



## NAFT Kwaliteitsverslag 2022



“De trektocht heeft me geleerd dat ik ook een ander persoon kan zijn. Ik ben daar toen echt van geschrokken. Het heeft me zo veel geleerd en ik ben daar enorm dankbaar om.”

*Martyna – 16 jaar – in NAFT begeleiding (2022)\**

Groep INTRO vzw  
Charles Parentéstraat 6  
1070 – Brussel

02 242 85 43 – [info@groepintro.be](mailto:info@groepintro.be) – [www.groepintro.be](http://www.groepintro.be)

# Inhoudstafel

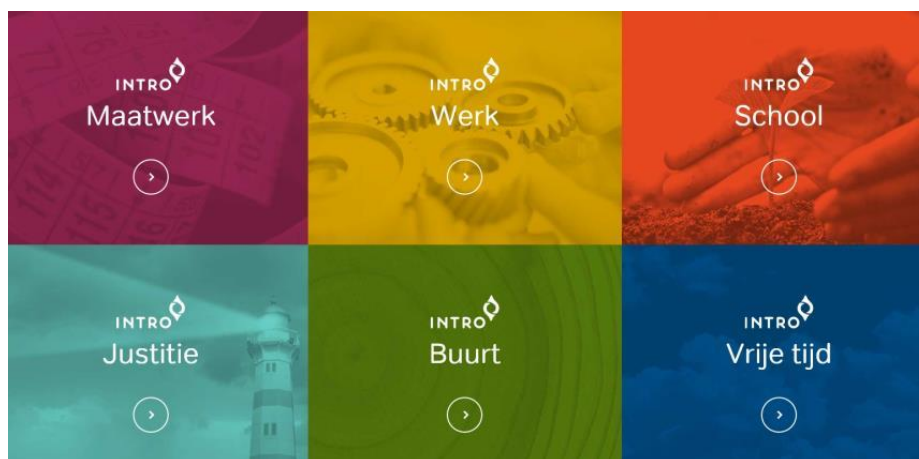
NAFT Kwaliteitsverslag 2022 .....	1
Inhoudstafel .....	2
1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting GROEI .....	5
2. Het jaar 2022...de NAFT vraag overstijgt ruimschoots het aanbod .....	7
3. Visie op kwaliteit.....	8
4. Cijfers .....	10
4.1 NAFT algemeen .....	10
4.2 NAFT doelgroep in beeld .....	12
4.2.1 Gender.....	12
4.2.2 Leeftijd.....	12
4.2.3 Opleidingstype .....	13
4.2.4 Thuistaal .....	15
4.3 NAFT aanbod in beeld.....	15
4.3.1 Aanmeldingen per maand.....	15
4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen) .....	15
4.3.3 Aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %) .....	16
4.3.4 Opstartduur van een traject.....	17
4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT traject .....	18
4.3.6 Type trajecten NAFT .....	18
4.3.7 Betrokken actoren tijdens traject .....	19
4.3.8 Ingezette dagdelen per 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?.....	22
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? .....	23
4.4.5 Zijn de NAFT deelnemers tevreden na hun traject? .....	24
4.5 Conclusies .....	25
5. Zelfevaluatie kwaliteitsthema's .....	27
5.1 Kwaliteitszorg .....	28
5.1.1 Organisatie en visie.....	28
5.1.2 Betrokkenheid.....	29
5.1.3 Methodieken en instrumenten.....	30
5.1.4 Verbetertraject .....	32
5.2 Kernprocessen.....	33
5.2.1 Onthaal van de gebruiker .....	33

5.2.2	Doelstellingen en handelingsplan .....	34
5.2.3	Afsluiting en nazorg .....	35
5.2.4	Pedagogisch profiel .....	36
5.2.5	Gebruikersdossier .....	37
5.3	Gebruikersresultaten .....	38
5.3.1	Klachtenbehandeling.....	38
5.3.2	Gebruikerstevredenheid .....	40
5.3.3	Effect van de hulpverlening .....	41
5.4	Medewerkersresultaten .....	42
5.4.1	Personeelstevredenheid .....	42
5.4.2	Indicatoren en kerngetallen .....	43
5.5	Samenlevingsresultaten.....	44
5.5.1	Waardering strategische partners .....	44
5.5.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen.....	45
5.6	Het zelfevaluatie instrument op basis van het referentiekader (R-NAFT) .....	476
6.	Kwaliteitsplanning .....	54
6.1	Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2022 – 2025 – >TAP –> RGO .....	54
6.2	Uniformiseren van projectprocessen: Qfor .....	54
6.3	Digitaliseren en automatiseren van administratie – introductie BINC.....	55
6.4	Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes.....	55
6.5	Inhoudelijk sectoroverleg .....	56
6.6	NAFT dag op sectorniveau .....	56
6.7	Aanmeldtool NAFT .....	57
6.8	Referentiekader NAFT – Draaiboek CLB-NAFT .....	57
6.9	Landelijk overleg (intern) .....	57
6.10	Ducktape versterkt; bundeling van expertise en krachten .....	58
6.11	Kwaliteitswerkgroep NAFT.....	58
6.11.1	Doelstellingen .....	58
6.11.2	Samenstelling.....	59
7	In beeld: getuigenis van NAFT jongere en ouders .....	60
8	Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst .....	61
8.1	De vraag stijgt... .....	61
8.2	Het aanbod blijft.....	612
8.3	Van wachtlijst naar aanmeldmoeheid.....	612
8.4	Opties voor de toekomst... .....	613



## 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, mensen verbindt en de persoon en zijn vraag 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 schools traject, een betekenisvolle 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 beter samen aan. We doen dat met lokale tot internationale partners. Met onze voeten in de klei werken alle medewerkers dagelijks 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](http://www.groepintro.be)

## 2. Het jaar 2022...de NAFT vraag overstijgt ruimschoots het aanbod

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

Sinds de wet op de deeltijdse leerplicht bestaat onze werking initieel uit trajecten waar jongeren uit het deeltijds onderwijs een alternatief aangeboden krijgen (POT en Voortraject). Deze projecten richten zich op een erg kwetsbare groep in ons onderwijssysteem. In het deeltijds onderwijs zitten in 2019 ongeveer 8500 leerlingen.

Op september 2019 start de omschakeling van het deeltijds leren naar duaal leren en krijgen deze trajecten vorm onder de noemer NAFT. Met Naadloos en Flexibele trajecten zetten we in op verbinding tussen jongere en school en gaan we de strijd aan tegen ongekwalificeerde schooluitval. We gaan hierbij nog meer dan vroeger inzetten op de relatie tussen school/leerkracht en jongere/klas. We werken zowel preventief als curatief.

Als vertrouwde actor in het onderwijslandschap staan we met Groep INTRO garant voor 1320 NAFT trajecten verspreid over 13 werkingsgebieden in Vlaanderen en Brussel (zie verder). De eerste maanden en jaren staan in het teken van kennismaking, afstemming van vraag en aanbod en opbouw van expertise en netwerk. Ondanks, of misschien net dankzij, de corona pandemie leren steeds meer voltijdse scholen en CLB medewerkers ons kennen.

We schrijven maart 2023; op dit moment hebben de meeste NAFT werkingen hun capaciteit bereikt en moeten we in veel regio's de boodschap aan onze aanmelders geven dat we, afgezien van het mee zoeken naar een oplossing, niet onmiddellijk trajecten kunnen opstarten. Zowel onze toegenomen naamsbekendheid, onze gelimiteerde capaciteit als de toegenomen vraag brengen ons in deze situatie.





### 3. Visie op kwaliteit

#### Kwaliteit

Onze klanten – leerlingen in het onderwijs, werkzoekenden 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 wordt geboden wanneer het aanbod 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/>



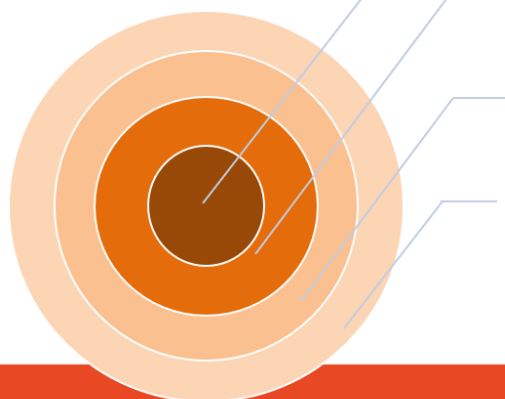
Een concrete vertaling van ons kwaliteitsbeleid naar de NAFT praktijk lichten we verder toe onder het hoofdstuk 'zelfevaluatie kwaliteitsthema's'.





## Tijd voor kwaliteit

Kwaliteitsbeleid NAFT



### NAFT – team

- Zelfevaluatie oby referentiekader
- (Sub)team overleg
- Evaluatie deelnemers en partners
- TAP / RGO

### Sectoroverleg

- WG Impact NAFT
- WG Kwaliteit
- Inspiratiesessies
- Dag van de NAFT medewerker

### Groep INTRO

- Kwaliteitswerkgroep
- Beleidsplan GI
- VTO beleid
- NAFT dag
- Procedures en draaiboek
- Monitoring cijfers

### Opgroeien

- Kwaliteitsverslag per kalenderjaar
- Referentiekader
- BINC
- Kwaliteitsdagen
- Aanbod JO IN

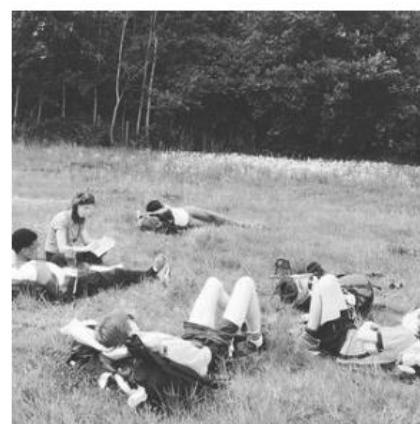


Groep INTRO School

[www.groepintro.be](http://www.groepintro.be)

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 van Groep INTRO) 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

Groep INTRO is een organisatie die actief is op 6 domeinen verspreid over meer dan 70 teams in Vlaanderen en Brussel. Het unieke aan onze organisatie is dat de helft van onze collega's actief is binnen maatwerk. De 65 **NAFT** basiswerkers (57 VTE / ) maken deel uit van de 693 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 onderwijs gerelateerd project zoals G-OAL<sup>1</sup>. Binnen de groep van NAFT begeleiders is **26 man** en **39 vrouw**, de gemiddelde anciënniteit (overhead meegerekend) is op vandaag **14,7 jaar**.

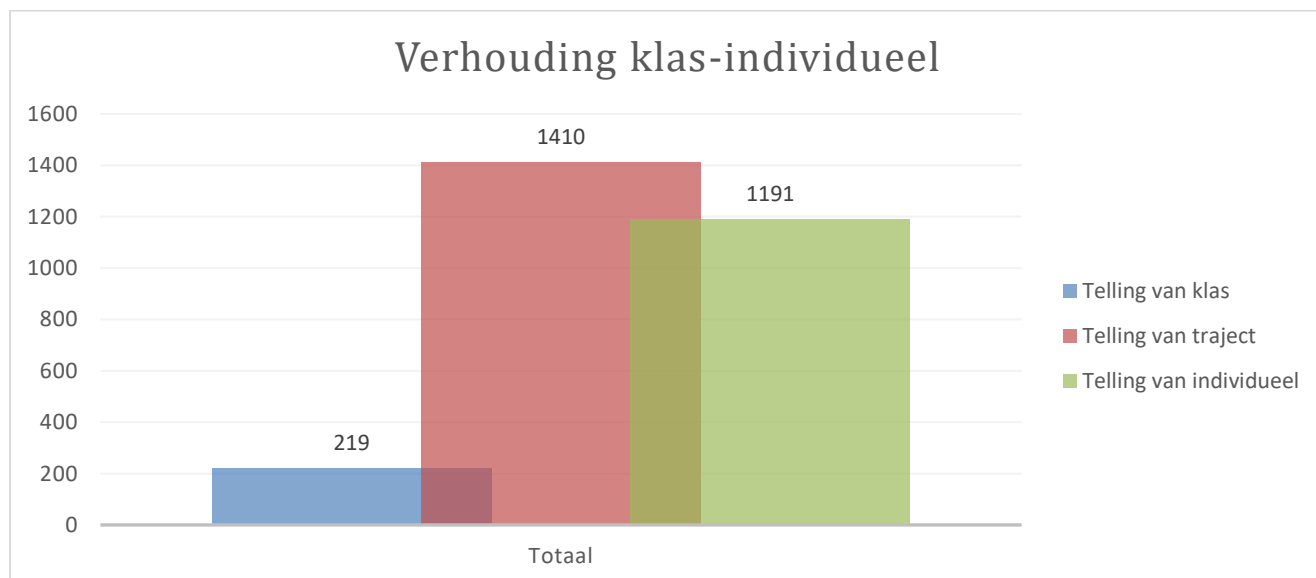
Groep INTRO bereikte in 2022 **9.614** jongeren binnen het domein school. Naast de **1410** trajecten (zowel klassen, individuele jongeren en leerkrachten) binnen NAFT (zie verder) zijn dit ook jongeren die begeleiding kregen binnen G-OAL, transitietrajecten en in onderwijsgerelateerde projecten op vraag van lokale besturen en scholengroepen.



Naast NAFT gefinancierd vanuit Vlaanderen bereiken we ook **364 jongeren** en **113 klassen** binnen NAFT trajecten gesubsidieerd met lokale middelen. Deze komen in de cijfers verderop **niet** mee in beeld.

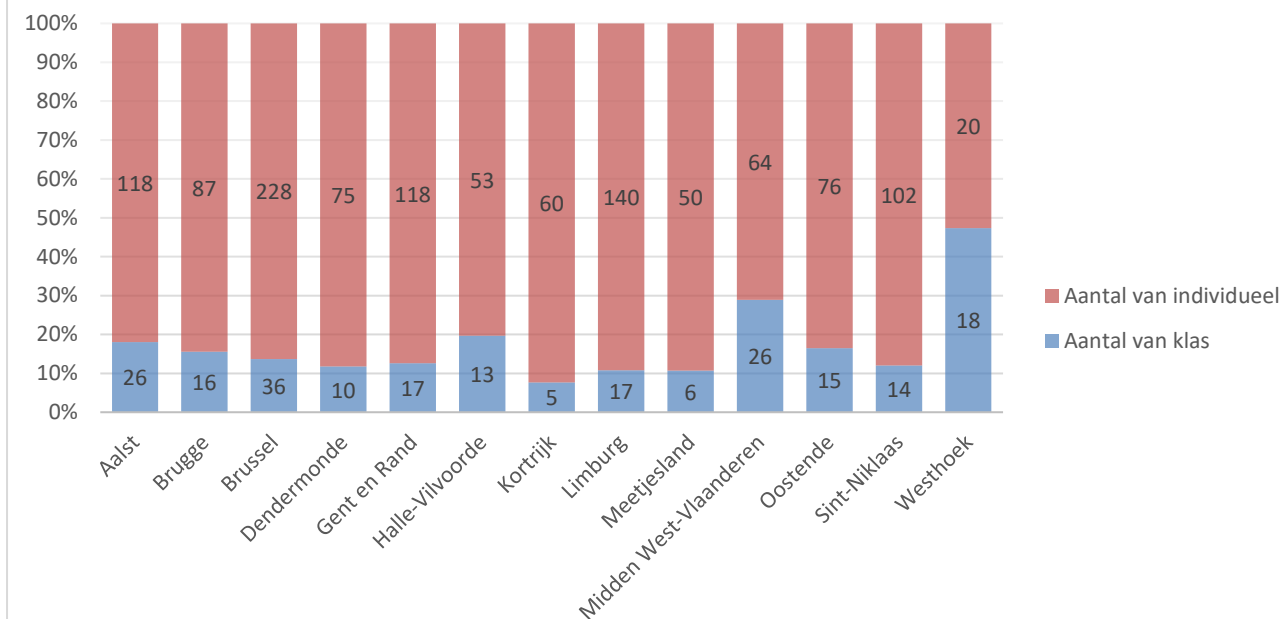
### 4.1 NAFT algemeen

Binnen NAFT (met Vlaamse middelen) bereiken we in totaal **1191** jongeren (en context) binnen een individueel traject en **2876** jongeren en hun leerkracht middels de **219** klastrajecten.



<sup>1</sup> G-OAL staat voor 'Groep INTRO Ondersteuning Alternerend Lereren' en omvat de trajecten waarbij we jongeren voorbereiden op de arbeidsmarkt via vorming, stage, coaching, atelierwerking, ....

## VERHOUDING KLAS- INDIVIDUEEL PER AFDELING



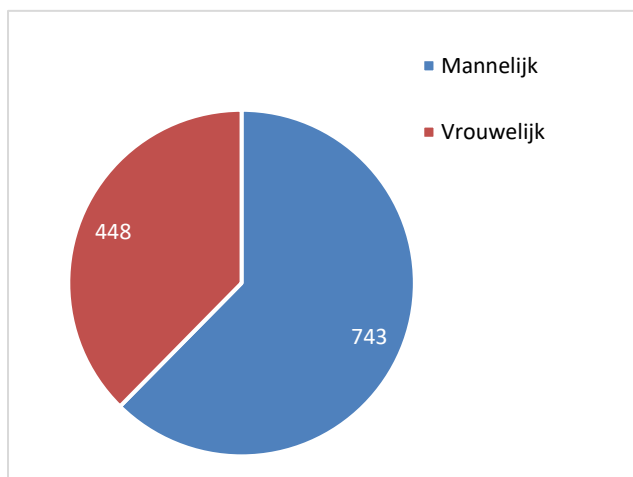
Met deze en volgende cijfers geven we enkele kerncijfers en conclusies mee uit de BINC registratie en interne rapportering van de 13 NAFT werkingen. We presenteren deze in een logische opbouw: van omschrijving van de doelgroep bij aanmelding, over aanbod tot resultaat en tevredenheid over het traject.



- Deze cijfers zijn op basis van BINC gegevens getrokken op **28/02/2023**. Op dat ogenblik stonden nog **296 van de 1410** trajecten open.
- 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 en schoolvakanties.
- 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 NAFT doelgroep in beeld

### 4.2.1 Gender

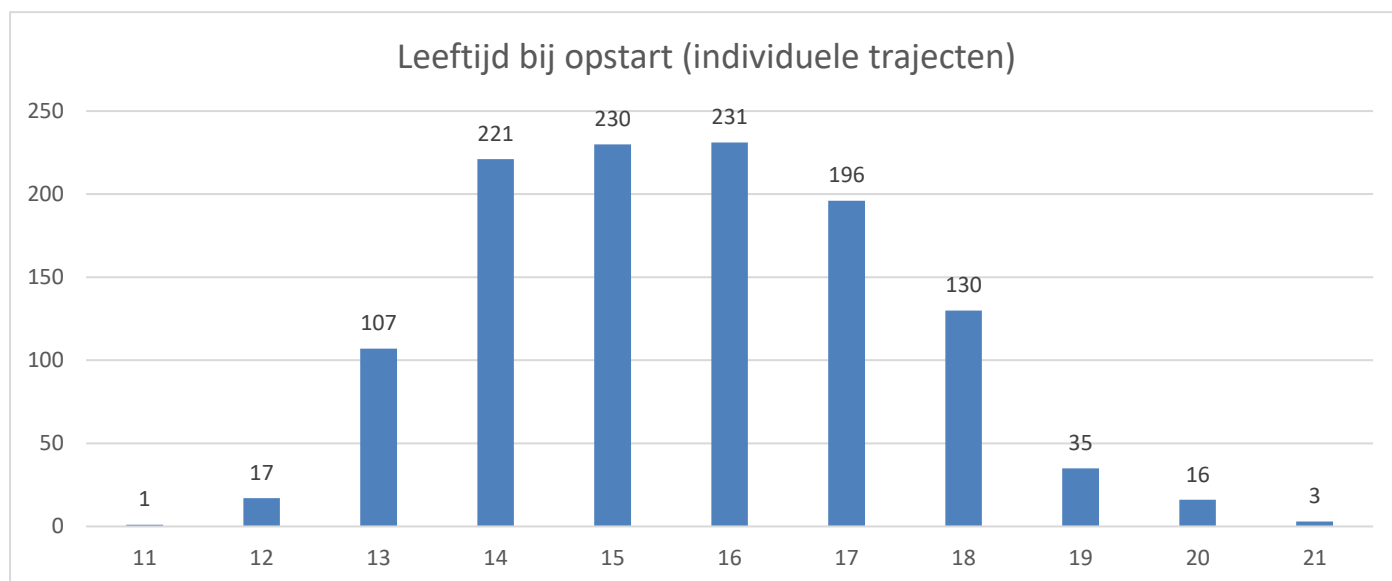


Het NAFT publiek is overwegend mannelijk. Dit ligt in lijn met de sector. Het geslacht van deelnemers in klastrajecten wordt niet opgenomen maar ligt vermoedelijk in dezelfde lijn.

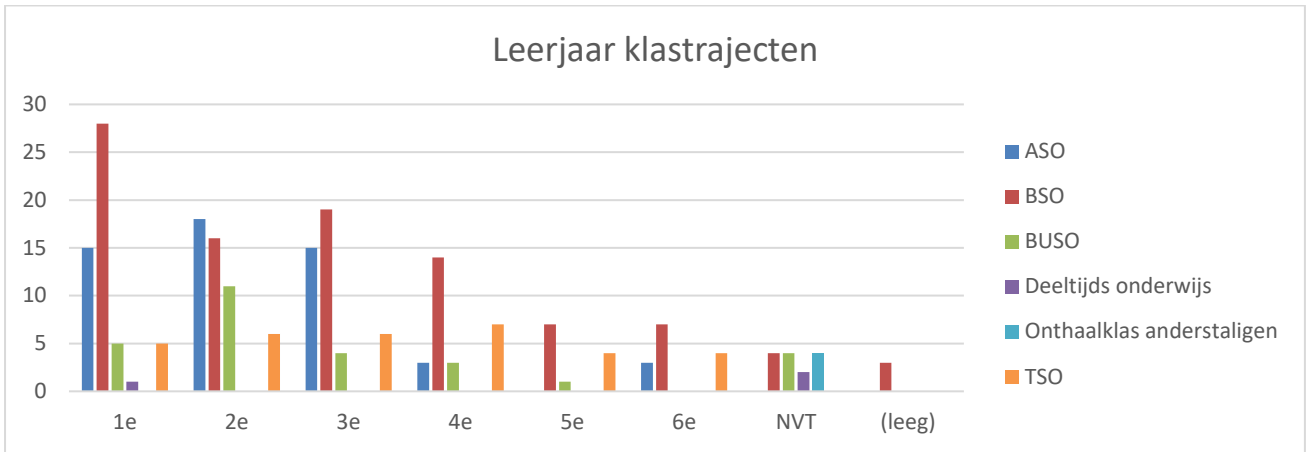
Terloops willen we vermelden dat de optie 'x' voor genderneutrale registratie niet bestaat in BINc. We betreuren dit.

### 4.2.2 Leeftijd

De voorbije jaren zagen we een sterke verjonging van de doelgroep tov de doelgroep binnen de vroegere POT's en Voortrajecten. Deze evolutie lijkt te zijn gestagneerd. 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 en met die van vorig jaar.



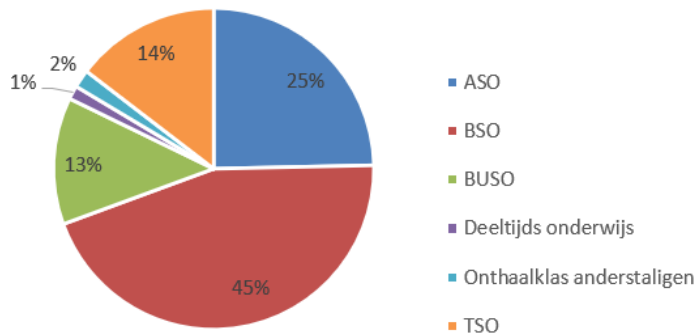
Het is duidelijk dat klastrajecten veel meer ingezet worden in **de eerste drie jaar van het secundair én in het eerste jaar van een graad**. Een logisch gevolg van het feit dat we met klastrajecten een meer preventieve aanpak beogen en er binnen nieuw samengestelde klassen meer 'turbulentie' is. Meer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



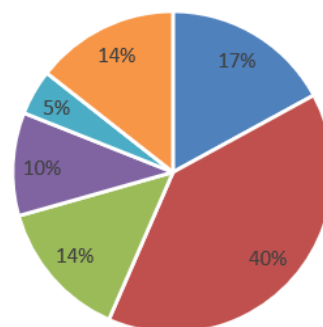
#### 4.2.3 Opleidingstype

Bij de opleidingstypes zien we eerst en vooral dat de grote verschillen tussen de aanmeldingen voor individuele trajecten vs. klastrajecten van vorig jaar verdwenen is. In 2021 werden deze nog sterk beïnvloed door de coronamaatregelen. Opvallend is de stijging van individuele trajecten voor ASO in vergelijking met 2021 (zie verder). 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.)

Onderwijsvorm klastraject



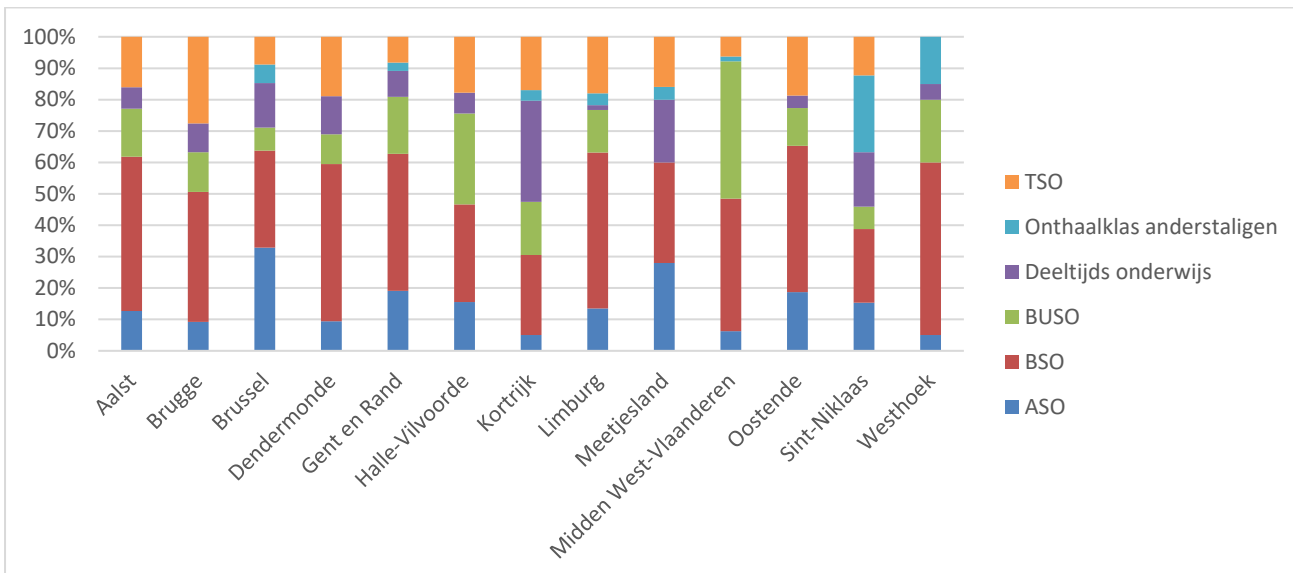
Onderwijsvorm individueel traject



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 meervoudig:

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

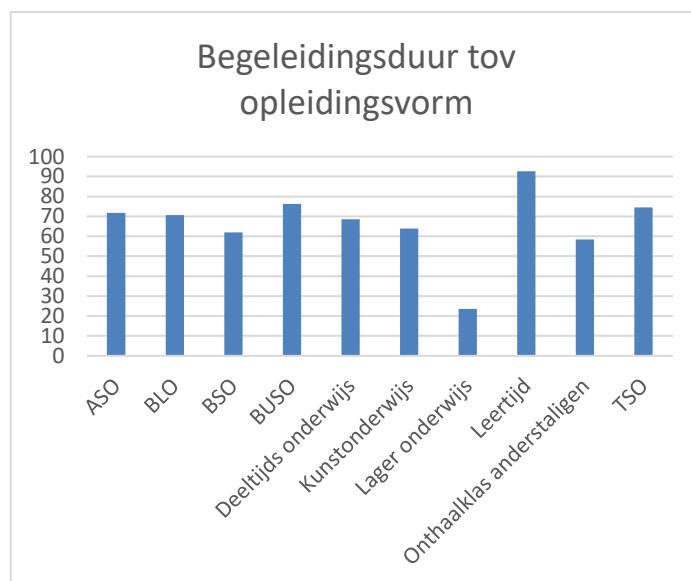
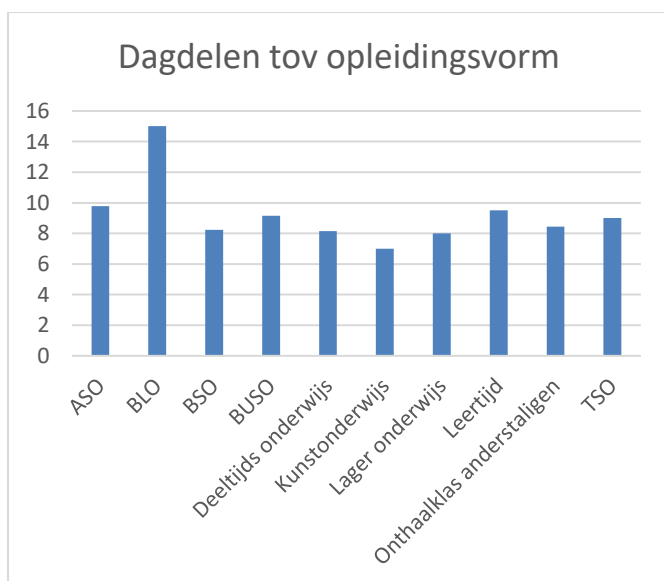
*Terloops willen we vermelden dat de opties A en B stroom niet vermeld zijn in BINC waardoor we de nieuwe onderwijsterminologie niet kunnen hanteren.*



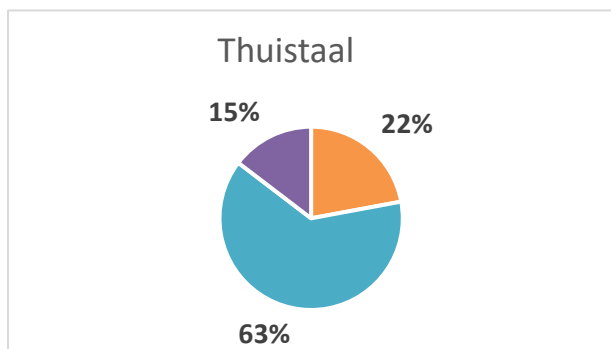
De stijging van het aandeel leerlingen uit ASO kent diverse redenen:

- De brede eerste graad trekt voor sommige scholen een nieuw publiek aan. Deze scholen vinden niet altijd een gepast antwoord hierop en schakelen externe ondersteuning in via het CLB.
- We zien in de nasleep van corona opvallend veel jongeren met psychische klachten en schoolweigering (angst voor de schoolpoort, moeilijk functioneren in groep, angststoornissen ...). Naast of in afwachting van gespecialiseerde hulpverlening wordt NAFT vaak ingeschakeld.
- In lijn met deze ontwikkeling is er in veel teams een module uitgewerkt rond zelfbeeld/assertiviteit/.... In deze groepsmodules worden veel leerlingen uit ASO begeleid.
- NAFT wint aan naamsbekendheid en steeds meer ASO scholen vinden ook de weg naar ons aanbod.

Als we naar het aantal ingezette dagen begeleiding kijken zien we dat ASO trajecten gemiddeld minder intensief zijn dan bij BSO of trajecten voor leerlingen uit DBSO. In zeker zin kan je zeggen dat deze korte trajecten de meer intensieve trajecten compenseren. De trajecten verschillen in duurtijd niet zo veel van elkaar.



#### 4.2.4 Thuistaal



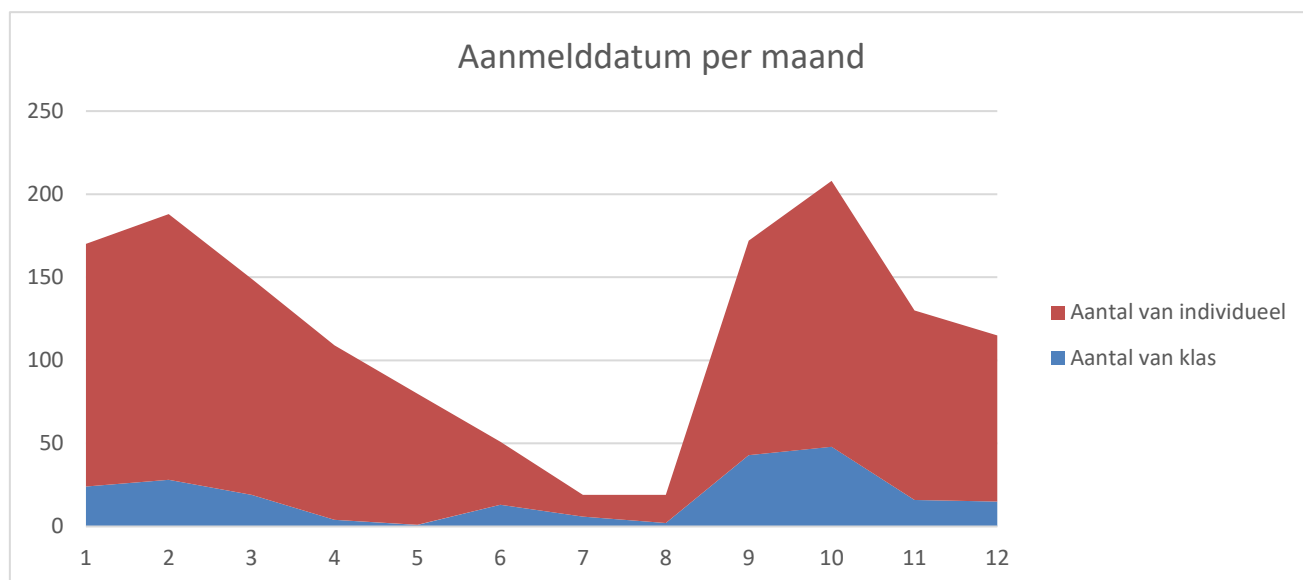
In deze grafiek zien we dat de meerderheid van de jongeren (63%) het Nederlands als spreektaal hanteert thuis. 22 % groeit op in een andere taal. Hier nemen de **jongeren uit Brussel** logischerwijze het grootste aandeel in op (40%).

#### 4.3 NAFT aanbod in beeld

##### 4.3.1 Aanmeldingen per maand

In 2022 is er geen impact van de coronacrisis en maatregelen 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 binnen ons partnerschap naar een spreiding van het aantal trajecten en organiseren onze personeelsinzet ook flexibel naar deze piekmomenten. Toch zorgt dit operationeel vaak voor grote uitdagingen. We zien dat aanmeldingen van klas- en individuele trajecten quasi synchroon verlopen alhoewel we in vergelijking met vorig jaar in de tweede helft van het schooljaar verhoudingsgewijs minder klastrajecten zien aangemeld worden.



##### 4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen)

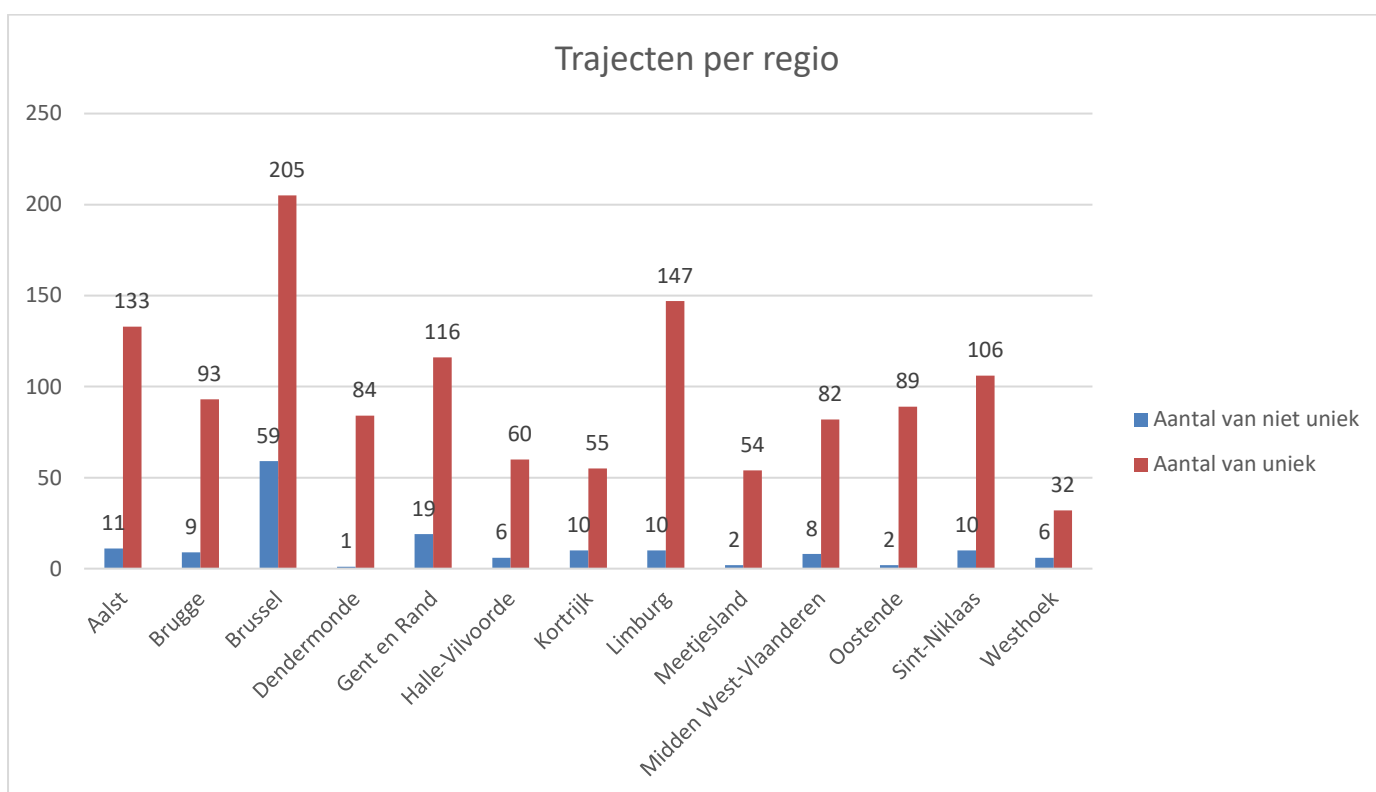
In totaal leggen we **1410 NAFT trajecten** af met **jongeren, leerkrachten en klasgroepen**. Dit is **106,3%** van ons te behalen aantal trajecten (1320). In onderstaande tabel kan je zien hoeveel trajecten bereikt werden per NAFT



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 **4286 jongeren**.



Wanneer een traject fundamenteel wijzigt qua doelstellingen kan dezelfde jongere een nieuw NAFT traject starten. Voor Groep INTRO bestaat **88%** van onze trajecten uit **'unieke' trajecten**. Dit is een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar en ligt ook gelijk met het sectorgemiddelde van 2021. Aangezien we 106% van ons vooropgestelde modules behalen (zie verder) blijft dit naar onze mening **een te verantwoorden aandeel**.



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 krijgt.

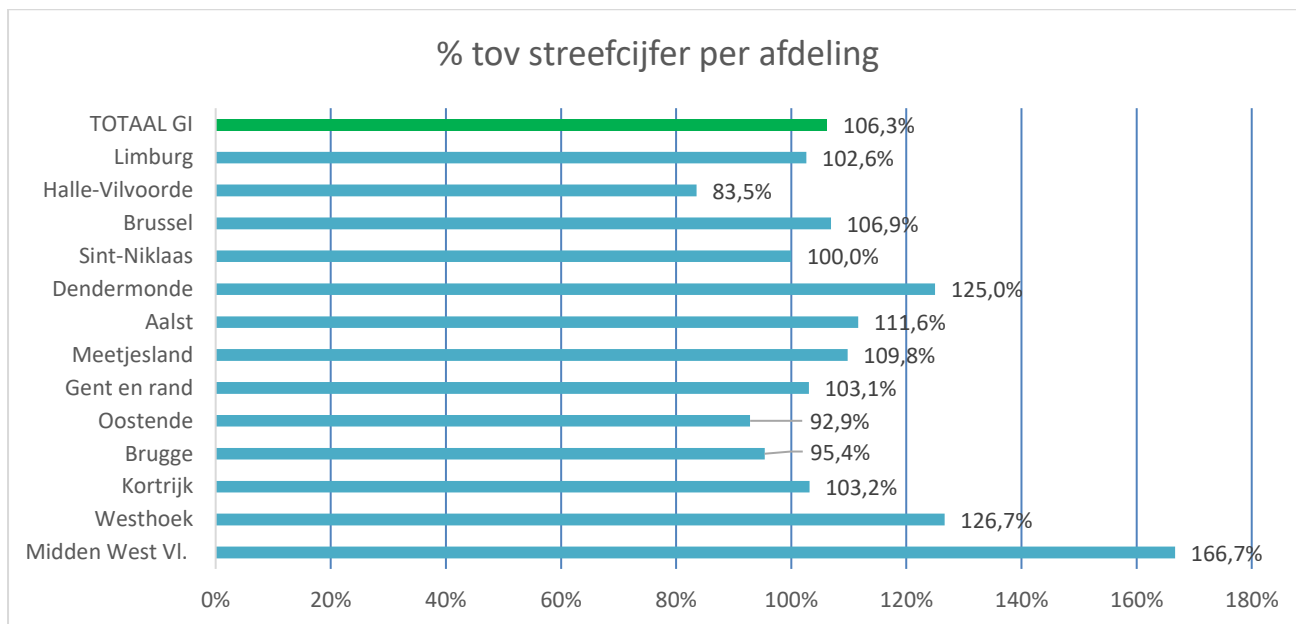
#### 4.3.3 Aantal trajecten tov streefcijfer per regio (in %)

Onderstaande grafiek geeft dezelfde cijfers maar in **een verhouding tov het streefcijfer** (100%). Hierin zien we opnieuw een verscheidenheid tussen de diverse teams. Alle teams haalden meer dan 80%, sommige gingen zelf ver over hun streefcijfer. Slechts één team geraakt voor het tweede jaar op rij niet aan de 100%. Belangrijkste reden waardoor teams hun streefcijfer niet haalden zijn:

- Trajecten uit 2021 die nog lange tijd doorliepen in 2022
- personeelsplanning (uitvallen van medewerkers, vervanging die niet snel ingevuld geraakt, ...)

- complexe trajecten met vraag naar intensieve begeleiding. We zagen heel vaak dat NAFTA als wachtkamer fungeerde voor jongeren die op wachtlijsten voor andere hulpverlening stonden.

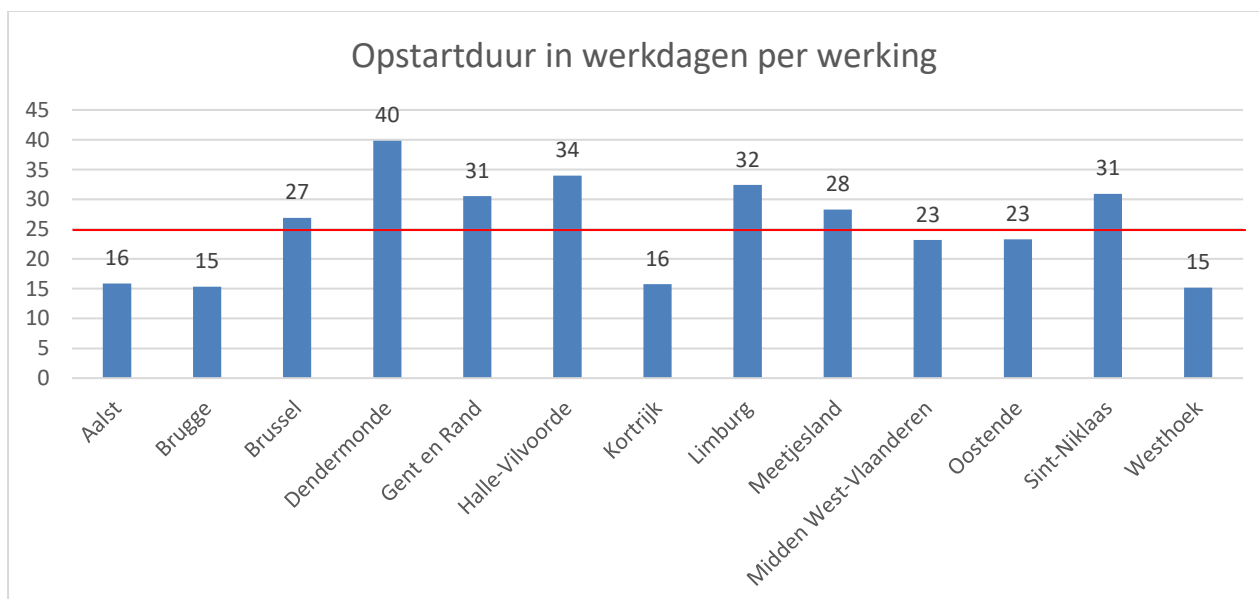
De verbeteracties die na vorig jaar (96%) werden ondernomen (zie vorige kwaliteitsverslag) wierpen duidelijk hun vruchten af.



#### 4.3.4 Opstartduur van een traject

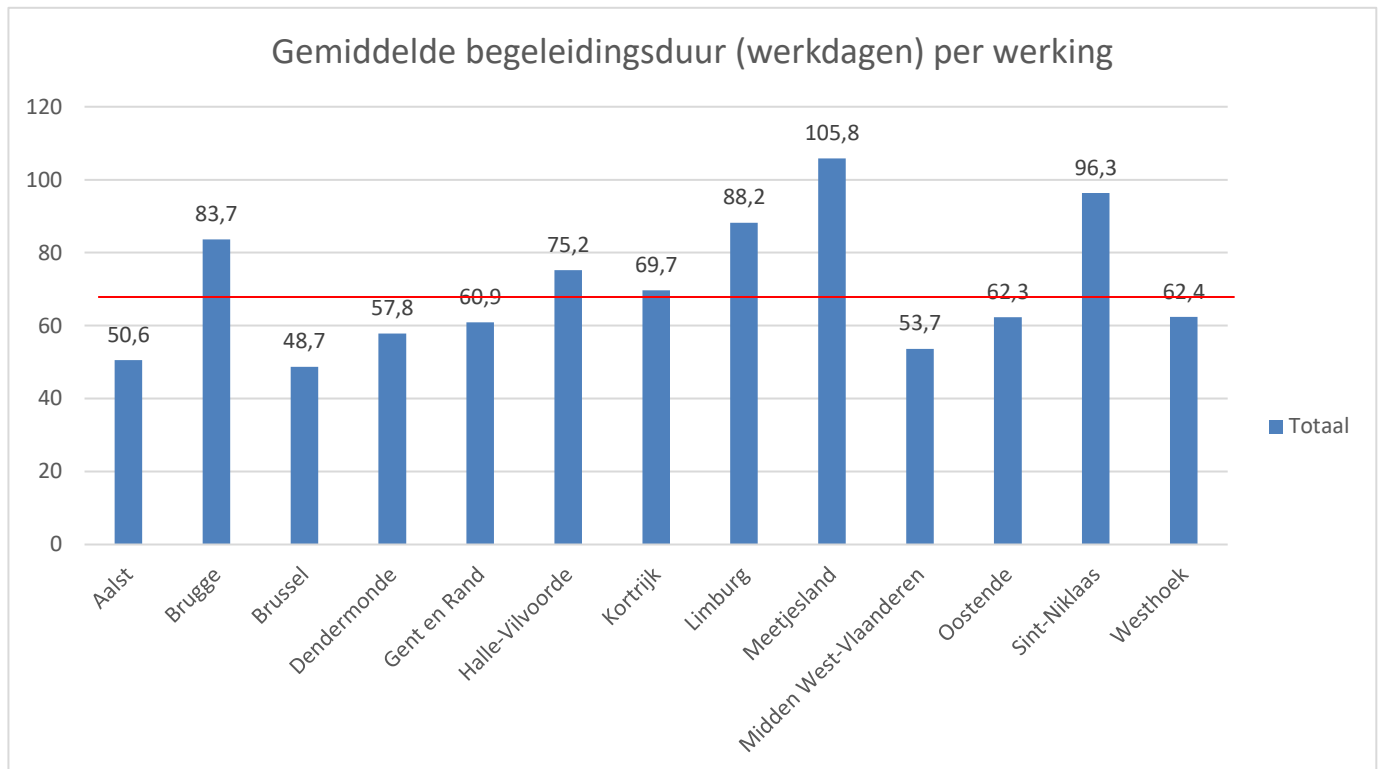
In onderstaande grafiek geven we de opstartduur van een gemiddeld NAFTA traject mee. Deze is gemiddeld gezien **25 werkdagen**, een stijging van 6 dagen in vergelijking met vorig jaar (**19 dagen**). Belangrijkste redenen hiervoor is dat de vraag de capaciteit van de werking overstijgt (zeker in piekmomenten). Hierdoor is er een wachtlijst en kan niet elke vraag direct opstarten. Andere redenen voor een vertraagde opstartduur zijn:

- o Vraagverheldering neemt veel tijd in beslag (complexe problematieken)
- o Jongere moet eerst nog gemotiveerd worden
- o Het maken van de afspraak voor het rondetafelgesprek (start traject) met alle betrokkenen neemt veel tijd in beslag



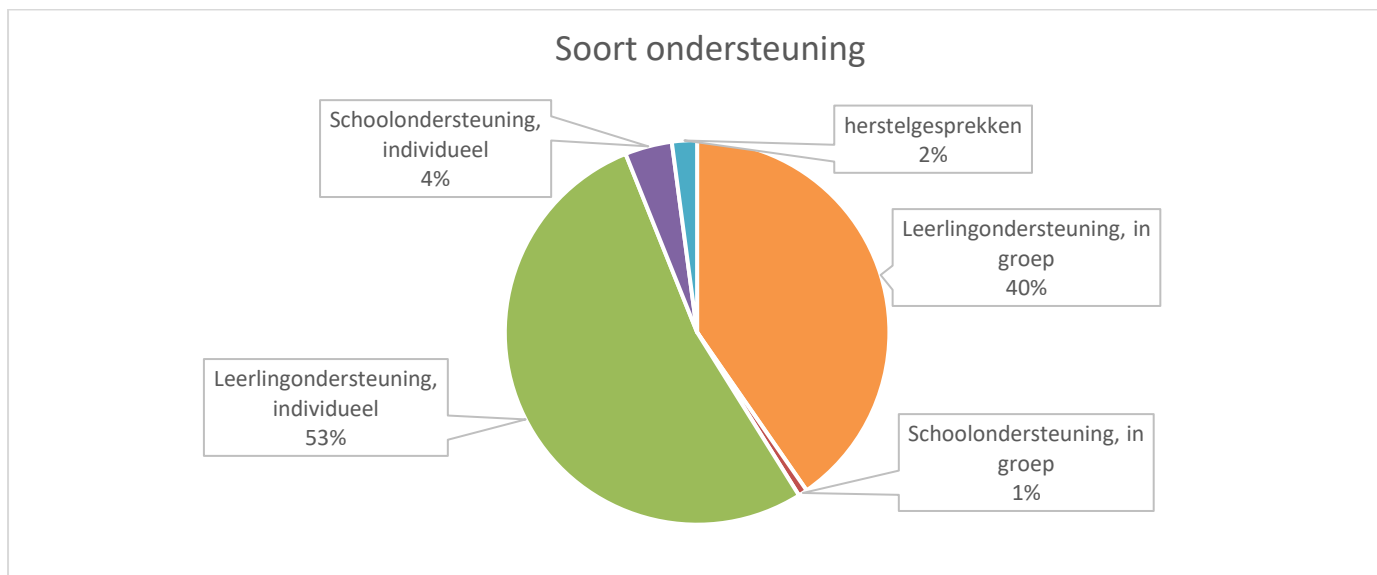
#### 4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT traject

De gemiddelde trajectduur bedraagt **67,5 werkdagen**. De cijfers geven een ‘foto’ van de situatie eind februari 2023. Een deel van de trajecten gestart in 2022 liep op dat moment nog (zie verder). In de realiteit ligt de gemiddelde trajectduur dus nog een stuk hoger. Op basis van de cijfers van vorige jaren komen we op een gemiddelde van 100 dagen.



#### 4.3.6 Type trajecten NAFT

NAFT is een flexibel aanbod en een traject bestaat uit diverse interventies. In BINC worden sinds 2021 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 het aandeel van de verschillende interventies.

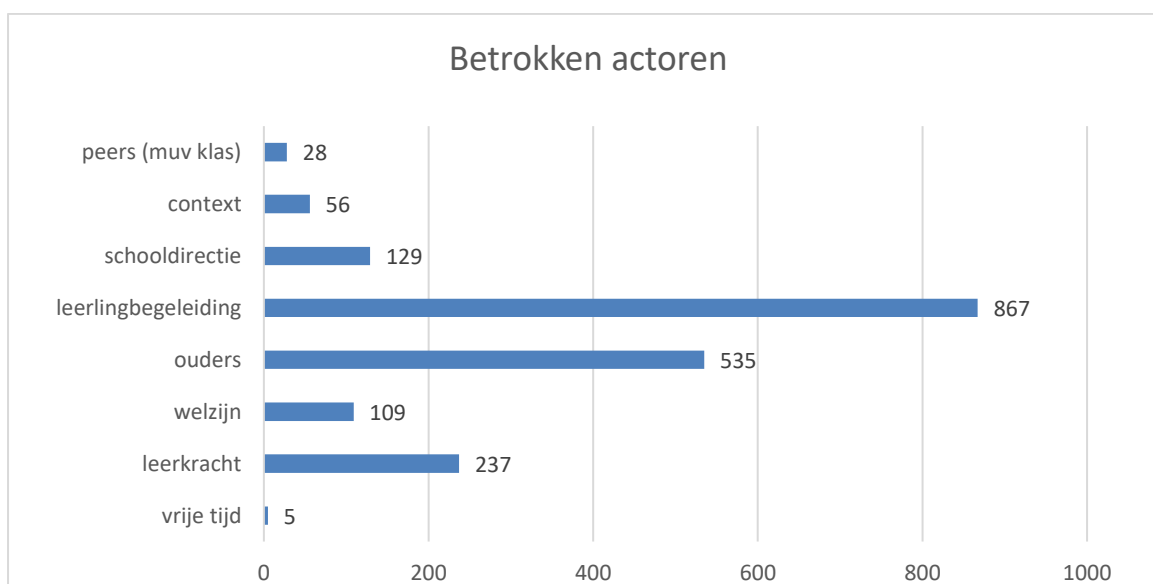


Hieruit trekken we volgende conclusies:

- We zien nog steeds 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 of meerder actoren maar worden niet op die manier gepercipieerd.
- Bij een rondvraag gaf een groot aantal medewerkers aan dat ze hier intuïtief enkel de meest gebruikte ondersteuningsvorm aanvinken.
- Bij de **klasinterventies** worden deze gegevens **niet opgevraagd** terwijl er net daar veel schoolondersteuning gebeurt.

#### 4.3.7 Betrokken actoren tijdens traject

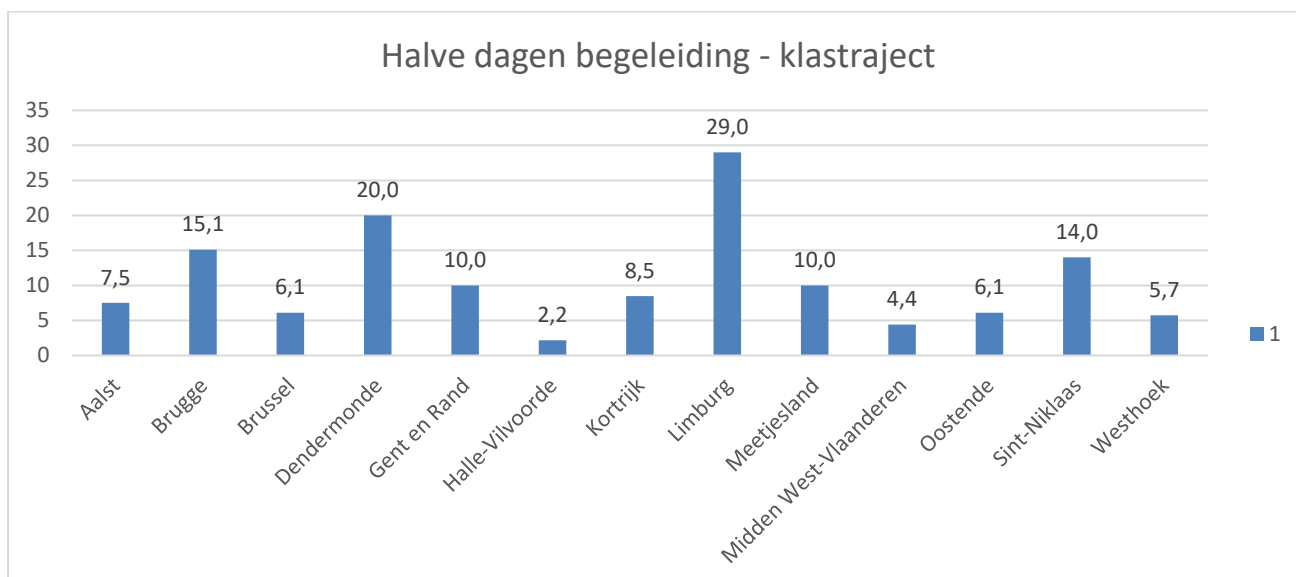
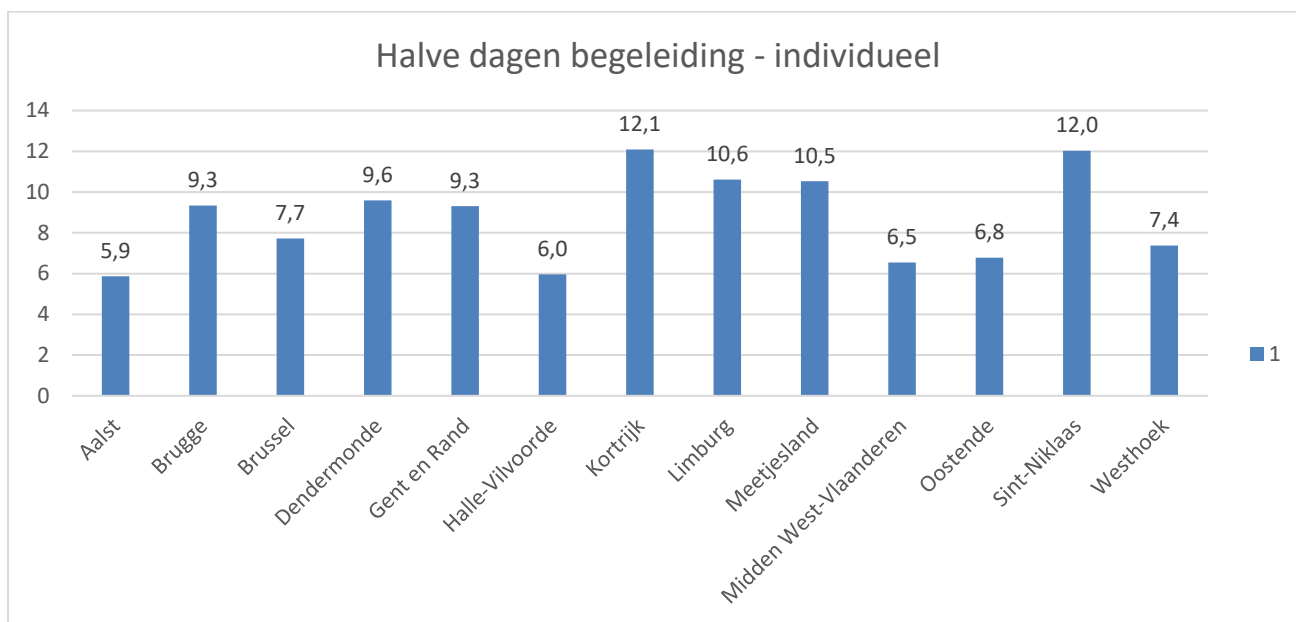
NAFT beroept zich op het feit dat we naast de jongere ook het netwerk rond de jongere betrekken in het traject. Zo komen ook het CLB en de leerkracht/klas, de ouders, andere hulpverlening, welzijnspartners, ... in beeld. Onderstaande grafiek geeft een idee van de verhouding.



Opvallend is dat toch in **10 % van de trajecten** ook de schooldirectie werd betrokken. Peers en actoren buiten de schoolcontext worden relatief beperkt betrokken. Ook hier is een belangrijke kanttekening dat deze eindregistratie bij klastrajecten niet bevroegd wordt in BINC.

#### 4.3.8 Ingezette dagdelen per traject

Sinds medio 2021 registreren we het aantal ingezette dagdelen begeleiding op trajectniveau. Voor het eerst kunnen we dus hierover met relatief volledige cijfers rapporteren. We zien dat een gemiddeld traject uit **9 halve dagen** begeleiding bestaat. Opgesplitst per type traject (individueel vs klastraject) zien we opvallende verschillen, alsook per team.



Op het eerste zicht is 9 halve dagen een relatief klein aantal. Rondvraag leerde ons dat:

- Bij klastrajecten en soms ook voor groepsmodules je met **meerdere NAFT begeleiders** voor een klas/groep staat. Je registreert echter per traject slechts één dagdeel.

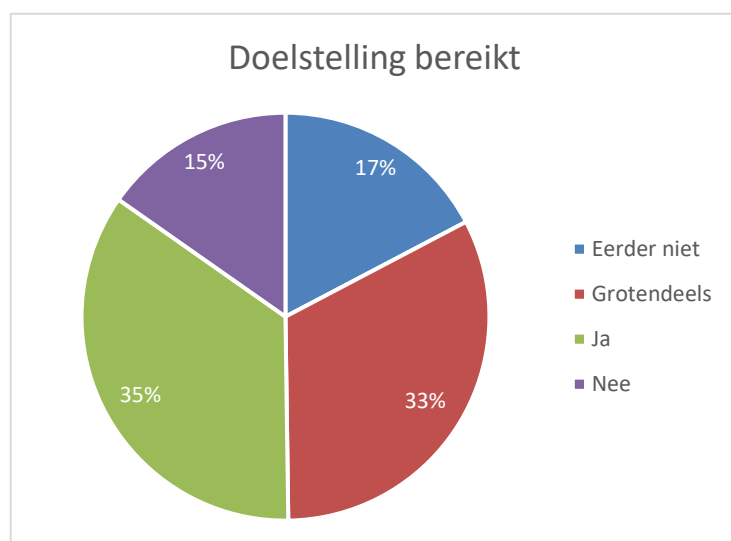
- Hierin zijn enkel de **effectieve begeleidingsacties met de jongere** opgenomen. Binnen een NAFT traject gaat ook aanzienlijk veel tijd naar afstemming, overleg, rondvraag, planning, en andere begeleidingsacties die niet met de jongere zelf gebeuren.
- Een aantal **trajecten zijn nog niet afgerond**. Aangezien er dus nog geen eindregistratie gebeurde zijn de dagdelen van deze (vaak langdurige) trajecten niet opgenomen.

#### 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 doelstellingen, schoolse vertraging, afname afwezigheden en kans op verderzetting traject op de huidige school.

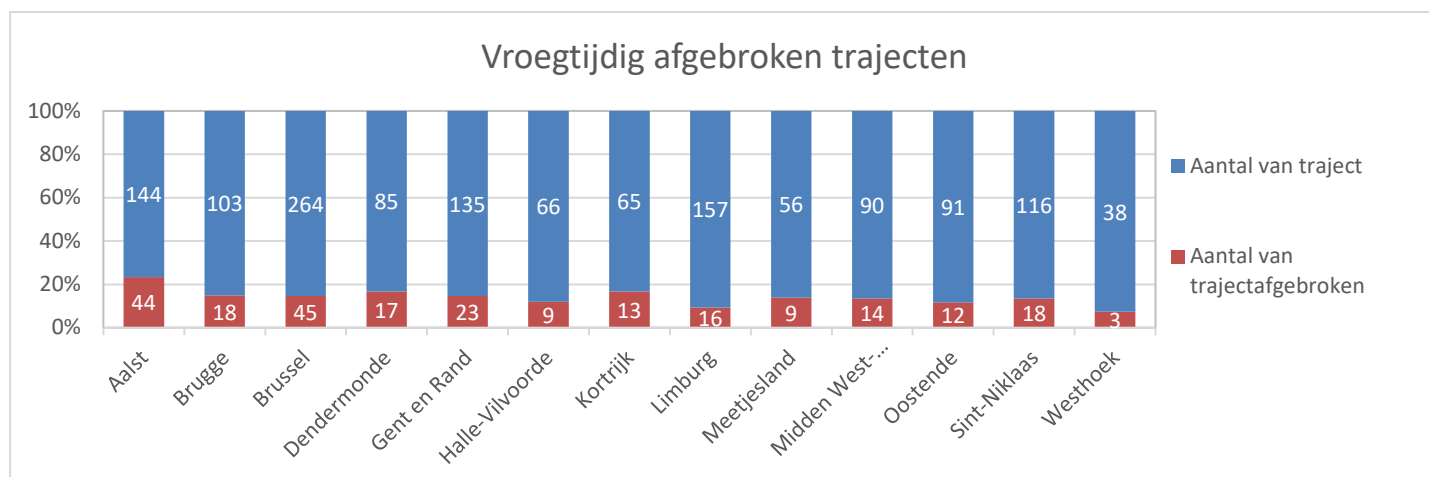
##### 4.4.1 Bereikt NAFT zijn doelstelling?

We zien dat in **68%** (daling van 3 procentpunt tov vorig jaar) van de trajecten de doelstellingen grotendeels tot volledig behaald zijn. In **15%** is dit niet het geval, vaak gaat dit over vroegtijdig afgebroken trajecten. Het is zo dat dit niet steeds wil zeggen dat het traject werd beëindigd. Er is de mogelijkheid om een nieuw traject met nieuwe doelstellingen op te starten. (zie grafiek unieke trajecten op pg 16)



Ten opzichte van vorig jaar zien we opnieuw een kleine daling 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. Toch zien we dat de trajecten en problematieken doorgaans zwaarder en complexer zijn. Mogelijk beïnvloedt dit de cijfers.

In **17%** van de gevallen werd het traject voortijdig afgebroken (vorig jaar **9%**) Reden hiervoor zijn erg divers: verkeerde aanmelding, verandering van school, ziekte, onvoldoende motivatie, een incident, ....



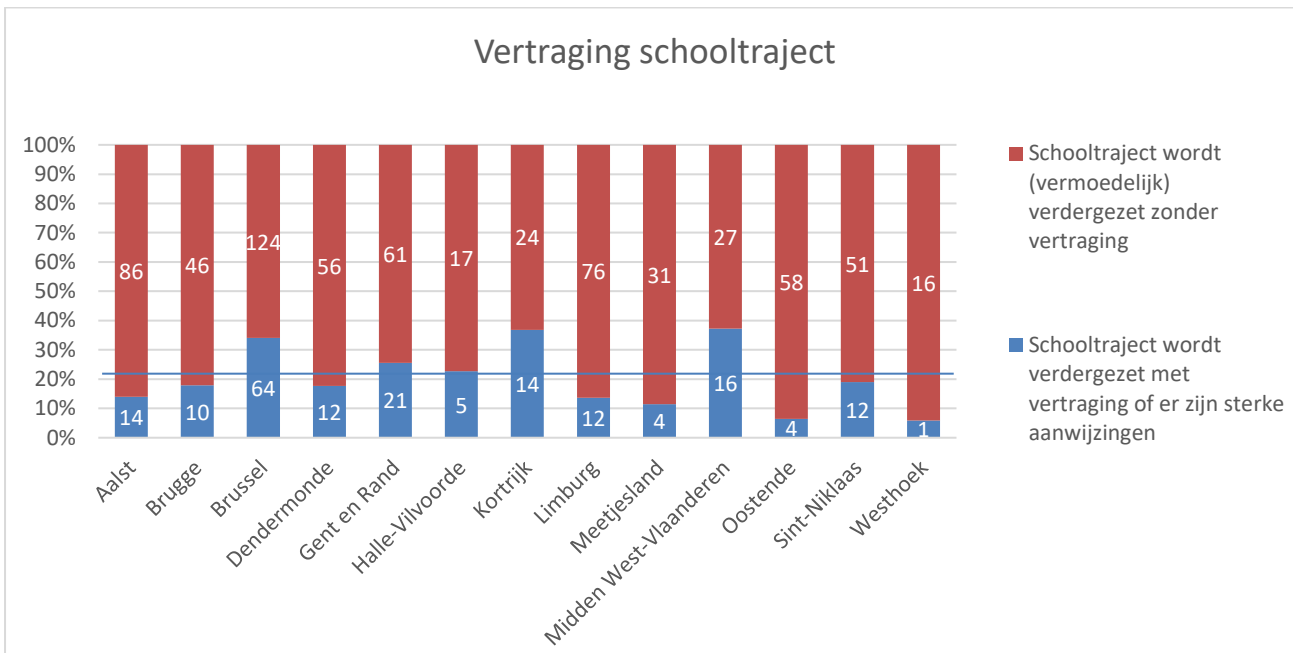
We zien hier grote verschillen tussen onze verschillende werkingsgebieden. Dit hoge aantal valt ons op en we nemen hiertoe actie met bijzondere aandacht voor de teams die hoog scoren. Uit een eerste rondvraag in die teams kregen we deze redenen voor dit cijfer:

- In sommige gevallen wordt de jongere tijdens het NAFT traject uitgesloten op school. Soms verdwijnt dan ook de motivatie voor het lopende NAFT traject
- Tussen de eerste signalen die een leerkracht opvangt en de aanmelding bij NAFT zit vaak een periode van een aantal weken tot maanden. Wanneer de situatie al dusdanig geëscaleerd is kan dit ook de haalbaarheid, gedragenheid of motivatie van het NAFT traject ondermijnen en op een vroegtijdige einde afstevenen.
- Ook de langere opstartduur bij NAFT (wachtlijsten) kan dit effect me zich meebrengen.

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

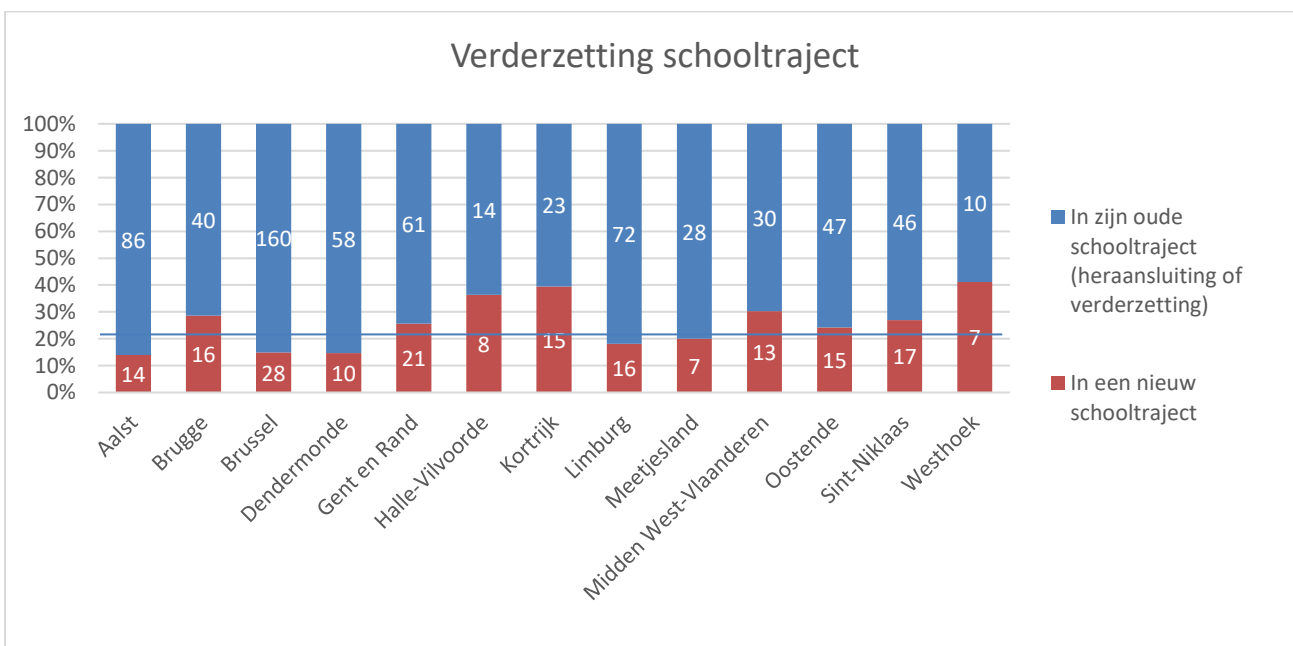
Een andere belangrijke indicator om de reductie van vroegtijdige schooluitval na een NAFT aanbod te meten is de vraag of het schools traject na NAFT kan verdergezet worden zonder vertraging. We dienen hierbij uiteraard wel te zeggen dat dit (1) om een inschatting gaat van de NAFT begeleider op het einde 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 **21%** (tov 32% vorig jaar) van de trajecten een indicatie dat er schoolse vertraging zal zijn. Hier scoren we dus een stuk beter. *(klastrajecten zijn niet mee opgenomen in deze cijfers)*





#### 4.4.3 Kan de jongere zijn traject verderzetten op school?

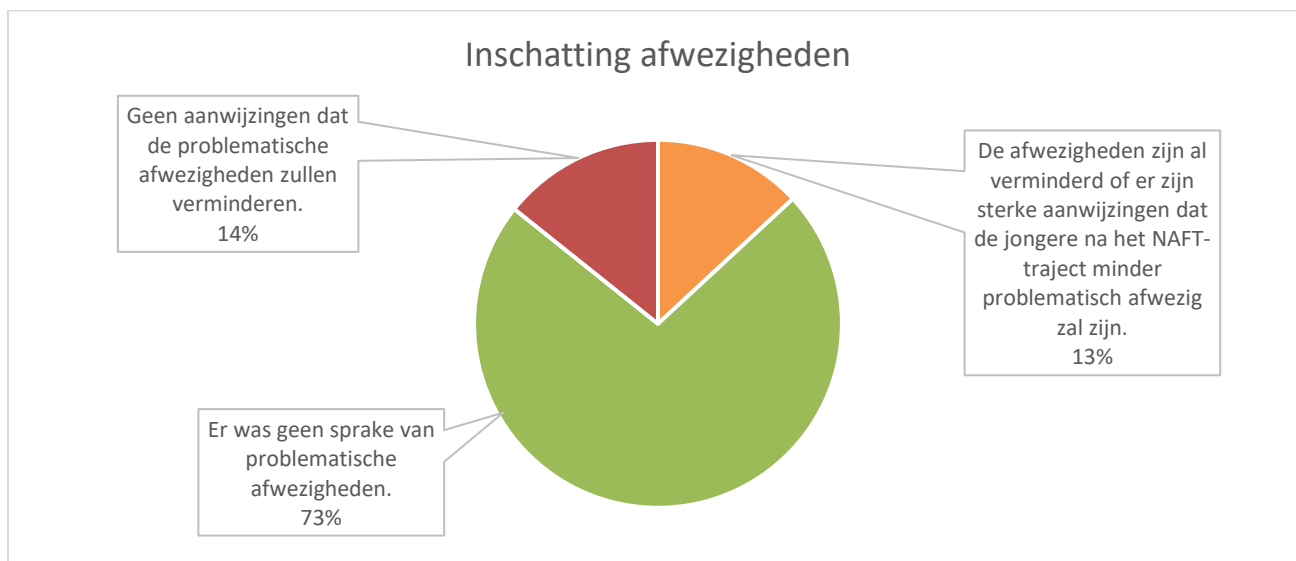
Ook de mate waarin het traject kan verdergezet op dezelfde school (rekening houdende met bovengenoemde kanttekeningen) is een belangrijke indicator. NAFT zet in de eerste plaats in op het herstel met de huidige school. We zien dat gemiddeld in **21%** van de trajecten het schools traject verdergezet wordt in een andere school.



Hier zien we een aantal regio's zoals Kortrijk en Westhoek met uitschieters in negatieve zin. Meer gedetailleerde analyse (bv. correlatie met opleidingsniveau) en analyse van aanmeldingen (hoeveel kans heeft de jongere nog op zijn huidige school?) gebeurt sinds 2021 systematisch op teamniveau in de zelfevaluatie.

#### 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 NAFTA in **13%** van de gevallen succes boekt mbt de aanwezigheden. In **14%** heeft NAFTA niet het gewenste effect en in **73%** is dit niet van toepassing.



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

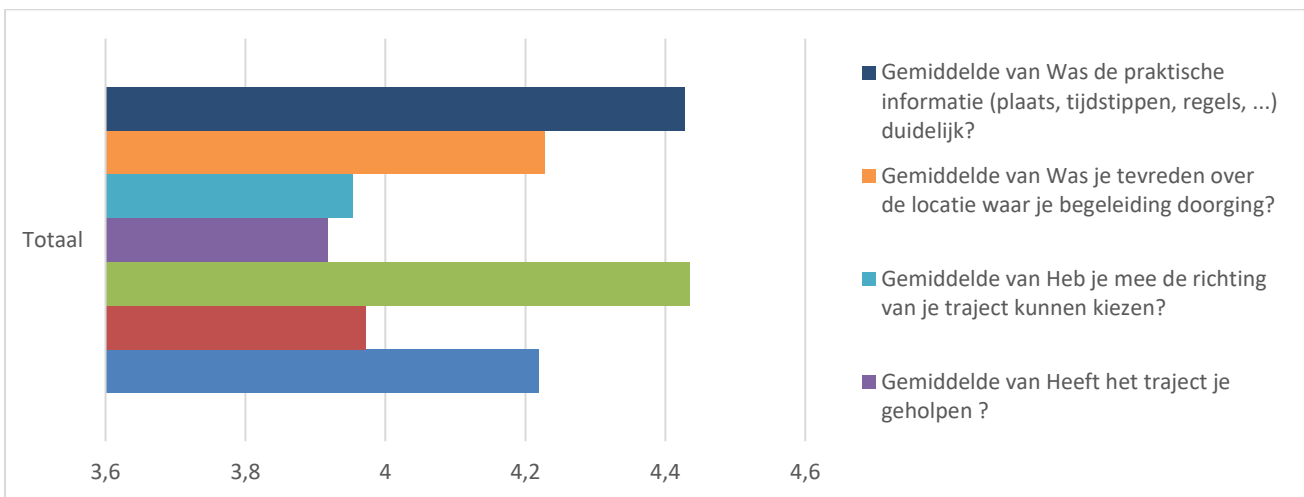
#### 4.4.5 Zijn de NAFTA deelnemers tevreden na hun traject?

Tijdens en op het einde van een NAFTA traject polsen we bij 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 2022 verzamelden we **256 reacties** wat op het totaal aantal trajecten nog steeds te weinig is maar wel al stevige stijging tegenover vorig jaar (155). Sinds 2021 wordt deze bevraging automatisch verstuurd via mail. Vanaf 2023 zullen we dit via een QR code onmiddellijk op het einde van het traject kunnen bevragen bij meerdere actoren (ouders, CLB medewerker, school, ...). **235 van de 256 jongeren zou NAFTA aanraden** aan andere leerlingen. De resultaten zijn overwegend positief tot zeer positief:

## Tevredenheid jongeren en leerkrachten



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 (3.9) Dit was een verbeteractie in 20222 maar we zien we nog steeds groeimarge.



### 4.5 Conclusies

Uiteraard kunnen cijfers altijd op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Uiteindelijk is het verhaal achter deze grafieken én de conclusies en verbeteracties die je hieruit trekt die doorslaggevend zijn. Daarom gaat sinds het schooljaar 2021-2022 elk team tijdens een zelfevaluatie met deze cijfers aan de slag.

Aangezien we als (grote) organisatie verschillen en gelijkenissen tussen de teams zichtbaar kunnen maken levert dit heel wat collectieve leerwinst op. We leggen hiervoor dus graag de link naar het hoofdstuk van de zelfevaluatie.

Met betrekking tot de kwaliteit van de data trekken we deze conclusies:

- voor het eerste jaar hadden we een stabiele gegevensset in BINC. (de vorige jaren kwamen er gedurende het jaar stelselmatig gegevens bij) Dit leverde een pak meer én kwalitatievere data op.
- een maandelijkse monitoring van onze gegevens in BINC zorgt voor betere data.
- op het vlak van de kenmerken van de doelgroep zijn er nog steeds een aantal gegevens (bv. 'zwanger' of 'opleidingsniveau van de moeder') die moeilijk te verzamelen zijn door onze medewerkers.

- Sinds 2022 slagen we er in om elk traject in BINC makkelijk toe te wijzen aan één van de 13 teams.
- Met de kwaliteitswerkgroep bekijken we nog enkele correlaties tussen gegevens meer in detail en ondernemen we actie die leidt tot een eenduidige interpretatie en registratie bij de NAFT medewerkers.



## 5. Zelfevaluatie kwaliteitsthema's

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 met de groeiveau's was een ideale eerste oefening. Zo konden we samen bepalen hoe ver we als organisatie stonden 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 het hele kwaliteitsbeleid een periode van 'stilstand' wil inbouwen. De toekomst van het instrument met de groeiveaus is onzeker. We maakten 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', oa ifv bevestigingen met partners en toeleiders.

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 waren in 2022 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 via een zelfevaluatie en zorgen dat teams met gelijkaardige verbeteracties samenwerken.
- we pikken als kwaliteitswerkgroep verbeteracties voor de bredere organisatie op en verwerken deze in de organisatiebreed kwaliteitsproces(bv. rond tevredenheidsbevraging, interne audits, klachtenprocedure, ...)

Voor het eerst rapporteren we in dit kwaliteitsverslag vanuit de zelfevaluatie die alle NAFT teams in de maand juni-juli 2022 hebben ingevuld. 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.

## 5.1 Kwaliteitszorg

### 5.1.1 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 <b>kwaliteitswerkgroep</b> NAFT waarin dit kwaliteitsverslag, kernprocessen en referentiekader vertaald worden naar de teams.</p> <p>Deelname aan het inhoudelijk sectoroverleg NAFT</p> <p>Behalen <b>kwaliteitslabel</b> Qfor</p> <p>Er is een <b>VTO beleid</b>. NAFT medewerkers kunnen zowel intern als extern 5 bijscholingen per jaar volgen.</p> <p>Voor leidinggevende is er een <b>draaiboek HRM</b> waarin een flow beschreven staat hoe we in alle fases van de tewerkstelling medewerkers begeleiden.</p> <p>De <b>kwaliteitswerkgroep</b> NAFT komt 2 keer samen in 2022 met specifieke focus op enkele verbeteracties voor NAFT</p> <p>De <b>teamleiders</b> komen 3 keer per jaar samen om het NAFT aanbod, administratie en opstart project van de 13 afdelingen af te stemmen op elkaar.</p>
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.	In functie van ons kwaliteitslabel Qfor (zie eerder)
2	De organisatie heeft een of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid in hun takenpakket hebben.	Kris Molemans, medewerkster bij de ondersteuningsdienst O3, stuurt dit aan binnen de organisatie. Zij is ook lid van de kwaliteitswerkgroep NAFT.
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	Deze visie is er en zit ook verankerd in procedures rond projectmanagement.
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal de volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	Deze domeinen komen allemaal aan bod binnen het Qfor-label.
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	<p>Er zijn <b>6 wekelijks (RGO) opvolgingsgesprekken</b> met leidinggevende.</p> <p>Aan de hand van het <b>Qfor draaiboek</b> waaraan elk project moet voldoen komt dit thema in alle teams aan bod.</p>

		Teams doen jaarlijks een zelfevaluatie van de NAFT 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 NAFT 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 NAFT 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.

### 5.1.2 Betrokkenheid

Diverse werkgroepen en regionaal overleg kwamen tegemoet aan de vraag van medewerkers om input te kunnen geven rond al deze kwaliteitsprocessen. Elke nieuwe medewerker maakt met het kwaliteitsbeleid van onze organisatie kennis via de nationaal georganiseerde startersdagen. Ook op (sub)teamoverleg staat dit punt vast op de agenda. Medewerkers krijgen via online communicatiemiddelen als MS Teams, Yammer en de maandelijkse nieuwsbrief frequent updates rond brede organisatie- en kwaliteitsthema's.

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.	Elk jaar maakt een team een <b>teamactieplan</b> op met verbeteracties voor het komende werkjaar. Er is een <b>NAFT dag</b> op 20 mei met (bijna) alle NAFT medewerkers. DC on tour: <b>directiecomité gaat 3x per jaar</b> 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 <b>beleidsplan</b> . Elk jaar geeft de raad van bestuur en AV van Groep INTRO haar goedkeuring op basis van het <b>voortgangsrapport</b> .
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"> <li>- <b>RGO gesprekken</b> met leidinggevende rond persoonlijke ontwikkeling, projectdoelstellingen en verbeteracties,</li> <li>- Overleg met collega's op <b>team en project-niveau</b></li> <li>- Medewerkers krijgen elk jaar kans op inspraak in <b>de VTO planning</b></li> <li>- Leidinggevend worden op diverse momenten samengebracht rond projectbeheer en kwaliteitszorg (landelijk overleg, CLO tweedaagse, ...)</li> </ul> <p>In de kwaliteitswerkgroep NAFT zijn zowel medewerkers als leidinggevend vertegenwoordigd.</p>
	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	In 2022 was de 'stem van de klant' het centrale thema in onze kwaliteitsplanning. Zowel de NAFT jongeren als de partners (scholen, CLB, ...) werden meer en beter bevraagd. <i>In 2023 plannen we ook een 'jongerenforum' waar we NAFT deelnemers samenbrengen en laten uitwisselen rond hun ervaringen. Met de kwaliteitswerkgroep nemen we hieruit verbeteracties op.</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.	

### 5.1.3 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 <b>Qfor draaiboek dienstverlening</b> 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 <b>kwaliteitsaudit (Qfor)</b> . 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 <b>gestandaardiseerde zelfevaluatie</b> . In 2022 voegen we hier een (jaarlijkse) interne audit aan toe om de kwaliteit van de dossiers op te volgen.
3	Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens artikel 5,§4, van het kwaliteitsdecreet.	
	Alle functiegroepen passen het kwaliteitshandboek toe.	
	De zelfevaluatie gebeurt op basis van een vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal de volgende domeinen van de organisatie aan bod komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	<i>De doorstroom van de verbeteracties uit de diverse instrumenten (beleidsplan, zelfevaluatie, Qfor, ...) kan nog beter afgestemd worden op elkaar.</i>
4	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of het instrument voor de zelfevaluatie en stuurt die methodiek of dat instrument bij.	
	De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt het bij.	
5	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	
	De organisatie vergelijkt haar methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.	
	De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd en/of wetenschappelijk onderbouwd.	

### 5.1.4 Verbetertraject

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

Gezien de lokale diversiteit (verwachtingen partners, doelgroep, teamsamenstelling, partnerschap, ...) zijn er ook veel lokale verbetertrajecten rond NAFT. Op het nationale niveau moeten deze lokale verbetertrajecten in kaart worden gebracht en kan uitwisseling en kennisdeling versterkend werken. Deze stroomlijning 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 <b>beleidsplan</b> formuleert SMART verbetertrajecten over een periode van 4 werkjaren (nu 2018-2021). Via de <b>teamactieplannen</b> krijgen deze een lokale vertaling en worden ze op teamniveau en via het voortgangsrapport (nationaal) opgevolgd.  In 2022 pikken we algemene verbeteracties op met de kwaliteitswerkgroep.
	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	Via het landelijke overleg met teamleiders worden verbetertrajecten geformuleerd, oa. via dit kwaliteitsverslag.  In 2021 stellen we de NAFT dag voor de medewerkers in het teken van kwaliteit en wisselen we rond deze verbeteracties uit met elkaar. Dit doen we vanaf 2022 ook standaard op de startersdagen voor nieuwe medewerkers.
3	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.	De verbeteracties in het beleidsplan worden jaarlijks gerapporteerd en bijgestuurd indien nodig.  Voor NAFT willen we de teams met een verbeterde versie van het zelfevaluatie instrument hierin nog versterken.
	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	Elke actie heeft een timing, eigenaar en resultaatindicator.
	De organisatie overloopt systematisch minimaal de volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en	In het beleidsplan zijn verschillende strategische en operationele doelen gesteld rond deze domeinen. Via het <b>voortgangsrapport</b> worden deze systematisch opgevolgd door de teams.

	partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.	
	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.	

## 5.2 Kernprocessen

### 5.2.1 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 **25 dagen**. Ondanks ons streven om dit cijfer nog lager te krijgen beseffen we hoe langer hoe meer 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 2022 nog verder verfijnd en komt ook automatisch in het dossier van de jongere.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: onthaal van de gebruiker	Duiding
0	Er is geen procedure voor onthaal.	

1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor onthaal.	In het <b>trajectplan</b> zijn de minimale vereisten voor het onthaal opgenomen. Bij elke aanmelding duiden we één vast aanspreekpersoon aan (individuele begeleider) die het traject van start tot afronding opvolgt.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep vragen we inspraak van teams en jongeren. Deze procedure wordt op de NAFTA dag voorgesteld aan de teams. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we hier ook naar.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(-n), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.	De checklist onthaal is geïntegreerd in het trajectplan.
	De organisatie communiceert de procedure.	Teams nemen deze procedure ook mee naar belangrijke stakeholders zoals CLB en leerlingbegeleiders.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Onthaal is een structureel onderdeel van de zelfevaluatie obv het R-NAFT. Op nationaal niveau worden de minimale vereisten voor de teams naar onthaal en bereikbaarheid explicieter benoemd.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Op projectoverleg met toeleiders (CLB) wordt deze procedure geëvalueerd.
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

### 5.2.2 Doelstellingen en handelingsplan<sup>2</sup>

Eén van de voorwaarden van een geslaagd NAFTA traject is dat jongeren autonomie over hun traject ervaren. Dikwijls ervaren jongeren een groot gevoel van onmacht over hun schoolloopbaan. NAFTA 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 NAFTA 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 NAFTA 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.

<sup>2</sup> In NAFTA is er decretaal gezien geen verplichting tot een handelingsplan. Via een trajectplan houden we de evolutie van het traject bij.

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.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: doelstellingen en handelingsplan	Duiding
0	Er is geen procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	In het trajectplan zijn de <b>doelstellingen, tussentijdse evaluaties en afspraken</b> met jongere en de school opgenomen.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep werken we met inspraak van teams en jongeren een uniforme leidraad voor rondetafelgesprek uit. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we ook naar het ervaren van eigenaarschap in het bepalen van de doelstellingen.
	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 <b>november 2019</b> 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.	Vanaf 2022 wordt dit op de startersdagen voor nieuwe medewerkers gebracht. (3x jaar)
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

### 5.2.3 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. Sinds 2021 automatiseren we de tevredenheidsbevraging bij afsluit van het traject. De procedures worden ook permanent geëvalueerd binnen de kwaliteitswerkgroep. In 2023 zullen we de manier waarop deze bevraging bij de jongeren komt nog vereenvoudigen en laagdrempeliger maken.

Groeiniveau 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.	Nieuwe medewerkers krijgen deze procedures vanaf 2022 toegelicht op een startersdag die 3x per jaar nationaal wordt georganiseerd.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	

#### 5.2.4 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.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: pedagogisch profiel	
1	Er is geen pedagogisch profiel.	
	De medewerkers stemmen hun visie op en de uitvoering van de hulpverlening ad hoc af.	
2	Er is een pedagogische visie.	Er is een <b>pedagogisch profiel</b> (zie NAFT1 erkenning). Daarnaast is er een algemeen pedagogisch kader ( <b>stapstenen naar werk</b> ). 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	Minstens 6 wekelijks is er een 'formeel' evaluatiemoment rond het hulpverleningstraject. Ook tussentijds is de NAFT begeleider bereikbaar voor de jongeren om tot aanpassing of bijsturing van zijn/haar traject te komen.
	De hulpverlening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk.	In het <b>trajectplan</b> 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.	In 2022 starten we een organisatiebreed traject met de herziening van ons pedagogisch profiel als hoofdoelstelling. Met dit traject 'landen' we in 2023 in de teams.
	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.	

### 5.2.5 Gebruikersdossier

Sinds 2021 heeft elke jongere in NAFT hetzelfde trajectplan. We evalueren de trajectdoelstellingen minstens elke twee maand.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: gebruikersdossier	
1	Er zijn geen procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	
	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers.	
2	Er zijn procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	Er zijn procedures en richtlijnen rond <b>aanmaak dossier, GDPR, beroepsgeheim &amp; deontologie</b> en gebruik <b>sociale media</b> . Sinds 2022 worden deze (digitale) dossiers ook automatisch nationaal gearchiveerd.
3	De organisatie stelt de procedures op met inspraak van de proceseigenaars.	De medewerkers worden rond deze procedures veelvuldig betrokken en kennen de weg om bijstellingen te doen aan deze sjablonen.
	De procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers zijn geëxpliciteerd volgens de wettelijke bepalingen met duidelijke afspraken over het beheer en de toegankelijkheid (intern en extern) van de dossiers.	Groep INTRO werkt conform de GDPR richtlijnen. Er is een <b>privacyverklaring</b> die elke gebruiker bij het onthaal ondertekent. We besteden extra aandacht om deze ook inhoudelijk door te nemen met elke jongere.
	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.	Deze procedures zijn allen opgenomen in het trajectplan en andere sjablonen.
	Alle medewerkers passen de procedures toe.	Uit de 2 interne audits (steekproef) die we in 2022 uitvoerden bleek dat alle deelnemersdossiers een trajectplan en de noodzakelijke dossierstukken bevatten.
4	De organisatie evalueert systematisch de procedures en stuurt die bij.	Elk jaar wordt met een gebruikersgroep feedback gevraagd en krijgt het trajectplan en de procedurele richtlijnen een update. (in de zomervakantie)
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	<i>Dit is een mogelijk onderwerp voor het gebruikersforum dat we in 2023 organiseren.</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.	

## 5.3 Gebruikersresultaten

### 5.3.1 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. In 2021 en 2022 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>Groei</u> niveau <u>2020</u>	Gebruikersresultaten: klachtenbehandeling	
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.	
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.	<b>Klachtenprocedure</b> (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 wel 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.	

### 5.3.2 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 <b>deelnemersbevraging</b> 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 2023 krijgt de begeleider ook extra 'tools' om deze bevraging laagdrempelig te maken voor de jongeren.
	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.	Op onze website plaatsen we quotes van gebruikers om de zinvolheid van onze dienstverlening en samenwerking met partners in de verf te zetten.
4	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten en stuurt ze bij.	<i>Vanaf 2023 kan elke begeleider op projectniveau de resultaten van deze bevraging raadplegen via Power BI.</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 ondersteuningsdienst.

	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.	

### 5.3.3 Effect van de hulpverlening

Groeiniveau 2020	Gebruikersresultaten: effect van de hulpverlening	
0	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de effecten van de hulpverlening na.	
2	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.	Elk trajectplan van een jongere scoort het effect van de hulpverlening en het behalen van de doelstellingen op een schaal van 4. Elk traject heeft een eindverslag.
3	De organisatie heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.	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 uitwisselingssessie 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.	Jaarlijks worden de cijfers en info uit het registratiesysteem BINC gehaald en gepresenteerd aan de teams. Tijdens het jaarlijkse evaluatiemoment staat elk team hierbij stil.
	De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.	Via de werkgroep Impact van NAFT starten we een traject met een doctoraatstudente. Met het NAFT team in Gent participeren we in schooljaar 2022-2023 aan dit onderzoek via interviews met jongeren en begeleiders.
4	De organisatie evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.	<i>In 2023 participeren we aan een kwantitatieve bevraging rond de impact van NAFT. Deze bevraging zal bij 10% van onze gebruikers gebeuren en staat onder leiding van de UGent.</i>

	De organisatie gebruikt de aanbevelingen van wetenschappelijk onderzoek om de hulpverlening te optimaliseren.	We centraliseren inzichten en wetenschappelijke evoluties rond het thema schooluitval, welzijn binnen onderwijs, ... uit studiedagen, internationale uitwisselingen en publicaties bij de ondersteuningsmedewerker.
	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.	Dit doen we uit de BINC registratie.
	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.	<i>Gezien we als sector participeren aan dit wetenschappelijk onderzoek zal ook een benchmarking tot de mogelijkheden behoren.</i>
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.	

## 5.4 Medewerkersresultaten

### 5.4.1 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.	In 2022 zetten we binnen het HRM beleid een belangrijke stap met het organiseren van een

		grootschalige tevredenheidsmeting Hiervoor werken we samen met Impetus Academy (spinoff UGent).
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevraagt.	In september 2022 wordt deze bevraging bij onze medewerkers afgenomen.
	De organisatie voert een duidelijk beleid om signalen en input van medewerkers op te vangen, en communiceert daarover.	<i>In 2023 gaan we via het coördinatieteam en het teamoverleg met de resultaten van deze bevraging aan de slag.</i> Daarnaast is er via onze overlegstructuur en verschillende werkgroepen een permanente doorstroom van signalen en beleidskeuzen.
	De organisatie bundelt systematisch signalen en input van medewerkers en bespreekt ze op (beleids-)overleg.	<i>(zie onder)</i>
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	<i>Elke cluster krijgt in 2023 van de HRM verantwoordelijke een 'rapport' met de resultaten van de tevredenheidsbevraging met hierin de belangrijkste aandachtspunten en signalen. idem</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.	

#### 5.4.2 Indicatoren en kerngetallen

	<b>Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)</b>	
--	--	--

0	De organisatie houdt geen personeelskerngetallen bij.	
1	De organisatie houdt ad hoc personeelskerngetallen bij	
2	De organisatie geeft een aanzet tot het systematisch bijhouden van een aantal personeelskerngetallen.	Via een analytische boekhouding kunnen personeelsgegevens (leeftijd, contracttype, duur, anciënniteit, ...) van NAFT medewerkers verzameld worden.
3	De organisatie bepaalt de personeelskerngetallen op een doordachte wijze.	Sinds 2020 houden we naast contractbreuk, geslacht, leeftijd en anciënniteit ook systematisch absentieïsme en verloop bij.
	De organisatie houdt de verschillende personeelskerngetallen systematisch bij en bespreekt deze systematisch op (beleids)overleg.	Resultaten van deze cijfers worden besproken met leidinggevenden, ondernemingsraad, CPBW en directieorganen.
4	De organisatie evalueert systematisch de personeelskerngetallen en stuurt ze bij.	<i>In 2023 starten we met een nieuw HRM systeem. Op die manier willen personeelskerngetallen nog beter monitoren. De bedoeling is om dan ook andere gegevens zoals loopbaanontwikkeling, vorming en opleiding, ... beter te kunnen monitoren op projectniveau.</i>
	Vanuit de gegevens van de personeelskerngetallen zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de personeelskerngetallen zien we een relatief groot verloop in het eerste jaar. Daarbovenop geraken vacatures niet altijd (onmiddellijk) ingevuld. Daarom zetten we in 2022 in op de inwerking van collega's. <i>In 2023 starten we met een gloednieuwe jobsite om onze organisatie aantrekkelijk doch realistisch in de markt te plaatsen.</i>
	De organisatie linkt de resultaten van de personeelskerngetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	<i>(zie HRM tool)</i>
5	Een onafhankelijke externe evalueert de wijze waarop de personeelskerngetallen worden verzameld en de resultaten ervan. De organisatie communiceert de resultaten van die evaluatie en stuurt ze bij.	HR verantwoordelijke wordt bijgestaan door SD Worx in het analyseren en van HR data.
	De organisatie gebruikt systematisch de personeelskerngetallen om te benchmarken.	
	De organisatie stelt de personeelskerngetallen als model voor andere organisaties.	

## 5.5 Samenlevingsresultaten

### 5.5.1 Waardering strategische partners



Groeiniveau 2020	Samenlevingsresultaten: <b>waardering strategische partners</b>	
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 be vraagt trimestrieel en op het einde van het schooljaar zijn strategische partners.
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.	De verzameling en analyse gebeurt op lokaal niveau einde schooljaar 2021-2022. Input verzamelen we op teamniveau via de zelfevaluatie.
	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. Ook via ons jaarverslag en lokale NAFT nieuwsbrieven laten we strategische partners aan het woord.
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.	Gezien de vele lokale samenwerkingsverbanden bestaan er diverse bevragingen en is het moeilijker om dit systematisch in kaart te brengen.
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.	

### 5.5.2 Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

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

	op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie	
2	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.	In 2022 formuleren we op de NAFTA dag (20 mei) een hernieuwde visietekst vanuit de sector. Vanuit Groep INTRO participeren we aan de opmaak hiervan.
	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 NAFTA, .... 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 NAFTA 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.	

## 5.6 Het zelfevaluatie instrument op basis van het referentiekader (R-NAFT)

Onderstaand zelfevaluatie instrument geeft een kader aan teams wat een kwalitatieve NAFT werking inhoudt. Het instrument is gebaseerd op het referentiekader dat op zijn beurt de basis vormt voor de inspecties die officieel vanaf mei 2023 van start gaan. Samen met onze medewerkers hebben we dit kader vertaalt naar concrete indicatoren die ter inspiratie dienen. Team geven zichzelf per operationele doelstelling een score en kunnen op actieniveau aanvinken waar ze het komende jaar op willen inzetten. Op die manier kunnen we teams met gelijkaardige verbeteracties met elkaar in contact brengen of ook met nationale werkgroepen sturing geven. Ter informatie geven we hieronder het instrument mee:

1. De NAFT-aanbieder bereikt resultaten en streeft naar effecten	
	<b>1.1 De NAFT-aanbieder bereikt resultaten voor de begeleiding van de jongere</b>
	Bij aanvang van elk traject worden duidelijke doelstellingen bepaald.
	Doelstellingen worden SMART geformuleerd.
	In functie van heraansluiting wordt een leerkracht (coach) nauw betrokken in het ganse traject. (mee doelstellingen bepalen)
	Streven naar een steunfiguur op school.
	Doelstellingen worden doorheen het ganse traject bewaakt, eventueel gewijzigd doorheen het traject en geëvalueerd.
	Een klassenraad kan mee helpen evalueren of de resultaten van een traject bereikt zijn.
	<b>1.2 De NAFT-aanbieder bereikt resultaten voor de school ondersteunende werking.</b>
	De NAFT begeleider ondersteunt het schoolteam om een positieve (re)integratie in het onderwijs op maat van elke jongere mogelijk te maken.
	Deze ondersteuning draagt bij tot verbinding tussen de jongere en de school
	De ondersteuning versterkt de school in de omgang met de jongere.
	De ondersteuning draagt bij tot het voorkomen van vroegtijdig schoolverlaten
	Een coach wordt door de NAFT begeleider ondersteund.
	<b>1.3 De NAFT-aanbieder streeft naar betrokkenheid en tevredenheid van de jongere, de klasgroep, de ouders en de school</b>
	Openheid en transparantie rond aanmelding, doelstellingen en stappen in het traject naar de jongere toe stimuleert betrokkenheid en tevredenheid.
	De NAFT begeleider werkt laagdrempelig tav jongere en ouders.
	Een leerkrachtenbevraging bij aanvang van een traject helpt om de noden mee te detecteren en de betrokkenheid van leerkrachten te stimuleren.
	Communicatie over het verloop van het traject tussen alle actoren helpt om de betrokkenheid te vergroten en resultaten te bereiken.
	Met het oog op verhogen van betrokkenheid en tevredenheid wordt deze communicatie afhankelijk van de actor aangepast: mail, fysieke aanwezigheid op school, sms, Whatsapp, Messenger, Snapchat, telefoon, huisbezoek...
	Een goeie manier van communicatie naar ouders wordt telkens op maat bekeken.
	Fysieke aanwezigheid van de NAFT begeleider op school maximaliseert bereikbaarheid/bekendheid en betrokkenheid.
	Na elk traject wordt een tevredenheidsmeting doorgestuurd: één voor de leerling en één voor alle andere betrokken actoren.
	<b>1.4 De NAFT-aanbieder streeft naar effecten op langere termijn</b>

	De NAFT begeleider tracht door meetbare elementen zicht te krijgen op de kwaliteit en de effecten van het aanbod.
	Met het oog op effecten op lange termijn is het een meerwaarde om een positieve ondersteuningsgroep te vormen rondom de jongere/klas.
	Vertrouwen opbouwen tussen aanbieder en scholen
	Bekendmaking en zichtbaarheid van NAFT aanbieder op school kan vertrouwen opbouwen. Dit vertrouwen is nodig om te streven naar effecten op langere termijn. Vb. Poster met gezichten van NAFT elk jaar ophangen in de leraarskamer, kalender met quotes, stickers, info brochures,....
<b>2. De NAFT-aanbieder draagt bij tot de ontwikkeling van de jongere en begeleidt hem bij een gekwalificeerde uitstroom</b>	
	<b>2.1 NAFT-aanbieder biedt kwaliteitsvolle begeleiding aan de jongere die buiten het onderwijs (dreigt te) vallen.</b>
	<b>2.1.1 De NAFT-aanbieder geeft de begeleiding vorm vanuit een gedragen visie en maakt gebruik van passende methodieken</b>
	De aanbieder heeft een visie op kwaliteitsvolle begeleiding dat vertrekt vanuit een krachtgerichte, oplossingsgerichte, emancipatorische, doelgerichte en integrale benadering.
	De aanbieder heeft een visie op kwaliteitsvolle begeleiding dat vertrekt vanuit een praktijkgericht aanbod
	Deze visie wordt vertaald in een methodisch en empirisch of theoretisch onderbouwd aanbod
	Gebruik herstelvragen van Ligand als basismethodiek en visie.
	Collega's weten/kennen wat de basis visie is van waaruit we werken. Deze visie bepaalt ons dagdagelijks handelen met de jongeren.
	De medewerkers kennen en hanteren het pedagogisch handboek.
	<b>2.1.2 De NAFT-aanbieder voorziet in een traject op maat van de jongere, een groep jongeren of een klasgroep</b>
	Elk traject start met een duidelijke vraagverheldering waarbij elk betrokken actor wordt bevroegd.
	Casus-bespreking (interview) op teamniveau stimuleert dat trajecten meer op maat kunnen worden aangeboden en dat methodieken worden uitgewisseld.
	Het traject wordt regelmatig geëvalueerd om te bewaken of het traject nog op maat is.
	Het aanbod is een combinatie van groepsaanbod dat ook in functie van de individuele leerling kan aangepast worden.
	<b>2.1.3 De begeleiding is gericht op herstel van een positief contact van de jongere met zichzelf, zijn persoonlijk netwerk en de maatschappij.</b>
	Het werken aan zelfvertrouwen, het zelfbeeld en het geloof in eigen groeipotentieel staan centraal in de begeleiding.
	We zetten maximaal in op succeservaring bekomen en gaan actief op zoek naar talenten en sterktes door ervaringsgericht aan de slag te gaan.
	De focus willen we in eerste instantie leggen op wat wel werkt.
	Doelstellingen worden opgesplitst in kleine deelstappen zodat er sneller succes wordt ervaren.
	Inzetten op het positieve: We doorbreken de negatieve spiraal op school door op zoek te gaan én te benoemen wat wel goed loopt.
	We herstellen relaties door actoren (leerkrachten, ea) mee te betrekken in begeleidingsacties.
	Doorheen een traject zetten we in op het opbouwen, versterken en herstellen van relaties tussen de jongere en zijn context.

	<b>2.1.4 De begeleiding is gericht op relationele verbinding</b>
	De NAFT begeleider ontwikkelt een positieve, professioneel nabije band met de jongere.
	Een eerste stap is elkaar leren kennen en vertrouwen opbouwen (mag niet overgeslaan worden)
	We zetten in op een warm onthaal.
	Het eerste contact is cruciaal en gebeurt best zo actief mogelijk, rekening houdend met de interesses van de jongere.
	Een open begeleidershouding getuigt van authenticiteit, transparantie en ook kwetsbaar durven opstellen.
	<b>2.1.5 De begeleiding is doelgericht en zet in op de versterking van de jongere en de klasgroep</b>
	Het concretiseren van de doelstellingen (geformuleerd op intake) gebeurt best in samenspraak met de jongere zelf. We maken dit samen met de jongere concreet ahv een stappenplan.
	We zoeken aansluiting bij de interesses, kracht en energie van de jongere en zijn persoonlijk netwerk.
	We geven autonomie en verantwoordelijkheid aan de jongere doorheen het traject.
	We werken maximaal vanuit de intrinsieke motivatie van de jongere.
	<b>2.1.6 De NAFT-aanbieder stelt het belang van de jongere centraal met toepassing van het beroepsgeheim en de rechten van de minderjarige in de hulpverlening</b>
	De NAFT begeleider kent het onderscheid tussen meldingsplicht en beroepsgeheim en kan dit ook in praktijk toepassen.
	Doorheen het ganse traject is er duidelijkheid en transparantie naar de jongere omtrent wat er moet gemeld worden.
	<b>2.1.7 De NAFT-aanbieder werkt laagdrempelig</b>
	De aanmeldingsprocedure is duidelijk voor de partners.
	De NAFT begeleider zoekt uit waar en wanneer een begeleiding best kan doorgaan en stelt zich flexibel op hierin. (op school, binnen of buiten schooltijd,...)
	Een begeleider zoekt samen met de jongere uit hoe de locatie kan bereikt worden.
	De communicatie aanpassen aan wat werkt voor de jongere: werken met social media, nummer in de gsm van de jongere zetten, accounts aanmaken,...
	Beschikbaarheid duidelijk en concreet maken voor de jongere
	NAFT-aanbieders communiceren helder en transparant over de werking en het aanbod, zowel naar jongeren, ouders, scholen en clb.
	Infrastructuur: inrichting, onthaal, ... wordt maximaal aangepast aan de noden en leefwereld van de doelgroep.
	Herkenbaarheid van de NAFT-begeleider zorgt voor laagdrempeligheid.
	'Aanwezigheid' (fysiek en digitaal) vergroten in het leven van de jongere door te blijven pro-actief te communiceren (zonder verwachtingen)
	Ook tijdens formele momenten (intake, evaluatie, ...) focus en aanwezigheid van de jongere laten primeren.
	<b>2.2 De NAFT-aanbieder realiseert een doelgericht aanbod voor de jongere</b>
	<b>2.2.1 De NAFT-aanbieder voorziet in een aanbod dat doelgericht inzet op de ontwikkeling van persoonlijke en sociale vaardigheden en attitudes</b>

	De NAFT aanbieder ondersteunt de school en het lerarenteam op duurzame wijze en is gericht op een verbindend schoolklimaat.
	Het behouden en versterken van de band tussen de school en de jongere zijn fundamenteel.
	Ook tijdens de begeleiding van de jongere buiten de school zet de NAFT-aanbieder in op de verbinding
	De uitwerking van vast aanbod wordt constant bijgestuurd obv de noden.
	Rond elk thema worden verschillende doelstellingen uitgewerkt waaraan kan gewerkt worden.
	Individuele begeleiding en groepsaanbod worden voldoende afgewisseld.
	Er is een goeie balans tussen vraaggericht een aanbod gericht werken.
	Elk NAFT team gaat op zoek naar een manier om het aanbod zo maximaal aan te passen aan de noden die leven op scholen: stuurgroep, vragenlijst, ...
	<b>2.2.2 De NAFT-aanbieder voorziet in een aanbod dat doelgericht inzet op de ontwikkeling van schoolse en beroepsgerichte vaardigheden en attitudes.</b>
	De NAFT aanbieder zet in op het ontwikkelen en versterken van specifieke schoolse en beroepsgerichte vaardigheden en attitudes.
	Het traject is gericht op de schoolse, maatschappijgerichte en/of arbeidsgerichte aansluiting.
	Er worden activiteiten georganiseerd die de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van de jongere in de maatschappij bevorderen.
	De NAFT-aanbieder werkt samen met de jongere mogelijke drempels weg en zorgt op die manier voor een optimale overgang naar een opleiding.
	We werken ook een aanbod uit dat toekomstgericht is.
	<b>2.2.3 Het aanbod bestaat uit verschillende werkvormen.</b>
	Het NAFT team kent een diversiteit aan expertises en achtergronden die samen verschillende werkvormen hanteren in hun begeleidingen
	Het NAFT aanbod kenmerkt zich door diverse werkvormen en aanpakken (individueel, groepswerk, vrijwilligerswerk, projectwerk, digitaal, atelierwerk, ...)
	<b>2.2.4 De inhoud van het aanbod speelt in op de noden, vragen en interesses van de jongere</b>
	De jongere toont zelf (een vorm van) motivatie om in te stappen in het traject.
	We hebben oog voor een constante uitwisseling van methodieken
	Deelnemersbevraging
	De intensiteit van een traject (duur, aantal contactmomenten,...) worden voortdurend aangepast.
	Er wordt afgestemd per regio met andere aanbieders in functie van een zo breed mogelijk aanbod.
	Doorheen het traject wordt het behouden en versterken van de band met de school/het onderwijs niet uit het oog verloren.
	Een traject duurt zo kort mogelijk, zo lang als nodig.
	<b>2.3 De NAFT-aanbieder ondersteunt de school</b>
	<b>2.3.1 De NAFT- aanbieder werkt complementair aan de school, de pedagogische begeleidingsdienst en het ondersteuningsnetwerk</b>

	NAFT-aanbieder stimuleert samenwerking door zichzelf op geregelde tijdstippen (jaarlijks) kenbaar te maken: info momenten, folders,...
	De NAFT aanbieder gaat in op infomomenten georganiseerd door de partners.
	De NAFT aanbieder werkt aanvullend ten aanzien van deze actoren (school blijft eindverantwoordelijke voor de leerlingenbegeleiding van de jongere).
	Er is een duidelijke afstemming en communicatie tussen alle verschillende partners.
	Tijdens de intake worden verantwoordelijkheden en taken verdeeld onder de verschillende actoren. (Wie neemt welke doelstelling op zich).
	De NAFT aanbieder biedt aan de jongere een traject gericht op de positieve integratie binnen de school.
	De school en het lerarencorps ondersteunen, vorming geven, ... kan ook bijdragen tot een positieve evolutie van de jongeren.
	<b>2.3.2 De NAFT-aanbieder zet steeds in op het voorkomen van vroegtijdige schooluitval</b>
	De gevolgen van vroegtijdige schooluitval voldoende bespreken met jongere en ouders
	De schoolondersteuning is gericht op het structureel werken aan verbondenheid met de jongere.
	De schoolondersteuning is gericht op herstelgericht werken.
	De schoolondersteuning is gericht op het verminderen van problematische afwezigheden en schoolse vertraging.
	De schoolondersteuning is gericht op vroegtijdig aanmelden, dit wordt gestimuleerd bij de aanbieder.
	<b>2.3.3 De ondersteuning bestaat uit het versterken van het zorgbeleid van de school, het werken aan de positieve leraar-jongere relatie en aan het verstevigen van het klasmanagement.</b>
	De school durven confronteren met zaken die niet werkzaam zijn/ hiaten van het systeem van die school benoemen.
	Durven het mandaat vagen van de school om mee na te denken over het heersende beleid – vragen om hier inspraak in te hebben, mee over na te denken.
	Kritisch durven zijn over de visie van een school, hierover terugkoppelen met directie.
	Intervisies met leerkrachten implementeren tijdens klastrajecten.
	De ondersteuning zet zich in om hiaten te signaleren bij de pedagogische begeleidingsdienst.
	<b>2.3.4 De NAFT-aanbieder ondersteunt de school/ het lerarenteam tijdens en na een NAFT begeleiding.</b>
	Leerkrachten en ruimer schoolpersoneel wordt fysiek uitgenodigd op onze locatie tijdens contactmomenten met de jongere.
	De NAFT aanbieder zorgt dat hij/zij voldoende fysiek aanwezig is op de school doorheen een traject.
	De NAFT-aanbieder bevraagt leerkrachten fysiek of digitaal nav een begeleiding. (leerkrachtenbevraging)
	Bij nazorg van trajecten ook de school bevragen. Bevragen wat je nog extra kan betekenen voor de school of het leerkrachtenteam.
	Een coach van de school mee ondersteunen voor- tijdens en na het proces met de jongere (of klas).
	Nazorg inplannen in de agenda, maand nadat het traject is afgerond.
	Tips en tricks meegeven aan lerarencorps.
	<b>2.4 De NAFT-aanbieder geeft de begeleiding vorm samen met de jongere, zijn persoonlijk netwerk, de school, de CLB's en andere externen.</b>

	2.4.1 De participatie van de jongere en zijn persoonlijk netwerk vormen de basis bij de begeleiding.
	Het netwerk en de jongeren voldoende informeren. Alle partijen uitnodigen op de verschillende overleggen en rekening houden met de verschillende agenda's.
	Transparantie naar jongere en het netwerk, mails en verslagen die verstuurd worden ook naar de jongere en het netwerk sturen.
	Het netwerk van de jongeren durven uitdagen en opdrachten geven die ten goede komen van het traject.
	Voldoende onderzoek doen naar netwerk jongere bij kennismaking.
	2.4.2 De NAFT-aanbieder werkt samen met het persoonlijk netwerk van de jongere.
	Bij de start van het traject in zetten op het netwerk van de jongere, dit netwerk in kaart brengen zodat je hier kan beroep op doen tijdens de begeleiding.
	De ouders uitnodigen op het intake gesprek en motiveren om te komen.
	2.4.3 De NAFT-aanbieder werkt samen met de school
	Na elk dagdeel, volgens de afspraken uit het opstartgesprek of bij belangrijke evoluties de school (en andere partners) kort op de hoogte brengen van de vorderingen van het traject.
	De school durven wijzen op verantwoordelijkheden en durven taken doorgeven naar de school.
	2.4.4 De NAFT-aanbieder werkt samen met het CLB
	Na elk dagdeel, volgens de afspraken uit het opstartgesprek of bij belangrijke evoluties het CLB (en andere partners) kort op de hoogte brengen van de vorderingen van het traject.
	Het CLB durven wijzen op verantwoordelijkheden en durven taken doorgeven naar de hen.
	2.4.5 De NAFT-aanbieder werkt samen met andere actoren
	Extra samenwerkingen aangaan als deze het traject met de jongere bevorderen.

3. De NAFT-aanbieder voert een beleid, rekening houdend met zijn context- en inputkenmerken	
	3.1 De NAFT-aanbieder voert een transparant, participatief en innovatief beleid op het vlak van begeleiding en communiceert actief over zijn werking met alle betrokkenen.
	Minstens jaarlijks worden alle partners bevraagd, op basis van deze bevraging wordt de werking geëvalueerd en aangepast waar nodig.
	Regelmatig stil staan bij de manier van werken, eigen werking durven in vraag stellen en aanpassen waar nodig.
	Een nieuwsbrief onderhouden, per kwartaal uitsturen naar alle partners.
	Een stuurgroep organiseren en per kwartaal uitvoeren.
	3.2 De NAFT-aanbieder voert een personeels- en professionaliseringsbeleid.



	<p>Beginnende begeleiders worden opgeleid/meegenomen door oudere werknemers zodat ze verschillende begeleidingsstijlen ontdekken en hierin hun eigen begeleidingsstijl zoeken.</p>
	<p>Uitwisselen van methodieken en vormingen tussen oudere en nieuwere medewerkers.</p>
	<p>Feedback durven geven aan elkaar (zowel positief als negatief), in open dialoog gaan met collega's.</p>
	<p>Het hanteren van een nationaal forum over inhoudelijke zaken (vormingen, methodieken), ..</p>
	<p>Een inventaris van methodieken, spelmethodieken, boeken (soort van bib-catalogus) op nationaal niveau (bvb. Sharepoint) zodat iedereen weet welke methodieken er bestaan en/of waar die zich bevinden.</p>
	<p>3.3 De NAFT-aanbieder voert een financieel, infrastructureel en materieel beleid.</p>
	<p>Als organisatie inzetten op verschillende ruimtes: vormingsruimten atelierruimte + het onderhouden van de ruimtes/ het gebouw. Het gebouw moet aangepast zijn aan het aanbod.</p>
	<p>3.4 De NAFT-aanbieder voert een participatie kwaliteitsbeleid en evalueert zijn werking op cyclische wijze.</p>
	<p>Minstens jaarlijks worden alle partners bevroegd, op basis van deze bevraging wordt de werking geëvalueerd en aangepast waar nodig.</p>
	<p>Bij elk traject wordt het Naft traject geëvalueerd door de jongeren zelf en de leerkrachten bij een klastraject.</p>
	<p>Minstens één maal per jaar wordt dit zelfevaluatie instrument ingevuld om input te geven aan het kwaliteitsverslag en verbeteracties per team te bepalen.</p>



## 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. Hieronder doen we dit met iets concretere omschrijving op projectniveau:

### 6.1 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.

Ter illustratie geven we enkele teamacties mee die in 2022 zijn uitgevoerd met een directe link met NAFT:

- Meerdere teams organiseerden een netwerk/kennismakingsmoment om het NAFT project te duiden voor scholen die ons nog niet zo goed kennen
- Het team van NAFT Dendermonde stuurt driemaandelijks een nieuwsbrief uit naar alle NAFT partners in de regio om hen dichter bij hun werking te betrekken.
- Een aantal NAFT teams maakten werk van een onthaalbeleid waarbij over alle projecten heen er meer op verbinding, herstel maar tegelijkertijd ook structuur en afspraken wordt ingezet.
- Het team van Brussel liet zich via een internationale uitwisseling inspireren rond spijbelgedrag en zette dit om in enkele innovatieve NAFT trajecten in Brussel...
- ...

Sinds vorig jaar beschikken teams ook over posters waarmee ze hun TAP kunnen visualiseren op de locatie. Op de tweedaagse voor leidinggevenden wisselen we ook uit met elkaar rond deze acties. In 2022 werd voor alle leidinggevenden een digitale opvolgtool ontwikkeld om deze verbeteracties te monitoren en te delen met elkaar.

### 6.2 Uniformiseren van projectprocessen: Qfor

In 2019 zette Groep INTRO op het vlak van projectbeheer grote stappen vooruit. Het mag geen verbazing wekken dat de veelheid aan projecten, opdrachtgevers en netwerken moeilijk op te volgen is door zowel medewerkers als leidinggevenden. 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 ondersteuningdienst 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](http://www.aanmeldingNAFT.be)
- Online deelnemersbevraging
- Online vragenlijst voor partners
- Zelfevaluatie op teamniveau met opvolging verbeteracties
- Folder met mogelijkheid tot lokale aanpassingen
- ...

Sinds 2022 organiseren we twee keer per jaar een interne audit op project en dossierniveau. Alle 13 NAFT teams worden hier ook aan onderworpen. De stafmedewerker gaat hierbij per team en steekproefgewijs enkele dossiers en projectsites (Sharepoint) doorlichten. In 2022 werden na beide audits verbeteracties per team geformuleerd. Zo zetten we procedures op punt en delen we voorbeelden van een kwalitatief trajectplan.

### 6.3 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.

In 2022 werken we het eerste volledig kalenderjaar met een ‘stabiele’ gegevensset in BINC. Maandelijks doen we een update van de dossiers in BINC. Via een referentienummer per NAFT team kunnen we de BINC dossiers makkelijk toewijzen en traceren. Per team is er ook een administratief verantwoordelijke. Bij de start van het werkjaar (augustus) brengen we deze groep van collega’s samen om alle administratieve processen en verplichtingen te verduidelijken.

### 6.4 Sectoroverleg NAFT – Groep van Zes

De 20 NAFT aanbieders zijn al sinds enkele jaren in een sectoroverleg verenigd. In 2022 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). Teamleiders of medewerkers krijgen nadien een terugkoppeling en kunnen ook deelnemen indien er interesse is.

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 informatiefloed is en we de lokale stand van zaken nationaal goed kunnen opvolgen. Dit overleg bevordert ook de lokale afstemming tussen de verschillende NAFT aanbieders.

## 6.5 Inhoudelijk sectoroverleg

Waar het sectoroverleg voornamelijk de projectopvolging en communicatie met de overheid opvolgt wil het inhoudelijk sectoroverleg ondersteuning en uitwisseling binnen de sector stimuleren. Als organisatie is de stafmedewerker onderwijsprojecten en Ducktape (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 2022 volgen we een doctoraatstudente op die op onze vraag is gestart met een impactmeting binnen NAFT dmv diepte-interviews met NAFT jongeren in Oost-Vlaanderen.
- **Kwaliteit:** in 2022 organiseren we een uitwisselingsmoment met NAFT aanbieders hoe ze met de BINC data aan de slag kunnen in het kader van hun kwaliteitsverslag. We volgen ook de evoluties rond het kwaliteitsdecreet binnen Opgroeien op.
- **Meest kwetsbare jongeren binnen NAFT:** vanuit een breed gedragen zorg rond de toegankelijkheid van het NAFT aanbod voor de meest kwetsbare jongeren binnen ons onderwijs richten we in het najaar van 2022 deze werkgroep op. We starten met een bevraging die, samen met een cijferanalyse, door 21 NAFT werkingsgebieden ingevuld wordt. In 2023 ondernemen we vanuit deze input gerichte acties.
- **Aanmeldingen NAFT:** op vraag van het sectoroverleg brengen we binnen deze werkgroep (opgestart in het najaar van 2022) de verschillende aanmeldprocedures in kaart en zoeken we naar inhoudelijke gelijkenissen, verschillen en goede praktijken. Deze werkgroep zal ook in 2023 verder toewerken naar resultaten om tot een kwalitatievere dienstverlening te komen.
- **Visualisatie NAFT:** we pikten het signaal op bij CLB medewerkers dat ze NAFT soms moeilijk uitgelegd krijgen aan jongeren en ouders. We riepen daarom een ad hoc werkgroep in het leven om via een visual/filmpje ons aanbod in beeld te brengen. Vanuit Groep INRO neemt Johan Vandenberghe hieraan deel. We hopen dit in 2023 te kunnen finaliseren.

## 6.6 NAFT dag op sectorniveau

Sedert 2019 organiseren we binnen Groep INTRO een NAFT-dag waarbij we de meer dan 80 NAFT medewerkers samenbrengen. Die ging in 2022 niet door aangezien er op 20 mei 2022 een NAFT dag werd georganiseerd op sectorniveau. Die dag verzamelden 200 medewerkers in Brussels voor een goed gevulde dag waarin een nieuwe visietekst op NAFT werd voorgesteld, we een inspirerende uiteenzetting kregen rond Vroeg en nabij van Bruno Vanobbergen en we in de namiddag met een methodiekenmarkt en workshops elkaar inspireerden.

## 6.7 Aanmeldtool NAFT

Groep INTRO neemt in 2019 het voortouw om in 7 NAFT regio's samen met de aanbieders een NAFT aanmeldtool te ontwikkelen ([www.aanmeldingNAFT.be](http://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 ikv verzamelen gegevens. De ondersteuningsdienst van Groep INTRO staat in voor het technisch onderhoud van deze ICT-oplossing. In totaal verwerkt deze aanmeldtool in 2022 **1987** aanmeldingen voor NAFT. In 2021 waren dat er nog 1400. **(+25%)**

Gent: 655	Aalst: 174
Oostende: 288	Torhout: 50
Brugge: 171	Zuid Oost-Vlaanderen: 143
Midden West-Vlaanderen: 188	Meetjesland: 103
Westhoek: 155	

## 6.8 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 waren we met onze NAFT werking in Limburg onderdeel van één van de try-outs van het inspectiekader.

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.

## 6.9 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 oa. door middel van landelijk overleg, uitwisseling en expertise willen kunnen uitspelen. In 2022 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 het sectoroverleg (werkgroepen, referentiekader, draaiboek, ...)
- Ondersteuning rond voorbereidende gesprekken met onderwijspartners, CLB's, ...
- Uitwisseling rond lokale vraag, knelpunten (bv. voltijs engagement, schoolondersteuning, ...)
- Informeren rond administratie en registratietools (terugkoppeling interne audits, aanmeldtool, ...)
- ...

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.

## 6.10 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. In 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'<sup>3</sup> ook naar buiten met een ondersteuningsaanbod voor leerkrachten en andere professionals die met jongeren werken. Thema's als groepsdynamiek, reactiebeleid, 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)<sup>4</sup> om leerkrachten en scholen aan te moedigen en te ondersteunen in het werken aan een verbindend klasklimaat. Heel wat NAFT expertise rond klastrajecten wordt hier gebundeld. Vanuit onze preventieve visie op NAFT geven we vanaf mei 2021 deze bundel mee aan leerkrachten waar we een klastraject doen binnen NAFT.

In 2022 zetten we de weg richting groei verder met Ducktape. In de kerngroep (mensen met personeelsinzet op het project Ducktape) zitten eind 2022 10 medewerkers uit 7 verschillende NAFT teams. Daarnaast is er een grote groep van versterkers. Dit zijn collega's die het Ducktapeverhaal van dichterbij willen opvolgen en sporadisch in een traject meestappen om de Ducktaper te ondersteunen en tegelijk zelf meer vertrouwd te geraken met deze materie.

## 6.11 Kwaliteitswerkgroep NAFT

### 6.11.1 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)

<sup>3</sup> [www.ducktapeversterkt.be](http://www.ducktapeversterkt.be)

<sup>4</sup> <https://www.groepintro.be/nl/school/ducktape-versterkt/#klasdynamiekthandleidingvoormeerverbindingindeklas>



- Jaarlijks organiseren van de interne NAFT dag en ander vormingsaanbod voor medewerkers

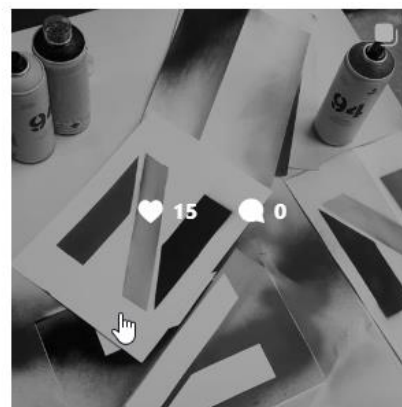
In 2022 kwam de werkgroep 2 keer samen. Op de agenda stond:

- implementatie van de zelfevaluatie en het formuleren van verbeteracties
- doelstellingenkader NAFT gebaseerd op succesfactoren voor een schoolloopbaan
- checklist met minimale kwaliteitseisen NAFT locatie
- toolbox NAFT met de belangrijkste methodieken en producten om NAFT uit te voeren

### 6.11.2 Samenstelling

We streven naar een 10-tal leden in de werkgroep om de werkbaarheid te bevorderen. We bewaken de samenstelling zodat verschillende regio's en functies vertegenwoordigd zijn. Op het einde van 2022 ziet de samenstelling er uit als volgt:

- |   |   |
|---|---|
| - Jan Langeroot<br>(beleidsmedewerker jongeren O3)  | - Jozefien Morre<br>(medewerker NAFT Oostende)                      |
| - Kris Molemans<br>(beleidsmedewerker kwaliteit O3) | - Anneloes Janssens – (vv Gaye Goktas)<br>(medewerker NAFT Limburg) |
| - Koen Veraes<br>(teamleider NAFT Gent en Rand)     | - Wouter Verschaeve<br>(projecteigenaar NAFT)                       |
| - Renilde Leeuwerck<br>(teamleider NAFT Kortrijk)   | - Dimitri Vingerhoets<br>(medewerker NAFT Vlaams Brabant)           |



## 7 In beeld: getuigenis van NAFT jongere en ouders

Ook dit jaar willen we in dit verslag ruimte maken om degene aan het woord te laten om wie het allemaal draait...en dat zijn uiteraard onze jongeren. Maar ook hun ouders die vaak met veel zorgen en betrokkenheid van dichtbij of soms wat verderaf betrokken zijn bij het traject dat hun kind aflegt binnen NAFT.



Dit is het verhaal van Martyna, een 16-jarig meisje die graag zelf het woord heeft. We laten het dan ook aan haar over om haar ervaringen met jullie te delen. (NAFT Dendermonde) [Klik hier](#)



En ook het verhaal van Griet, een ouder van een jongere (NAFT Roeselare) willen we jullie niet onthouden. [Klik hier](#)





## 8 Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst

Vorig jaar eindigden we ons kwaliteitsverslag met deze paragraaf:

*“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.”*

We wisten toen niet hoe accuraat onze voorspelling zou blijken en voor welke uitdaging we exact één jaar later zouden staan. Vanuit de praktijk van het voorbije jaar en de actuele situatie willen we opnieuw enkele aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst formuleren.

### 8.1 De vraag stijgt...

We zien in 2022 de vraag naar NAFT onmiskenbaar verder stijgen waardoor onze capaciteit in bijna alle werkingen nog meer onder druk kwam te staan. We zien verschillende redenen voor de stijging van de vraag:

- **post corona:** in 2020 en 2021 werd de ‘reguliere’ werking binnen scholen nog sterk door afstandsonderwijs en andere coronamaatregelen bepaald. Zowel in de individuele sociale ontwikkeling van jongeren als in het klasmanagement voelen scholen bij de terugkeer naar het ‘nieuwe normaal’ in 2022 volop de impact op hun leerlingen en klassen van deze vreemde periode. De impact van de coronamaatregelen bij jongeren liet zich pas in de nasleep ervan voelen, zo toonde onderzoek<sup>5</sup> ook aan.
- **bekendheid binnen voltijds onderwijs:** in navolging van bovengenoemde periode is onze bekendheid binnen het ‘reguliere’ onderwijslandschap sterk gegroeid. Oa. de ondersteuning vanuit de pedagogische reserve heeft de naamsbekendheid van NAFT verder doen stijgen. Scholen en CLB’s die eenmaal op ons beroep deden zien ook voor andere leerlingen en klassen mogelijkheden.
- **rechtstreeks toegankelijk aanbod:** NAFT is rechtstreeks toegankelijk in tegenstelling tot ander aanbod binnen de jeugdhulp dat achter de intersectorale toegangspoort (ITP) zit. In 2022 zien we voor dit aanbod lange wachtlijsten waardoor NAFT als een snel toegankelijk aanbod of tussentijds alternatief wordt gezien.
- **toegenomen druk op scholen:** in 2022 was het thema onderwijs en de kwaliteit ervan niet uit het nieuws weg te denken. We vangen ook binnen NAFT veel signalen op dat scholen een toegenomen druk ervaren. Onder andere het lerarentekort laat zich op veel scholen voelen met uiteindelijk ook impact voor leerlingen en klasgroepen. Uit cijfers van Agodi blijkt ook dat tucht en definitieve uitsluitingen in 2021-2022 opnieuw zijn toegenomen, zowel in basis- als secundair onderwijs<sup>6</sup>.
- **toename van jongeren met psychische klachten:** ook het mentaal welzijn van de huidige generatie jongeren was in 2022, in de nasleep van de coronaperiode, een ‘hot item’. Onze CLB partners en andere organisaties

<sup>5</sup> <https://www.knack.be/nieuws/hebben-jongeren-het-echt-zo-moeilijk-tijdens-deze-coronacrisis/>

<sup>6</sup> <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1626499/verslag/1630918>

binnen de jeugdhulp zien in 2022 een toename van jongeren met een nood aan ondersteuning<sup>7</sup>. We vangen ook het signaal op dat problematieken vaak complexer zijn en een meer langdurige aanpak vragen.

## 8.2 Het aanbod blijft...

In 2022 ondernemen we acties om ons NAFT aanbod zo flexibel mogelijk in te richten naar de stijgende vraag.

- Meer teams gaan individuele NAFT aanmeldingen beantwoorden in groep, bv. via een themamodule.
- We proberen samen met de aanmelders zoveel mogelijk in te spelen op de piekmomenten. We vragen CLB om al bij de klassenraad van juni een screening te doen zodat we in september al sneller aan de slag kunnen gaan met jongeren of klasgroepen.
- We gaan in gesprek met scholen die veelvuldig aanmelden en bekijken op welke manier we hen, in samenspraak met CLB en PBD, kunnen versterken binnen de brede basiszorg.
- We sensibiliseren onze NAFT begeleiders verder in het resultaatgericht formuleren van doelstellingen binnen NAFT zodat we onze rol beter kunnen begrenzen en ook scholen, netwerk, CLB meer engagement opnemen.

## 8.3 Van wachtlijst naar aanmeldingsfrustratie...

In 2022 ondernemen we acties om ons NAFT aanbod zo flexibel mogelijk in te richten naar de stijgende vraag.

- Meer teams gaan individuele NAFT aanmeldingen beantwoorden in groep, bv. via een themamodule.
- We proberen samen met de aanmelders zoveel mogelijk in te spelen op de piekmomenten. We vragen CLB om al bij de klassenraad van juni een screening te doen zodat we in september al sneller aan de slag kunnen gaan met jongeren of klasgroepen.
- We gaan in gesprek met scholen die veelvuldig aanmelden en bekijken op welke manier we hen, in samenspraak met CLB en PBD, kunnen versterken binnen de brede basiszorg.
- We sensibiliseren onze NAFT begeleiders verder in het resultaatgericht formuleren van doelstellingen binnen NAFT zodat we onze rol beter kunnen begrenzen en ook scholen, netwerk, CLB meer engagement opnemen.

Terwijl we dit verslag schrijven (voorjaar 2023) hanteren bijna al onze teams één of andere vorm van wachtlijst wegens het bereiken van de capaciteit. Het is het resultaat van een golf van NAFT aanmeldingen rond de jaarwisseling. De vorige jaren communiceerden we consequent naar onze partners dat ze mochten blijven aanmelden. We deden dat zowel om organisatorische als om inhoudelijke redenen:

- op die manier kunnen we gelijkaardige individuele aanmeldingen samenbrengen in een groep (zie boven).
- op die manier kunnen we toch nog steeds elke case in overweging nemen en bekijken of en hoe we een rol kunnen spelen.
- op die manier kunnen we naar het beleid signaleren wanneer de vraag het aanbod overstijgt.

Toch zien we anno 2023 dat het in een aantal regio's niet meer lukt om deze communicatie vol te houden. We merken een zekere **aanmeldfrustratie** bij CLB medewerkers. Ook voor de 'filter' van het CLB horen we dat onderwijspartners de moeite voor een aanmelding voor NAFT niet meer doen. Dat baart ons gezien

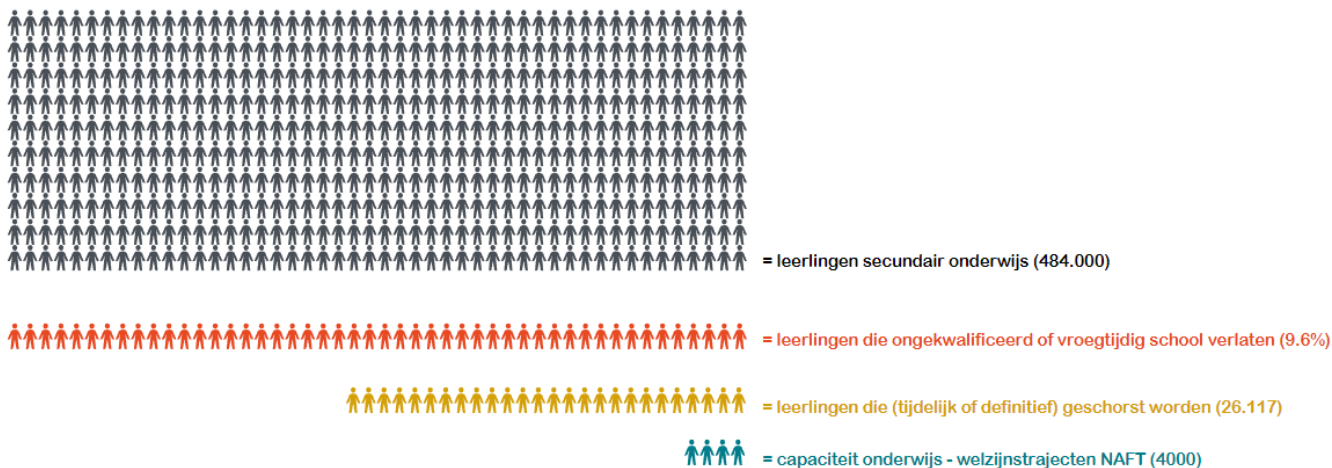
---

<sup>7</sup> <https://vrtnws.be/p.YbAVdV60M>

bovengenoemde redenen grote zorgen. NAFT dreigt slachtoffer te worden van het eigen succes en finaal zal de jongere hiervan de dupe zijn.

#### 8.4 Slotbedenking...opties voor de toekomst?!

1. Vanuit enkele regio's en ook via deze weg willen we pleiten bij beleidsmakers om de **capaciteit van NAFT te verhogen**. Naar aanleiding van de toename van tuchtmaatregelen en definitieve uitsluitingen plaatsen we enkele cijfers naast elkaar om de zaken in een juist perspectief te plaatsen.



Bron: Dataloep Onderwijs, VRT NWS, erkenningsdecreet onderwijs-welzijnstrajecten 19 april 2019

We ondernemen ook in 2023 actie om dit signaal te sturen naar beleidsmakers maar vragen ook aan onze partners binnen onderwijs om dit te signaleren.

2. Daarnaast denken we ook dat NAFT in de toekomst nog meer een rol kan spelen op de brug tussen onderwijs en welzijn. We zien dat er zeker nog winst te boeken valt in het vergroten van het **zelf-oplossend vermogen** van de scholen. We moeten immers beducht zijn voor het potentieel pervers neveneffect dat we als 'externe hulpverlener' een vorm van aangeleerde hulpeloosheid in het leven roepen. Als NAFT organisaties kunnen we leerkrachten en scholen versterken in de cruciale rol die ze hebben binnen het installeren van een verbindend schoolklimaat. Als onderdeel van deze aanpak zouden we ook scholen en leerkrachten kunnen ondersteunen in het '**deproblematiseren**' van bepaald gedrag. We merken in onze praktijk dat de tolerantie of draagkracht van bepaald gedrag op scholen vermindert.
3. Het blijft van uiterst noodzakelijk belang om bovenstaande zaken vanuit een goed partnerschap met school, CLB en PBD te doen. We geloven als NAFT aanbieder in deze samenwerking waarin iedereen zijn rol kan vervullen vanuit een **wederzijds vertrouwen in elkaars rol en expertise**.

Het zorgcontinuüm biedt hier in onze ogen in de eerste plaats een zeer goed afstemmingskader. Toch blijft het belangrijk dat dit kader per CLB medewerker, per school en zelfs per casus **flexibel geïnterpreteerd** kan worden. Vanuit een casus waarbij externe hulp ingeschakeld wordt (fase 2) moeten we in het kader van preventie en verduurzaming ook op andere niveaus aan de slag. Als NAFT aanbieders kunnen we vanuit een casus met school ondersteunende interventies op niveau 0 en 1 van absolute meerwaarde zijn, zolang deze niet van louter preventieve of permanente aard zijn.

4. Tot slot zien we in veel NAFT regio's de vraag naar **NAFT als dagbesteding** stijgen. Het gaat om jongeren die (tijdelijk) niet meer op school terecht kunnen omwille van tucht, overprikkeling, psychische kwetsbaarheid,... Vaak gaat het om jongeren met een stevig gevulde rugzak, vaak gecombineerd met een zekere begeleidingsmoeheid. Bijna altijd zijn er weinig tot geen perspectieven op kwalificatie meer.

Desalniettemin hebben ook deze jongeren, ondanks hun grotere afstand tot onderwijs, ook een **recht op leren**. In een aantal regio's komen hier met lokale middelen antwoorden op. Met Groep INTRO zijn we er van overtuigd dat een periode van rust een jongere, zijn context, de klas deugd kan doen. Daarom zouden we de term *dagbesteding* liever omschrijven als *magbesteding*. Het is een plaats waar je even niets moet maar wel veel mag. Maar dit mag geen eindstation zijn. De schoolloopbaan, kwalificaties of de weg richting volwaardige deelname aan onze samenleving mag nooit uit beeld verdwijnen. Op dat vlak kunnen een plaats van *magbesteding* en NAFT **een sterke tandem** vormen om jongeren terug in koers te krijgen.