



NAFT Kwaliteitsverslag 2021



“Na verloop van tijd merk je echt dat je veel beter met je moeilijkheden kan omgaan en dat is zo fijn. Ook de mensen in je omgeving merken dit op en prijzen je ervoor. Zo maak je het niet alleen anderen gemakkelijker, maar je wordt er zelf gelukkig van! Zelfs een tijd na verloop van het traject vroeg mijn begeleidster hoe het met me ging, de examens die gedaan waren...”

quote jongere uit NAFT Sint-Niklaas in tevredenheidsbevraging

Groep INTRO vzw
Charles Parentéstraat 6
1070 – Brussel

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

Inhoudstafel

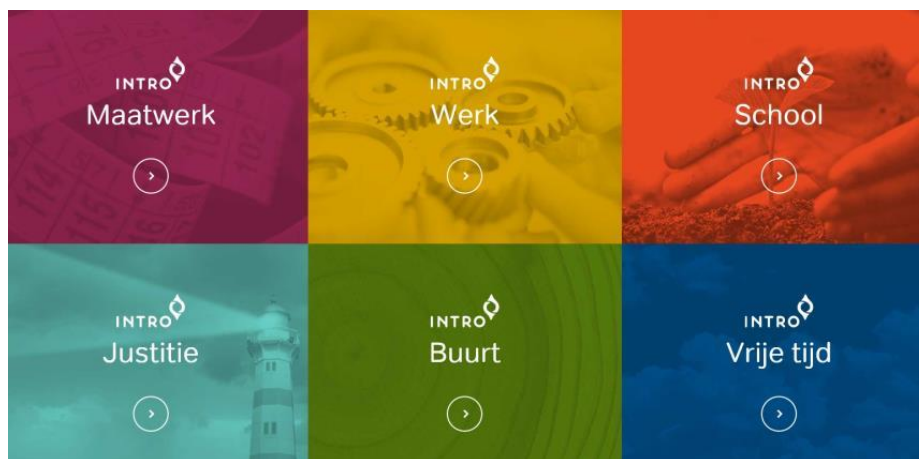
NAFT Kwaliteitsverslag 2021	1
Inhoudstafel.....	2
1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting GROEI	5
2. Het jaar 2021...NAFT vindt zijn plaats in het landschap	7
3. Visie op kwaliteit.....	9
4. Cijfers	11
4.1 Algemene cijfers	11
4.2 NAFT doelgroep in beeld	13
4.2.1 Gender	13
4.2.2 Leeftijd	13
4.2.3 Opleidingstype	15
4.2.4 Thuistaal.....	16
4.3 NAFT aanbod in beeld.....	16
4.3.1 Aanmeldingen per maand.....	16
4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen).....	17
4.3.3 Aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %).....	18
4.3.4 Opstartduur van een traject.....	18
4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT traject.....	19
4.3.6 Type trajecten NAFT	19
4.3.7 Betrokken actoren tijdens traject	20
4.4 NAFT resultaten in beeld	21
4.4.1 Bereikt NAFT zijn doelstelling?.....	21
4.4.2 Is er na NAFT een vertraging binnen het schools traject?.....	23
4.4.3 Kan de jongere zijn traject verderzetten op school?.....	23
4.4.4 Zijn de afwezigheden van de jongere na het NAFT traject verminderd?	24
4.4.5 Zijn de NAFT deelnemers tevreden na hun traject?.....	25
4.5 Conclusies	26
5. Zelfevaluatie Kwaliteitsthema's	27
5.1 Inleiding	27
5.1 Kwaliteitszorg.....	28
5.1.1 Organisatie en visie	28
5.1.2 Betrokkenheid.....	29

5.1.3	Methodieken en instrumenten	31
5.1.4	Verbetertraject	32
5.2	Kernprocessen	34
5.2.1	Onthaal van de gebruiker.....	34
5.2.2	Doelstellingen en handelingsplan	35
5.2.3	Afsluiting en nazorg	36
5.2.4	Pedagogisch profiel.....	37
5.2.5	Gebruikersdossier	38
5.3	Gebruikersresultaten	39
5.3.1	Klachtenbehandeling	39
5.3.2	Gebruikerstevredenheid	41
5.3.3	Effect van de hulpverlening	42
5.4	Medewerkersresultaten	43
5.4.1	Personeelstevredenheid	43
5.4.2	Indicatoren en kerngetallen.....	45
5.5	Samenlevingsresultaten.....	46
5.5.1	Waardering strategische partners	46
5.5.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen.....	47
6.	Kwaliteitsplanning.....	49
5.6	Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2022 – 2025 – >TAP –> RGO.....	49
6.1	Uniformiseren van projectprocessen: Qfor	50
6.2	Digitaliseren en automatiseren van administratie – introductie BINC.....	50
6.3	Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes.....	50
6.4	Inhoudelijk sectoroverleg	51
6.5	Aanmeldtool NAFT	51
6.6	Referentiekader NAFT – Draaiboek CLB-NAFT	51
6.7	Landelijk overleg (intern)	52
6.8	Ducktape versterkt; bundeling van expertise en krachten	53
6.9	Kwaliteitswerkgroep NAFT.....	53
6.9.1	Doelstellingen	53
6.9.2	Samenstelling.....	54
7	Reacties van jongeren en hun leerkrachten.....	55
8	Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst	57

Inleiding: 2021...het jaar van de afstandsgewenning en nieuwe contact, beperkte toegang, snel schakelen, onzekerheden, maar ook creativiteit, aandacht voor zorg en nieuw perspectief.....	57
8.1 Gedragen engagement en heldere formulering van de doelstelling	58
8.2 Evenwicht tussen individuele vraag en groepsaanbod.	59
8.3 Toegenomen vraag naar dagbesteding en trajecten van jongeren die niet meer naar school gaan .	59
8.4 Slotbedenking 2021 : leerrijk en verankerd	60

1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting GROEI

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.



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

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.

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.

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 2021...NAFT vindt zijn plaats in het landschap

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 heraansluiting met het onderwijs, 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.

De beginjaren van NAFT zijn niet evident. Het project moet zijn vernieuwde plaats in het onderwijslandschap vinden, verwachtingen tussen scholen, CLB, NAFT aanbieders en partners moeten afgestemd worden en uiteraard komt ook COVID-19 al snel op het toneel. Toch zien we in de meeste werkingen dat vraag en aanbod elkaar vinden, de tevredenheid bij partners groeit en meer en meer scholen ons aanbod ontdekken en onze aanpak weten te waarderen.

Toch drukt de corona-pandemie ook in 2021 nog steeds een stevige stempel op onze werkingen. Beperkingen op schoolexterne interventies, het verbod op het mengen van klasgroepen, afstandsonderwijs, ...het zijn allemaal maatregelen binnen onderwijs die ook onze werking binnen het domein Welzijn raken en bemoeilijken. We zien de effecten van de maatregelen ook bij de doelgroep oa. door een sterk toegenomen vraag naar programma's rond assertiviteit, angst voor de schoolpoort, klasmanagement en activering na een lange periode van afstandsonderwijs. *(zie ook punt 8 met heel wat signalen uit het veld en beleidsaanbevelingen)*



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

Groep INTRO beschikt over het Qfor-WSE-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-WSE-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 van ons kwaliteitsbeleid naar de NAFT praktijk lichten we verder toe onder het hoofdstuk 'zelfevaluatie kwaliteitsthema's'.



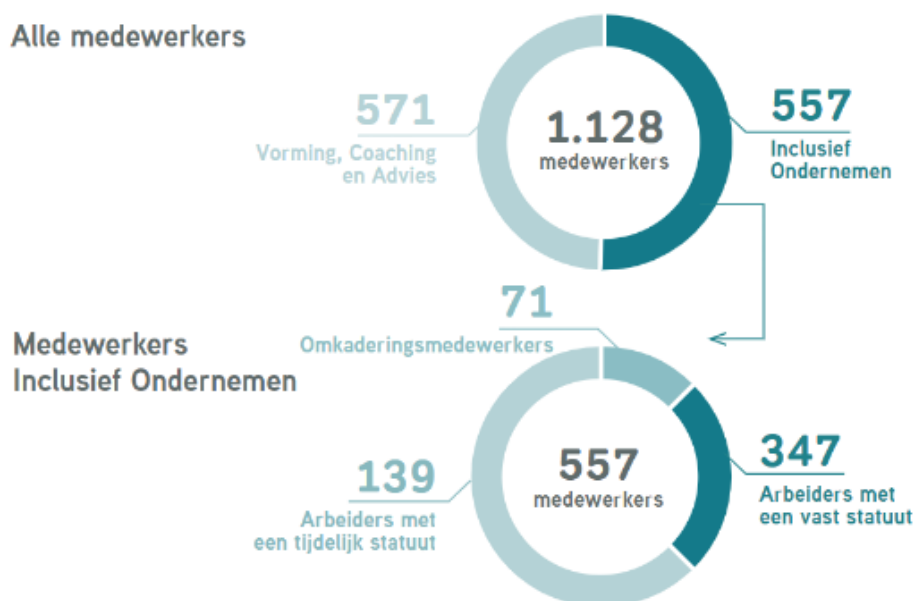
In dit schema maken we een visuele voorstelling van de verschillende niveaus die impact hebben op het kwaliteitsbeleid van elke NAFT werking. Op de NAFT-dag (jaarlijkse bijeenkomst voor alle NAFT medewerkers) én tijdens inwerkingsdagen voor nieuwe medewerkers (3x per jaar) gebruiken we dit schema om het kwaliteitsbeleid behapbaar te maken voor NAFT collega's.

De opsomming rechts is niet limitatief en wordt ook verder verduidelijkt onder hoofdstuk 6 – kwaliteitsplanning.

4. Cijfers

4.1 Algemene cijfers

Groep INTRO is een organisatie die actief is op 6 domeinen verspreid over meer dan 70 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 de helft van onze collega's actief is binnen maatwerk. De 85 NAFT basiswerkers (63,2 VTE) maken deel uit van de groep de 571 collega's actief in **vorming, coaching en advies**. Zij combineren deze opdracht binnen een team, vaak met een opdracht binnen het domein vrije tijd of een ander onderwijsgerelateerd project zoals Aanloophase. Binnen de groep van NAFT begeleiders is **33,% man** en **66,% vrouw**, de gemiddelde anciënniteit (overhead meegerekend) is op vandaag **13 jaar**. **75 van de 85** NAFT medewerkers werken met een contract van onbepaalde duur.

Groep INTRO bereikt in 2021 **25.054** klanten. **8.996** daarvan zijn jongeren binnen het domein school. Naast de **1.264** trajecten (zowel jongeren en leerkrachten) binnen NAFT (zie verder) zijn dit ook jongeren die begeleiding kregen binnen de aanloophase (traject richting arbeidsmarkt), leerrecht, IBAL (coaching op werkvloer).

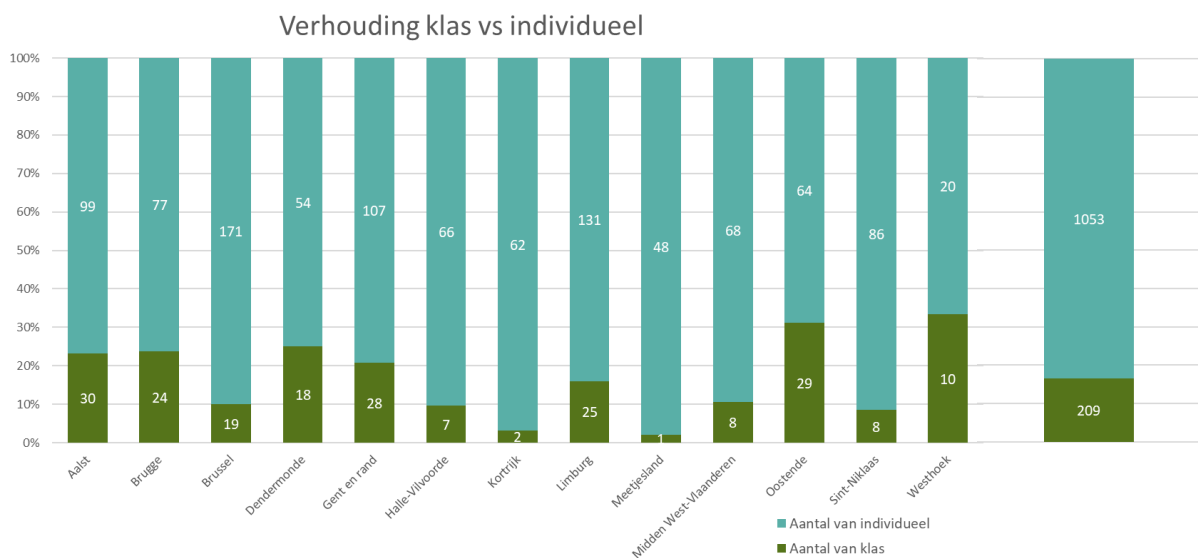


Naast NAFT gefinancierd vanuit Vlaanderen bereiken we ook **402 jongeren** en **150 klassen** binnen NAFT trajecten gesubsidieerd met lokale middelen. Deze komen in de cijfers verderop niet meer aan bod.

Klanten



Binnen NAFT (met Vlaamse middelen) bereiken we in totaal **1053** jongeren (en context) binnen een individueel traject en **2590** jongeren en hun leerkracht middels de **209** klastrajecten.



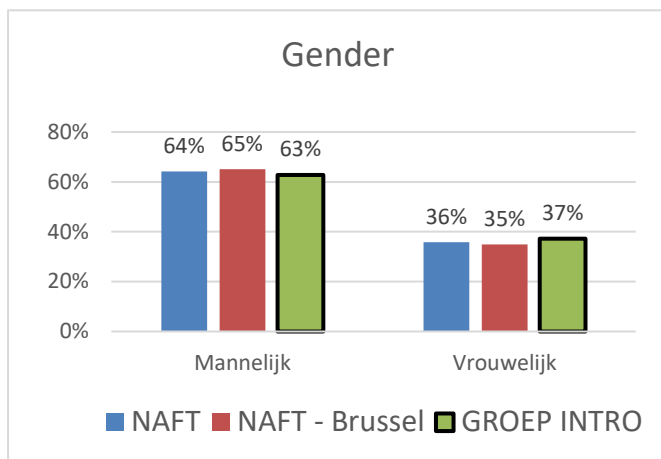
Met onderstaande cijfers geven we enkele kerncijfers en conclusies mee uit de BINC registratie en interne rapportering van de 13 NAFT werkingen. We presenteren deze in een logische opbouw: van doelgroep bij aanmelding, over aanbod tot resultaat en tevredenheid over het traject.



- Deze cijfers zijn op basis van BINC gegevens getrokken op 28/02/2022
- Grafieken met * bevatten geen volledige gegevens. Er zijn parameters mbt eindregistratie ingevoerd in BINC in september '21. Toen waren al een deel trajecten (30%) afgesloten.
- De meeste grafieken bevatten cijfers uit individuele trajecten. Bij leerlingen die deelnemen aan een klastraject hebben we de info niet op individueel niveau.
- De berekeningen in dagen (trajectduur en opstartduur) zijn zonder weekenddagen maar met vakanties.
- De trajecten die op het moment van de foto nog openstonden kregen een fictieve einddatum op 28/02/2022. De reële trajectduur is dus langer.

4.2 NAFTA doelgroep in beeld

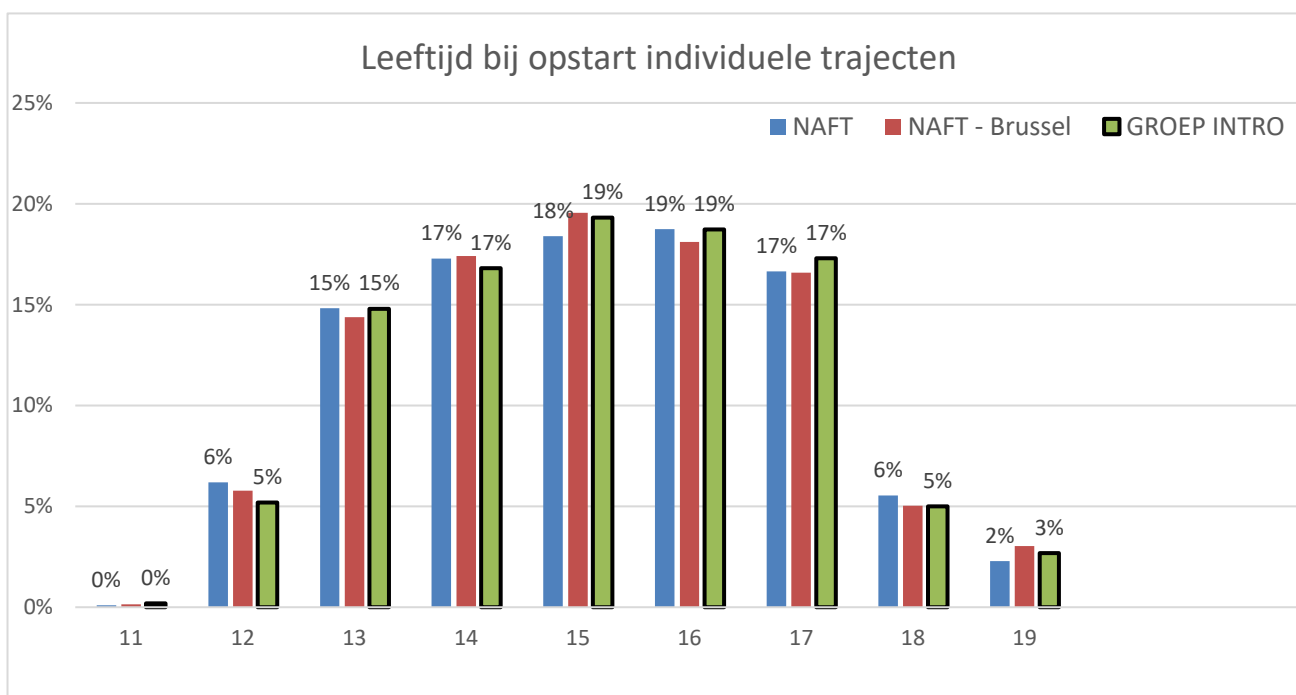
4.2.1 Gender



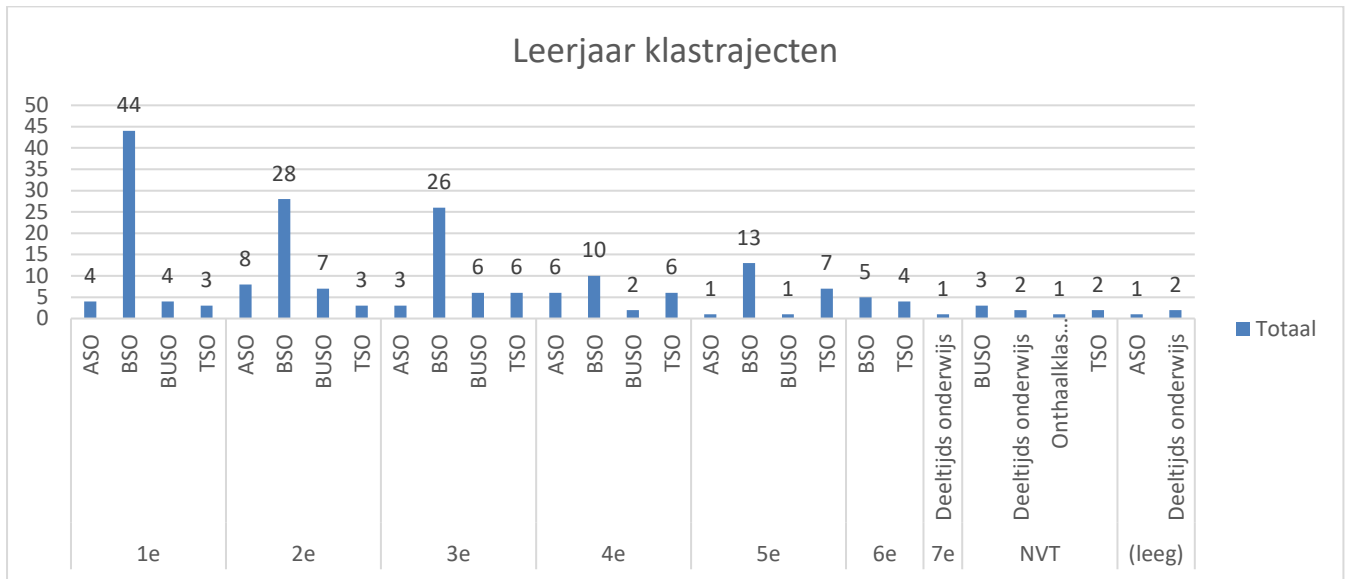
Het NAFTA publiek is overwegend mannelijk. Dit ligt duidelijk in lijn met de sector. Het geslacht van deelnemers in klassen wordt niet opgenomen maar ligt vermoedelijk in dezelfde lijn.

Terloops willen we vermelden dat de optie 'x' voor genderneutrale registratie niet bestaat in BINC.

4.2.2 Leeftijd

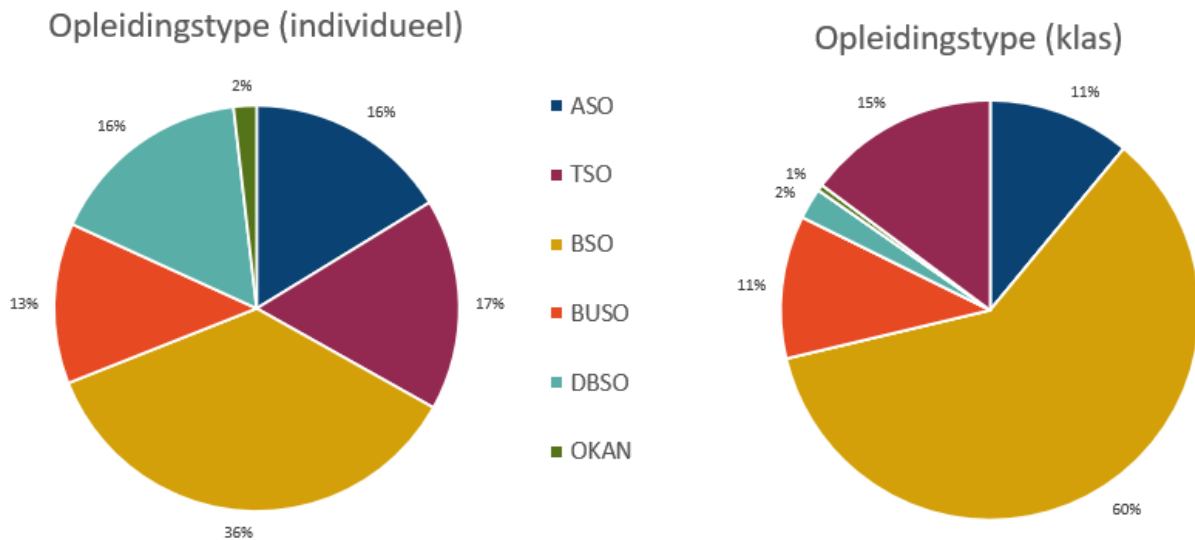


We zien hier een duidelijke verjonging van de doelgroep tov de doelgroep binnen de vroegere POT's en Voortrajecten. Logischerwijze nemen de cijfers een duik vanaf 18 jaar (einde leerplicht). De cijfers van Groep INTRO liggen sterk in lijn met die van de sector.

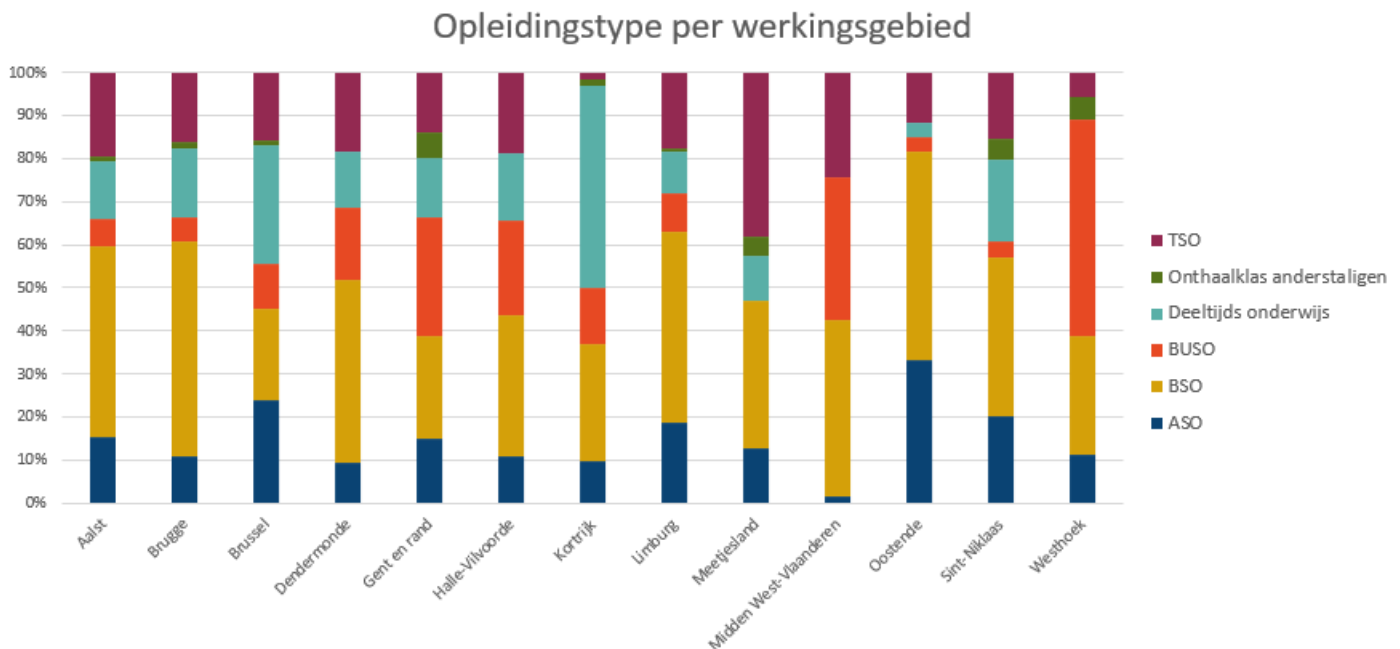


Het is duidelijk dat klastrajecten veel meer ingezet worden in **de eerste drie jaar van het secundair**. Een logisch gevolg van het feit dat we met klastrajecten een meer preventieve aanpak beogen. Meer in detail zien we dat voornamelijk in **1B en 2B** (het vroegere BSO) klastrajecten erg vaak ingeschakeld worden.

4.2.3 Opleidingstype



Bij de opleidingstypes zien we eerst en vooral grote verschillen tussen de aanmeldingen voor individuele trajecten vs. klastrajecten. Zo is het **aandeel BSO opvallend groot bij klastrajecten**. DBSO neemt dan weer een (naar verhouding) veel groter aandeel op bij individuele trajecten. (We zien dat deze cijfers binnen de sector erg in lijn liggen.)



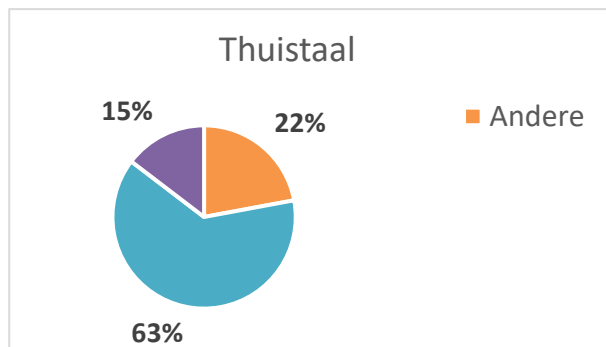
Als we deze cijfers meer in detail per werkingsgebied analyseren zien we opvallende verschillen. Zo is het aandeel **BUSO leerlingen in Westhoek en Midden West-Vlaanderen** opvallend groot. We zien dat dit ook correleert met het aandeel ASO. De verklaring hiervoor is velerlei:

- een doelgroep als BUSO leerlingen vraagt een aangepaste aanpak en ook expertise bij begeleiders.
- in groepen kan je ASO en BUSO leerlingen niet zomaar samenbrengen.
- elke regio kent zijn eigen 'mix' en bekendheid binnen bepaalde scholen.

Terloops willen we vermelden dat de opties A en B stroom niet vermeld zijn in BINC waardoor we de nieuwe onderwijsterminologie (nog) niet kunnen hanteren.

4.2.4 Thuistaal

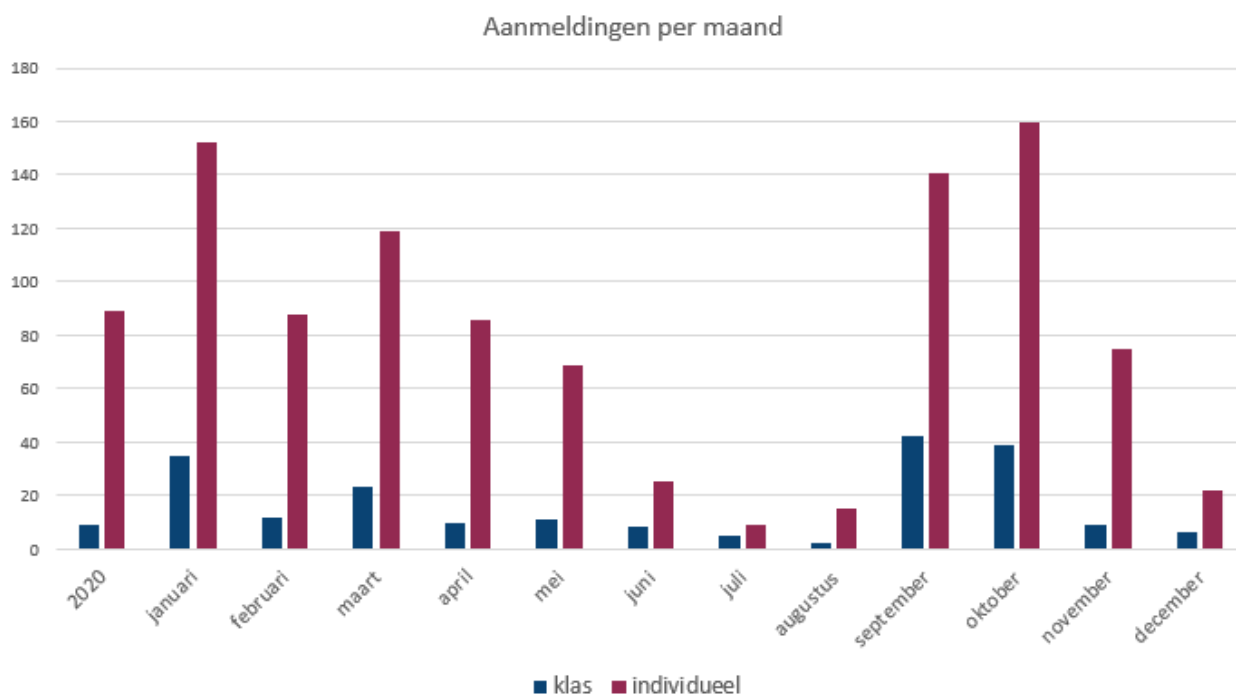
In deze grafiek zien we dat de meerderheid van de jongeren (63%) het Nederlands als spreektaal hanteert thuis. 22 % groeit op in een andere taal. Hier nemen de **jongeren uit Brussel** het grootste aandeel in op (190 van de 232).



4.3 NAFT aanbod in beeld

4.3.1 Aanmeldingen per maand

Dit jaar is er minder impact van de coronacrisis op de instroom. We zien de ‘klassieke’ **piekmaanden oktober, januari en maart**. 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 soms wel al gescreend en aangemeld vóór 1 september. We streven in ons partnerschap naar een spreiding maar organiseren onze personeelsinzet ook flexibel naar deze piekmomenten. We zien dat aanmeldingen van klassen en individuele trajecten quasi synchroon verlopen.

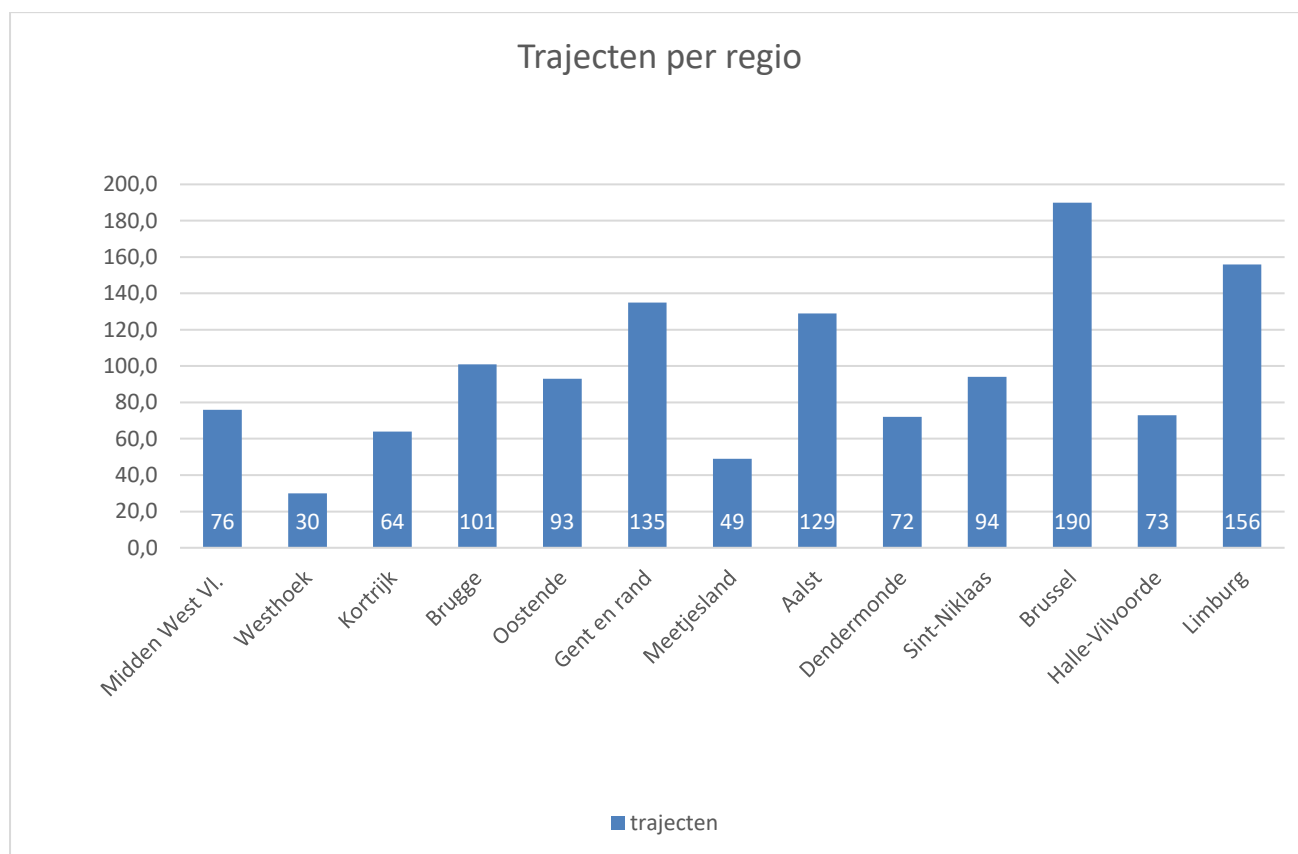


4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen)

In totaal leggen we **1265 NAFT trajecten** af met **jongeren, leerkrachten en klasgroepen**. Dit is **95,6%** van ons 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 **3653 jongeren en leerkrachten**.



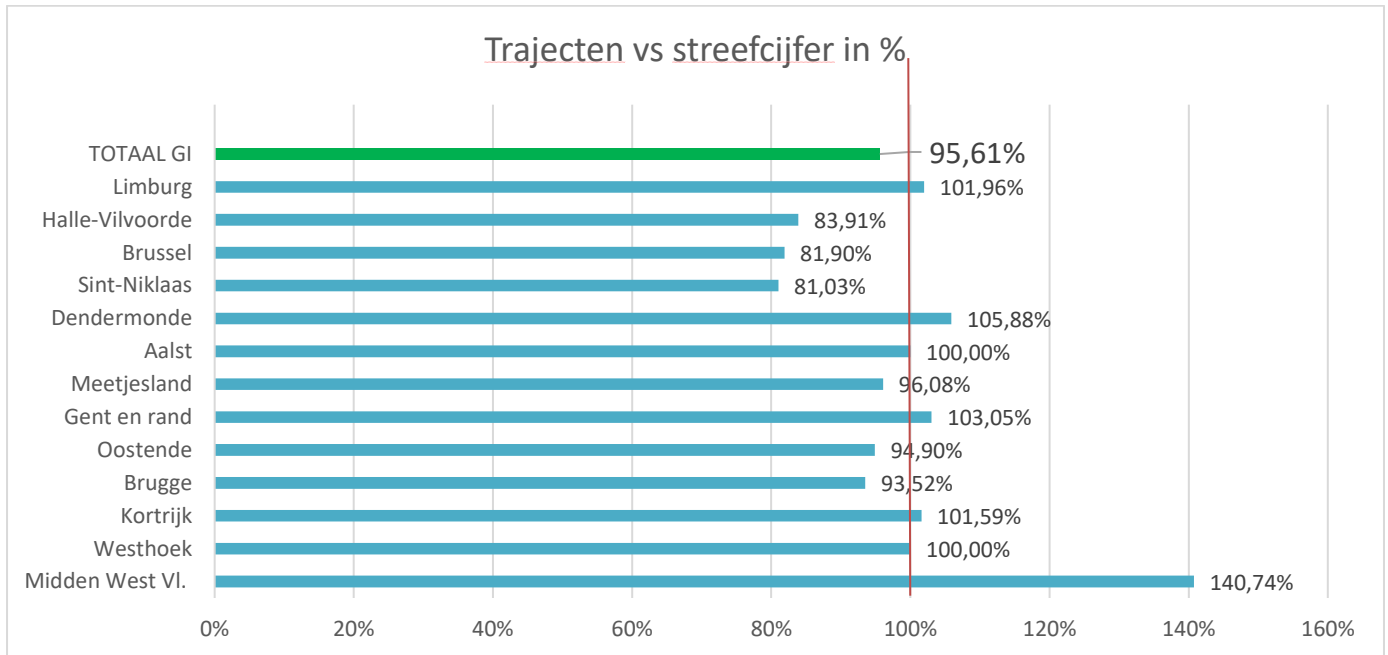
Wanneer een traject fundamenteel wijzigt qua doelstellingen kan dezelfde jongere een nieuw NAFT traject starten. Voor Groep INTRO bestaat **92%** van onze trajecten uit **'unieke' trajecten**. Op sectorniveau ligt dit gemiddelde op 88%.



We zien in deze grafiek ook onmiddellijk de grote diversiteit tussen de teams binnen Groep INTRO qua aantal trajecten. Ook de partnerschappen (enige aanbieder – groot partnerschap), regiokenmerken (stedelijk – ruraal) hebben een grote impact op hoe het NAFT aanbod vorm kan krijgen.

4.3.3 Aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %)

Onderstaande grafiek geeft dezelfde cijfers maar in een verhouding tov het streefcijfer (100%). Hierin zien we opnieuw een verscheidenheid tussen de diverse teams. Het team van Halle-Vilvoorde (vorig jaar 110%) kampte met een moeizame spreiding van bepaalde piekmomenten (ze namen nog heel wat langdurige trajecten van 2020 mee in 2021)



Het niet behalen van ons aantal trajecten kent diverse oorzaken:

- o capaciteitsprobleem omdat we door de coronamaatregelen minder trajecten in klas overschrijdende groepsmodules konden organiseren.
- o complexe trajecten met vraag naar intensieve begeleiding. We zagen heel vaak dat NAFT als wachtkamer fungeerde voor jongeren die op wachtlijsten voor andere hulpverlening stonden.
- o niet voldoende aanmeldingen in Brussel (1/5^{de} van ons aanbod) vanuit het centraal aanmeldpunt KANS.

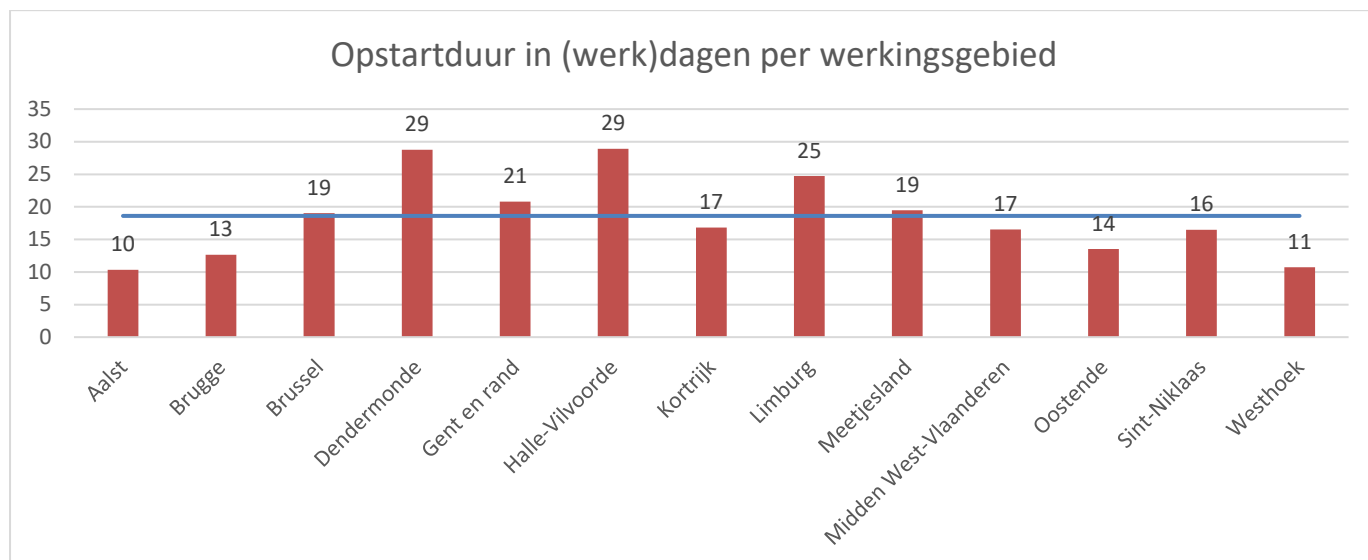
Rond al deze zaken ondernemen we acties in 2021 en 2022 om te zorgen dat we onze volledige capaciteit benutten in 2022

4.3.4 Opstartduur van een traject

In onderstaande grafiek geven we de opstartduur van een gemiddeld NAFT traject mee. Deze is gemiddeld gezien **19 werkdagen**, een stijging van 3 dagen in vergelijking met vorig jaar (**16 dagen**). Redenen hiervoor zijn

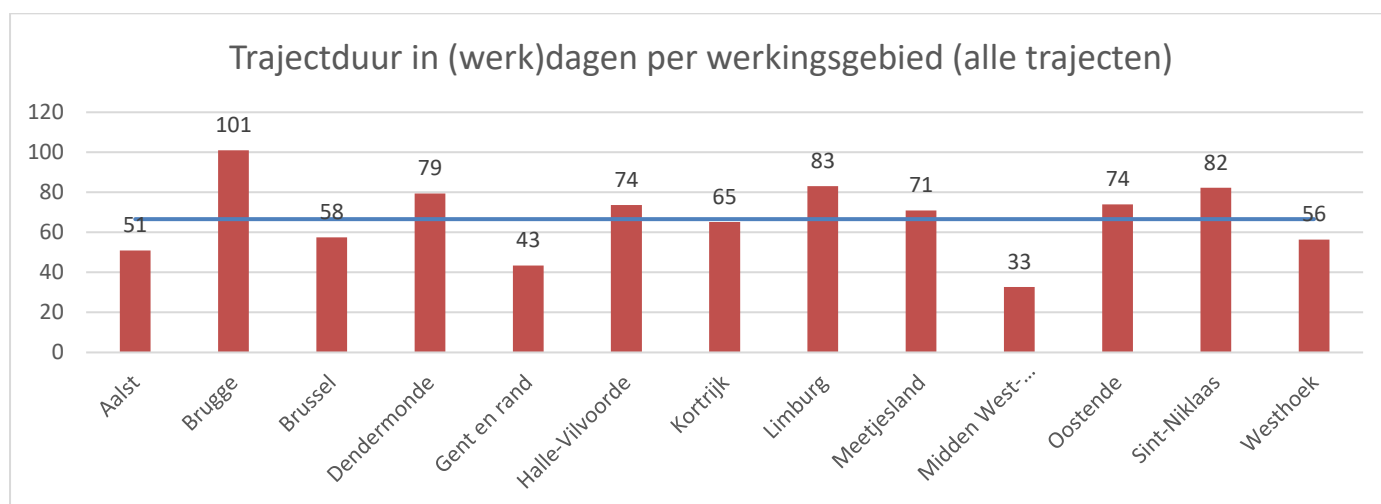
- o Vraag overstijgt capaciteit werking (zeker in piekmomenten), niet elke vraag kan direct opstarten.
- o Vraagverheldering neemt veel tijd in beslag,
- o Jongere moet eerst nog gemotiveerd worden

- Coronamaatregelen vertragen de opstart
- Het maken van de afspraak voor rondetafel (start traject) met alle betrokkenen neemt veel tijd in beslag
- ...



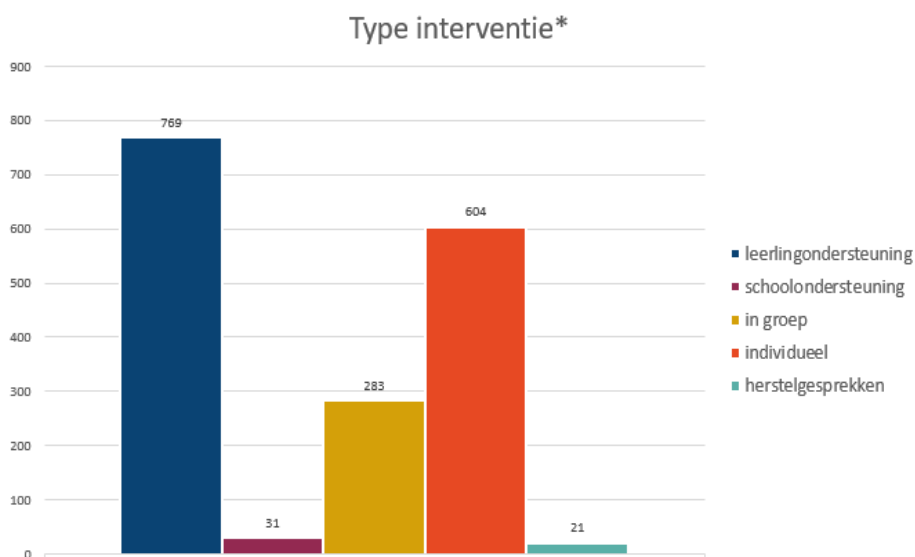
4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT traject

De gemiddelde trajectduur bedraagt **66 werkdagen**. De cijfers geven een ‘foto’ van de situatie in februari 2022. Een deel van de trajecten gestart in 2021 liep toen nog (zie verder) In de realiteit ligt de gemiddelde trajectduur dus nog een stuk hoger. Vorig jaar registreerden we in mei én met weekends inbegrepen een gemiddelde duur van 100 dagen. We nemen aan dat dit aantal relatief hetzelfde is gebleven.



4.3.6 Type trajecten NAFT

NAFT is een flexibel aanbod en een traject bestaat uit diverse interventies. In BINC worden sinds dit jaar bij de eindregistratie enkele vragen gesteld om een beeld van die flexibiliteit te krijgen. Naast de opdeling klas en individueel (zie eerder) krijgen we zicht op de verschillende interventies.

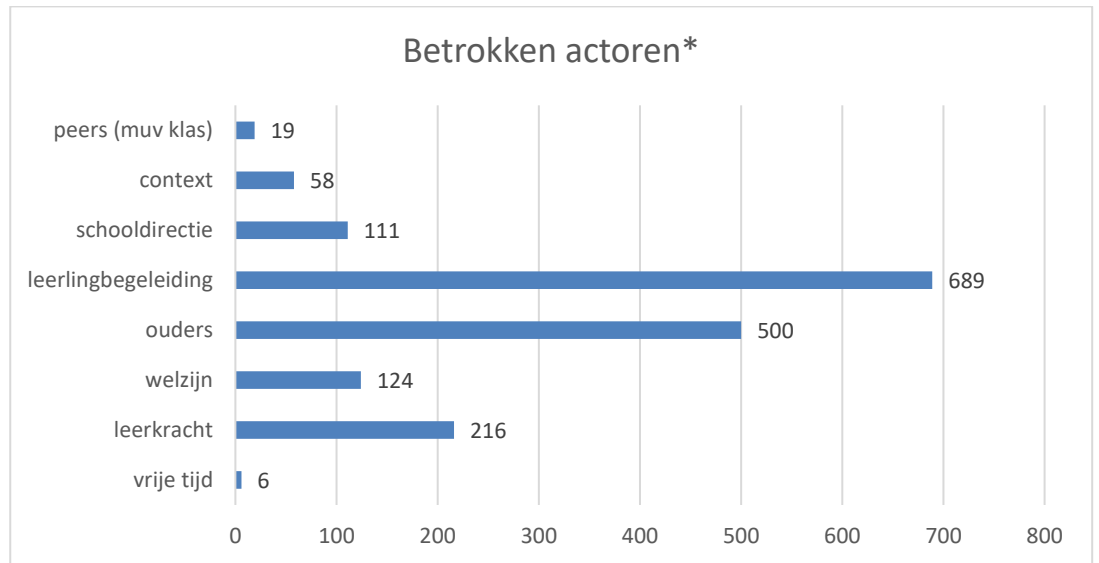


Hieruit trekken we volgende conclusies:

- We zien een **onderschatting** bij onze medewerkers van het **begrip schoolondersteuning** waarbij dit geïnterpreteerd wordt als interventies louter en alleen naar de school of leerkracht. Heel veel interventies bereiken beide.
- Bij de **klasinterventies** worden deze gegevens **niet opgevraagd** terwijl er net daar veel schoolondersteuning gebeurt.
- We vermoeden dat dit beeld ook nog sterk gekleurd is door de **coronamaatregelen** waardoor er minder interventies in groep zijn kunnen doorgaan.

4.3.7 Betrokken actoren tijdens traject

NAFT beroept zich op het feit dat we naast de jongere ook het netwerk rond de jongere betrekken in het traject. Zo komen ook het CLB en de leerkracht/klas, de ouders, andere hulpverlening, welzijnspartners, ... in beeld. Onderstaande grafiek geeft een idee van de verhouding.



Opvallend is dat toch in **111 trajecten** ook de schooldirectie werd betrokken. Peers en actoren buiten de schoolcontext worden relatief beperkt betrokken. Volledige cijfers en een analyse op werkingsgebied dringt zich hier op om verbeteracties te formuleren.

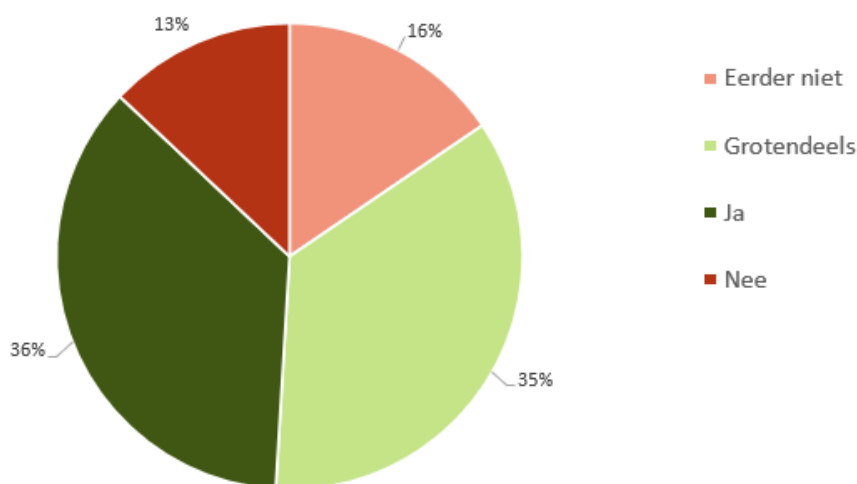
4.4 NAFT resultaten in beeld

NAFT wil vroegtijdig schoolverlaten en ongekwalificeerde uitstroom een halt toeroepen. Een brede doelstelling die niet altijd even makkelijk te meten is. Via de eindregistratie in BINC proberen we dit via enkele indicatoren in beeld te brengen op het einde van het traject. We meten vroegtijdige stopzetting traject, bereik van doelstelling, schoolse vertraging, afname afwezigheden en kans op verderzetting traject op de huidige school.

4.4.1 Bereikt NAFT zijn doelstelling?

We zien dat in **71%** van de trajecten de doelstellingen grotendeels tot volledig behaald zijn. In **13%** is dit niet het geval. Het is zo dat in sommige gevallen dit niet wil zeggen dat het traject werd beëindigd aangezien er de mogelijkheid is om een nieuw traject met nieuwe doelstellingen op te starten. (zie aantal behaalde trajecten pg. 17)

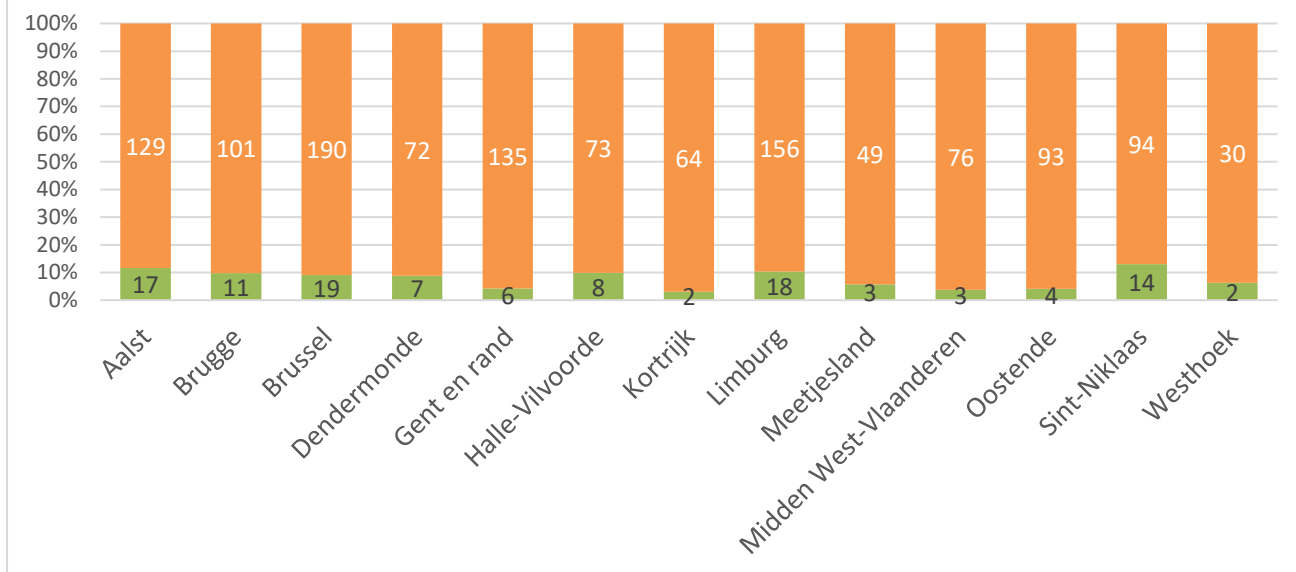
Doelstellingen bereikt*



Ten opzichte van vorige jaren zien we een stijging van het aantal trajecten waarbij de doelstelling grotendeels tot volledig behaald zijn. Zowel binnen Groep INTRO als in de sector is er het voorbije jaar sterk ingezet op het formuleren van realistische doelstellingen en verwachtingen bij aanvang van het traject. Mogelijk houdt dit hiermee verband.

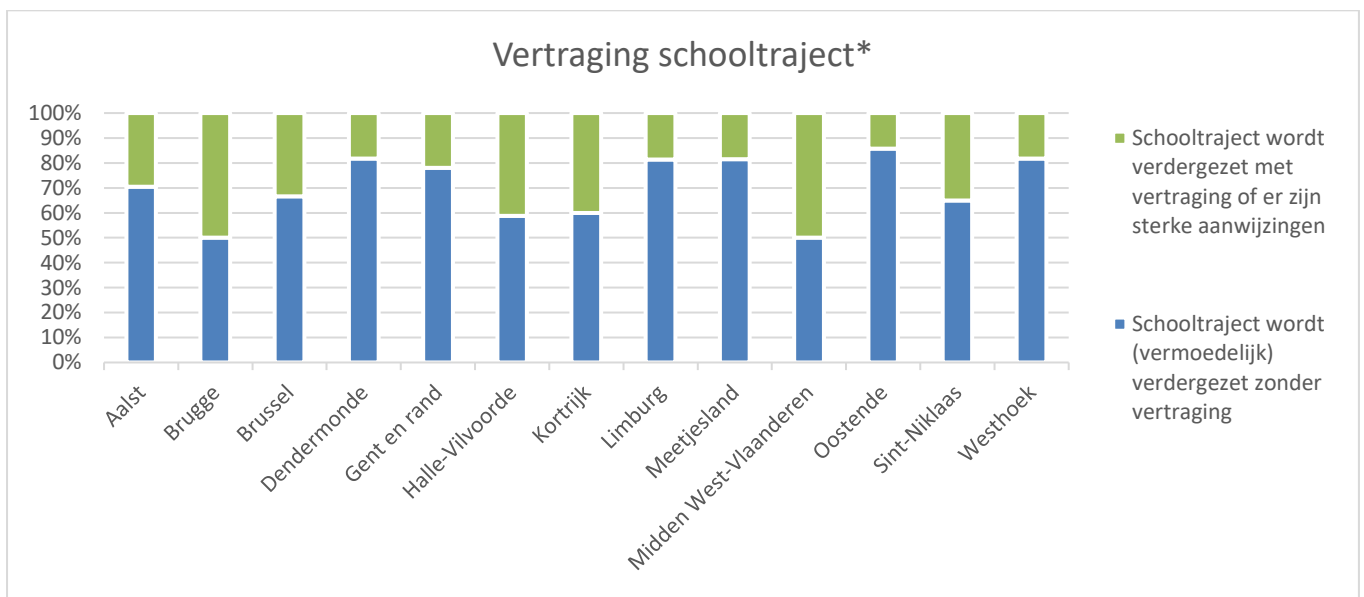
In **9%** van de gevallen werd het traject voortijdig afgebroken (vorig jaar **11.4%**). Reden hiervoor zijn erg divers: verkeerde aanmelding, verandering van school, ziekte, onvoldoende motivatie, een incident, We zien hier een relatief gelijkaardig beeld tussen onze verschillende werkingsgebieden.

Vroegtijdig afgebroken trajecten tov totaal*



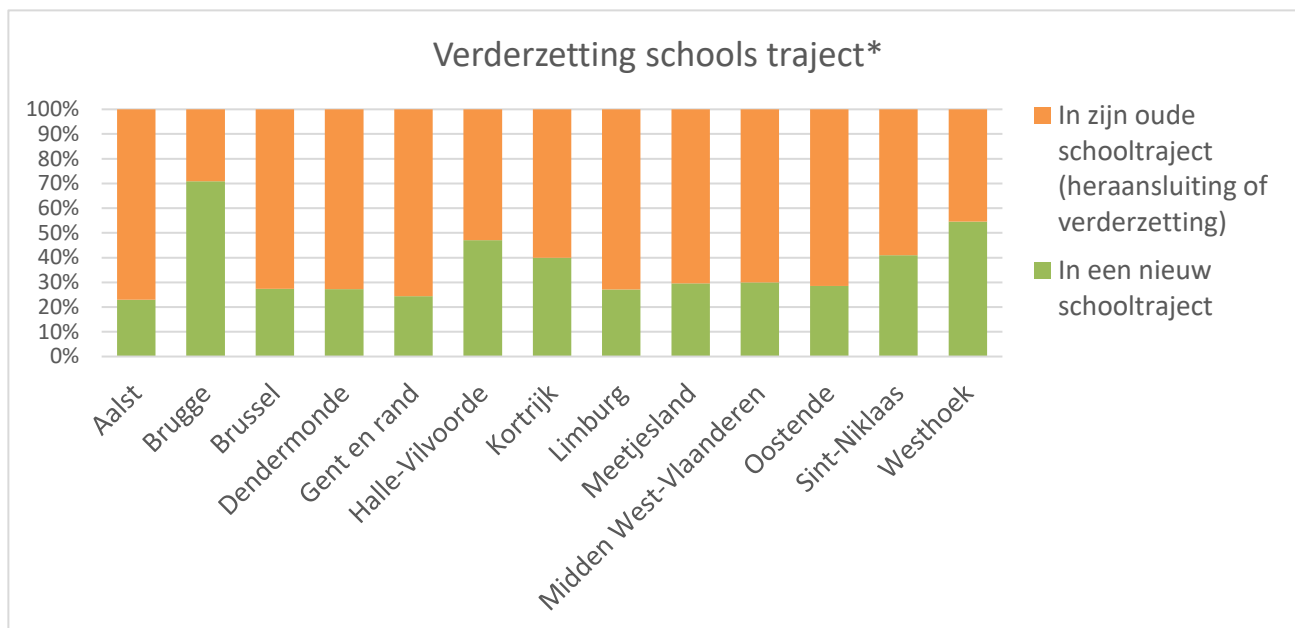
4.4.2 Is er na NAFT een vertraging binnen het schools traject?

Een andere belangrijke indicator om de reductie van vroegtijdige schooluitval na een NAFT aanbod te meten is de vraag of het schools traject na NAFT kan verdergezet worden zonder vertraging. We dienen hierbij uiteraard wel te zeggen dat dit (1) om een inschatting gaat van de NAFT begeleider op het einde van het NAFT traject en (2) deze indicator ook sterk beïnvloed kan worden door externe factoren zoals schorsing of uitsluiting op de school of de schoolse prestaties van de jongere. Gemiddeld genomen is er in **32%** van de trajecten een indicatie dat er schoolse vertraging zal zijn. *(klastrajecten zijn niet mee opgenomen in deze cijfers)*



4.4.3 Kan de jongere zijn traject verderzetten op school?

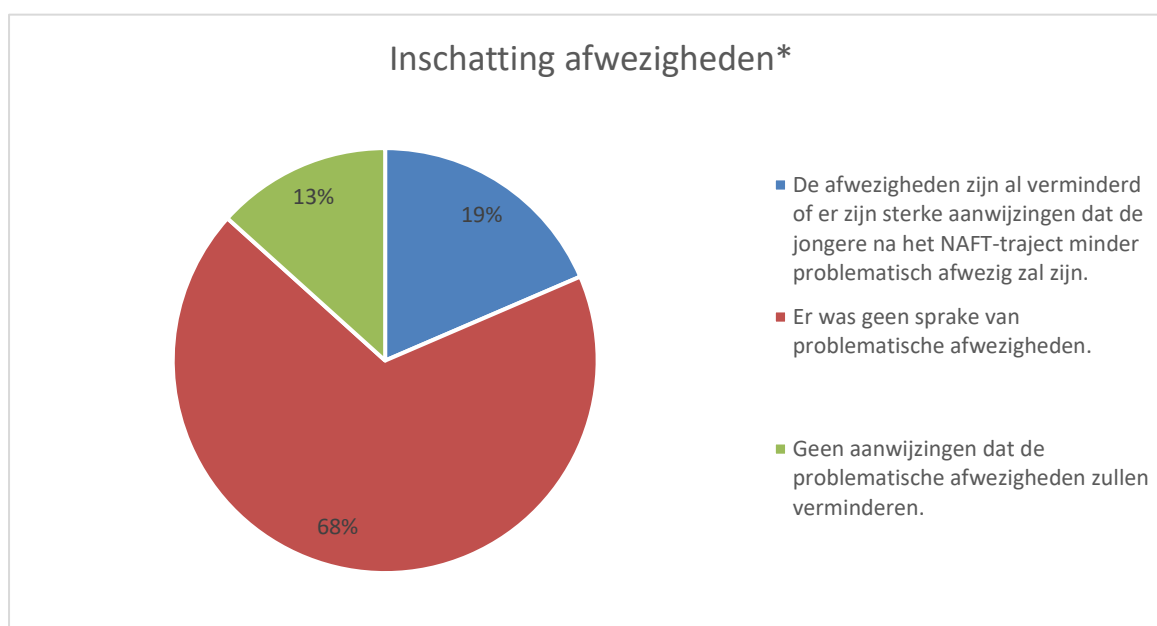
Ook de mate waarin het traject kan verdergezet op dezelfde school (rekening houdende met bovengenoemde kanttekeningen) is een belangrijke indicator. NAFT zet in de eerste plaats in op het herstel met de huidige school. We zien dat gemiddeld in **30%** van de trajecten het schools traject verdergezet wordt in een andere school.



Hier zien we een aantal regio's zoals Brugge en Westhoek met uitschieters in negatieve zin. Meer gedetailleerde analyse (bv. met opleidingsniveau) en analyse van aanmeldingen (hoeveel kans heeft de jongere nog op zijn huidige school?) dringt zich hier op.

4.4.4 Zijn de afwezigheden van de jongere na het NAFT traject verminderd?

Afwezigheden zijn naast verderzetting en/of vertraging van het schools traject een derde en minstens even belangrijke indicator voor vroegtijdige schooluitval. Opnieuw gaat dit om een inschatting. Gemiddeld genomen zien we hier dat NAFT in **19%** van de gevallen succes boekt mbt de aanwezigheden. In **13%** heeft NAFT niet het gewenste effect en in **68%** is dit niet van toepassing.

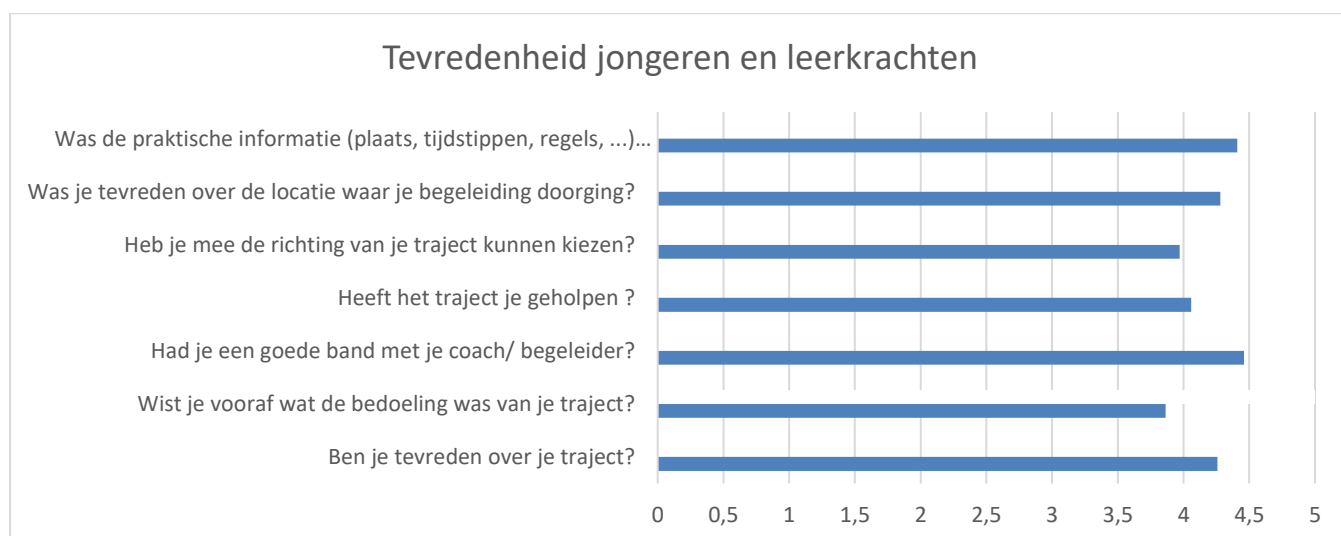




De koppeling van BINC met het CLB registratiesysteem LARS zou ons rond het effect van NAFT nog heel wat inzichten kunnen bijbrengen. Met Groep INTRO zijn we via het sectoroverleg actief in de werkgroep 'Impact NAFT' waar we naast onderzoeksvragen ook pleiten om hier een datakoppeling te doen.

4.4.5 Zijn de NAFT deelnemers tevreden na hun traject?

Tijdens en op het einde van een NAFT traject polsen we in de eindevaluatie naar de tevredenheid van de jongere, de leerkracht, de CLB medewerker, Bij het afsluiten van een traject in onze deelnemersdatabank doen we ook een (digitale) tevredenheidsbevraging. In 2021 verzamelden we **155 reacties** wat op het totaal aantal trajecten nog steeds te weinig is maar wel al een stijging tegenover vorig jaar. Sinds 2021 wordt deze bevraging automatisch verstuurd via mail. Dit liep vanwege enkele technische obstakels nog niet van een leien dakje. De resultaten op zijn overwegend positief tot zeer positief:



We zien in deze cijfers ook dat de tevredenheid licht toeneemt (4.2/5) in vergelijking met vorig jaar (4.0/5). Op de vraag 'wist je vooraf wat de bedoeling was van je traject?' scoren we iets beter (verbeteractie 2021) maar zien we nog steeds groeimarge.

4.5 Conclusies

Uiteraard kan je deze cijfers nooit los zien van het inhoudelijke verhaal dat erachter schuilgaat. We willen dus voorzichtig zijn met het trekken van conclusies. Toch leren deze cijfers ons enkele zaken waar we graag in 2022 actie rond ondernemen:

- een aantal gegevens zijn, onder andere door een update van BINC die pas in september gebeurde, niet volledig. We willen onze begeleiders aansporen **correctere en vollediger gegevens** in te voeren in BINC.
- We willen **meer jongeren overtuigen de tevredenheidsbevraging in te vullen**. We zagen op vlak van respondenten al bijna een verdubbeling in vergelijking met vorig jaar maar willen hier blijvend aandacht aan geven.
- Nu we deze gegevens beschikbaar hebben willen we de teams vragen om die cijfers **op regionaal niveau te analyseren** en opvallende verschillen te verklaren. Zeker rond opstartduur, opleidingsniveau en de resultaatsindicatoren willen we een kritische reflectie door de teams stimuleren.

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 2021 ontwikkelden we met de kwaliteitswerkgroep vooral ondersteunende materialen om een kwaliteitsvolle begeleiding te garanderen. Zo werd het trajectplan verder ontwikkeld, realiseerden we enkele stappenplannen rond grensoverschrijdend gedrag en werkten we aan een kader om NAFT doelstellingen scherper te krijgen.

In 2021 vernamen we op de kwaliteitsdag van het agentschap Opgroeien dat met rond het hele kwaliteitsbeleid een periode van 'stilstand' wil inbouwen. De toekomst van het instrument met de groeivivieaus is onzeker. We maken van deze periode van stilstand gebruik om de evaluatie binnen de teams niet meer op kalenderjaar te doen maar wel op schooljaar. Dit is voor de NAFT werking een 'natuurlijkere cyclus'. Zo stellen we de zelfevaluatie van de teams in 2022 uit naar juni-juli waardoor de resultaten niet in dit kwaliteitsverslag kan opgenomen worden.

Medio 2019 werd het referentiekader R-NAFT beschikbaar gesteld voor de aanbieders. We waren als Groep INTRO actief betrokken in de stuurgroep en werkgroepen die dit referentiekader opstelden. In 2021 integreerden we dit referentiekader verder in ons kwaliteitsbeleid. We zijn ook actief betrokken bij de try-outs van de onderwijs-welzijnsinspectie.

- 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. (april 2021)
- we koppelden deze resultaten naar alle medewerkers terug op een NAFT dag en zorgen dat teams met gelijkaardige verbeteracties samenwerken.
- we pikken als kwaliteitswerkgroep verbeteracties voor de bredere organisatie op en verwerken deze in het grotere kwaliteitsbeleid (bv. rond tevredenheidsbevraging, interne audits, klachtenprocedure, ...)

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 2021
		<i>Verbeteractie 2022</i>

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 kwaliteitswerkgroep NAFT komt 3 keer samen in 2021 met specifieke focus op enkele verbeteracties voor NAFT</p> <p>De teamleiders komen 2 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. Teams doen jaarlijks een zelfevaluatie van de NAFTA werking Elk team formuleert hier ook verbeteracties die onder andere opgenomen worden in Team Actie Plannen
	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.	In het kader van het Q-for kwaliteitslabel doen we jaarlijks een interne en externe audit van onze kwaliteit. Ook NAFTA is hieraan onderworpen.
	De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt om prioritaire verbetertrajecten te bepalen.	Zowel het jaarlijkse voortgangsrapport van ons beleidsplan (brede organisatie) als dit kwaliteitsverslag (voor de NAFTA werking) maken deze synthese.
5	De organisatie benchmarkt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	<i>Dit is tot op heden niet gelukt en hierrond bestaan geen concrete plannen.</i>
	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 NAFTA dag waarop alle NAFTA medewerkers uitgenodigd waren. 80 collega's (NAFT medewerkers en leidinggevendenden) worden op deze dag (4 mei 2021) digitaal meegenomen in ons kwaliteitsbeleid en enkele ondersteunende tools die door de kwaliteitswerkgroep zijn ontwikkeld. In de namiddag werken kleine groepen aan een oefening om NAFTA-doelstellingen scherper te stellen.

Medewerkers krijgen via online communicatiemiddelen als MS Teams, Yammer en de maandelijkse nieuwsbrief frequent updates rond brede organisatie- en kwaliteitsthema's. Toch moeten we toegeven dat de vele digitale overleggen en informatiedeling de menselijke betrokkenheid missen. In 2022 willen we hierrond graag een inhaalbeweging maken.

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 2021 maakt elk team binnen groep INTRO kennis met het nieuwe beleidsplan (2022-2025) aan de hand van een interactieve oefening. Elk jaar maakt een team een teamactieplan op met verbeteracties voor het komende werkjaar. Er is een NAFT dag op 4 mei met (bijna) alle NAFT medewerkers. 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 - Leidinggevend worden op diverse momenten samengebracht rond projectbeheer en kwaliteitszorg (landelijk overleg, CLO tweedaagse, ...) In de kwaliteitswerkgroep NAFT zijn zowel medewerkers als leidinggevend vertegenwoordigd.
	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	<i>We onderzoeken in 2022 hoe we naast de tevredenheidsbevraging de gebruikers meer kunnen betrekken bij de kwaliteitszorg.</i>
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 of lokaal samenwerkingsverband.

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 ook een datascan. De NAFT werking van het schooljaar 2021-2022 wordt in juni-juli 2022 geëvalueerd aan de hand van een gestandaardiseerde zelfevaluatie . <i>In 2022 voegen we hier een (jaarlijkse) interne audit aan toe om de kwaliteit van de dossiers op te volgen.</i>
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	<i>De doorstroom van de verbeteracties uit de diverse instrumenten (beleidsplan, zelfevaluatie, Qfor, ...) kan nog beter afgestemd worden op elkaar.</i>

	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.	
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 Opgvolgingsgesprekken 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 ligt in de handen van de kwaliteitswerkgroep. Zoals eerder aangegeven doen we dit voor NAFT op niveau van het schooljaar.

Groeiniveau 2020	Kwaliteitszorg: verbetertraject	Duiding
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

		<p>en worden ze op teamniveau en via het voortgangsrapport (nationaal) opgevolgd.</p> <p>In 2021 pikken we algemene verbeteracties op met de kwaliteitswerkgroep.</p>
	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	<p>Via het landelijke overleg met teamleiders worden verbetertrajecten geformuleerd, oa. via dit kwaliteitsverslag.</p> <p>In 2021 stellen we de NAFT dag voor de medewerkers in het teken van kwaliteit en wisselen we rond deze verbeteracties uit met elkaar.</p>
3	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.	<p>De verbeteracties in het beleidsplan worden jaarlijks gerapporteerd en bijgestuurd indien nodig.</p> <p><i>Voor NAFT willen we de teams met een verbeterde versie van het zelfevaluatie instrument hierin nog versterken</i></p>
	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	Elke actie heeft een timing, eigenaar en resultaatsindicator.
	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. Hierin zijn we nog zoekende en willen we bijleren van andere (gelijkaardige) organisaties.</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 NAFT zetten we dit onverwijld verder. In alle NAFT teams zijn er procedures rond onthaal (intake checklist, huishoudelijk reglement, ...). Binnen NAFT 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 **19 dagen** (hierin zitten ook vakantieperiodes en feestdagen ingecalculeerd). We streven ernaar dit cijfer in de toekomst nog lager te krijgen maar beseffen ook dat we hier het slachtoffer zijn van ons eigen succes; meer en meer scholen vinden NAFT en de vraag overstijgt op dit moment in veel regio's de capaciteit. Hierdoor verlengt de opstartduur.

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 2021 nog verder verfijnd.

Groei niveau 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 NAFT 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. Op nationaal niveau zijn

		er sinds 2021 minimale vereisten voor de teams naar onthaal en bereikbaarheid.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Op projectoverleg met toeliders (CLB) wordt deze procedure geëvalueerd. <i>De onthaalprocedure wordt op dit moment niet effectief geëvalueerd met de jongeren / scholen. Een specifieke bevraging hierrond kan een verbeteractie voor 2022 zijn.</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.	

5.3.2 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. In de tevredenheidsbevraging geven de jongeren een **score van 4 op 5** over de mate waarin ze mee de richting van hun traject kunnen bepalen.

Na een aanmelding van het CLB gaat de NAFT medewerker (samen met de jongere) 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. Jongeren ervaren dit als erg ondersteunend.

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 2021 zetten we verder in op het formuleren van goede trajectdoelstellingen en het afbakenen van de NAFT opdracht.

Groei-niveau 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.

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

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.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	Dit is opgenomen in het projectdraaiboek dat ter beschikking is van alle medewerkers. Alle nieuwe medewerkers NAFT krijgen op de startersdagen een kennismaking hiermee.
	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Op het trimestriële 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.	<i>Vanaf 2022 zal dit systematisch op de startersdag voor nieuwe medewerkers gebracht worden</i>
	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 2021 automatiseren we de tevredenheidsbevraging bij afsluit van het traject. De procedures worden ook permanent geëvalueerd binnen de kwaliteitswerkgroep.

Groeniveau 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 worden deze op de kwaliteitswerkgroep besproken. <i>Nieuwe medewerkers krijgen deze procedures vanaf 2022 toegelicht op een startersdag die 3x per jaar nationaal wordt georganiseerd.</i>
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	<i>Idem</i>
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	<i>Vanaf 2022 zal dit systematisch op de startersdag voor nieuwe medewerkers gebracht worden</i>
	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 organisatie breed opgestart is.

Groei niveau 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.	Op de NAFT dag in 2021 hebben we met alle collega's de doelstellingen van een NAFT traject verhelderd en in een overzicht gebracht.

	Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe.	Voor NAFT bestaat er vanuit sectoraal niveau een visualisatie van de visie en aanpak om te communiceren met scholen, leerlingen, ouders,, ...
	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

Een deel van de acties die hierrond in 2021 zijn opgestart zijn nog niet afgerond en krijgen dus een vervolg in 2022. Sinds 2021 heeft elke jongere in NAFT hetzelfde trajectplan. We evalueren de trajectdoelstellingen minstens elke twee maand.

Groei-niveau 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</i>

		<i>richtlijnen in de loop van 2022 opgemaakt en verspreid onder de medewerkers.</i>
3	De organisatie stelt de procedures op met inspraak van de proceseigenaars.	<i>De medewerkers worden rond deze procedures veelvuldig betrokken.</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.	<i>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.</i>
	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.	<i>Deze procedures zijn allen opgenomen in het trajectplan en andere sjablonen.</i>
	Alle medewerkers passen de procedures toe.	<i>Uit de interne audit (steekproef) die we in 2021 uitvoerden bleek dat alle deelnemersdossiers een trajectplan en de noodzakelijke dossierstukken bevatten.</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de procedures en stuurt die bij.	<i>Elk jaar wordt met een gebruikersgroep feedback gevraagd en krijgt het trajectplan en de procedurele richtlijnen een update. (in de zomervakantie)</i>
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	<i>Met de medewerkers gebeurt dit al. In 2022 plannen we een gerichte bevraging naar deelnemers en nemen we ook deze thematiek op.</i>
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 2021 zetten we via posters op al onze locaties een communicatie op naar jongeren rond vertrouwen, integriteit, privacy en bij wie of waar ze terecht kunnen met klachten.

<u>Groeiniveau</u>	<u>Gebruikersresultaten: klachtenbehandeling</u>	
<u>2020</u>		
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.	Zowel op de locatie als bij de intake wordt in een aangepaste communicatie stilgestaan bij deze klachtenprocedure.
	Alle betrokkenen passen de klachtenprocedure toe.	
	De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids)overleg.	De medewerker kwaliteitszorg binnen het ondersteuningsteams ontvangt de klachten, neemt deze op met de betrokken actoren en neemt sinds 2021 verbeterpunten mee naar de kwaliteitswerkgroep NAFT. Voorlopig ontvingen we nog geen klachten rond NAFT.
4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij.	Het aantal klachten is zo laag dat het moeilijk is hierrond een systematiek in te bouwen. Omdat één persoon voor dit proces verantwoordelijk is gebeurt dit wil ad hoc.
	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

Groei niveau 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 via CRM gebeurt sinds 2021.
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 bevroegt.	De bevraging rolt sinds 2021 automatisch uit ons deelnemers registratiesysteem. In 2021 botsten we echter op enkele kinderziektes. <i>In 2022 willen we dit verder op punt zetten.</i>
	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>Op onze website plaatsen we quotes van gebruikers om de zinvolheid van onze dienstverlening en samenwerking met partners in de verf te zetten. .</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten en stuurt ze bij.	<i>In 2022 plannen we een bijsturingsmoment omdat de manier waarop deze bevraging verspreid wordt nog meer op maat van jongeren en project moet gebeuren.</i>
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	Hier gebruiken we enkel de input van de medewerkers. We zien de responsgraad als een belangrijke indicator.
	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De resultaten van de tevredenheidsmeting worden voor het kwaliteitsverslag geanalyseerd door de ondersteuningdienst.

	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

Groei niveau 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.	Op de NAFT dag in mei 2021 ronden we een grote oefening hierrond af die resulteert in een overzichtelijk schema met SMART doelstellingen en acties. Op sectorniveau organiseren we een uitwisselingsessie hierrond.
	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.	Via de werkgroep Impact van NAFT gaan we in 2021 samen met andere aanbieders op zoek naar onderzoeksinstellingen die ons hierin kunnen ondersteunen. <i>Dit proces zal pas in 2022 effectief opgestart worden.</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.	
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.	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. Hiervoor werken we samen met Impetus Academy (spinoff UGent). <i>De procedure is nog in ontwikkeling.</i>
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevrageet.	<i>De kwaliteitswerkgroep NAFT wordt bevrageet welke thema's relevant zijn in deze bevrageet 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 NAFT 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: waardering strategische partners	
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 NAFT draaiboek zijn er instrumenten beschikbaar om de waardering van partners na te gaan..
3	De organisatie verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de waardering.	In 2021 werken we een uniform instrument op maat van NAFT uit om te gebruiken op het einde van het schooljaar. <i>De verzameling en analyse gebeurt op landelijk niveau einde schooljaar 2021-2022.</i>
	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

Groei niveau 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.	<i>In 2021 wordt een traject opgezet om de missie en visie van NAFT op sectorniveau te actualiseren.</i>
	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 oa. 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 volgend 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.
	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 projectniveau:

5.7 Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2022 – 2025 –>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 1000 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 voor het volgende jaar. 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 2021 zijn uitgevoerd met een directe link met NAFT:

- Het team Oostende werkte een module rond veerkracht uit (VIEK)
- Het Ducktape team ontwikkelde een publicatie rond klasmanagement (Klasdynamiek(t)) die we nu binnen NAFT gratis bezorgen aan leerkrachten na een klasinterventie.
- Meerdere teams organiseerden een netwerk/kennismakingsmoment om het NAFT project te duiden voor scholen die ons nog niet zo goed kennen
- De ondersteuningsdienst O3 ontwikkelde in een vernieuwde huisstijl folders om het aanbod beter bekend te maken.
- het team van Limburg ontwikkelde een schematische voorstelling van NAFT om het doel en de werkwijze van een NAFT traject te duiden aan jongere en partners
- Het team van NAFT Dendermonde stuurt driemaandelijks ene nieuwsbrief uit naar alle NAFT partners in de regio om hen dichter bij hun werking te betrekken.
- ...

In 2021 bereiden de teams zich voor op een nieuwe beleidsperiode. Hierdoor kwam het nieuwe beleidsplan opnieuw grondig onder de aandacht; Sinds dit jaar beschikken teams ook over posters waarmee ze hun TAP kunnen visualiseren op de locatie. Op de tweedaagse voor leidinggevendenden wisselen we ook uit met elkaar

rond deze acties. In 2022 zullen we voor alle leidinggevendenden een digitale opvolgtool ontwikkelen om deze verbeteracties te monitoren en te delen met elkaar.

6.1 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
- CRM systeem voor monitoring trajecten en GDPR proof omgeving voor deelnemersdossiers (zie verder)
- Allerhande aanvullende sjablonen voor verslagen en rapportage
- Monitoringstabel # trajecten en # trajecten in BINC
- Onderhoud aanmeldtool www.aanmeldingNAFT.be
- Online deelnemersbevraging
- Online vragenlijst voor partners
- Zelfevaluatie op teamniveau met opvolging verbeteracties
- Folder met mogelijkheid tot lokale aanpassingen
- ...

6.2 Digitaliseren en automatiseren van administratie – introductie BINC

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.

In 2021 starten we in NAFT ook met het registratiesysteem BINC. Meer dan 90 medewerkers worden via verschillende wegen (infosessies, instructiefilmpje, vragenuurtje, FAQ, handleiding) geïnformeerd en opgeleid om hiermee aan de slag te gaan. Via het inhoudelijke sectoroverleg zijn we ook vanop de eerste rij betrokken bij het updaten van BINC op maat van het NAFT project.

6.3 Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes

De 20 NAFT aanbieders zijn al sinds enkele jaren in een sectoroverleg verenigd. In 2021 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 Langeroot – stafmedewerker O3 Jongeren)

Om met de juiste input rond deze tafel te zitten 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.

6.4 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 2021 ligt de focus op de overstap naar BINC en het formuleren van onderzoeksvragen rond de impact van NAFT.
- **Kwaliteit:** in 2021 ligt de focus op uitwisseling en ondersteuning rond de kwaliteitsverslagen
- **Ondersteuning NAFT medewerkers:** we nemen het voortouw in het organiseren van online inspiratiesessies waaraan in totaal meer dan 100 NAFT medewerkers deelnemen:
 - o aan de slag binnen schoolmuren (2 sessies voorjaar 2021) 62 deelnemers
 - o formuleren en afbakenen NAFT doelstellingen (1 sessie najaar 2021) 40 deelnemers

6.5 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). In het schooljaar 2021-2022 sluiten ook de regio's Aalst en Midden West-Vlaanderen zich hierbij aan.

Via deze met wachtwoord beveiligde site kunnen CLB medewerkers jongeren of klassen aanmelden waarbij automatisch meldingen verzonden worden naar de 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 ivm verzamelen gegevens. De ondersteuningsdienst van Groep INTRO staat in voor het technisch onderhoud van deze ICT-oplossing. In totaal verwerkt deze aanmeldtool op één schooljaar meer dan 1400 aanmeldingen voor NAFT.

6.6 Referentiekader NAFT – Draaiboek CLB-NAFT

Eind 2019 werd het referentiekader bekendgemaakt waarop de voorbije jaren ook een inspectiekader werd geënt.. In 2021 maakt een lokale werkgroep een vertaling naar een checklist waarmee de teams een zelfevaluatie van hun eigen werking doen. Op die manier geraakt dit referentiekader meer en beter ingeburgerd bij de NAFT medewerker. *In 2022 zullen we ook actief participeren aan Try-Outs van de onderwijs-welzijn inspectie.*

Naast dit referentiekader is er ook het draaiboek die de samenwerking tussen CLB, PBD en NAFT samenvat. We voegen dit toe als een belangrijk onderdeel aan onze eigen procedures. We zien dat dit draaiboek lokaal op verschillende manier ingevuld wordt maar wel een handige kapstok biedt om de samenwerking af te stemmen.

6.7 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 2021 komen **de teamleiders** 3 keer 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 administratie en registratietools
- ...

Op 4 mei brengen we **80 medewerkers** die in NAFT actief zijn samen. We doen dit conform de dan geldende coronamaatregelen door een online bijeenkomst in de voormiddag en een gezamenlijk aangestuurd namiddagedeelte in de teams op hun locatie.

We vatten het programma van deze dag samen onder de noemer 'tijd voor kwaliteit'. We lichten het kwaliteitsbeleid toe en presenteren de samenvatting van de zelfevaluatie die de teams de maand voordien gemaakt hadden. We presenteren ook enkele tools rond kwaliteitsondersteuning:

- poster integriteit
- stappenplan verontrusting
- stappenplan Grensoverschrijdend gedrag
- evaluatietool voor partners
- nieuwe folder om aanbod te communiceren
-

Dagen als deze zijn cruciaal om als team beter voorbereid te zijn en ons collectief 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.

6.8 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'² 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 2021 ziet Ducktape de vraag naar procesbegeleiding binnen scholen verder toenemen en worden enkele langdurige convenanten afgesloten. Met enige trots publiceren we in maart 2021 ook de uitgave Klasdynamiek(t)³ om leerkrachten en scholen aan te moedigen en te ondersteunen in het bereiken van een verbindend klasklimaat. Heel wat NAFT expertise rond klastrajecten wordt hier gebundeld. Vanuit onze preventieve visie op NAFT zullen we vanaf mei 2021 deze bundel meegeven aan leerkrachten waar we een klastraject doen binnen NAFT.

6.9 Kwaliteitswerkgroep NAFT

6.9.1 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 (bv. VTO beleid)
- Jaarlijks organiseren van de interne NAFT dag en ander vormingsaanbod voor medewerkers

² www.ducktapeversterkt.be

³ <https://www.groepintro.be/nl/school/ducktape-versterkt/#klasdynamiekthandleidingvoormeerverbindingindeklas>

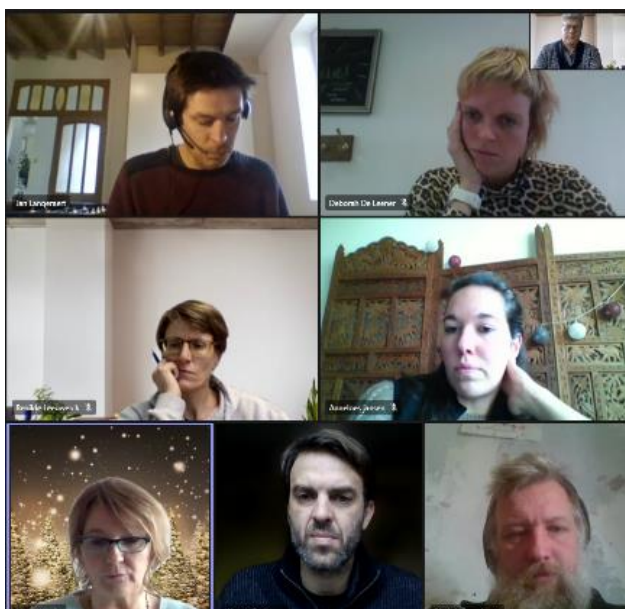
In 2021 kwam de werkgroep 3 keer samen. Op de agenda stond de impact van corona op de werking, het opmaken van dit kwaliteitsverslag, verzamelen van VTO noden, de organisatie van de NAFT dag en het uitwerken van enkele tools:

- stappenplan voor medewerkers hoe omgaan met verontrusting
- stappenplan voor medewerkers hoe omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- poster om het thema integriteit bevattelijk te maken voor medewerkers
- doelstellingenkader NAFT gebaseerd op succesfactoren voor een schoolloopbaan
- checklist met minimale kwaliteitseisen NAFT locatie (*in ontwikkeling*)
- toolbox NAFT met de belangrijkste methodieken en producten om NAFT uit te voeren (*in ontwikkeling*)

6.9.2 Samenstelling

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Jan Langeroot
(beleidsmedewerker jongeren O3) - Kris Molemans
(beleidsmedewerker kwaliteit O3) - Wouter Detienne
(teamleider NAFT Gent en Rand) - Renilde Leeuwerck
(teamleider NAFT Kortrijk) | <ul style="list-style-type: none"> - Muriel Vincke (vv Jozefien Morre)
(medewerker NAFT Oostende) - Anneloes Janssens – (vv Gaye Goktas)
(medewerker NAFT Limburg) - Wouter Verschaeve
(projecteigenaar NAFT) - Dimitri Vingerhoets
(medewerker NAFT Brussel) |
|---|---|



Corona dwong ons ook in 2021 nog vaak tot digitaal overleg

7 Reacties van jongeren en hun leerkrachten

In onze tevredenheidsbevraging stellen we de vraag “zou je NAFTA aanraden aan andere leerlingen?”. **95% van de respondenten antwoordt hierop ‘ja’**. Bij de verduidelijking lezen we onder andere⁴:

<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 NAFTA 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 A. en M. 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 NAFTA. Ze helpen je met alles! want das ech goe om te leren samen werken kan ook nederlands leren en luik opdrachten</i>
<i>NAFT laat je zien hoe je met bepaalde dingen moet om gaan en zo</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 NAFTA een grotere uitleg en word alles goed uitgelegd</i>
<i>Goeie begeleiding, duidelijke afspraken. I. stond/staat ons met raad en daad bij en houdt contact met ons en volg alles heel goed op. Zij gaf ons ook het gevoel dat we eindelijk gehoord werden en heeft 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 verzetten</i>
<i>Soms heb je vragen of is er iets wat je niet snapt over jouzelf. NAFTA 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>Vooral 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 NAFTA aanraden aan andere scholen. Dit zijn de getuigenissen² die we daar verzamelden:

<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.</i>
<i>Gezien corona was een traject in groep niet mogelijk, L. (begeleidster) was zeer flexibel door individueel met J. (leerling) aan de slag te gaan. J. leek zelf ook tevreden. Het traject heeft zijn nut bewezen.</i>
<i>We werken met OLVI Gent heel vaak met NAFTA en ook heel vaak via Groep Intro. De band is ondertussen zeer sterk tussen onze beide organisaties.</i>

⁴ Uit Tevredenheidsbevraging schooljaar 2021
Kwaliteitsverslag NAFTA – Groep INTRO – 2021

<i>Goed reflectiemoment voor zowel de IIn als Lk</i>
<i>Zeer goede en doelgerichte werking met IIn centraal</i>
<i>Sterke organisatie, vlotte communicatie en flexibele mentoren</i>
<i>De sessie werd zeker gesmaakt door de leerlingen...zonder aanvallend te zijn de leerlingen toch proberen een ander inzicht te krijgen. Knap gedaan...</i>
<i>Wij hebben een klastraject gedaan rond het thema diversiteit/discriminatie. Het was voor ons interessant om de verschillende methodieken te zien en te zien hoe K. en J. met de leerlingen aan de slag gingen. Het was zeer leerrijk.</i>
<i>Relevant in opvolging naar de school. lesobservaties, feedback gebeuren correct en grondig: In open sfeer.</i>

8 Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst

Inleiding: 2021...het jaar van de afstandsgewenning en nieuwe contact, beperkte toegang, snel schakelen, onzekerheden, maar ook creativiteit, aandacht voor zorg en nieuw perspectief.

Binnen de schoolmuren was 2021 opnieuw een bijzonder jaar. Het eerste coronajaar had duidelijk gemaakt dat 'de school' een bijzonder belangrijke plaats inneemt in het leven van de jongere en het aspect 'school als kennisfabriek' slechts een deel van dit belang dekt. De school is de plaats waar jongeren ook hun persoonlijk netwerk uitbouwen, vriendschappen maken, de plaats waar sociaal contact zorgt voor connectie en welbevinden van leerlingen. De meeste leerlingen konden dit als dusdanig benoemen en er was duidelijk een hernieuwde appreciatie voor het fysieke schoolgebeuren bij de meeste leerlingen.

Alle scholen deden maximaal moeite om hun leerlingen binnen een veilig kader opnieuw toe te laten op de school. Voor veel leerlingen was het een wisseljaar waarbij fysieke aanwezigheid afgewisseld werd met afstandsleren omwille van maatregelen.

In 2021 hebben we binnen onze NAFT werkingen van bezorgde scholen en leerkrachten heel wat aanmeldingen gekregen mbt zorgbehoeften voor individuele leerlingen. We zien een duidelijke evolutie in de vragen tussen het schooljaar 20-21 en 21-22. Naarmate de fysieke contacten op de school opnieuw duurzamer werden en de periodes van fysiek onderwijs langer werden, kwam ook de nood aan ondersteuning van het klasgebeuren veel sterker naar voor dan in de voorbije periodes. Inzetten op 'samen leven' binnen de schoolmuren, verbinding maken,... was meer dan ooit nodig voor leerlingen en leerkrachten. We zagen in onze aanmeldingen een grote toename van de vragen naar klasondersteuning. Als we het nieuwe 'ont-moeten' omschrijven als het niet langer moeten afstand houden, maar opnieuw fysieke verbinding mogen maken, vinden we hier een duidelijk verband. Het bracht binnen verschillende klasgroepen een dynamiek op gang waar leerkrachten en leerlingen op vastliepen. Systemen waarbij leerlingen een weekje wel/niet naar de school gingen verdoezelden de fricties en spanningen.

Naast bijzondere dynamieken in het klasgebeuren zagen we ook dat bij de zorgvragen opmerkelijk meer leerlingen aangemeld werden met een ondersteuningsbehoefte rond weerbaarheid en assertiviteit. Het gaat vaak om een leerlingen die het moeilijk vonden om terug les te moeten volgen in groep. Beide tendensen wijzen op het belang van de school als 'leerplek om samen te leven'. Leerlingen uit het secundair onderwijs zijn volop in ontwikkeling, vriendschapsrelaties worden meer dan ooit belangrijk en de school is de oefenplek bij uitstek gebleken. We zien dat de bijzondere omstandigheden van het schoollopen een duidelijke impact had op het 'leren verbinden'. Een thema waar we (in coronatijden) met onze NAFT-werking maximaal op inzetten.

Verbinding kunnen maken en hebben (met medeleerlingen, leerkrachten, school, de eigen leefcontext...) is essentieel voor leerlingen om op een kwaliteitsvolle manier de eigen talenten op school te kunnen ontwikkelen. Het ontbreken van de connectie is daarentegen nefast. NAFT heeft ook in 2021 voor veel leerlingen en hun omgeving het verschil kunnen maken.

In de NAFT-werking zagen we dit jaar opnieuw enkele uitdagingen. Een 4-tal aandachtspunten die we binnen verschillende teams en regio's capteerden willen we graag even toelichten.

8.1 Gedragen engagement en heldere formulering van de doelstelling

Een grote uitdaging waar we met onze NAFT-teams voor staan is het afbakenen van trajecten en doelgericht werken. **‘Een aanbod creëert een vraag’**. Dikwijls merken we dat een school die samen met het CLB een begeleidingstraject opstartte voor een jongere en/of klas kort na de eerste aanmelding soortgelijke vragen stelt. Aanwezigheid van een zorgaanbod brengt de aandacht voor zorgnoden naar boven. Het gevoel dat er iets kan gedaan worden geeft de scholen moed om met bepaalde noden om te gaan.

Als NAFT partner willen we hier graag mee aan de slag gaan en zien hier enkele aandachtspunten.

- Streven naar helder geformuleerde leerdoelen
- Duidelijke engagementen en betrokkenheid van alle actoren bij opstart van een traject is essentieel.
- Aandacht voor de versterking van de betrokken partners/actoren als preventieve actie

o Streven naar helder geformuleerde leerdoelen

Een NAFT aanmelding is vaak een crisissituatie die alle betrokken partijen graag snel opgelost zien. Het naleven van de stappen uit zorgcontinuüm zorgt er soms voor dat de school(interne begeleiding) een grens bereikt heeft, en regelmatig ook overschrijdt, met een klas of leerling. Het is een situatie waarin betrokken partijen het even niet meer zien. Het **formuleren van correcte leerdoelen waar iedere actor zich goed bij voelt is essentieel**. Door goed na te denken over de leerdoelen worden ook de verwachtingen duidelijk en realistisch. We willen onze medewerkers blijven ondersteunen om hier sterker in te worden. Vandaag merken we op dat de aanmelders door de trajecthistoriek soms zeer eisend zijn.

o Duidelijke engagementen en betrokkenheid van alle actoren bij opstart van een traject is essentieel.

We merken op dat de trajecten met de grootste slaagkans ook deze trajecten zijn waar de context zich mee achter het traject schaaft. Als een klastraject uitgevoerd wordt met participatie van meerdere betrokken leerkrachten, als ouders en leerkrachten mee betrokken blijven op het leertraject van de leerling, als het programma niet volledig schoolextern moet doorgaan, als leerkrachten zelf informeren naar de ervaringen en het leerproces of persoonlijk contact onderhouden zodat de leerling zijn leerstof kan bijhouden,... kortom **als er door de leerling(en) betrokkenheid ervaren wordt groeit de kans op succes exponentieel**. Bij de opstart van de trajecten willen we graag verder inzetten op het formaliseren van engagementen.

o Aandacht voor de versterking van de betrokken partners/actoren als preventieve actie

NAFT begeleidingen botsen vaak op een machteloosheid van een leerling, leerkracht, ouder, schoolteam,... De focus op de versterking ligt niet enkel bij de individuele leerling. ‘Wat hebben we nu geleerd?’ is een vraag die bij de evaluatie van een traject niet enkel aan de leerling kan gesteld worden. Het is voor ons als NAFT-begeleiders een uitdaging om **ifv de kansen van de leerling of klasgroep voldoende oog te hebben voor het leerproces van de contextfiguren**. Heldere doelstellingen en geformuleerde engagementen goed opvolgen bij iedere actor heeft op die manier een preventief effect.

8.2 Evenwicht tussen individuele vraag en groepsaanbod.

Door de bijzondere omstandigheden van de voorbije twee coronajaren was het werken in groep geen evidentie. Vaak gingen NAFT begeleiders individueel aan de slag met leerlingen. We zien dat onze werking hierdoor ook organisch geëvolueerd is en er meer individuele trajecten worden aangemeld, of er bij aanmelding wordt van uitgegaan dat er altijd individueel rond de doelstellingen kan/zal gewerkt worden. **Omdat we als NAFT steeds maatgericht willen werken bestaat de neiging om veel meer dan voorheen individueel aan de slag te gaan.** Bij veel trajecten werd tijdens de coronaperiode heel intensief gewerkt aan alle randvoorwaarden voor het schoollopen. Een NAFT-begeleider had hierdoor dikwijls een heel brede scoop aan doelstellingen maar andere hulpverlening en begeleiding was de voorbije periode schaars en moeilijk te betrekken. Door de intensiteit en de uitgebreide verwachtingen zien we dat bepaalde NAFT begeleidingen bijzonder lang duren. We willen in de komende periode opnieuw meer inzetten op betrokkenheid van gespecialiseerde hulp voor specifieke noden en behoeften van leerlingen zodat de NAFT begeleiding optimaal kan inzetten op de heraansluiting binnen onderwijs. In 2021 ontwikkelden we hiervoor al een hulpmiddel voor begeleiders m.b.t. het verfijnen van de doelstellingen.

De maatregelen die het werken met gemengde groepen (samengesteld uit leerlingen van verschillende scholen) soms bemoeilijkten stonden het groepsaanbod in de weg. In de komende periode willen we weer kunnen inzetten op deze werkvorm en hulpvragen clusteren **zodat we maximaal gebruik kunnen maken van de groepsdynamische leerprocessen.**

8.3 Toegenomen vraag naar dagbesteding en trajecten van jongeren die niet meer naar school gaan

Een vraag naar dagbesteding en trajecten waar jongeren die niet (meer) naar school gaan (vaak met bijzondere zorgproblematieken) komt dikwijls bij NAFT terecht. We merken op dat onderwijs voor sommige jongeren een te grote opgave is. Voor sommige leerlingen is dit een periodiek gegeven, andere jongeren worstelen met te veel en te complexe problemen waardoor ze (tijdelijk) geen aansluiting vinden. Het zijn vaak jongeren die de voeling met het onderwijs helemaal kwijt zijn. **NAFT krijgt voor die jongeren de vraag om een dagprogramma te organiseren.**

In de meeste regio's, teams is er onvoldoende mogelijkheid om op deze specifieke nood een toereikend antwoord te formuleren. CLB en NAFT gaan momenteel aan de slag om via individuele leerrechtrajecten of kleine lokale projecten oplossingen te vinden. **Aangezien aansluiting vinden met onderwijs vaak een te hoog gegrepen doel is, en dit heel intensieve trajecten zijn vinden we het belangrijk om dit signaal binnen dit rapport te delen.**

De noodzaak aan een leeromgeving waar op eigen tempo, met perspectief (waar schoolachterstand geen rol speelt) op talentontwikkeling kan gewerkt worden met deze leerlingen wordt steeds groter. De intensiteit van deze werking is te groot om dit via de huidige NAFT-middelen te organiseren, maar **er is heel wat expertise aanwezig om dit te doen.**

8.4 Slotbedenking – 2021 : leerrijk en verankerd

2021 was nog steeds een jaar waarin een ‘ongewone schoolorganisatie’ een bijzondere impact had op het functioneren van school, leerling, klas, leerkracht.... NAFT werd stilaan een begrip in de verschillende regio’s. We merken duidelijk op dat de NAFT-werking vandaag een begrip is geworden in veel scholen en regio’s. **Het wordt een bijzondere uitdaging om in de toekomst constructief met alle vragen aan de slag te gaan.** NAFT begeleidingen vragen een goede voorbereiding en planning. We merken duidelijke piekmomenten voor binnenkomende hulpvragen en staan voor de uitdaging om maximaal timing, aanbod en expertise af te stemmen op elkaar. 2021 heeft ons vooral geleerd dat maatgericht werken ook samenhangt met de brede context. Binnen welk kader kunnen we werken om samen ons leerdoel te realiseren en wie kunnen we hierbij mee engageren? Een les die we graag meenemen naar 2022 en waar we binnen onze kwaliteitsfocus bijzondere aandacht voor zullen hebben.

