden van klanten-werkgevers en andere opdrachtgevers.

De medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal om kwaliteit te leveren. De organisatie wil medewerkers stimuleren en ondersteunen om uitstekende dienstverleners te zijn aan de hand van gestandaardiseerde processen en procedures.

Klantgerichte benadering

In ons kwaliteitsstreven staat de klant of de gebruiker centraal.

- Wat heeft de klant nodig: kwaliteit is de geschiktheid van het product of de dienst voor gebruik.
- Wat vraagt de klant: kwaliteit correspondeert met de behoeften en/of wensen van de klant.
- Wat verwacht de klant: kwaliteit is de mate waarin het product tegemoet komt aan de verwachtingen van de klant.
- Welk doel heeft de klant: kwaliteit verwijst naar de mate waarin een product of dienst geschikt is voor een bepaald doel.

Kwaliteitslabel

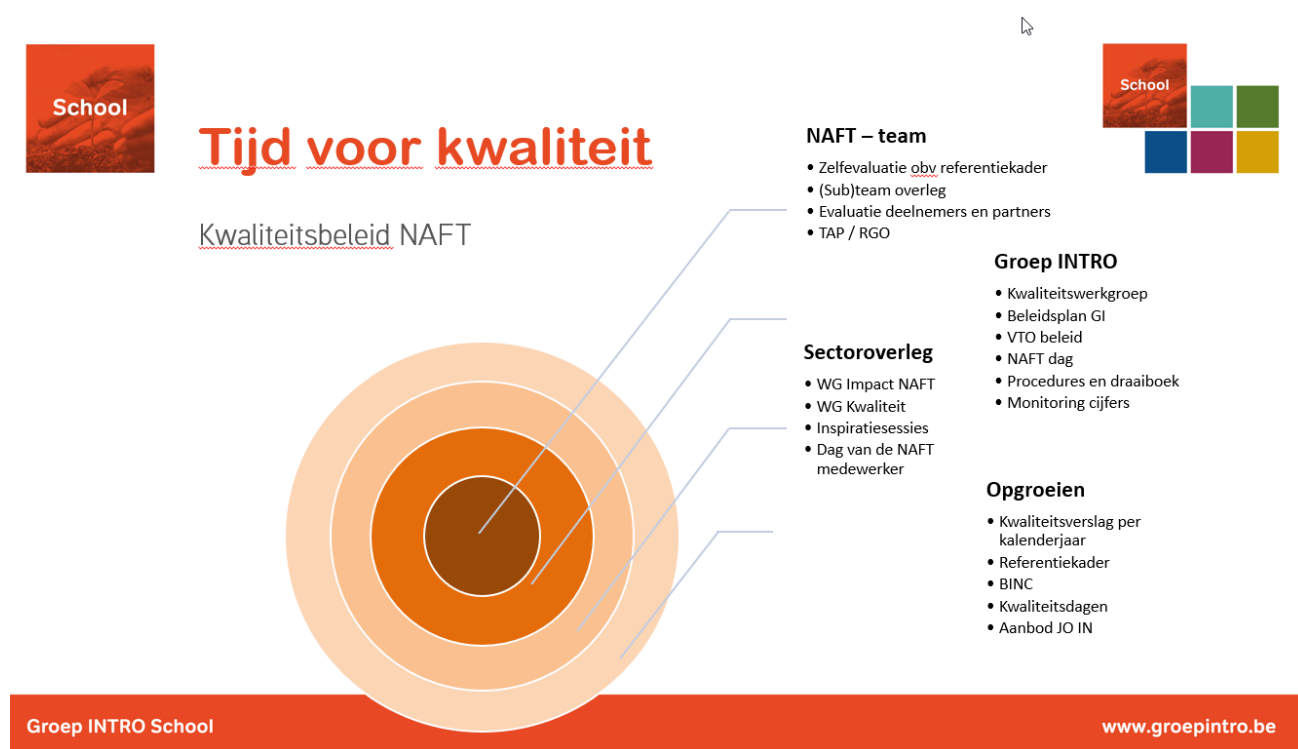
Nadat we jarenlang het ESF-kwaliteitslabel hadden, kreeg Groep INTRO in het voorjaar van 2018 het Qfor-kwaliteitslabel. Met dit kwaliteitslabel - toegekend door een onafhankelijke instantie - geven wij aan onze klanten de garantie dat onze dienstverlening aan een objectieve kwaliteitsnorm voldoet. Met het label doen we ook een appél op alle medewerkers om de dienstverlening steeds verder te verbeteren.

De Qfor-kwaliteitsnorm behelst het volledige beleid van de organisatie: de uitvoering van projecten, human resources, de materiële middelen en de interne werking.



<https://qfor.org/>

Een concrete vertaling naar de NAFT praktijk lichten we verder toe onder het hoofdstuk 'zelfevaluatie kwaliteitsthema's'.

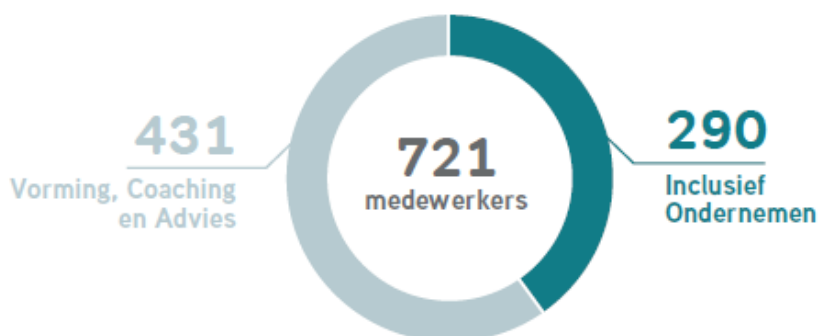


In dit schema maken we een visuele voorstelling van de verschillende niveaus die impact hebben op het kwaliteitsbeleid van elke NAFT werking. De opsomming rechts is niet limitatief en wordt ook verder verduidelijkt onder hoofdstuk 6 – kwaliteitsplanning.

4. Cijfers

4.1 Groep INTRO als organisatie

Groep INTRO is een organisatie die actief is op 6 domeinen verspreid over meer dan 50 teams in Vlaanderen en Brussel. Om onze werking voor te stellen presenteren we enkele algemene kerncijfers en geven we telkens de plaats van NAFT hierin mee.



Het unieke aan onze organisatie is dat een groot deel van onze 721 collega's actief is binnen maatwerk. De **67 NAFT collega's (59 VTE)** vallen onder de 431 collega's **vorming, coaching en advies**. Zij combineren deze opdracht binnen een team, vaak met een opdracht binnen het domein vrije tijd of een ander onderwijs-gerelateerd project. Binnen de groep van NAFT begeleiders is **37% man** en **63% vrouw**, de gemiddelde anciënniteit op vandaag is **7.4 jaar**



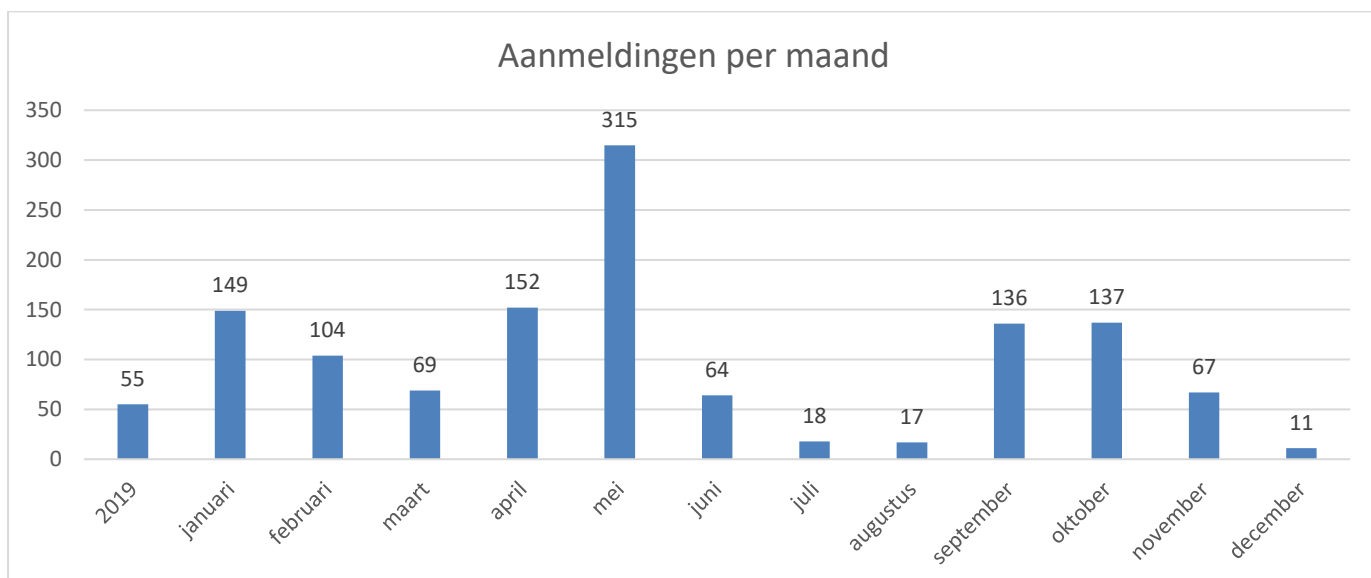
Groep INTRO begeleidt in 2020 **19.460** klanten. **6211** daarvan zijn jongeren binnen het domein school. Naast de 1322 trajecten (2675 jongeren en leerkrachten) binnen NAFT (zie verder) zijn dit ook jongeren die begeleiding kregen binnen de aanloopfase (traject richting arbeidsmarkt), leerrecht, IBAL (coaching op werkvloer), lokale samenwerkingsverbanden,

4.2 NAFT trajecten 2020

Met onderstaande cijfers geven we enkele kerncijfers en conclusies mee uit de verantwoordingsdocumenten en andere interne rapportering van de 13 NAFT werkingen. We presenteren deze in een logische opbouw: van aanmelding tot resultaat en tevredenheid over het traject.

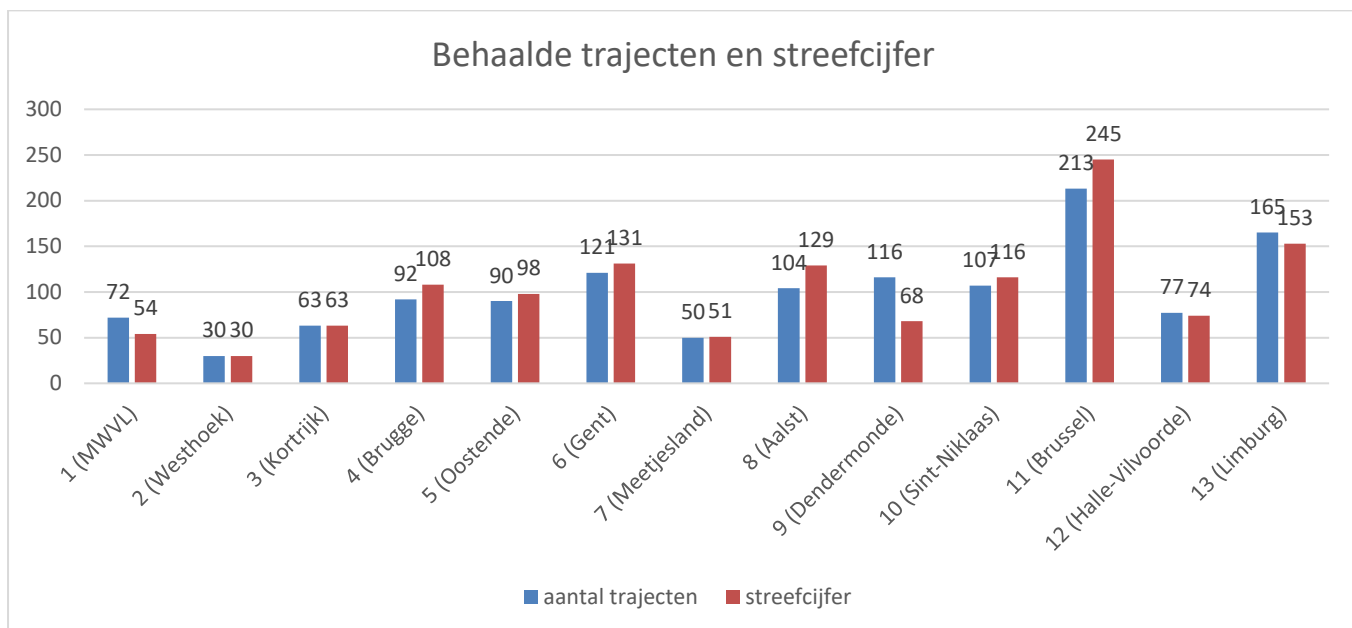
4.2.1 Aanmeldingen per maand

In de aanmelddatum is dit jaar de impact van de corona crisis goed te zien. We zien een sterke terugval in maart en april (scholen gingen dicht) en een sterke toename in mei, mede versterkt door de 22% 'preteachingstrajecten'. In de zomermaanden zien we een logische terugval, veel scholen en CLB's zijn dan gesloten. Deze trajecten worden dikwijls pas in september opgestart maar zijn wel al gescreend en aangemeld vóór 1/09.



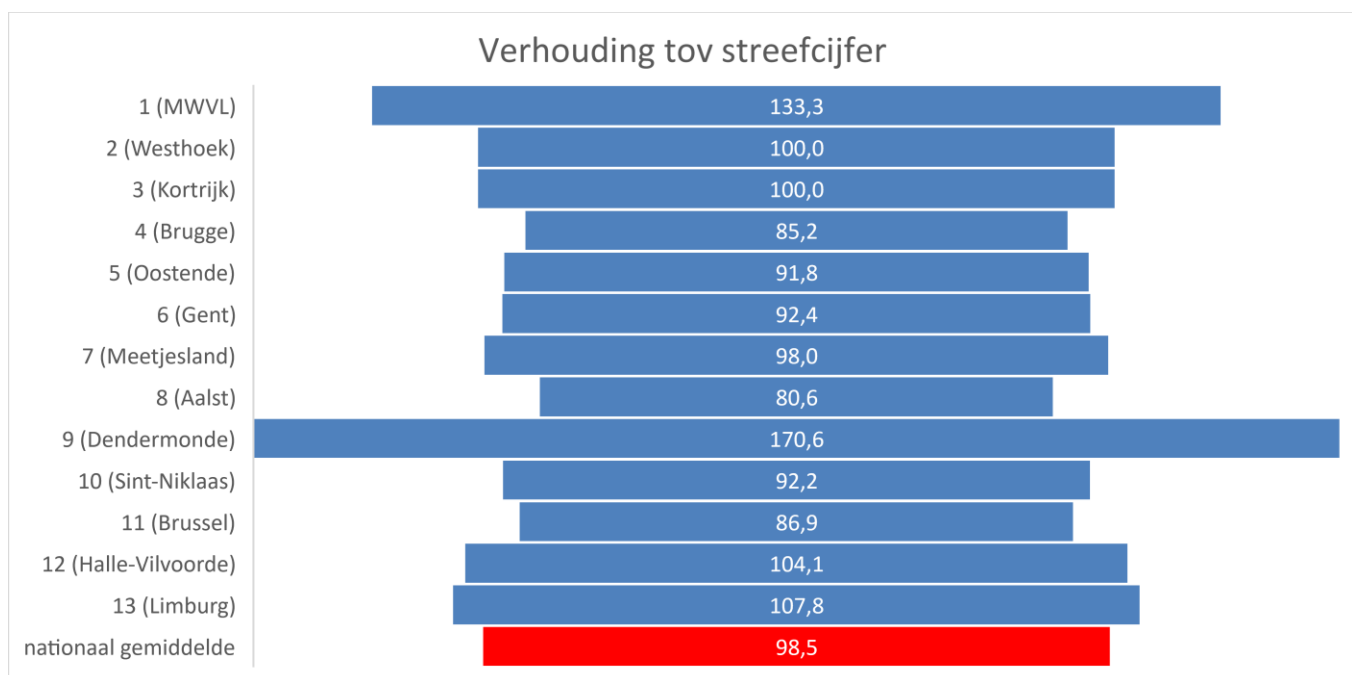
4.2.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen)

In totaal leggen we **1300 NAFT trajecten** af met **jongeren, leerkrachten en klasgroepen**. Dit is 99% van het te behalen aantal trajecten (1320). In onderstaande tabel kan je zien hoeveel trajecten bereikt werden per NAFT afdeling. Het totale bereik van NAFT is een stuk groter want binnen één traject bereik je meer jongeren. Daarnaast zijn er ook ouders, hulpverleningsnetwerk, actoren in vrije tijd, ... die via NAFT bereikt worden. Met betrekking tot onze primaire doelgroep bereiken we **2675 jongeren en leerkrachten**.



4.2.3 Aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %)

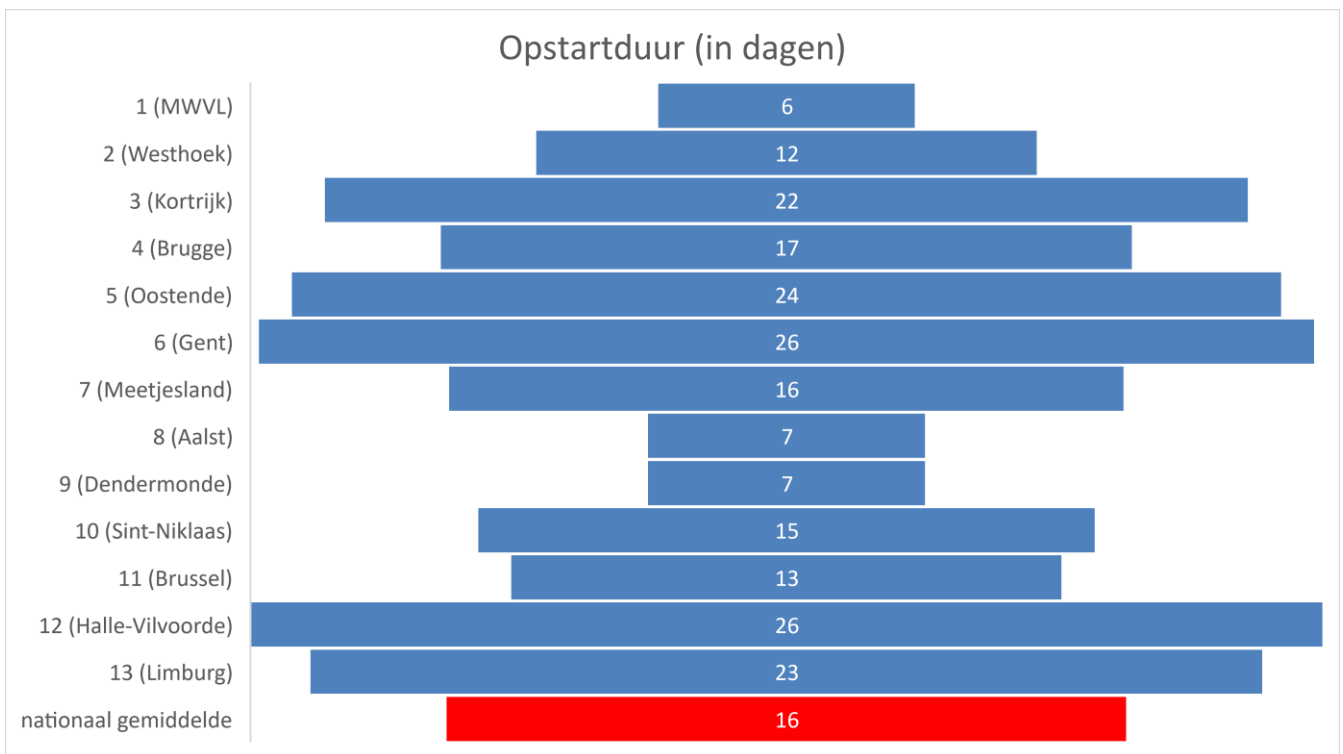
Onderstaande grafiek geeft dezelfde cijfers maar in een % verhouding én met het nationale gemiddelde: **98.5%**. Hierin zien we een verscheidenheid tussen de diverse afdelingen alhoewel deze al veel minder groot is dan vorig jaar. Vorig jaar zagen we nog een groot onderscheid tussen teams met een NAFTA1 historiek. Dit jaar is dit minder zichtbaar. Preteaching, groeiende bekendheid binnen het secundair onderwijslandschap (scholen en CLB's), meer ervaren NAFTA medewerkers en beter afgestemde verwachtingen zullen hierin zeker bepalend zijn.



4.2.4 Opstartduur van een traject

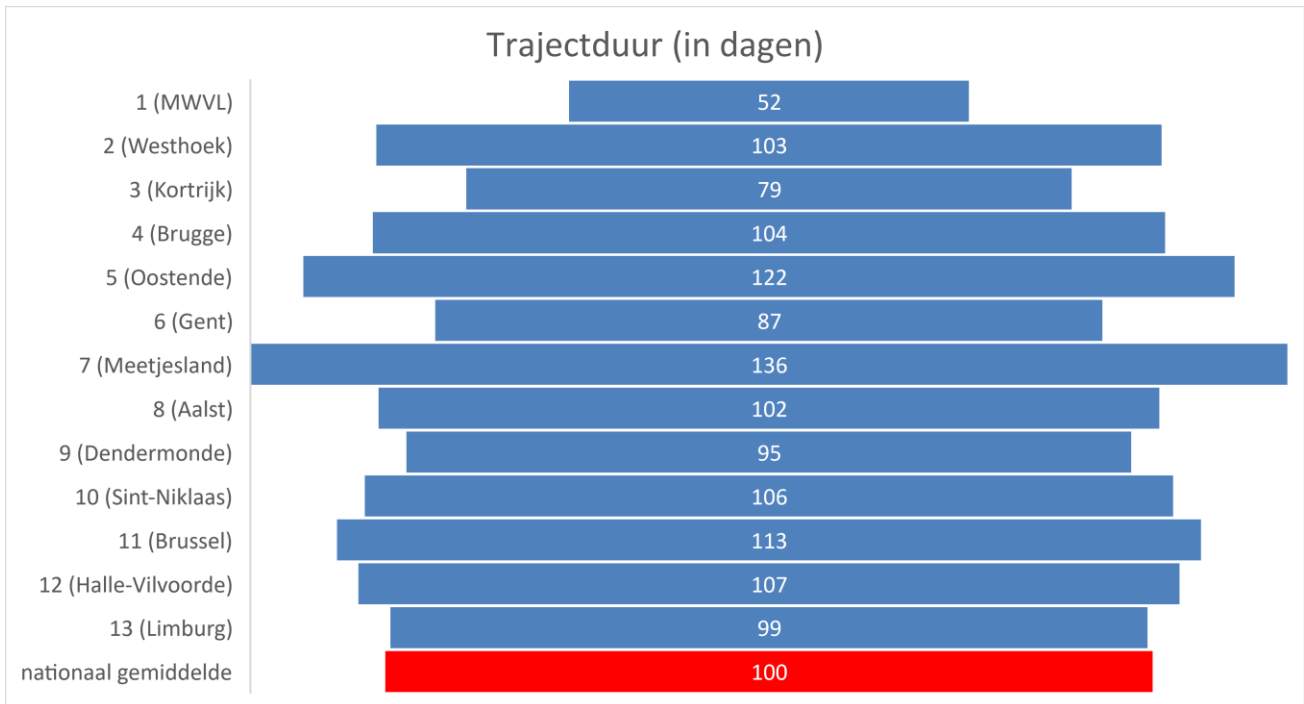
In onderstaande grafiek geven we de opstartduur van een gemiddeld NAFT traject mee. Deze is gemiddeld gezien **16 dagen**. De termijn is uitgedrukt in dagen, inclusief weekend-, feest- en vakantiedagen. We zien ook hier regionaal én tussen de NAFT trajecten grote verschillen. In 2019 bedroeg de termijn **15.7** dagen. Factoren die de opstart vertragen zijn:

- Vraag overstijgt capaciteit werking
- vraagverheldering neemt veel tijd in beslag,
- jongere moet gemotiveerd worden,
- coronamaatregelen vertragen de opstart
- maken van afspraak voor rondetafel (start traject) met alle betrokkenen neemt veel tijd in beslag,
- ...



4.2.5 Gemiddelde duur van een NAFT traject

De cijfers geven een 'foto' van de situatie eind mei 2020. Een deel van de trajecten gestart in 2020 liep toen nog (zie verder onder resultaat traject). In de realiteit ligt de gemiddelde trajectduur dus nog iets hoger. Gemiddeld bedraagt deze **100 dagen**, in 2019 was dit nog 110 dagen.



4.2.6 Inzet NAFT traject

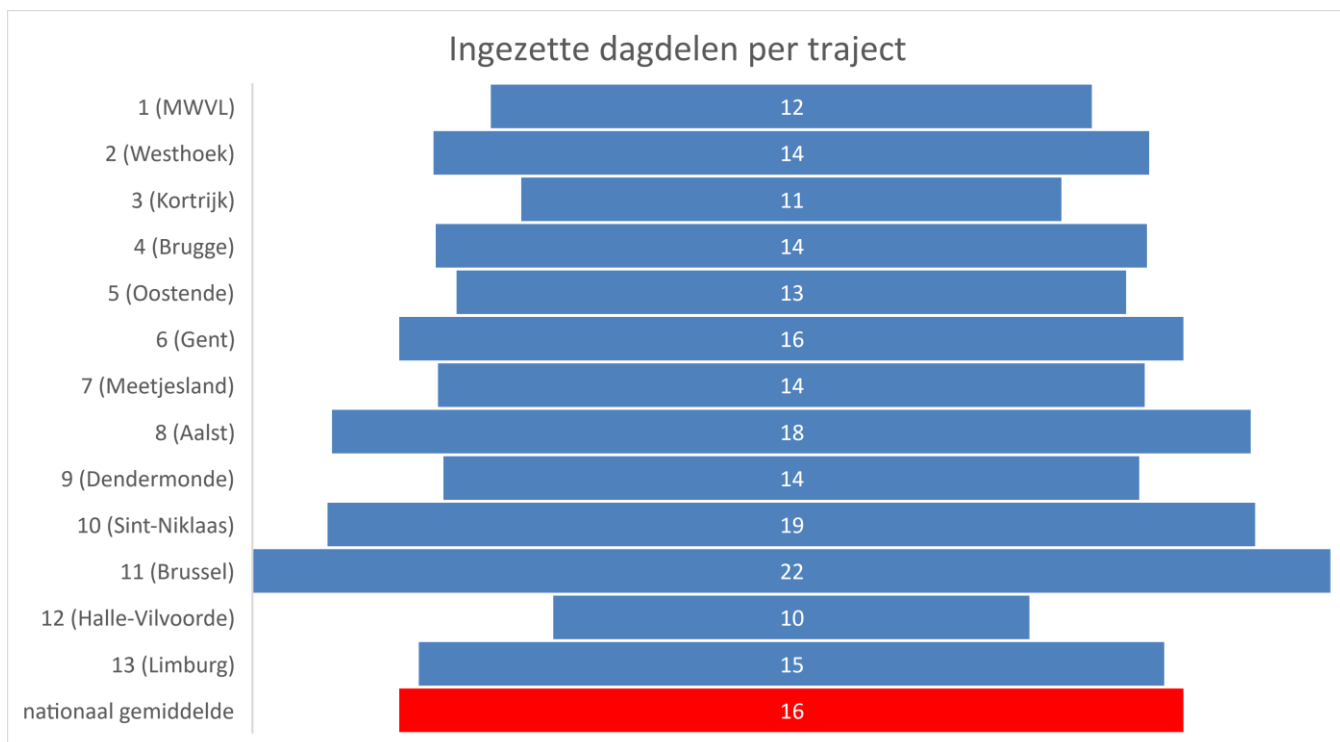
In het verantwoordingsdocument registreren we het aantal ingezette dagdelen per traject. In onderstaande grafiek geven we dit mee, zowel per regio (afdeling) als in totaal. We zien een opvallende daling ten opzichte 2019 toen we nog gemiddeld **38 dagdelen** per traject registreerden. Dit is te wijten aan twee primaire redenen:

- Meer **individuele begeleidingen**. Door de corona maatregelen is het meer dan de helft van het werkjaar moeilijk tot onmogelijk geweest om groepswerking te organiseren (klasbubbels respecteren, vaste groepen, ...). Waar een begeleider met een groep van 8 leerlingen tot 16 dagdelen inzet per dag kan genereren viel dit in 2020 vaak terug tot slechts enkele dagdelen.
- **Preteachingstrajecten** die korter zijn qua duur en dus ook minder dagdelen tellen maakten voor 30% deel uit van ons aanbod.

Daarnaast zijn er ook nog deze secundaire redenen:

- Vanwege de coronamaatregelen waren er meer **digitale contacten** die minder snel geregistreerd worden als een dagdeel maar samen opgeteld werden.
- Meer '**multiproblem**' trajecten waar meer werk gaat naar het samenbrengen van betrokken actoren en er minder rechtstreekse begeleiding van de jongere is.

Verderop lichte we ook de link tussen deze inzet en het type traject toe.

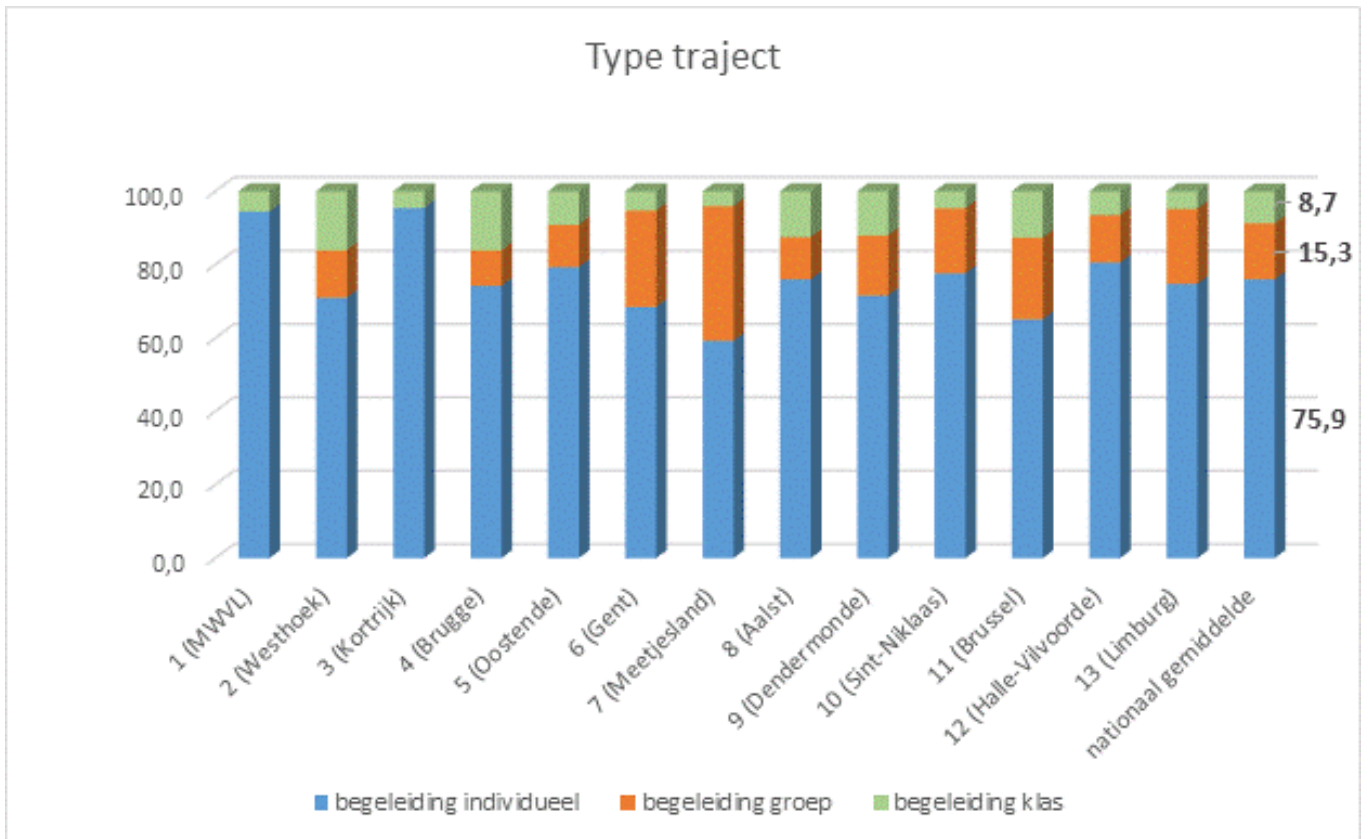


4.2.7 Type trajecten NAFT

NAFT is een flexibel aanbod en een traject bestaat uit diverse interventies. Om een beeld te kunnen krijgen hoe die trajecten er uit zien deelden we elk traject onder één categorie, met name waar het zwaartepunt van de begeleidingsinterventies lag.

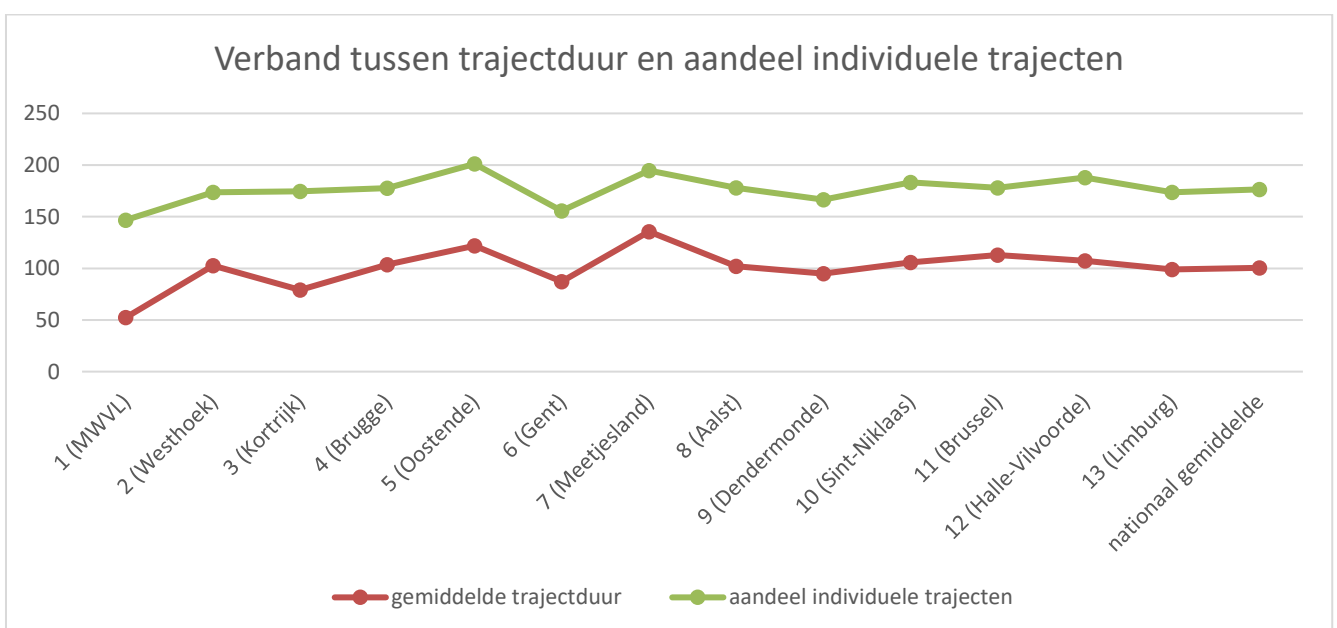
We delen dit op in individuele trajecten, klasbegeleidingen, trajecten in een groep (bv. module rond sociale vaardigheden). We geven hier een totaalbeeld en ook een beeld per afdeling. Ook daar zien we dat de ervaring/vraag regionaal sterk verschilt.

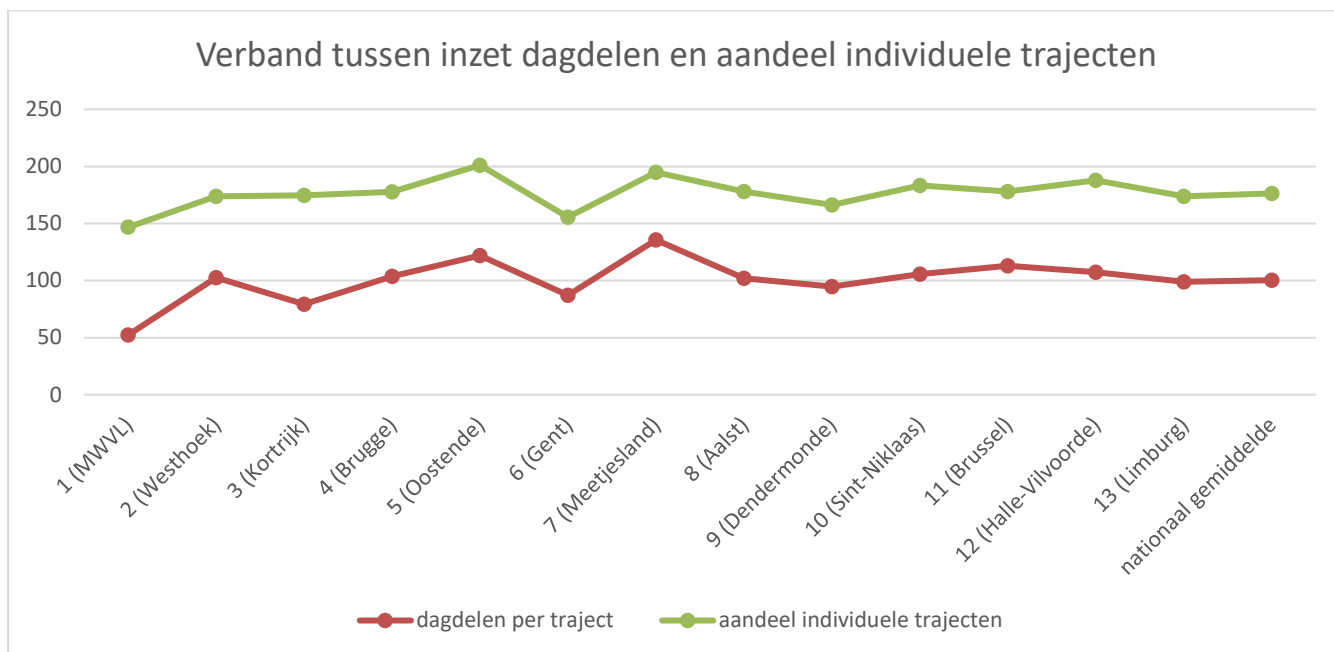
Toch is de opvallende tendens dat er in 2020 een pak méér individuele trajecten zijn. In 2019 waren **minder dan 50%** individuele trajecten, **in 2020 is dit meer dan 75%**. Dit verklaart dus ook grotendeels de terugval in het aantal dagdelen per traject (zie 4.2.6).



4.2.8 Verband tussen type traject en trajectduur/ingezette dagdelen

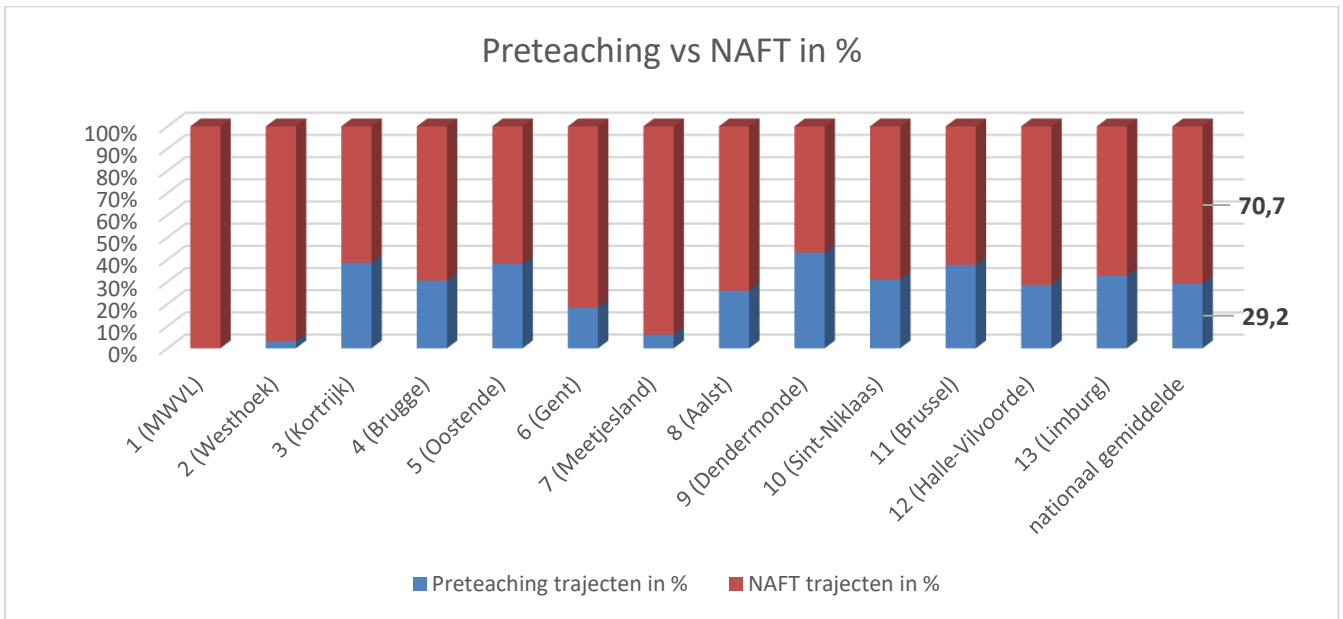
Het mag duidelijk zijn dat de grote verschuiving naar meer individuele trajecten ook zichtbaar is in de cijfers. Als we type traject naast de inzet (dagdelen) en duur leggen zien we een duidelijke correlatie tussen beiden.





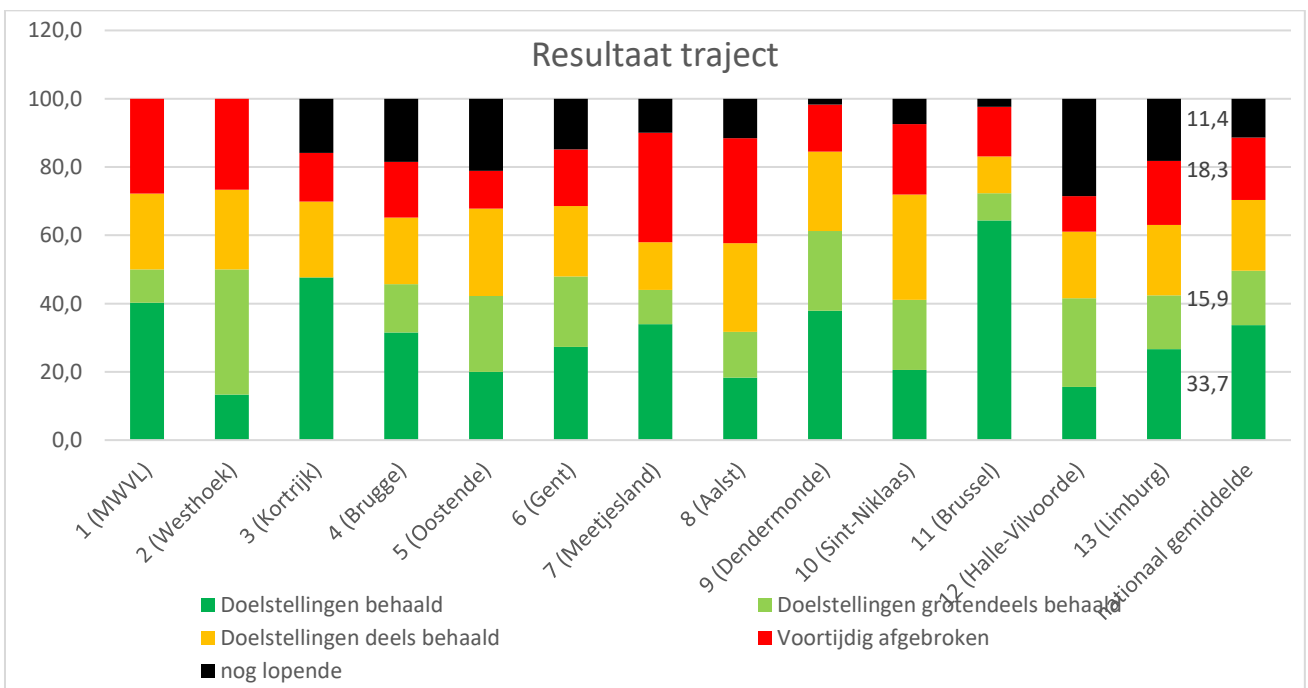
4.2.9 Preteaching binnen NAFT

Eind april 2020 moest het onderwijs overschakelen naar afstandslernen. Voor heel wat leerkrachten én studenten was dit een hele ommezwaai. De kansen op kwalificatie kwamen bij een grote groep leerlingen in het gedrang. Aan NAFT werd gevraagd om hier ook een rol op te nemen en zoals in hoofdstuk 2 reeds omschreven communiceerden we ons (aangepast) aanbod via de lijst van de ‘Pedagogische Reserve’. Deze trajecten konden uitzonderlijk rechtstreeks door de school aangebracht worden (het CLB werd steeds op de hoogte gebracht). Deze trajecten werden als snel ‘preteaching’ trajecten genoemd alhoewel die benaming zeker niet steeds de lading dekte. In deze grafiek is het aandeel van dit soort trajecten (rechtstreekse aanmelding school in functie van ondersteuning binnen afstandsonderwijs). Deze trajecten vonden allemaal plaats tussen april en juni. Vanaf september gaven we terug enkel voorrang aan NAFT trajecten (aanmelding via CLB).



4.1.1 Resultaat NAFT traject (totaal)

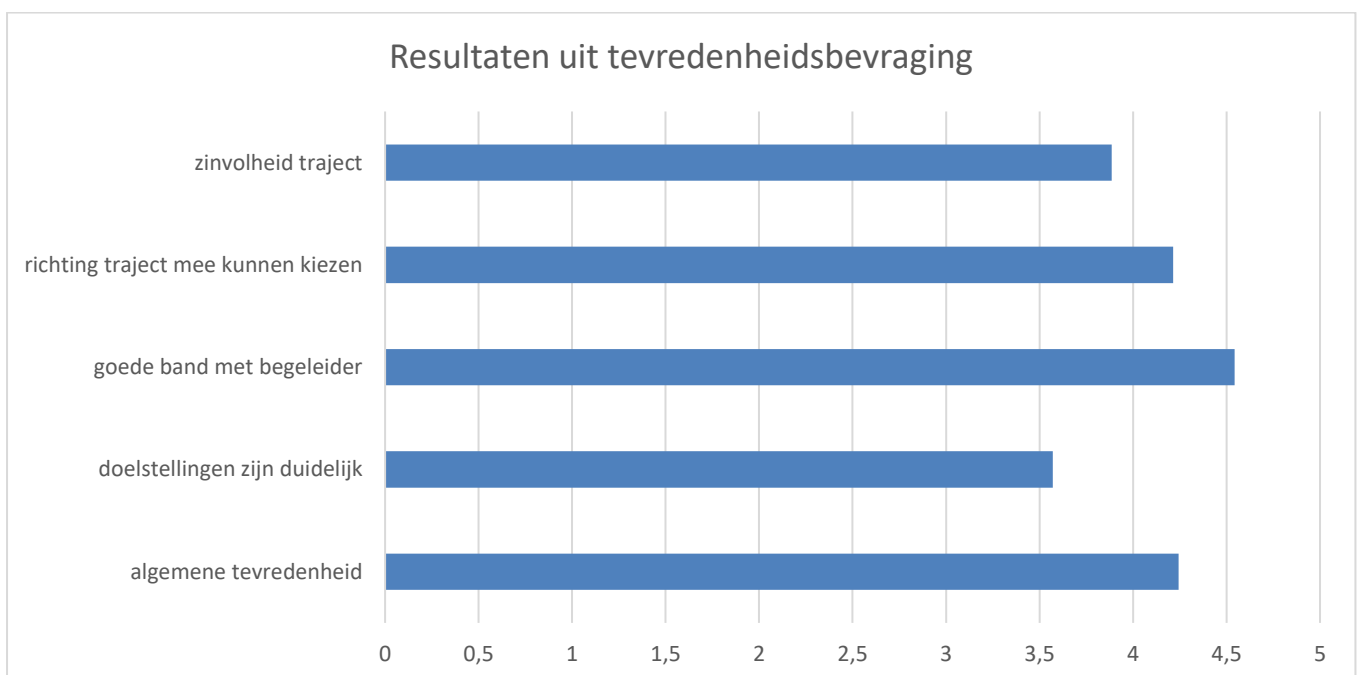
We zien dat in bijna **50 %** van de NAFT trajecten de doelstellingen grotendeels tot volledig behaald werden. Dit is een lichte daling in vergelijking met vorig jaar. De doelstelling is het te behalen resultaat van het traject zoals afgesproken bij de start (eerste rondetafel) met jongere en CLB/school. In **11.4%** van de gevallen werd het traject voortijdig afgebroken. Reden hiervoor zijn erg divers: verkeerde aanmelding, verandering van school, ziekte, onvoldoende motivatie, een incident, Vorig jaar zagen we hier 20% vroegtijdig afgebroken trajecten. Deze verbetering heeft zeker te maken met beter afgestemde verwachtingen tussen scholen, CLB en NAFT aanbieders.



4.1.2 Resultaten tevredenheidsmeting NAFT deelnemers

Tijdens en op het einde van een NAFT traject polsen we naar de tevredenheid van de jongere en leerkracht. Op het einde doen we ook een (digitale) tevredenheidsbevraging. In 2020 verzamelden we **75 reacties** wat op het totaal aantal trajecten nog te weinig is (zie ook verbeteracties verderop). Vanaf 2021 zal deze bevraging automatische gebeuren bij het stopzetten van een traject in onze deelnemersdatabank.

De resultaten op deze bevraging van ons aanbod zijn overwegend positief tot zeer positief:



Naast een hogere respons willen we in 2021 ook verder inzetten op het verduidelijken van de doelstellingen van het NAFT traject. Zeker voor jongeren is dit niet steeds het geval leiden we af uit de antwoorden.

5. Zelfevaluatie Kwaliteitsthema's

5.1 Inleiding

In 2019 maakten we kennis met het kwaliteitsconcept dat aan de private voorzieningen binnen jongerenwelzijn gevraagd wordt. Meteen hierna gingen we met een kwaliteitswerkgroep van start. Het samen invullen van het zelfevaluatie-instrument (zie verder) was een ideale eerste oefening. Zo konden we samen bepalen hoe ver we als organisatie stonden op de verschillende groeiviveau 's en aan welke punten we als werkgroep prioriteit willen geven.

In 2020 gingen we met deze kwaliteitswerkgroep focussen op de verbeteracties rond de kernprocessen die centraal staan in een goede begeleiding. Op de NAFT dag voor alle medewerkers in augustus brachten we een duo uit elk team fysiek samen en stelden we het NAFT draaiboek met deze kernprocessen voor. In de namiddag wisselden we via digitale weg 'good practices' uit met de teams op locatie. Daarnaast engageerden we ons ook in inhoudelijke werkgroepen op sectorniveau. Ook de voorbereiding op de overstap naar BINC vroeg eind 2020 de nodige aandacht.

Medio 2019 werd het referentiekader R-NAFT beschikbaar gesteld voor de aanbieders. In de loop van 2020 zullen op basis hiervan proefinspecties ter plaatse gebeuren. We waren als Groep INTRO actief betrokken in de stuurgroep en werkgroepen die dit referentiekader opstelden. In 2020 integreerden we dit referentiekader verder in ons kwaliteitsbeleid.

- elk team nam dit intern door op een teamvergadering (schooljaar 2019-2020)
- met een werkgroepje formuleerden we bij elk kwaliteitscriterium concrete indicatoren om dit te vertalen naar de NAFT praktijk. (schooljaar 2020-2021)
- we lieten de teams aan de hand van die criteria voor dit kwaliteitsverslag een zelfevaluatie invullen en verbeteracties formuleren. (idem)
- jaarlijks koppelen we dit op een NAFT dag terug naar de brede groep van medewerkers. Zo koppelen we teams met dezelfde verbeteracties aan elkaar, ondersteunen we vanuit O3 (de ondersteuningsdienst) waar nodig en trekken teams elkaar naar een hoger niveau. (idem)

We zijn ervan overtuigd dat we op die manier het thema 'kwaliteit' en het R-NAFT instrument behapbaar, tastbaar en levendig maken in de 13 teams die NAFT uitvoeren.

Tot slot zien we dit kwaliteitsverslag niet als een formaliteit maar als een instrument om ook de medewerkers mee te nemen in onze groei richting een nog kwalitatievere dienstverlening. Daarom nemen we ook het volledige instrument (groeiviveau 1 tem 5) over, zodat we het streefdoel steeds voor ogen kunnen blijven houden.

Leeswijzer: - Kleurcode groeiniveau: **Groen**= niveau behaald
Oranje= niveau deels behaald
Rood= niveau nog niet behaald

Kleurcode thema en actie: **Groen**=doelstelling behaald
Rood= doelstelling niet behaald

Duiding: Ondernomen actie in 2020
Verbeteractie 2021

5.2 Kwaliteitszorg

5.2.1 Organisatie en visie

Groei-niveau 2020	Kwaliteitszorg: organisatie en visie	Duiding
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.	
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.	
1	Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie	<p>Opvolging interne kwaliteitswerkgroep NAFT waarin dit kwaliteitsverslag, kernprocessen en referentiekader vertaald worden naar de teams.</p> <p>Deelname aan het inhoudelijk sectoroverleg NAFT</p> <p>Behalen kwaliteitslabel Qfor</p> <p>Er is een VTO beleid. NAFT medewerkers kunnen zowel intern als extern 5 bijscholingen per jaar volgen.</p> <p>Voor leidinggevende is er een draaiboek HRM waarin een flow beschreven staat hoe we in alle fases van de tewerkstelling medewerkers begeleiden.</p> <p>De ondersteuningsdienst van de organisatie (O3) komt tweewekelijks samen. Kwaliteitszorg is een vast agendapunt.</p> <p>De kwaliteitswerkgroep NAFT komt 2 keer samen in 2020 met specifieke focus op kernprocessen en referentiekader NAFT</p> <p>De teamleiders komen 3 keer per jaar samen om het NAFT aanbod, administratie en opstart project van de 13 afdelingen af te stemmen op elkaar.</p>
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.	In functie van ons kwaliteitslabel Qfor (zie eerder)

2	De organisatie heeft een of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid in hun takenpakket hebben.	Kris Molemans, medewerkster bij de ondersteuningsdienst O3, stuurt dit aan binnen de organisatie. Zij is ook lid van de kwaliteitswerkgroep NAFT.
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	Deze visie is er en zit ook verankerd in procedures rond projectmanagement.
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal de volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	Deze domeinen komen allemaal aan bod binnen het Qfor-label.
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	Er zijn 6 wekelijks (RGO) opvolgingsgesprekken met leidinggevende. Aan de hand van het Qfor draaiboek waaraan elk project moet voldoen komt dit thema in alle teams aan bod. <i>Vanaf 2021 voegen we hier het zelfevaluatie instrument aan toe. Elk team formuleert hier ook verbeteracties die opgenomen worden in Team Actie Plannen</i>
	Alle elementen van kwaliteitszorg zijn op elkaar afgestemd en vormen een geheel.	Binnen de O3 ondersteuningsdienst is er een constante afstemming van kwaliteitszorg zodat administratieve procedures, HRM beleid en projectmanagement op elkaar zijn afgestemd.
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt ze bij.	
	De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt om prioritaire verbetertrajecten te bepalen.	<i>Dit zullen we vanaf 2021 kunnen wanneer we zowel de zelfevaluatie (van 2020) en de resultaten uit tevredenheidsbevraging hebben.</i>
5	De organisatie benchmarkt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	
	De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat.	Groep INTRO heeft het Qfor Label.

5.2.2 Betrokkenheid

Diverse werkgroepen en regionaal overleg kwamen tegemoet aan de vraag van medewerkers om input te kunnen geven rond al deze kwaliteitsprocessen. We organiseerden een landelijke NAFT dag waarop alle NAFT medewerkers uitgenodigd waren. 20 collega's (NAFT medewerkers en leidinggevenden) reflecteren op de kernprocessen en het referentiekader. Nadien wisselden nog eens 60 extra medewerkers via conference call good practices, vragen en antwoorden met elkaar uit.

Op organisatieniveau investeerden we in 2020 sterk op beleidsbetrokkenheid. In 2022 start een nieuwe beleidsperiode en met een werkgroep beleidsplan en een collectieve medewerkersbevraging werkten we een

jaar lang aan nieuwe doelstellingen en acties voor die periode. Dit vertrekt vanuit onze vrijetijdswerking maar ook alle andere domeinen (zoals school) en dus ook de medewerkers worden hierbij betrokken.

Algemeen moeten we toegeven dat het thema kwaliteit door de corona pandemie meer op de achtergrond kwam te staan. Het voortdurend afstemmen met partners (scholen, ouders, jongeren) rond de maatregelen én de sterke toename van intensieve individuele trajecten legde in 2020 veel druk op de teams en medewerkers.

Groei-niveau 2020	Kwaliteitszorg: betrokkenheid	Duiding
0	Binnen de organisatie is er geen betrokkenheid inzake kwaliteitszorg.	
	De organisatie onderneemt geen acties om de betrokkenheid te vergroten.	
1	De organisatie betreft de directie en de medewerkers op ad-hoc basis bij het beleid.	Op 3 momenten tijdens het jaar trekt het 'DC on tour' door het land om rechtstreekse dialoog rond beleid en praktijk te voeren met de medewerkers. Het kwaliteitsbeleid is hier onderdeel van maar komt niet gestructureerd aan bod. Voor de medewerkers binnen maatwerk zijn er jaarlijks medewerkersfora.
2	De organisatie betreft de medewerkers bij het beleid.	In 2020 wordt trimestrieel het beleidsplan opvolgingsinstrument aangevuld door de teams Elk jaar maakt een team een teamactieplan op met verbeteracties voor het komende werkjaar. NAFT dag op 28 augustus. DC on tour: directiecomité gaat 3x per jaar op toer langs de teams om rechtstreeks dialoog aan te gaan.
	De organisatie betreft de bestuursorganen bij het beleid.	De belangrijkste acties rond kwaliteitsbeleid zijn opgenomen binnen het beleidsplan . Elk jaar geeft de raad van bestuur en AV van Groep INTRO haar goedkeuring op basis van het voortgangsrapport . (2020 op 15/03/'21)
3	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	Medewerkers worden op diverse manieren betrokken bij de kwaliteitszorg van de organisatie. <ul style="list-style-type: none"> - RGO gesprekken met leidinggevende rond persoonlijke ontwikkeling, projectdoelstellingen en verbeteracties, - Overleg met collega's op team en project-niveau - Medewerkers krijgen elk jaar kans op inspraak in de VTO planning - Leidinggevenden worden op diverse momenten samengebracht rond projectbeheer en kwaliteitszorg (landelijk overleg, CLO tweedaagse, ...) In de kwaliteitswerkgroep NAFT zijn zowel medewerkers als leidinggevende vertegenwoordigd.

	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	We onderzoeken in 2021 hoe we naast de tevredenheidsbevraging de gebruikers meer kunnen betrekken bij de kwaliteitszorg.
4	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de externe partners (verwijzers, andere hulpverleners,...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden.	
	De bestuursorganen participeren in de kwaliteitszorg.	
5	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de externe partners en de gebruikers betrokken worden bij het beleid en stuurt die bij.	

5.2.3 Methodieken en instrumenten

Binnen haar kwaliteitszorg heeft Groep INTRO al heel wat methodieken en instrumenten beschikbaar. We merken dat de grootte van onze organisatie maar ook de verschillende lokale samenwerkingsverbanden ons hierin soms parten speelt. De algemene instrumenten zijn breed toepasbaar binnen heel uiteenlopende projecten in al onze teams en domeinen. Deze instrumenten vormen daarom vaak slechts een 'blauwdruk' en vragen om meer detail en verfijning op projectniveau. Met deze oefening zijn we ook in 2019 gestart ikv NAFT.

Groeiniveau 2020	Kwaliteitszorg: methodieken en instrumenten	Duiding
0	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	
1	De organisatie hanteert alleen ad hoc methodieken en instrumenten voor de kwaliteitszorg.	
2	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	Er is een Qfor draiboek dienstverlening waarin alle instrumenten rond kwaliteitszorg zijn opgenomen. RGO gesprekken, tevredenheidsmeting, monitoring cijfers, en sjablonen rond de kernprocessen.
	De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor zelfevaluatie.	Groep INTRO doorloopt driejaarlijks een kwaliteitsaudit (Qfor) . Jaarlijks gebeurt er wel een datascan. De NAFT werking van het werkjaar 2020 wordt voor het eerst geëvalueerd aan de hand van een gestandaardiseerde zelfevaluatie . Deze vormt de basis om ook dit kwaliteitsverslag vorm te geven.
3	Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens artikel 5,§4, van het kwaliteitsdecreet.	

	Alle functiegroepen passen het kwaliteitshandboek toe.	
	De zelfevaluatie gebeurt op basis van een vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal de volgende domeinen van de organisatie aan bod komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	<i>De doorstroom van de verbeteracties uit de diverse instrumenten (beleidsplan, zelfevaluatie, Qfor, ...) kan nog beter afgestemd worden op elkaar.</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of het instrument voor de zelfevaluatie en stuurt die methodiek of dat instrument bij.	
	De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt het bij.	
5	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	
	De organisatie vergelijkt haar methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.	
	De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd en/of wetenschappelijk onderbouwd.	

5.2.4 Verbetertraject

Op dit moment worden verbetertrajecten op nationaal niveau aangestuurd vanuit het beleidsplan en de kwaliteitszorg in het kader van Qfor. Op die manier sijpelen deze verbetertrajecten door naar de teams waar ze ook concreter vorm krijgen in een Team Actie Plan. Dat wordt op zijn beurt dan weer door medewerkers opgenomen in de 6 wekelijkse Resultaatsgerichte Opvolgingsgesprekken met hun leidinggevenden.

Gezien de lokale diversiteit (verwachtingen partners, doelgroep, teamsamenstelling, partnerschap, ...) zijn er ook veel lokale verbetertrajecten rond NAFT. Op het nationale niveau moeten deze lokale verbetertrajecten in kaart worden gebracht en kan uitwisseling en kennisdeling versterkend werken. Deze stroomlijning is vanwege de ommezwaai van de werking (corona) in 2020 uitgesteld naar 2021.

Groeiniveau	Kwaliteitszorg: verbetertraject	Duiding
2020		
0	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.	
1	De organisatie formuleert ad-hoc verbetertrajecten.	

2	De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.	Het beleidsplan formuleert SMART verbetertrajecten over een periode van 4 werkjaren (nu 2018-2021). Via de teamactieplannen krijgen deze een lokale vertaling en worden ze op teamniveau en via het voortgangsrapport (nationaal) opgevolgd. <i>In 2021 willen we dit onder aansturing van de kwaliteitswerkgroep NAFT nog meer op projectniveau gaan toespitsen.</i>
	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	Via het landelijke overleg met teamleiders worden verbetertrajecten geformuleerd, oa. via dit kwaliteitsverslag. <i>Vanaf 2021 zullen we dit ook op de NAFT dag doen aan de hand van de zelfevaluatie van de teams.</i>
3	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.	<i>Hierin willen we de teams nog verder ondersteunen.</i>
	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	
	De organisatie overloopt systematisch minimaal de volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.	In het beleidsplan zijn verschillende strategische en operationele doelen gesteld rond deze domeinen. Via het voortgangsrapport worden deze systematisch opgevolgd door de teams.
	De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.	<i>We communiceren elk jaar aan medewerkers en partners via het jaarverslag. We kunnen echter nog meer doen om ook onze deelnemers en klanten te bereiken.</i>
4	De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt ze bij.	
	De organisatie implementeert de resultaten van de verbetertrajecten in de werking van de organisatie en legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie.	
	De organisatie neemt de resultaten van de verbetertrajecten op in het kwaliteitshandboek.	
5	De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten ervan.	

5.3 Kernprocessen

5.3.1 Onthaal van de gebruiker

Gezien de voorgeschiedenis in de persoonlijke ontwikkelingstrajecten en vanuit onze visie op verbinding zetten we al jaren sterk in op een goed onthaal van onze jongeren. Ook in NAFTA zetten we dit onverwijld verder. In alle NAFTA teams zijn er procedures rond onthaal (intake checklist, huishoudelijk reglement, ...). Binnen NAFTA verfijnden we deze procedures. Lokaal moesten er aanpassingen gebeuren gezien de aanmeldingsprocedure via het CLB of een centraal meldpunt gebeurt en niet overal dezelfde 'flow' volgt.

Met Groep INTRO maken we werk van een zo kort mogelijke opstartduur van trajecten. Tussen aanmelding en effectieve opstart zit een gemiddelde van **16 dagen** (hierin zitten ook vakantieperiodes, weekends en feestdagen ingecalculerd). We streven ernaar dit cijfer in de toekomst nog lager te krijgen.

Ook rond de GDPR richtlijnen en het kader rond beroepsgeheim zijn een aantal uniforme richtlijnen opgemaakt. Deze kennen een vertaling via een checklist in het trajectplan dat bij elk traject opgemaakt wordt. Dit trajectplan wordt in 2020 nog verder verfijnd en ook de kernprocedure 'onthaal' wordt toegevoegd aan het draaiboek NAFTA.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: onthaal van de gebruiker	Duiding
0	Er is geen procedure voor onthaal.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor onthaal.	In het trajectplan zijn de minimale vereisten voor het onthaal opgenomen. Bij elke aanmelding duiden we één vast aanspreekpersoon aan (individuele begeleider) die het traject van start tot afronding opvolgt.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep vragen we inspraak van teams en jongeren. Deze procedure wordt op de NAFTA dag voorgesteld aan de teams. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we hier ook naar.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(-n-), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.	De checklist onthaal is geïntegreerd in het trajectplan.
	De organisatie communiceert de procedure.	Teams nemen deze procedure ook mee naar belangrijke stakeholders zoals CLB en leerlingbegeleiders.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Onthaal is een structureel onderdeel van de zelfevaluatie obv het R-NAFT

	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Op projectoverleg met toeleiders wordt deze procedure geëvalueerd.
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

5.3.2 Doelstellingen en handelingsplan¹

Eén van de voorwaarden van een geslaagd NAFT traject is dat jongeren autonomie over hun traject ervaren. Dikwijls ervaren jongeren een groot gevoel van onmacht over hun schoolloopbaan. NAFT wil hen via een krachtgericht traject terug aan het stuur zetten. Een gezamenlijke trajectbepaling en opmaken van korte en iets langere termijndoelen is dus een heel cruciale stap in het NAFT traject.

Na een aanmelding van het CLB gaat de NAFT medewerker de vraag verder verhelderen. Meestal doen we ook een intakegesprek met de jongere alleen om de vertrouwensband op te bouwen en de jongere voor te bereiden op de rondetafel waar de effectieve trajectbepaling plaatsvindt.

Medewerkers beschikken over een leidraad voor intake, een sjabloon voor het trajectplan met richtvragen rond de doelstellingen en een actieplan waar de jongere zijn eigen evolutie kan bijhouden. In 2020 dragen we dit verder uit in de teams en sturen we bij waar nodig.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: doelstellingen en handelingsplan	Duiding
0	Er is geen procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	In het trajectplan zijn de doelstellingen, tussentijdse evaluaties en afspraken met jongere en de school opgenomen.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep werken we met inspraak van teams en jongeren een uniforme leidraad voor rondetafelgesprek uit. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we ook naar het ervaren van eigenaarschap in het bepalen van de doelstellingen.

¹ In NAFT is er decretaal gezien geen verplichting tot een handelingsplan. Via een trajectplan houden we de evolutie van het traject bij.

	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	Op de NAFT dag 2020 expliciteren we deze procedure.
	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Op het trimestrieel overleg of tijdens rondetafelgesprekken worden alle betrokken actoren op de hoogte gesteld van deze procedures.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Het trajectplan wordt in november 2019 door alle teams in gebruik genomen.
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Teams nemen verbeteracties op en communiceren deze naar de kwaliteitswerkgroep en de ondersteuningsdienst 03.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	<i>Op projectoverleg met toeliders wordt deze procedure geëvalueerd maar we hebben de jongeren zelf hierbij nog niet betrokken.</i>
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

5.3.3 Afsluiting en nazorg

Het trajectplan geeft de medewerkers een leidraad voor het afrondend gesprek en vraagt naar welke afspraken genomen worden met betrekking tot follow-up (overdracht naar school/CLB) en nazorg. In 2020 ontwikkelden we ook een fiche rond nazorg waarin we de verwachtingen en concrete hulpmiddelen verduidelijken. Deze fiche is ook een onderdeel van het NAFT draaiboek.

Groei niveau 2020	Kernprocessen: afsluiting en nazorg	
1	Er is geen procedure voor afsluiting en nazorg.	
	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor afsluiting en nazorg.	Zowel rond evaluatie, afsluitende rondetafel en nazorg zijn er instrumenten en een fiche waarin dit kernproces omschreven is.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	In 2020 wordt met de werkgroep een procedure uitgewerkt.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(-n), doelstellingen en instrumenten.	Zie draaiboek NAFT
	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Op de NAFT dag wordt deze procedure besproken en verspreid onder de medewerkers.

	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Sinds 1 september 2020 wordt dit toegepast.
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	In 2021 plannen we een eerste evaluatiemoment van deze procedures
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	idem
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

5.3.4 Pedagogisch profiel

In het beleidsplan voor de periode 2022 tot 2025 werd als doelstelling opgenomen om de pedagogische visie van onze organisatie tegen het licht te houden. Ook voor de NAFT werking zal een vertaling volgen binnen dit proces. Voorlopig stellen we verdere acties hierrond uit tot dit proces. Uiteraard is het zo dat

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: pedagogisch profiel	
1	Er is geen pedagogisch profiel.	
	De medewerkers stemmen hun visie op en de uitvoering van de hulpverlening ad hoc af.	
2	Er is een pedagogische visie.	Er is een pedagogisch profiel (zie NAFT1 erkenning). Daarnaast is er een algemeen pedagogisch kader (stapstenen naar werk). Beide documenten zijn aan herziening toe.
3	De organisatie documenteert de visie op hulpverlening aan de hand van onderbouwde referentiekaders met handvatten voor de hulpverleners.	In de algemene pedagogische visie (stapstenen naar werk) zijn deze referentiekaders en handvatten opgenomen. Er is ook een leidraad voor dagelijks handelen die gelinkt is aan onze missie- en visietekst.
	De organisatie heeft een duidelijke visie op en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening.	
	Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe.	
	De gebruiker heeft inspraak in en participeert in alle aspecten van zijn hulpverleningstraject	
	De hulpverlening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk.	In het trajectplan worden afspraken rond betrokkenheid met het (hulpverlenings)netwerk van de jongere genoteerd.

	De hulpverlening betreft het directe sociale netwerk actief bij het hulpverleningstraject van de gebruiker.	(idem)
4	De organisatie evalueert systematisch de visie op hulpverlening en de afspraken daarover en stuurt die bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	
	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de inspraak en participatie van de gebruiker vorm krijgen en stuurt die bij.	
5	De visie op hulpverlening krijgt vorm vanuit minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	
	Een onafhankelijk externe evalueert de visie op hulpverlening, en de afspraken daarover. De organisatie communiceert deze resultaten en stuurt de visie, de afspraken en de uitvoering bij.	
	De organisatie stelt de visie op hulpverlening, en de afspraken daarover als model voor andere organisaties.	

5.3.5 Gebruikersdossier

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: gebruikersdossier	
1	Er zijn geen procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	
	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers.	
2	Er zijn procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	Er zijn procedures en richtlijnen rond aanmaak dossier, GDPR, beroepsgeheim & deontologie en gebruik sociale media . <i>Omtrent archivering worden de richtlijnen in de loop van 2020 opgemaakt en verspreid onder de medewerkers.</i>
3	De organisatie stelt de procedures op met inspraak van de proceseigenaars.	<i>In 2021 willen we omtrent deze procedures nog meer input van de medewerkers en deelnemers</i>
	De procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers zijn geëxpliciteerd volgens de wettelijke bepalingen met duidelijke afspraken over het beheer en de toegankelijkheid (intern en extern) van de dossiers.	Groep INTRO werkt conform de GDPR richtlijnen. Er is een privacyverklaring die elke gebruiker bij het onthaal ondertekent. We besteden extra aandacht om deze ook inhoudelijk door te nemen met elke jongere.

	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.	Deze procedures zijn allen opgenomen in het trajectplan en andere sjablonen.
	Alle medewerkers passen de procedures toe.	
4	De organisatie evalueert systematisch de procedures en stuurt die bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedures met inspraak van externe partners.	
	De procedures staat model voor andere organisaties.	

5.4 Gebruikersresultaten

5.4.1 Klachtenbehandeling

Groep INTRO kende al voor de opstart van NAFT een klachtenprocedure voor deelnemers en betrokken actoren. Bij de opstart van NAFT in 2019 zijn de afspraken hierrond niet gewijzigd. Toch erkennen we dat deze klachtenprocedure voor jongeren niet laagdrempelig en toegankelijk is.

In de nabije toekomst willen we een communicatie specifiek naar jongeren opstarten waarbij we binnen het thema 'verbinding' alle jongeren op onze locaties willen informeren rond beroepsgeheim, deontologie en integriteit.

<u>Groeiniveau</u> <u>2020</u>	Gebruikersresultaten: klachtenbehandeling	
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.	
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.	Klachtenprocedure (zie website)
3	De organisatie stelt de klachtenprocedure op met inspraak van de proceseigenaars.	
	De klachtenprocedure is geëxpliciteerd met een duidelijk stappenplan, en tijdsplan, aangewezen verantwoordelijken, doelgerichtheid en terugkoppeling aan de gebruiker die de klacht heeft ingediend.	

	De organisatie communiceert de klachtenprocedure.	De bedoeling is dat bij de opmaak van de onthaalprocedure NAFT hier explicieter aandacht wordt aan gegeven.
	Alle betrokkenen passen de klachtenprocedure toe.	
	De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids)overleg.	Hier is nog geen duidelijke link met de kwaliteitswerkgroep NAFT of ander (beleids-) overleg rond NAFT.
4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en medewerkers.	
	Vanuit de gegevens van de klachtenprocedure zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de gegevens van de klachtenprocedure aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	De organisatie communiceert de klachtenprocedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure met inspraak van externe partners.	
	De klachtenprocedure staat model voor andere organisaties.	

5.4.2 Gebruikerstevredenheid

Groeniveau 2020	Gebruikersresultaten: gebruikerstevredenheid → over hulpverleningsprocessen, over hulpuitvoering, over inspraak en participatie	
0	De organisatie gaat de gebruikerstevredenheid niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de gebruikerstevredenheid na.	
2	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om de gebruikerstevredenheid na te gaan.	Permanente evaluatie en bespreking op (NAFT) subteam. Gestandaardiseerde deelnemersbevraging start in november '19.

3	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken om de gebruikerstevredenheid te meten.	Elke deelnemer krijgt op het einde van zijn traject een tevredenheidsbevraging. Ook tijdens de individuele begeleidingsmomenten en evaluaties geven we hier ruim aandacht aan.
	De organisatie gebruikt systematisch een methodiek die afgestemd is op de doelgroep(en) om de gebruikerstevredenheid te meten, waarbij ze minimaal de hulpverleningsprocessen, de hulpuitvoering, de inspraak en participatie bevraagt.	De bevraging beantwoordt aan deze criteria en is qua vorm (QR code, doorgestuurd naar smartphone, ...) en taal afgestemd op de doelgroep.
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	Deze tevredenheid wordt oa in dit kwaliteitsverslag en op teamniveau geëvalueerd en meegenomen in de bepaling van de verbetertrajecten.
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting om de communicatie en de samenwerking met gebruikers te verbeteren.	<i>We hanteren op dit moment deze gegevens nog niet in externe communicatie of om jongeren te overtuigen van de zin van een NAFT traject. We nemen dit mee in de bekendmaking van ons aanbod naar september 2021.</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten en stuurt ze bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	
	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	Een onafhankelijk externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert die resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	
	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	
	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	
	De organisatie publiceert de resultaten van de tevredenheidsmeting.	

5.4.3 Effect van de hulpverlening

Groeiniveau 2020	Gebruikersresultaten: effect van de hulpverlening	
0	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de effecten van de hulpverlening na.	
2	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.	Elk trajectplan van een jongere scoort het effect van de hulpverlening en het behalen van de doelstellingen op een schaal van 4. Elk traject heeft een eindverslag.
3	De organisatie heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.	<i>In 2021 willen we rond de verschillende trajectuitvoeringen uniforme doelstellingen als richtsnoer opstellen zodat ook rond de output meer gestandaardiseerde info kan gehaald worden.</i>
	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om de effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen.	Er is een verantwoordingsdocument dat de hele sector gebruikt maar de effecten en processen van de hulpverlening worden hier minimaal in bijgehouden.
	De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.	<i>Via de werkgroep Impact van NAFT willen we samen met andere aanbieders zoeken naar een degelijke uitwerking van deze impactmeting (2021)</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.	
	De organisatie gebruikt de aanbevelingen van wetenschappelijk onderzoek om de hulpverlening te optimaliseren.	
	De organisatie gebruikt de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om systematisch acties op te zetten rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de resultaten van de effectmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchmarken.	
5	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchlearnen .	

	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake het meten van de effectiviteit van de hulpverlening.	
	De organisatie publiceert de resultaten van de hulpverlening, de registratiegegevens en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek.	

5.5 Medewerkersresultaten

5.5.1 Personeelstevredenheid

Groei-niveau 2020	Medewerkersresultaten: personeelstevredenheid	
0	De organisatie gaat de personeelstevredenheid niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de personeelstevredenheid na.	In 2020 hebben is er bij de omkadering een tevredenheidsmeting doorgegaan met betrekking tot het de IT-omgeving. In 2022 zal er een impactmeting plaatsvinden van de nieuwe IT-omgeving.
2	De organisatie hanteert een of meer methodieken of instrumenten om de personeelstevredenheid na te gaan.	Sinds 2018 krijgen alle medewerkers elke 6 weken een resultaatgericht opvolgingsgesprek met hun direct leidinggevende. Er zijn ook DC on tour gesprekken waar medewerkers de kans krijgen in dialoog te treden met de directie.
3	De organisatie heeft een duidelijke procedure voor of duidelijke afspraken over het meten van de personeelstevredenheid.	<i>Uitgestelde actie vanwege impact corona: In 2021 zetten we binnen het HRM beleid een eerste stap rond het organiseren van een grootschalige tevredenheidsmeting voor 2022</i>
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevraagt.	<i>De kwaliteitswerkgroep NAFT wordt bevraagd welke thema's relevant zijn in deze bevraging om te stellen aan de medewerkers NAFT (bv. agressie, verbaal geweld, ...)</i>
	De organisatie voert een duidelijk beleid om signalen en input van medewerkers op te vangen, en communiceert daarover.	Teamleiders geven signalen die ze opvangen op landelijk overleg, via CLO dagen en richting het overleg van de coördinatoren door aan het beleid.
	De organisatie bundelt systematisch signalen en input van medewerkers en bespreekt ze op (beleids-)overleg.	Signalen van medewerkers komen op overleg teamleiders en stromen zo door naar coördinator of directie. Ook via O3 medewerkers gaan inhoudelijke signalen richting beleid (intern en extern). terugkeer naar het werk, verbinden met je team van op afstand, zelfzorg bij thuiswerken en tips om met het team te bespreken hoe het met hen gaat tijdens het thuiswerken. Een extra aanbod mbt terugkeren naar

		het werk is op vraag, 3 gesprekken met de arbeidspsycholoog.
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	<i>Er is geen structurele tevredenheidsmeting</i>
4	De organisatie evalueert systematisch het beleid rond de personeelstevredenheid en rond het omgaan met signalen en input van medewerkers en stuurt het bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de medewerkers .	
	Op basis van de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en de input van medewerkers zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en de input van medewerkers aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert de resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	
	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	
	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	

5.5.2 Indicatoren en kerngetallen

	Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)	
0	De organisatie houdt geen personeelskengetallen bij.	
1	De organisatie houdt ad hoc personeelskengetallen bij	
2	De organisatie geeft een aanzet tot het systematisch bijhouden van een aantal personeelskengetallen.	Via een analytische boekhouding kunnen personeelsgegevens (leeftijd, contracttype, duur, anciënniteit, ...) van NAFTA medewerkers verzameld worden.

3	De organisatie bepaalt de personeelskengetallen op een doordachte wijze.	<i>In 2022 starten we met een nieuw HRM systeem. Op die manier willen we beter bijhouden van personeelskerngetallen. De bedoeling is om dan ook andere gegevens zoals loopbaanontwikkeling, vorming en opleiding, ...beter te kunnen monitoren op projectniveau.</i>
	De organisatie houdt de verschillende personeelskengetallen systematisch bij en bespreekt deze systematisch op (beleids)overleg.	
4	De organisatie evalueert systematisch de personeelskengetallen en stuurt ze bij.	
	Vanuit de gegevens van de personeelskengetallen zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de resultaten van de personeelskengetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	Een onafhankelijke externe evalueert de wijze waarop de personeelskengetallen worden verzameld en de resultaten ervan. De organisatie communiceert de resultaten van die evaluatie en stuurt ze bij.	
	De organisatie gebruikt systematisch de personeelskengetallen om te benchmarken.	
	De organisatie stelt de personeelskengetallen als model voor andere organisaties.	

5.6 Samenlevingsresultaten

5.6.1 Waardering strategische partners

Groei-niveau 2020	Samenlevingsresultaten: strategische partners	waardering
0	De organisatie gaat de waardering van de strategische partners niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de waardering van de strategische partners na.	Elk NAFT team bevroegt trimestrieel en op het einde van het schooljaar zijn strategische partners. In het najaar van 2019 was er zowel op sectorniveau (draaiboek CLB-NAFT) als lokaal heel intensief overleg met de strategische partners. Gezien de prille start lag de focus evenwel (nog) niet op waardering.

2	De organisatie neemt initiatief om de waardering van de strategische partners na te gaan.	Via het Qfor draaiboek zijn er instrumenten beschikbaar om de waardering van partners na te gaan. In de aanloop naar het beleidsplan zijn er ook stakeholderbevragingen met CLB en schooldirecties.
3	De organisatie verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de waardering.	De verzameling en analyse gebeurt vanaf schooljaar 2020 - 2021 op landelijk niveau. In 2020 werken we een uniform instrument op maat van NAFT uit om te gebruiken op het einde van het schooljaar.
	De organisatie communiceert de analyse van de gegevens over de waardering aan de strategische partners.	Op onze website worden quotes gepubliceerd die uit tevredenheidsbevragingen komen. <i>In 2021 willen we ook in de herwerkte folder deze waardering sterken naar buiten brengen.</i>
4	Vanuit de analyse van de gegevens over de waardering zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	De organisatie linkt de gegevens over de waardering aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	De organisatie neemt initiatief en zet samen met strategische partners acties op om de waardering en de samenwerking te verbeteren.	
	De samenwerkingsacties staan model voor andere organisaties.	

5.6.2 Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

Groeniveau 2020	Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen	
0	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is.	
	De organisatie gaat de maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc na of haar maatschappelijke opdracht nog actueel ingevuld is.	
	De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie	

2	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.	In 2019 werd een traject opgezet om de missie en visie van de organisatie te actualiseren. Ook het project NAFT kende met zijn start in 2019 een grondige actualisatie. In 2020 'dwong' de corona crisis ons om met de NAFT nog meer in te zetten op verbinding en het belang van een kwalificatie. Via de lijst van pedagogische reserve en via een erkenning van jeugdwelzijnswerk konden we een grote rol van betekenis spelen.
	De organisatie neemt initiatief om in te spelen op de maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie	Groep INTRO neemt o.a. via de adviesraad van de Vlaamse jeugdraad initiatief om de positie van kwetsbare jongeren binnen het onderwijs aan de kaak te stellen..
3	De organisatie actualiseert systematisch haar maatschappelijke opdracht en houdt systematisch rekening met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.	Het beleidsplan van Groep INTRO fungeert als een inhoudelijk kompas voor onze organisatie. Jaarlijks volgende we deze engagementen via verantwoordingsdocumenten ook op. Via Team Actie Plannen
	De organisatie communiceert maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de overheid en andere betrokkenen.	Op landelijk niveau zijn we vertegenwoordigd in de adviesraad van de Vlaamse Jeugdraad, participeren we aan het lerend netwerk Youth Guarantee (NEET jongeren), zetelen we in de SERV en nemen we actief deel aan het sectorverleg NAFT, Op al deze fora neemt ze telkens de stem van kwetsbare jongeren op school en arbeidsmarkt op.
4	Vanuit de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De actualisatie van onze opdracht naar de kernprocessen NAFT werd in 2020 door de kwaliteitswerkgroep en O3 opgenomen. <i>In 2021 willen we met een oefening rond de doelstellingen NAFT (succesfactoren schoolloopbaan) dit verder actualiseren en vertalen naar het kernproces vraagverheldering en trajectbepaling.</i>
	De organisatie linkt de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
	De organisatie stelt de werking van de bestuursorganen af op de realisatie van de maatschappelijke opdracht.	
5	De organisatie neemt acties om, samen met andere betrokkenen, vanuit haar maatschappelijke opdracht, proactief en	

	constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden.	
	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking.	

6 Kwaliteitsplanning

Het NAFT project is één van de vele projecten waar Groep INTRO in actief is. Het spreekt voor zich dat elk project zijn eigenheid heeft. Toch past de kwaliteitsplanning NAFT binnen een groter geheel. Er zijn immers op team-, regio- en landelijk niveau verschillende kwaliteitsprocessen lopende die met de start van een nieuw project niet zomaar verdwijnen. Uiteraard ontstaan er ook weer nieuwe processen eigen aan het project die hierop moeten inhaken. In bovenstaand schema geven we al een (eerder thematisch) overzicht van de verschillende acties die we ondernamen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Hieronder doen we dit met iets concretere omschrijving op procesniveau:

6.1 Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2018-2022 –>TAP –> RGO

Groep INTRO werkt in opdracht van het departement Jeugd, cultuur en media met beleidsplannen die telkens periodes van 4 jaar omvatten. We kiezen er bewust voor om hierin niet enkel onze plannen voor de vrijetijdswerking op te nemen. We zien het als het inhoudelijk kompas voor onze ganse organisatie. Enkel zo kan dit voldoende dynamiek met zich meebrengen om meer dan 600 medewerkers in een gezamenlijke beweging te krijgen.

Het beleidsplan vertaalt zich naar Team Actie Plannen op alle niveaus van de organisatie. In het najaar legt elk team een traject af waarin ze de uitdagingen die het beleidsplan voorstelt vertalen naar concrete verbeteracties op teamniveau. Samen met een teambegroting wordt dit dan afgeklopt. Via het maandelijkse teamoverleg of individuele opvolgingsgesprekken met medewerkers worden deze acties opgevolgd. Per kwartaal nemen teamleiders een opvolgingsinstrument door om de uitvoering van het beleidsplan te verzekeren en ook nationaal opvolgbaar te maken.

Ter illustratie geven we enkele teamacties mee die in 2020 zijn uitgevoerd met een directe link met NAFT:

- uitwerken van module ‘sociale vaardigheden’.
- uitwerken van module rond polarisering en tools voor vormingswerkers om hiermee om te gaan.
- uitbouw van een atelier binnen de NAFT werking voor jongeren.
- netwerkmoment (digitaal) voor alle CLB medewerkers en leerlingenbegeleiders in de regio.
- herinrichting van de onthaalruimte.
- opleidingsmoment voor externen rond informeel leren met focus op sterke link tussen onderwijs en jeugdwerk.

- omwille van de coronacrisis stelden we een pakket samen voor leerkrachten die hen in staat stelt verbinding te maken met hun leerlingen en gevoelens , emoties en angsten op een veilige manier bespreekbaar te maken. Verdeling gebeurt via CLB-netwerk.
-

6.2 Uniformiseren van projectprocessen: Qfor

In 2019 zette Groep INTRO op het vlak van projectbeheer grote stappen vooruit. Het mag geen verbazing wekken dat de veelheid aan projecten, opdrachtgevers en netwerken moeilijk op te volgen is door zowel medewerkers als leidinggevendenden. Het behalen van het kwaliteitslabel Qfor mag als een bekroning gezien worden voor het vele werk dat hierrond is volbracht.

De nadruk ligt voornamelijk op het meer transparant en opvolgbaar maken van alle noodzakelijke stappen die een kwaliteitsvol project doorloopt; van vraag van de klant tot de financiële opvolging. Vanuit de ondersteuningsdienst werden diverse instrumenten aangereikt om dit mogelijk te maken:

- Sjabloon trajectplan
- Allerhande aanvullende sjablonen voor verslagen en rapportage
- Monitoringstabel # trajecten en # dagdelen
- Onderhoud aanmeldtool www.aanmeldingNAFT.be
- Online deelnemersbevraging
- Tool voor simulatie NAFT trajecten en dagdelen op teamniveau
- ...

6.3 Digitaliseren en automatiseren van administratie

Een kwalitatieve begeleiding van jongere of klasgroep bestaat ook uit een correcte registratie en administratie. Zowel in functie van de begeleiding van de jongere zelf, een goed projectbeheer, het kunnen doorgeven van signalen binnen het netwerk, beleidsvoerend werk, Eind 2020 zetten we hierin met Groep INTRO een belangrijke stap door over te schakelen van een klassieke serverstructuur naar SharePoint met Office365 toepassingen. Met een geïntegreerd en op maat ontworpen CRM systeem kunnen we deelnemers, projecten en trajecten beter monitoren. Voor alle medewerkers worden in 2020 2 opleidingsdagen en veel individuele ondersteuning voorzien door onze IT partner en O3 ondersteuningsdienst.

6.4 Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes

De 20 NAFT aanbieders zijn al sinds enkele jaren in een sectoroverleg verenigd. In 2020 vonden verschillende bijeenkomsten plaats. Op die manier konden we als sector vraag en aanbod goed opvolgen, inhoudelijke topics bespreken, snel communiceren met departement en onderwijskoepels, gezamenlijke communicatie-inspanningen doen, Vanuit onze organisatie zijn we een groot voorstander van deze overlegstructuur. We zijn dan ook telkens goed vertegenwoordigd, zowel in de Groep van Zes (Herman Verhelst – directeur VCA) als op het sectoroverleg zelf (Herman Verhelst, Wouter Verschaeve – projecteigenaar NAFT, Jan Langerhaert – stafmedewerker O3 Jongeren)

Om met de juiste input aan deze tafel bij te schuiven ontwikkelen we ook intern monitortabellen en landelijk overleg met de teamleiders zodat er een goede informatieflex is en we de lokale stand van zaken nationaal goed kunnen opvolgen. Dit overleg bevordert ook de lokale afstemming tussen de verschillende NAFT aanbieders.

6.5 Inhoudelijk sectoroverleg

Waar het sectoroverleg voornamelijk de projectopvolging en communicatie met de overheid opvolgt wil het inhoudelijk sectoroverleg meer ondersteuning en uitwisseling binnen de sector stimuleren. Als organisatie is de stafmedewerker jongeren (Jan Langeroot) hierin actief.

Na een bevraging bij alle NAFT aanbieders richt het inhoudelijk sectoroverleg enkele werkgroepen rond prioritaire thema's op:

- **Impact NAFT:** in 2020 ligt de focus op de overstap naar BINC (2021)
- **Kwaliteit:** in 2020 ligt de focus op uitwisseling en ondersteuning rond de kwaliteitsverslagen
- **Ondersteuning NAFT medewerkers:** vanwege corona wordt het plan voor een fysieke uitwisseling dag uitgesteld. Uiteindelijk zal dit digitaal doorgaan voorjaar 2021 rond het thema 'aan de slag binnen de schoolmuren'.

6.6 Aanmeldtool NAFT

In de schoot van dit overleg neemt Groep INTRO het voortouw om in 7 NAFT regio's samen met de aanbieders een NAFT aanmeldtool te ontwikkelen (www.aanmeldingNAFT.be). Via deze met wachtwoord beveiligde site kunnen CLB medewerkers jongeren of klassen aanmelden waarbij automatisch meldingen verzonden worden naar alle NAFT aanbieders en de aanmelder in kwestie. Dit gebruiksvriendelijk en GDPR-proof instrument zorgt in deze regio's voor een vlotte en toegankelijke aanmeldingsprocedure en transparante informatiedoorstroom ifv verdeling trajecten. Ook de netwerken Samen tegen schooluitval werden hierbij betrokken ikv verzamelen gegevens. Het instrument is in juni 2019 gebruiksklaar. De ondersteuningsdienst van Groep INTRO staat in voor het technisch onderhoud van deze ICT-oplossing. In totaal verwerkt deze aanmeldtool op 2 schooljaren meer dan 1800 aanmeldingen voor NAFT.

6.7 Referentiekader NAFT – Draaiboek CLB-NAFT

Eind 2019 werd het referentiekader bekendgemaakt. In 2020 zetten we hier verder op in door dit op de NAFT dag en in de teams bekend te maken onder de medewerkers. In lokale werkgroepen maken we een vertaling naar een checklist om de zelfevaluatie (2021) door de teams te doen.

6.8 Landelijk overleg (intern)

Met 13 afdelingen en 1302 trajecten is Groep INTRO de grootste NAFT aanbieder. Die grootte en dus ook regionale verscheidenheid is vanzelfsprekend een grote troef die we door middel van landelijk overleg, uitwisseling en expertise willen kunnen uitspelen. In 2020 komen **de teamleiders** 3 keer digitaal en 1 keer fysiek samen om de projectopvolging van NAFT te bespreken. Op de agenda van dit overleg staat:

- Ondersteuning rond de organisatie van NAFT (vraag vs aanbod, ...)
- Terugkoppeling uit sectoroverleg (referentiekader, draaiboek, ...)
- Ondersteuning rond voorbereidende gesprekken met onderwijspartners, CLB's, ...
- Uitwisseling rond lokale vraag, knelpunten (bv. voltijds engagement, schoolondersteuning, ...)
- Voorbereiden van NAFT dag – zie verder
- Informeren rond registratietools
- ...

Op 25 augustus brengen we **80 medewerkers** die in NAFT actief zijn samen. We doen dit conform de dan geldende coronamaatregelen door een fysieke bijeenkomst in de voormiddag met afvaardiging in duo per team (=25 begeleiders). In de namiddag sluiten de 'thuisblijvers' digitaal aan tafel voor een uitwisselingsmoment.

Tijdens die dag stellen we onder het thema NAFT: van A(anmelding) tot Z(-archieef) de gezamenlijke NAFT taal van onze organisatie op de voorgrond. We presenteren de NAFT kernprocedures, staan stil bij de verschillende checklists, zoeken naar gemeenschappelijkheden en lichten het kwaliteitsbeleid toe.

Dagen als deze zijn cruciaal om beter voorbereid te zijn en zich competentier te voelen. Zowel nieuwe collega's met een frisse kijk, de ondersteuningsdienst O3, het leidinggevend kader, ervaren collega's, ...dragen hier elk op hun manier een steentje bij. Op deze dagen voelen collega's zich verbonden en gesteund door elkaar en schakelt het proces richting kwalitatiever werken een versnelling hoger.

In heel wat teams en clusters wordt er in de aanloop naar de start van NAFT en tijdens de eerste maanden intern overleg en uitwisseling georganiseerd. Ook **met de andere NAFT aanbieders** is er regelmatig overleg; afstemming en bekendmaking van het NAFT aanbod, afspraken rond aanmeldprocedures en dispatching van trajecten zijn de belangrijkste agendapunten op deze overlegmomenten.

6.9 Ducktape versterkt; bundeling van expertise en krachten

Meer dan 30 jaar ervaring in het werken met jongeren en hun begeleiders (leerkrachten, jeugdwerkers, ...) levert een hoop ervaring op. Sinds 2012 bundelt een groep van ervaren en gemotiveerde medewerkers de krachten om hun collega's te ondersteunen in het werken met jongeren. Sinds 2017 treedt die ploeg onder de naam 'Ducktape versterkt' (www.ducktapeversterkt.be) naar buiten. Dit met een ondersteuningsaanbod voor leerkrachten en andere professionals die met jongeren werken. Thema's als groepsdynamiek, sanctiebeleid, verbindend communiceren, grensoverschrijdend gedrag, ... worden op een praktijkgerichte manier besproken en uitgediept.

In 2020 bouwt Ducktape verder aan zijn dienstverlening, vnl. richting onderwijsprofessionals. De digitale omslag van het vormingsaanbod alsook de stijgende vraag naar het 'in company' aanbod (vormingstrajecten op maat) vormen de grootste uitdagingen. Die uitdagingen worden echter goed gesmaakt, de tevredenheidsresultaten van digitale en/of trajectsgewijze ondersteuning zijn minstens even positief.

6.10 Kwaliteitswerkgroep NAFT

6.10.1 Doelstellingen

In het najaar 2019 werd vanuit het overleg met teamleiders NAFT besloten om een kwaliteitswerkgroep op te richten. Deze werkgroep had volgende doelstellingen:

- Aanpak en visie rond kwaliteitsverslag ontwikkelen
- Verhogen betrokkenheid van NAFT medewerkers op kwaliteitsprocessen
- Mee opvolgen van de verbeteracties in teams en nationaal
- Uitwerken van concrete hulpmiddelen: procedures, kernprocessen, ...
- Klankbord voor projecteigenaar NAFT en beleidsmedewerker O3
- Verzamelen en doorgeven van klanken uit de praktijk rond kwaliteitsprocessen
- Jaarlijks organiseren van de interne NAFT dag en ander vormingsaanbod voor medewerkers

In 2020 kwam de werkgroep 3 keer samen. Op de agenda stond de impact van corona op de werking, het opmaken van dit kwaliteitsverslag, de organisatie van de NAFT dag en het uitwerken van de kernprocessen tot een NAFT draaiboek.

6.10.2 Samenstelling

We streven naar maximaal 10 leden in de werkgroep om de werkbaarheid mogelijk te houden. We bewaken de samenstelling zodat verschillende regio's en functies vertegenwoordigd zijn.

- | | |
|---|--|
| - Jan Langeroot
(beleidsmedewerker jongeren O3) | - Muriel Vincke
(medewerker NAFT Oostende) |
| - Kris Molemans
(beleidsmedewerker kwaliteit O3) | - Anneloes Janssens
(medewerker NAFT Limburg) |
| - Wouter Detienne
(teamleider NAFT Gent en Rand) | - Wouter Verschaeve
(projecteigenaar NAFT) |
| - Renilde Leeuwerck
(teamleider NAFT Kortrijk) | - Dimitri Vingerhoets
(medewerker NAFT Brussel) |



7 Getuigenis



Socialer en weerbaarder

Dilara is een meisje van 16 jaar uit het deeltijds onderwijs. Ze neemt deel aan de NAFT-module 'Sterk Genoeg'. Dilara studeert voor kapster, een beroep dat zeker enkele sociale vaardigheden vraagt. We leren Dilara kennen als een schuchter meisje, dat weinig durft te zeggen en weinig initiatief neemt. Ze wordt aangemeld om te werken aan haar sociale vaardigheden. Het begin was spannend: "Ik voelde me eerst niet goed in de groep." Gelukkig komt dit na een tijdje helemaal goed. "Door samenwerkingsopdrachten kreeg ik meer vertrouwen in de groep. We leerden welke rol we in een groep hebben en hoe we een andere rol kunnen aannemen."

Na de module voelt Dilara zich zelfzekerder: "Ik ben nu veel socialer. Ik durf meer met anderen samen te werken en neem meer initiatief." Dilara ervaart tijdens de lockdown meer behoefte aan sociaal contact. "Thuiszitten werd saai. Ik had echt behoefte om naar buiten te gaan en met iemand te praten. Ik miste het om met mensen om te gaan. Eerder had ik dat niet."

Voor jongeren met minder sociale vaardigheden heeft de school een hogere drempel. Door die vaardigheden te ontwikkelen, voorkomen we dat jongeren de school vroegtijdig verlaten. Dat was bijna zo voor Dilara: "Ik durfde soms niet naar school gaan. Ik zei tegen mijn moeder dat ik me niet goed voelde, zodat ik thuis kon blijven. Nu ga ik gewoon naar school. Het kan me minder schelen wat anderen denken. Als ik niet bij NAFT was geweest, was ik nog steeds niet sociaal. Ik durf meer praten. Ik durf zelfs dit interview doen!"

In onze tevredenheidsbevraging stellen we de vraag "zou je NAFT aanraden aan andere leerlingen?". **95% van de respondenten antwoordt hierop 'ja'**. Bij de verduidelijking lezen we onder andere²:

<i>Als het misschien bij mij lukt werkt het bij andere ook misschien</i>
<i>Omdat andere LL dat ook nodig hebben</i>
<i>Als je er voor open stelt kan het helpen</i>
<i>Sinds ik de hulp heb van het NAFT team van groep intro ben ik veel meer bezig met mijn studies ze helpen me veel ze geven mij de tijd om taken te maken en om niet te vergeten hebben we tussen door een leuke babbel ik vind anneloes en merlies de beste leraressen die ik ooit heb gehad !</i>
<i>Ik krijg veel hulp en heb veel geleerd in de tijd dat ik ingeschreven ben bij NAFT. Ze helpen je met alles! want das ech goe om te leren samen werken kan ook nederlands leren en luiik opdrachten</i>
<i>NAFT laat je zien hoe je met bepaalde dingen moet om gaan en dergelijke bv. hoe je goed moet solliciteren</i>
<i>Het is lossier dan andere trajecten en je word goed geholpen en leert ook heel veel. mensen die ook nog niet zo goed weten wat ze moeten doen dan heb je in NAFT een grotere uitleg en word alles goed uitgelegd</i>
<i>Goeie begeleiding, duidelijke afspraken. Isabelle stond/staat ons met raad en daad bij en houd contact met ons en volg alles heel goed op. Zij gaf ons ook het gevoel dat we eindelijk gehoord werden en heeft</i>

² Uit Tevredenheidsbevraging schooljaar 2020-2021
Kwaliteitsverslag NAFT – Groep INTRO – 2020

<i>daarvoor stappen ondernomen zodat onze zoon een kans heeft om de hulp/ondersteuning te krijgen die hij nodig heeft.</i>
<i>Het is een goeie plek om je gedachten en hulp te te verzetten</i>
<i>Soms heb je vragen of is er iets wat je niet snapt over jouzelf. NAFT is de antwoord.</i>
<i>Je overwint angsten</i>
<i>De individuele gesprekken hebben mij verder geholpen. Het deed ook deugd om eens met iemand te praten over bepaalde dingen.</i>
<i>Het heeft me geholpen in het begin ging allemaal niet zo goed op school en ik kan nu het schooljaar afsluiten in de goede zin</i>
<i>Vooraf kinderen met moeilijkheden hebbe hier veel aan.</i>
<i>mensen die u begrijpen wat je wil en nodig hebt</i>
<i>Omdat je goed ondersteunt wordt en je daar terecht kan met bijna al je vragen.</i>

Ook aan leerkrachten werd dezelfde vraag gesteld. Alle respondenten zouden NAFT aanraden aan andere scholen. Dit zijn de getuigenissen² die we daar verzamelden:

<i>Een onafhankelijke persoon komt onbevooroordeeld luisteren, de situatie ontleden en het gesprek faciliteren. Dit helpt om perspectief en afronding te creëren.</i>
<i>Een externe begeleider die op een rustige, objectieve en professionele manier advies geeft, is een absolute meerwaarde.</i>
<i>Heel goed team en interactief voor de leerlingen!</i>
<i>In dit geval was NAFT noodzakelijk omdat de jongere helemaal niet meer schools functioneerde, en dat ons aanbod op school tekort schoot. Samen met de NAFT-begeleidster kon de jongere op zoek naar de nodige ondersteuning, die op termijn de hindernissen voor het schools functioneren kunnen oplossen.</i>
<i>Werken zeer vraaggericht en heel professioneel.</i>
<i>Hun expertise.</i>
<i>Leerlingen kunnen veel over zichzelf leren bij jullie en dat kunnen ze later altijd gebruiken. Het versterkt hen, bij sommige brengt het ook rust in een moeilijke periode.</i>
<i>traject op maat leerkracht kan er veel uit leren</i>
<i>kan een meerwaarde zijn om leerkracht en leerlingen dicht bij elkaar te brengen</i>
<i>extra ondersteuning kan je alleen maar versterken in je werking</i>
<i>De vooropgestelde doelen werden bereikt. De samenwerking met Loes verliep vlot.</i>
<i>Ik denk dat het project vooral interessant is voor leerkrachten die het moeilijk hebben bij een bepaalde klas. Ik heb maar een gedeelte van de klas en die problemen stellen zich bijna niet/nooit.</i>
<i>Dit kan je nieuwe inzichten geven in de dynamiek van de groep.</i>
<i>Er werd heel concreet aan de slag gegaan met de werkpunten van de leerling. De NAFT-begeleidster vroeg zelfs expliciet input van de leerkrachten van het meisje, om met zo concreet mogelijke voorbeelden te kunnen werken.</i>

Wekelijks duidelijke feedback, correcte afspraken, er werd zoals gevraagd zeer concreet gewerkt rond wijze van communiceren, verschil tussen assertief en agressief reageren. Ik kon als leerlingenbegeleider praktische tips communiceren naar de leerkrachten toe.

Gezien corona was een traject in groep niet mogelijk, Loes was zeer flexibel door individueel met x aan de slag te gaan. x leek zelf ook tevreden. Het traject heeft zijn nut bewezen.

We werken met OLVI Gent heel vaak met NAFT en ook heel vaak via Groep Intro. De band is ondertussen zeer sterk tussen onze beide organisaties.

Goed reflectiemoment voor zowel de Iln als Lk

8 Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst

2020 was voor de teams het jaar waarin we wilden werk maken van de verdieping van ons aanbod. De specifieke omstandigheden hebben ons (net als de hele omgeving) meer dan ooit uitgedaagd om de 'F' van NAFT (flexibiliteit) in de praktijk te brengen. Studielabs, stoepbezoeken, wandelbabbels, balconversations, videochatsessies, ... het zijn niet alleen nieuwe woorden die we leerden kennen in dit bijzondere jaar, maar het zijn bovenal nieuwe methodes, technieken, werkvormen geweest waar onze teams en medewerkers mee aan de slag zijn gegaan.

Het coronajaar gaf vele teams de kans om kennis te maken met nieuwe scholen, nieuwe CLB medewerkers en andere partners die voorheen de weg naar NAFT nog niet hadden gevonden. In het vorige kwaliteitsrapport schreven we al dat we tevreden waren met de structurele erkenning van de werking op het kruispunt van welzijn en onderwijs. In 2020 ervoeren we deze erkenning heel sterk in de praktijk bij de onderwijs- en welzijnspartners waarmee we samen op zoek gingen naar mogelijkheden om leerlingen en scholen te ondersteunen. In deze nabeschouwing willen we even stilstaan bij enkele belangrijke aandachtspunten waar we mee geconfronteerd werden. We doen dit aan de hand van enkele spanningsvelden die we ervoeren in de praktijk..

8.1 Het spanningsveld tussen de interpretatie van het zorgcontinuüm en de acute begeleidingsnoden van de leerling.

Als NAFT organisator bewaken we steeds onze opdracht om jongeren ondersteuning te bieden die hen in staat stelt om maximaal aan te sluiten bij een reguliere schoolloopbaan op weg naar een gekwalificeerde uitstroom. Nadat de school en het CLB diverse (school)interne acties (cfr het zorgcontinuüm) hebben opgezet volgt een aanmelding bij NAFT. In de praktijk merken we dat de periode van aanmelding soms wordt uitgesteld omwille van het zorgcontinuüm alhoewel alle betrokken actoren de overtuiging hebben dat een NAFT-interventie wenselijk zou kunnen zijn. Door het uitstel van de begeleiding worden situaties soms complexer en escaleren ze. We zien vandaag dat er bij de verschillende partners, school, CLB en NAFT, hieromtrent verschillende interpretaties en verwachtingen leven. Lokaal organiseren teams hierrond gesprekken en komen de partners tot een balans. Door het flexibel aanbod is er een brede waaier van ondersteuningsmogelijkheden bij de NAFT-partners. NAFT biedt vorming, coaching en begeleiding (met diverse intensiteit) van de leerlingen en de context van de leerling (vb. klassen) om aan de eerder beschreven opdracht te voldoen. Het zorgcontinuüm wordt binnen verschillende partnerschappen strak, bij andere pragmatischer gehanteerd bij de keuze om toe te leiden naar NAFT.

Als NAFT organisator adviseren we om dit maximaal toe te vertrouwen aan de deskundigheid van de betrokken partners. Als er door de professionals, experts van de school en het CLB samen geoordeeld wordt dat een NAFT-begeleiding wenselijk is binnen een eerdere fase van het zorgcontinuüm, en om de kansen van de leerling op maximale aansluiting bij onderwijs niet de hypothekeren, dan zou dit met duidelijke motivatie moeten kunnen. Door hiervoor meer verantwoordelijkheid bij de plaatselijke doorverwijzers te leggen vermijden we de voornoemde onzekerheid en verschillen in interpretatie van het kader en focussen we op de begeleidingsnoden van de leerling.

8.2 Het spanningsveld tussen haalbare doelen richting onderwijsparticipatie en de schreeuw naar ondersteuning bij complexe begeleidingsnoden van jongeren in multiproblemsituaties.

Het coronajaar bracht meer dan ooit naar boven in welke moeilijke omstandigheden sommige leerlingen zich bevinden. Bij leerlingen die dag in dag uit worstelen met existentiële vragen, mentale gezondheid, problemen hebben in de context, middelengebruik, geweld, justitie,... is de weg naar een reguliere schoolloopbaan geplaveid met lastige hindernissen. Gedrag dat leerlingen op school uiten is vaak het resultaat van de moeilijke situatie waarin de leerling zich bevindt. NAFT kan voor deze jongeren inzetten op inzicht in de situatie. NAFT kan handvatten bieden aan de leerling en de school om binnen de omstandigheden de kansen op schoolaansluiting te behouden. NAFT kan werken aan het herstel van relaties met potentieel ondersteunende contextfiguren (medeleerlingen, leerkrachten, leerlingbegeleiders, ouders, ...). NAFT kan in overleg en samenwerking met het CLB een hulpverleningsnetwerk activeren, maar NAFT kan geen gespecialiseerde drugshulpverlening, contextbegeleiding, psychiatrische hulp,... bieden die in multiproblemsituaties wenselijk en noodzakelijk is om ook schoolaansluiting te realiseren. Door de nabijheid, bereikbaarheid, de betrokkenheid van de begeleiding, de verbondenheid met de leerling, het vertrouwen van de context, het maatgerichte karakter van de begeleiding, ... worden de verwachtingen soms zeer groot.

Het is voor ieder NAFT-team, NAFT-begeleider in 2020 door de vele individuele begeleidingen een lastige evenwichtsoefening geweest.

Als organisator van NAFT trajecten is het onze opdracht om samen met de teams en partners in de komende periode in te zetten op heldere doelen en verwachtingen tav de projectopdracht. Door de vele individuele begeleidingen nav de coronamaatregelen in 2020 is deze behoefte extra in de verf geplaatst.

8.3 Het spanningsveld rond de invulling van het voltijds engagement en opdracht van NAFT om heraansluiting met onderwijs te realiseren voor leerlingen uit systemen leren en werken

De mogelijkheid (of legistische onduidelijkheid) voor CLW's om jongeren na de screening in te schalen in NAFT, als fase voor het voltijds engagement, versus de opdracht van NAFT en de instapvoorwaarden via het CLB lag moeilijk bij de CLW's. CLW's zijn vanuit de samenwerking met de meeste NAFT-aanbieders

ihkv POT belangrijke historische partners in de begeleiding van kwetsbare leerlingen. Hoewel ook CLW's gebruik kunnen maken van de NAFT begeleiding merken we op dat de toeleiding richting NAFT vanuit CLW's in 2020 een terugval kenden. CLW's wijten de terugval vooral aan de instaprocedure en het wegvallen van de garantie op de invulling van het voltijds engagement.

De aanloopfase is voor veel jongeren uit het CLW een antwoord op hun noden. De aanloopfase wil jongeren voorbereiden op deelname aan de arbeidsmarkt als stagiair of binnen een duale leercontext.

Met NAFT willen we maximaal inzetten op het re-integreren op school en verwachten hierbij een actieve rol en engagement van de school in dit proces, samenwerken met werkgevers en de aanloopfase is mogelijk. Door de druk op het voltijds engagement bij de scholen en de historische banden met POT werden tot nu toe te veel de beperkingen ervaren ipv de mogelijkheden. Als NAFT-organisator zullen we in de komende periode de mogelijkheden om leerlingen uit CLW's te ondersteunen ivf heraanluiting op school extra belichten.

8.4 Kwetsbare leerlingen in de rode zone.

We hebben een uitgebreid arsenaal aan mogelijkheden om leerlingen te begeleiden in NAFT. Leerlingen uit alle onderwijstypes kunnen via maatgerichte programma's schoolmotivatie (her)vinden, hun schoolcarrière herlanceren omdat ze opnieuw vertrouwen vinden en/of krijgen, ... We zien dat een deel van de leerlingen toch afhaakt en met de doelstellingen van NAFT weinig aansluiting vindt. Deze leerlingen willen niet geactiveerd en ondersteund worden om binnen het regulier onderwijs school te lopen. Als NAFT en gewezen POT aanbieders (h)erkennen we de behoefte van de leerlingen (dikwijls uit het BUSO of DBSO) om tijdelijk op een andere manier te kunnen voldoen aan de leerplicht. Het gaat om jongeren die niet langer gemotiveerd zijn om deel te nemen aan het regulier onderwijs en ook (nog) niet klaar zijn en/of ambitie hebben om te leren op een werkplek. Het gaat om leerlingen voor wie onderwijs (tijdelijk) ondergeschikt is aan existentiële vraagstukken waar ze mee worstelen.

2020 heeft het belang van de school als context voor een jongere duidelijk aangetoond. De school is veel meer dan een plek waar de leerling leerstof vergaart, het is de ontwikkelplek bij uitstek waar de leerling vrienden ontmoet, relaties opbouwt maar ook een omgeving die een veilige plek, rustpunt biedt aan leerlingen die het thuis moeilijk hebben.

Leerlingen die zich om diverse redenen (te veel leerachterstand, psychische of mentale problemen,...) op die school niet meer thuis voelen hebben nood aan een setting die laagdrempelig, bereikbaar, open, duurzaam en veilig is. Een setting waar ze perspectief kunnen ontdekken. Dat perspectief kan onderwijs zijn, maar het kan zich ook op andere levensdomeinen situeren (werk, wonen, relaties,...).

Vandaag denken lokale onderwijsactoren, lokale besturen, NAFT-aanbieders en andere voorzieningen reeds na over mogelijke antwoorden. In grote steden en gemeenten (met een groot NAFT contingent) kan NAFT soms gedeeltelijk aan deze behoefte voldoen.

Als NAFT aanbieder vinden we het belangrijk dat het niet enkel de grote steden en gemeenten zijn, maar dat ook dit aanbod bereikbaar wordt voor alle leerlingen uit het secundair onderwijs. We pleiten voor een duurzame verankering in Vlaanderen van dit aanbod, waar onderwijs en welzijnsactoren de

handen in elkaar slaan. Dit partnerschap is essentieel omdat we ook voor deze jongeren altijd de ambitie moeten blijven hebben om ongekwalificeerde uitstroom te voorkomen.

8.5 Slotbedenking – 2020 een flexibel partnership tussen NAFT en onderwijsactoren

Hoewel het tweede NAFT-jaar 2020 een bijzonder jaar was, was het voor ons een heel leerrijke periode waarin we het verschil hebben kunnen maken voor leerlingen maar ook voor hun context (ouders, klasgenoten, leerkrachten,...). Hoewel we vandaag de effecten van het preventiever karakter van NAFT nog niet goed kunnen meten ervaren we bij de contacten op het terrein dat scholen, leerkrachten en klassen de aangereikte tools dankbaar in ontvangst nemen en er zelf mee aan de slag gaan. We merken dat leerkrachten zelf een grote invloed hebben op het imago van NAFT. Leerkrachten die het effect opmerken bij leerlingen en zich geholpen voelen delen hun ervaringen met medeleerkrachten. De openheid binnen een school voor ondersteuning wordt niet alleen groter maar de betrokken actoren op school delen ook makkelijker de opgedane inzichten.

Door de kans om pedagogische ondersteuning tijdens de coronaperiode te bieden aan de leerlingen hebben we op een intensieve manier kunnen samenwerken met (nieuwe) scholen en een basis van vertrouwen kunnen leggen voor onze begeleidingen. 2020 was het jaar waarin we de kans hadden om onze mogelijkheden voor te stellen en nieuwe scholen ons hebben leren kennen. In 2020 konden we de basis leggen voor een duurzame samenwerking met de verschillende onderwijsactoren.