

NAFT KWALITEITSVERSLAG 2023



Foto Forward NAFT Brussel + quotes van leerling én leerkracht uit tevredenheidsbevraging Groep INTRO NAFT 2023

Groep INTRO vzw
Charles Parentéstraat 6
1070 – Brussel

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

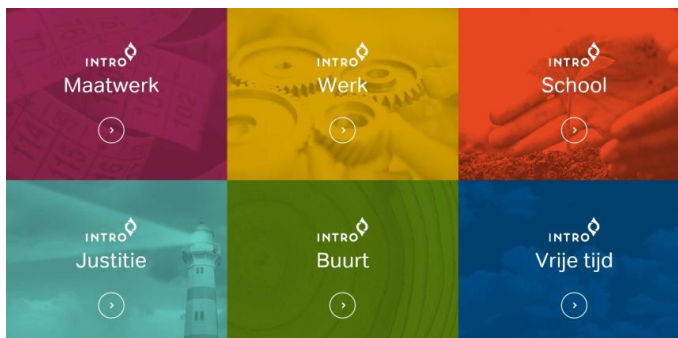
Inhoudstafel

Inhoudstafel	3
1. Introductie: Groep INTRO vzw - Samen richting Groei.....	5
2. Het jaar 2023... impact laat zich voelen.	7
3. Visie op kwaliteit.....	8
4. Cijfers	10
4.1 NAFT algemeen	10
4.2 NAFT-doelgroep in beeld	11
4.2.1 Gender	11
4.2.2 Leeftijd.....	12
4.2.3 Opleidingstype	13
4.2.4 Thuistaal	14
4.2.5 Achtergrond Buitengewoon onderwijs	15
4.3 NAFT-aanbod in beeld.....	15
4.3.1 Aanmeldingen per maand	15
4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen)	16
4.3.3 Aantal trajecten t.a.v. streefcijfer per regio (in %).....	17
4.3.4 Opstartduur van een traject.....	17
4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT-traject.....	18
4.3.6 Type trajecten NAFT	19
4.3.7 Betrokken actoren tijdens traject	20
4.3.8 Ingezette halve dagen per traject.....	20
4.4 NAFT-resultaten in beeld	22
4.4.1 Bereikt NAFT zijn doelstelling?.....	22
4.4.2 Is er na NAFT een vertraging binnen het schools traject?.....	24
4.4.3 Kan de jongere zijn traject verderzetten op school?	24
4.4.4 Zijn de afwezigheden van de jongere na het NAFT-traject verminderd?	25
4.4.5 Zijn de NAFT-deelnemers tevreden na hun traject?.....	26
4.5 Conclusies	26
5. Zelfevaluatie kwaliteitsthema's	28
5.1 Kwaliteitszorg	28
5.1.1 Organisatie en visie.....	28
5.1.2 Betrokkenheid.....	29
5.1.3 Methodieken en instrumenten.....	31
5.1.4 Verbetertraject	32
5.2 Kernprocessen.....	33
5.2.1 Onthaal van de gebruiker	33

5.2.2	Doelstellingen en handelingsplan	35
5.2.3	Afsluiting en nazorg	36
5.2.4	Pedagogisch profiel	37
5.2.5	Gebruikersdossier	38
5.3	Gebruikersresultaten	39
5.3.1	Klachtenbehandeling	39
5.3.2	Gebruikerstevredenheid	40
5.3.3	Effect van de hulpverlening	42
5.4	Medewerkersresultaten	43
5.4.1	Personeelstevredenheid	43
5.4.2	Indicatoren en kerngetallen	44
5.5	Samenlevingsresultaten	45
5.5.1	Waardering strategische partners	45
5.5.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen	46
5.6	Het zelfevaluatie instrument op basis van het referentiekader (R-NAFT)	47
6.	Kwaliteitsplanning	55
6.1	Het inhoudelijke kompas van Groep INTRO: beleidsplan 2022 – 2025 –>TAP -> RGO	55
6.2	Uniformiseren van projectprocessen: Qfor	55
6.3	Digitaliseren en automatiseren van administratie – BINC	56
6.4	Sectoroverleg NAFTA – Groep van Zes	56
6.5	Inhoudelijk sectoroverleg	57
6.6	NAFT-dag op sectorniveau	57
6.7	Aanmeldtool NAFTA	57
6.8	Referentiekader NAFTA – Draaiboek CLB-NAFT	58
6.9	Landelijk overleg (intern)	58
6.10	Ducktape versterkt; bundeling van expertise en krachten	59
6.11	Herstelambassadeurs	59
6.12	Kwaliteitswerkgroep NAFTA	60
6.12.1	Doelstellingen	60
6.12.2	Samenstelling	60
7	Convenant NAFTA Brussel: innovatief werken rond problematische afwezigheden	62
8	Getuigenis: brief van NAFTA-jongere/tiener aan zijn leerkracht	63
9	Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst	65
9.1	Vraag stijgt, aanbod blijft: NAFTA wordt een duur goed	65
9.2	Veranderend landschap	66
9.3	Veranderende doelgroep?	66
9.4	Veranderende vraag?	66
9.5	Aanbevelingen: Memorandum NAFTA	66

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. De 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 actierrein 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 ontlend aan een relatie. Verbinding doet veiligheid en vertrouwen tussen mensen groeien en vergroot de zelfstandigheid.

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

Met de baseline SAMEN RICHTING GROEI richten we ons naar iedereen die een afstand heeft of ervaart binnen de schoolse context, de arbeidsmarkt, de vrije tijd en zijn of haar buurt. Via opleiding, begeleiding en coaching zetten we alles op alles om samen met hen een geslaagd traject af te leggen dat bijdraagt tot de persoonlijke groei en resulteert in een job, een geslaagd school traject, een betekenisvolle vrije tijd of een gevoel van thuis komen 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 waarvoor we 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 en internationale partners. Met onze voeten in de klei werken alle medewerkers dagelijks aan onze kernopdracht. Omdat lokale verankering en nabijheid één van onze speerpunten is, vind je ons op meer dan 50 plaatsen in Vlaanderen en Brussel.



Meer info op www.groepintro.be

2. Het jaar 2023... impact laat zich voelen.

Al meer dan 35 jaar begeleiden we jongeren wiens schooltraject moeilijk verloopt. Vanuit onze visie gaan samen met de jongeren én hun begeleiders (leerkrachten, CLB, leerlingbegeleiders, ...) een traject aan richting groei. We bieden gepaste ondersteuning en begeleiding, individueel of in groep, om kansen en perspectief te creëren.

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 onderwijsstelsel. In het deeltijds onderwijs zitten in 2019 ongeveer 8500 leerlingen.

Op 1 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). Op slechts enkele jaren tijd is NAFT breed gekend binnen het onderwijs en worden we als een zinvolle en kwalitatieve ondersteuning gezien, zowel m.b.t. leerling- als voor leerkracht- en schoolondersteuning. Steeds meer krijgen we mandaat van zorgteam en directie om scholen bij te staan in de grote uitdagingen die anno 2024 voor hen liggen. De eerste verslagen van de inspecties leren ons dat NAFT breed gekend staat onder stakeholders en garant staat voor kwalitatieve begeleiding.

Toch zijn we niet doof of blind voor de vragen van scholen en CLB's. Sommige regio's worden overspoeld door aanmeldingen. De vraag naar snelle oplossingen, dagbesteding, langere trajecten, voltijds engagement of zeer intensieve trajecten is duidelijk voelbaar op het terrein. De capaciteit en draagkracht van NAFT-medewerkers en teams staat onder druk.

Met dit kwaliteitsverslag hopen we voor al onze stakeholders een transparant beeld rond NAFT te schetsen zodat we met de juiste verwachtingen en samen, zoveel mogelijk impact kunnen genereren.

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 dan ook stimuleren en ondersteunen om uitstekende dienstverleners te zijn.

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 appel 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.

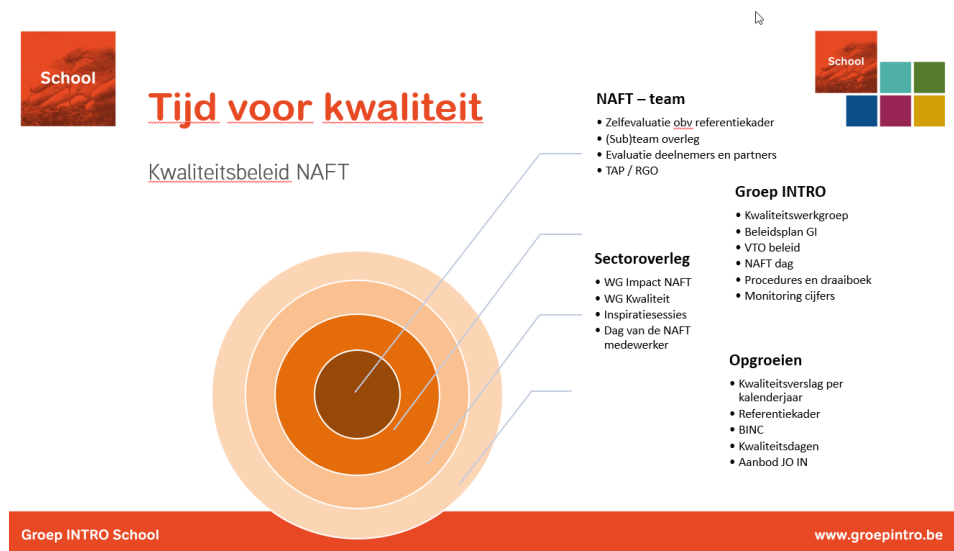


<https://qfor.org/>



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

Visie op kwaliteit vanuit NAFT-perspectief



In dit schema maken we een visuele voorstelling van de verschillende niveaus die impact hebben op het kwaliteitsbeleid van elke NAFT-werking. Tijdens inwerkingsdagen voor nieuwe medewerkers (3x per jaar) gebruiken we dit schema om het kwaliteitsbeleid behapbaar te maken.

De opsomming rechts is niet limitatief en wordt ook verder verduidelijkt in hoofdstuk 6 – kwaliteitsplanning (pg.55).



Foto: NAFT-jongeren aan de slag tijdens de afbraak en opruim van een festivalterrein. Dit soort opdrachten in groep biedt heel wat kansen om nadien te reflecteren met jongeren rond sociale vaardigheden, engagement, je plaats in de groep... (NAFT Midden-West-Vlaanderen).

4. Cijfers

Groep INTRO is een organisatie actief 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 het departement inclusief ondernemen. De **77 NAFT-basiswerkers (57 VTE)** maken deel uit van de **557 collega's** actief in **vorming, coaching en advies**. Zij combineren deze opdracht binnen een team, vaak met een opdracht binnen het domein vrije tijd of een ander onderwijsgerelateerd project zoals G-OAL¹. Binnen de groep van NAFT-begeleiders zijn er **31 mannen** en **46 vrouwen**, de gemiddelde anciënniteit (overhead meegerekend) is op vandaag **14,7 jaar (idem als 2022)**.

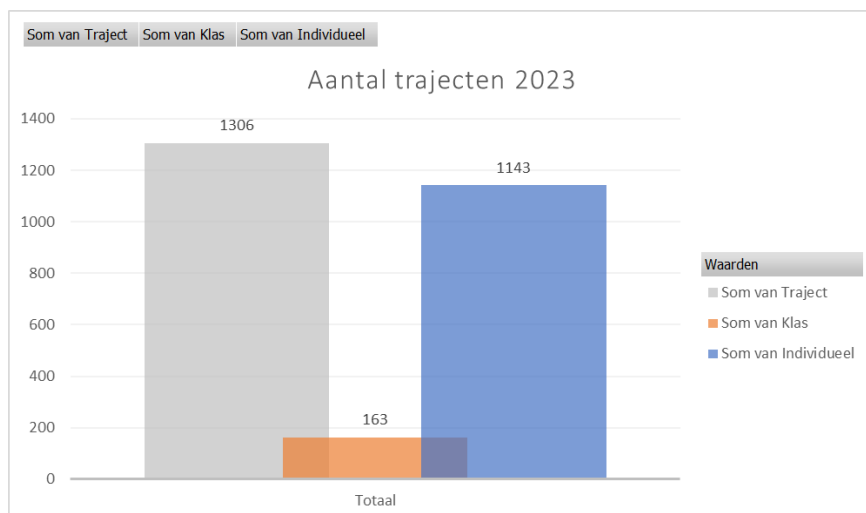
Groep INTRO bereikte in 2023 **10.169** jongeren binnen het domein school. Naast de trajecten (zowel klassen, individuele jongeren en leerkrachten) binnen NAFT (zie verder) zijn dit ook jongeren die begeleiding kregen binnen G-OAL, transitietrajecten en andere onderwijsgerelateerde projecten op vraag van lokale besturen en scholengroepen.



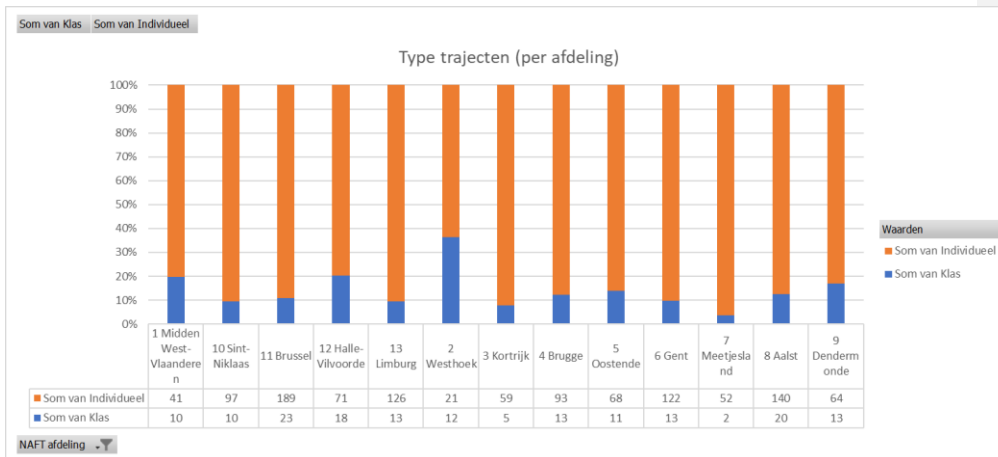
Naast de NAFT-gefinancierde trajecten vanuit Vlaanderen bereiken we ook **235 jongeren** en **226 klassen** binnen NAFT-trajecten gesubsidieerd met lokale middelen. Deze komen in de cijfers verderop **niet** mee in beeld.

4.1 NAFT algemeen

Binnen NAFT (met Vlaamse middelen) bereikten we in totaal **1143** jongeren (en context) binnen een individueel traject en **2281** jongeren en hun leerkracht via **163** klasstrajecten. Via een convenant met Opgroeien hebben we aanvullend een vrijstelling van **37** trajecten voor een innovatief project in Brussel (zie pg. 62).



¹ G-OAL staat voor 'Groep INTRO Ondersteuning Alternierend Leren' en omvat de trajecten waarbij we jongeren voorbereiden op de arbeidsmarkt via vorming, stage, coaching, atelierwerking,....



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:

- NAFT-doelgroep in beeld (o.b.v. opgestarte trajecten 2023)
- NAFT-begeleiding (o.b.v. afgesloten trajecten in 2023)
- NAFT-resultaten (o.b.v. afgesloten trajecten in 2023)

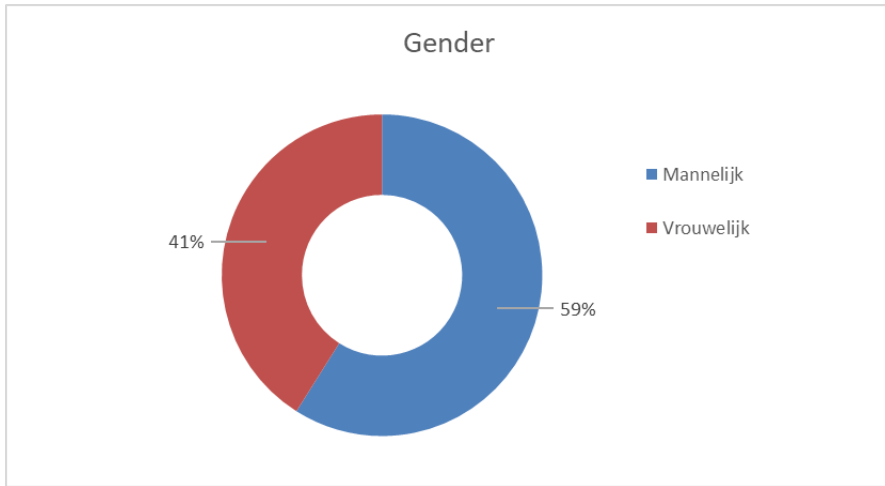
4.2 NAFT-doelgroep in beeld



- Deze cijfers zijn op basis van BINC-gegevens getrokken op **17/04/2024**.
- 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.
- Voor dit kwaliteitsverslag baseren we ons voor begeleiding en resultaten (4.3 en 4.54) op de **in 2023 afgesloten dossiers**. Voor algemeen (4.1) en doelgroep in beeld (4.2) op de **in 2023 opgestarte dossiers**

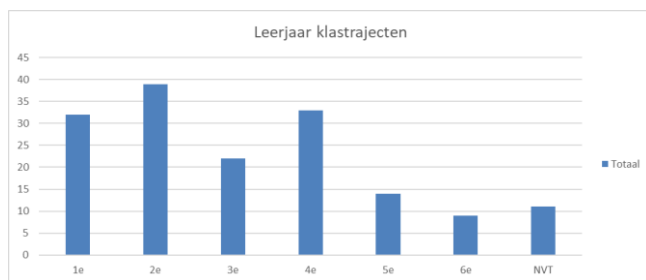
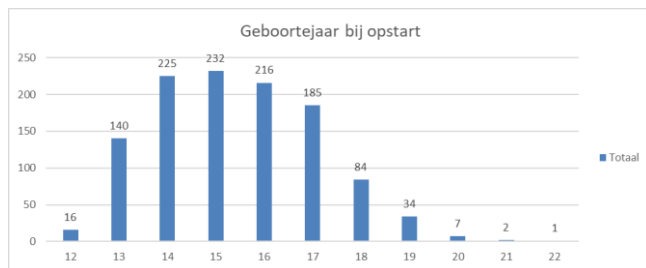
4.2.1 Gender

Het NAFT-publiek is overwegend mannelijk. Dit ligt in lijn met de sectorresultaten. 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.



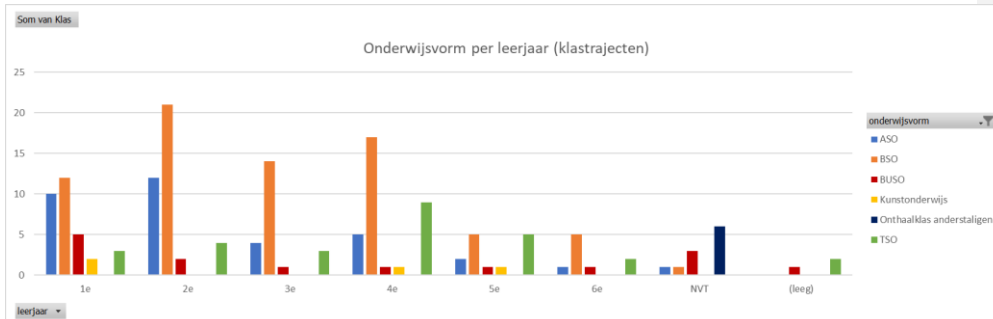
4.2.2 Leeftijd

De voorbije jaren zagen we een sterke verjonging van de doelgroep t.a.v. 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.



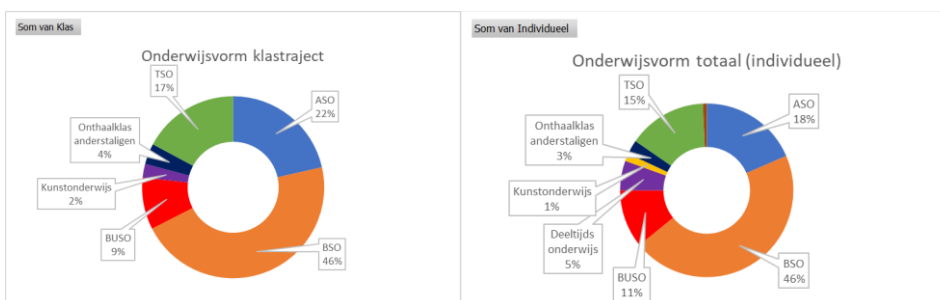
Het is duidelijk dat klastrajecten veel meer ingezet worden in **de eerste 2 graden van het secundair**. Een logisch gevolg van het feit dat we met klastrajecten een meer preventieve aanpak beogen en er binnen nieuw samengestelde klassen meer 'turbulentie' is.

Meer in detail zien we dat klastrajecten voornamelijk in **1B en 2B** (het vroegere BSO) erg vaak ingeschakeld worden.



4.2.3 Opleidingstype

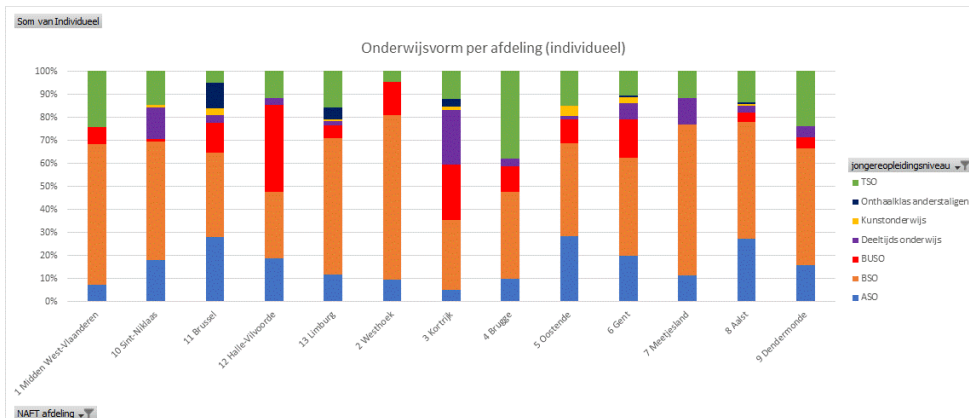
De opleidingstypes binnen de aanmeldingen voor individuele trajecten t.a.v. klastrajecten lopen grotendeels gelijk. Ook in vergelijking met vorig jaar (2022) zien we gelijkaardige cijfers. Deeltijds onderwijs maakt geen gebruik van klastrajecten omdat de samenstelling van een klas erg verschillend is en we er ook de inkanteling naar Duaal Leren kennen.



Als we deze cijfers van individuele trajecten meer in detail per werkingsgebied analyseren, zien we opvallende verschillen. Zo is het aandeel **BUSO-leerlingen in Halle-Vilvoorde** 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.

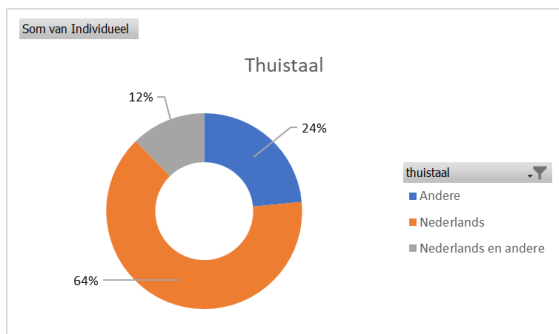
Terloops willen we vermelden dat de opties A- en B-stroom niet vermeld zijn in BINC, waardoor we de nieuwe onderwijsterminologie nog steeds niet kunnen hanteren, hoewel deze al sterk ingeburgerd is binnen onderwijs.



De stijging van het aandeel ASO-leerlingen van vorig jaar zet zich niet door en vindt een nieuw evenwicht in 2023:

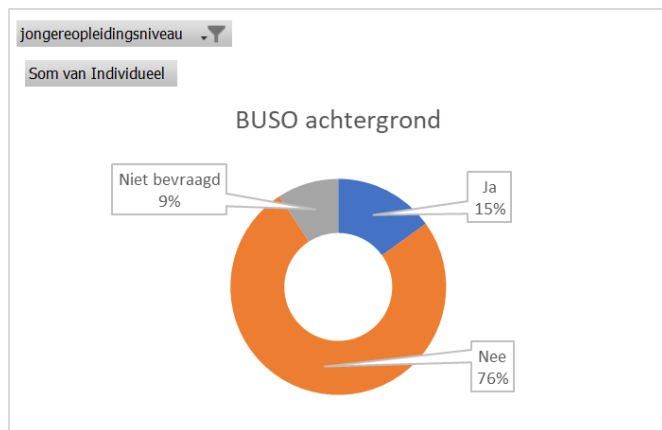
- De brede eerste graad trekt voor sommige scholen een nieuw publiek aan. Deze scholen vinden niet altijd een gepast antwoord hierop en schakelen externe ondersteuning in via het CLB.
- Op vraag van veel scholen werden modules uitgewerkt rond zelfbeeld of assertiviteit. In deze groepsmodules worden veel leerlingen uit ASO begeleid.

4.2.4 Thuistaal



In deze grafiek zien we dat de meerderheid van de jongeren (**64%**) het Nederlands als spreektaal hanteert thuis. **24%** groeit op in een andere taal. Hier nemen de **jongeren uit Brussel** logischerwijze een groot aandeel in op: zo'n **80%** van de jongeren daar spreekt een andere taal dan het Nederlands thuis.

4.2.5 Achtergrond Buitengewoon onderwijs

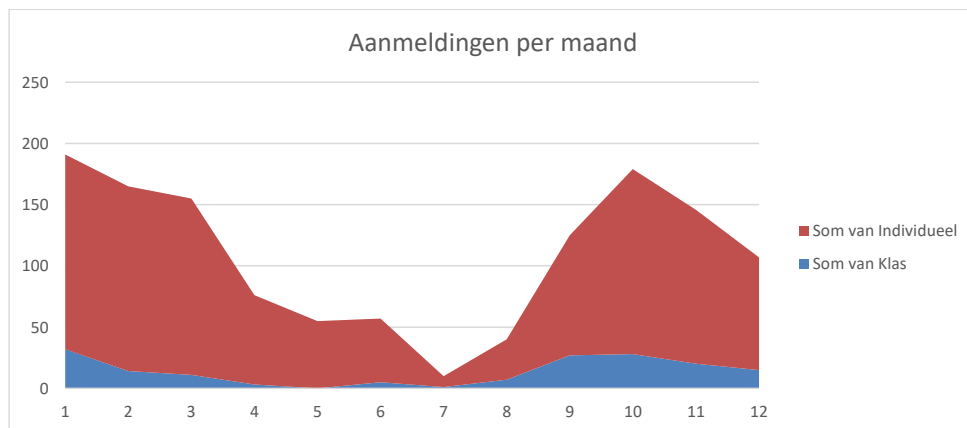


15% van de jongeren die op het moment dat ze een NAFT-traject starten heeft een achtergrond in het Buitengewoon onderwijs. Het spreekt voor zich dat dit sterke invloed heeft op de nood aan differentiatie binnen NAFT-trajecten. Bij 9% van de trajecten is dit niet bevroegd.

4.3 NAFT-aanbod in beeld

4.3.1 Aanmeldingen per maand

Net als in 2022 zijn de 'klassieke' **piekmaanden oktober, januari en maart**. In de zomermaanden zien we een logische terugval, veel scholen en CLB's zijn dan ook gesloten. Trajecten die in september worden opgestart, werden soms wel al gescreend en aangemeld vóór 1 september.



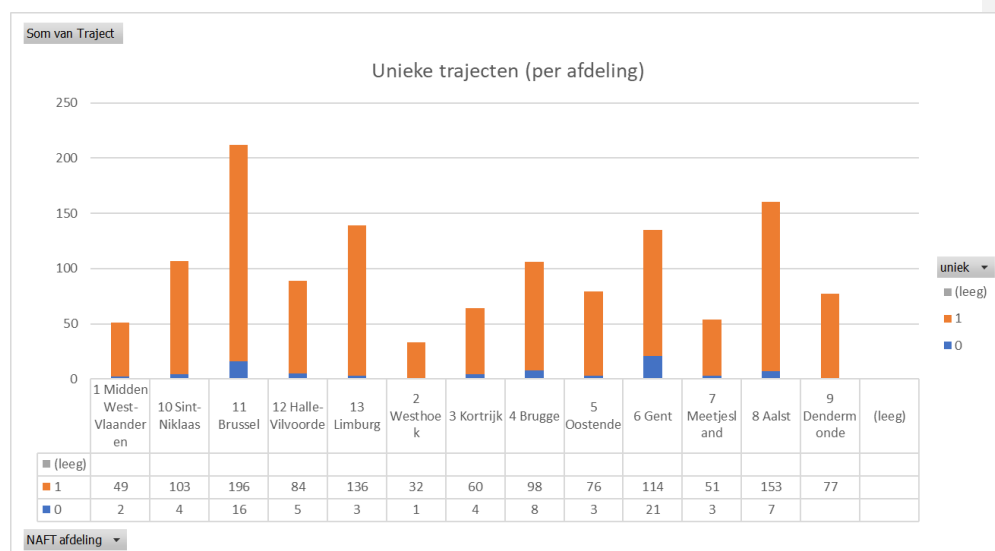
We streven binnen de regionale partnerschappen naar een spreiding van het aantal trajecten en organiseren onze personeelsinzet ook flexibel naar deze piekmomenten. Toch zorgen de aanmeldingspieken operationeel vaak voor grote uitdagingen. We zien dat aanmeldingen van klas- en individuele trajecten quasi synchroon verlopen, met toch een iets betere spreiding van de klastrajecten doorheen het schooljaar met logischerwijze een zwaartepunt in het eerste semester.

4.3.2 Aantal trajecten per afdeling (in totalen)

In totaal leggen we **1306 NAFTA-trajecten** af met **jongeren, leerkrachten en klasgroepen**. Dit is **100,5%** van ons te behalen aantal trajecten (1299). In de onderstaande tabel kan je zien hoeveel trajecten bereikt werden per NAFTA-afdeling. Het totale bereik van NAFTA is in de praktijk een stuk groter, want binnen één traject bereik je soms meer jongeren. Daarnaast zijn er ook ouders, hulpverleningsnetwerk, actoren in vrije tijd (...) die via NAFTA bereikt worden. Met betrekking tot **onze primaire doelgroep** bereiken we in de praktijk **3587 jongeren**.



Wanneer een traject fundamenteel wijzigt qua doelstellingen kan dezelfde jongere een nieuw NAFTA-traject starten. Voor Groep INTRO bestaat **93,4%** van onze trajecten uit **'unieke' trajecten**. Dit is een markante stijging van meer dan 5 procentpunt in vergelijking met vorig jaar (88%). Dit cijfer ligt ook een stuk boven het sectorgemiddelde van 2022 dat **85%**² betrof. Aangezien we 100% van ons vooropgestelde modules behalen (zie verder) blijft dit naar onze mening **een te verantwoorden aandeel**.



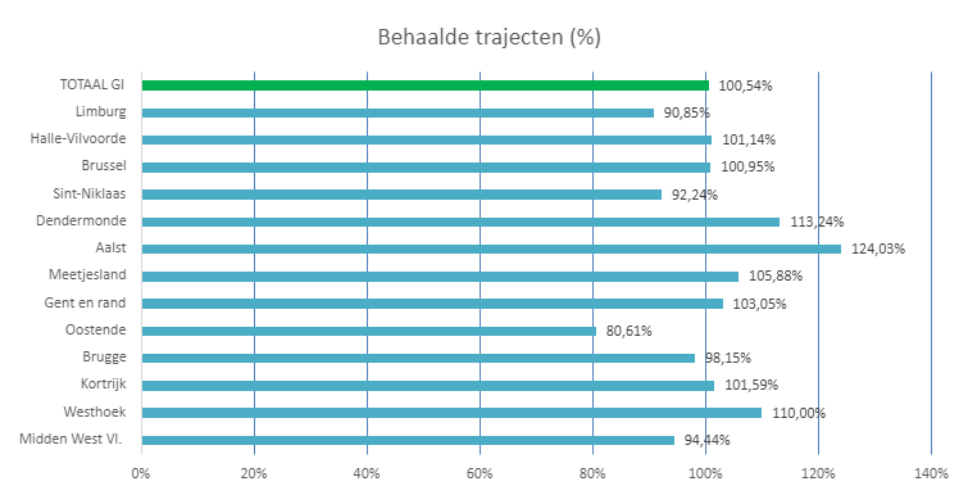
We zien in deze grafiek ook onmiddellijk de grote diversiteit tussen de teams binnen Groep INTRO qua aantal trajecten. Ook de partnerschappen (enige aanbieder – groot partnerschap) en regiokenmerken (stedelijk – ruraal) hebben een grote impact op hoe het NAFTA-aanbod vorm krijgt.

² Cijfers uit sectorrapport NAFTA 2022

4.3.3 Aantal trajecten t.a.v. streefcijfer per regio (in %)

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

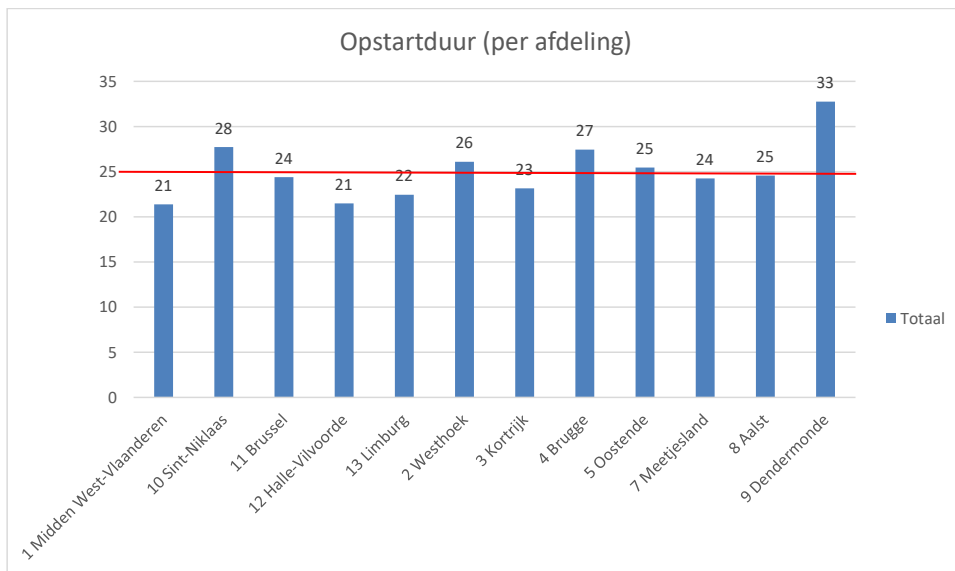
- trajecten uit 2022 die nog lange tijd doorliepen in 2023 (bv. Oostende)
- personeelsplanning (uitvallen van medewerkers, vervanging die niet snel ingevuld geraakt...)
- complexe trajecten met vraag naar intensieve begeleiding. We zagen heel vaak dat NAFT als wachtkamer fungeerde voor jongeren die op wachtlijsten voor andere hulpverlening stonden (bv. Sint-Niklaas).



4.3.4 Opstartduur van een traject

In onderstaande grafiek geven we de opstartduur van een gemiddeld NAFT-traject mee. Deze is gemiddeld **25 werkdagen**, net als vorig jaar. 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:

- vraagverheldering neemt veel tijd in beslag (complexe problematieken)
- jongere moet eerst nog worden gemotiveerd
- het maken van de afspraak voor het rondetafelgesprek (start traject) met alle betrokkenen neemt veel tijd in beslag.

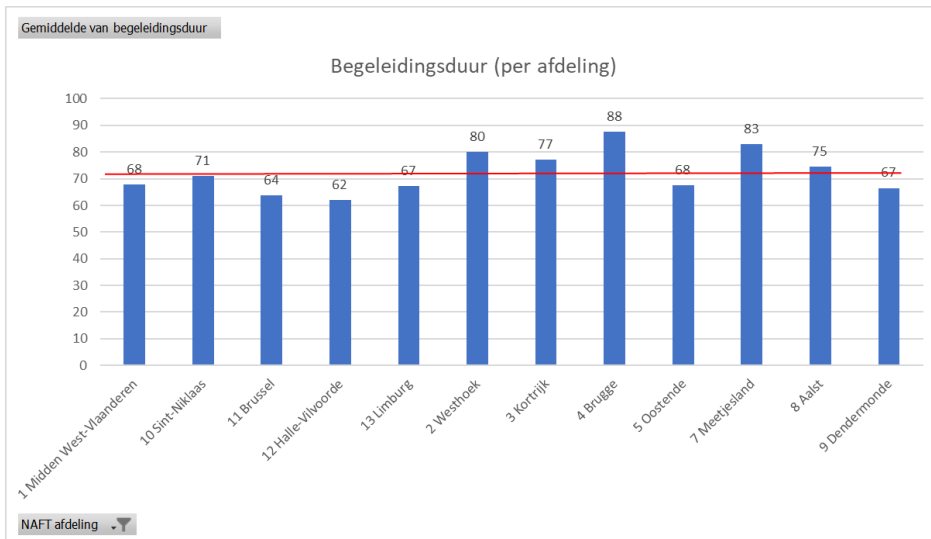


We nemen heel wat stappen om de opstartduur zo kort mogelijk te houden.

- We bekijken in samenspraak met het CLB telkens de 'urgentie' van de aanmelding en wat er eventueel in tussentijd al kan gebeuren.
- We organiseren het aanbod in samenspraak met CLB en scholen om de capaciteit zo optimaal mogelijk te benutten (bv. geen klastrajecten meer op het einde van het schooljaar).
- We zoeken mee naar oplossingen voor jongeren die (nog) niet kunnen opstarten.
- We bundelen gelijkaardige vragen naar een groepsaanbod waarbij we individuele begeleiding simultaan opstarten.
- We communiceren naar partners rond aanmeldduur zodat hierrond juiste verwachtingen bestaan.
- Op het einde van het schooljaar evalueren we in veel regio's alle aanmeldingen op de wachtlijst, zodat we weten welke aanmeldingen nog opportuun zijn.

4.3.5 Gemiddelde duur van een NAFT-traject

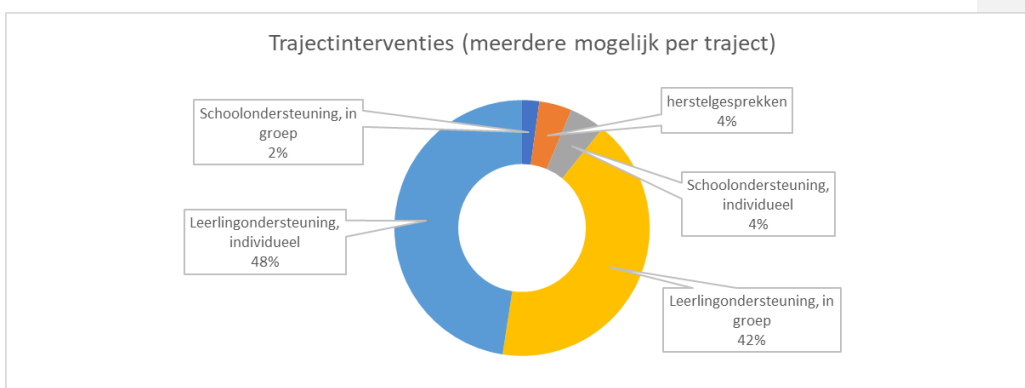
De gemiddelde trajectduur bedraagt **71 werkdagen**, een stijging van 4 dagen in vergelijking met 2022. Er zijn enkele teams met uitschieters (Brugge en Kortrijk), verder ligt dit in de meeste teams erg in lijn met elkaar.



Als we naar het aantal ingezette dagen begeleiding kijken, zien we dat ASO-trajecten gemiddeld minder intensief zijn dan BSO- of DBSO-trajecten. 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.

4.3.6 Type trajecten NAFT

NAFT is een flexibel aanbod, 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.

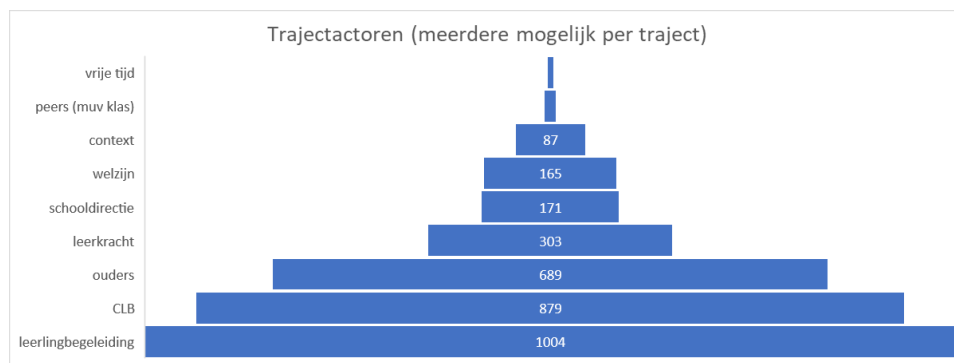


Hieruit trekken we een aantal conclusies:

- 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 echter beide of meerder actoren, maar worden niet op die manier gepercipieerd en geregistreerd. 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 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.

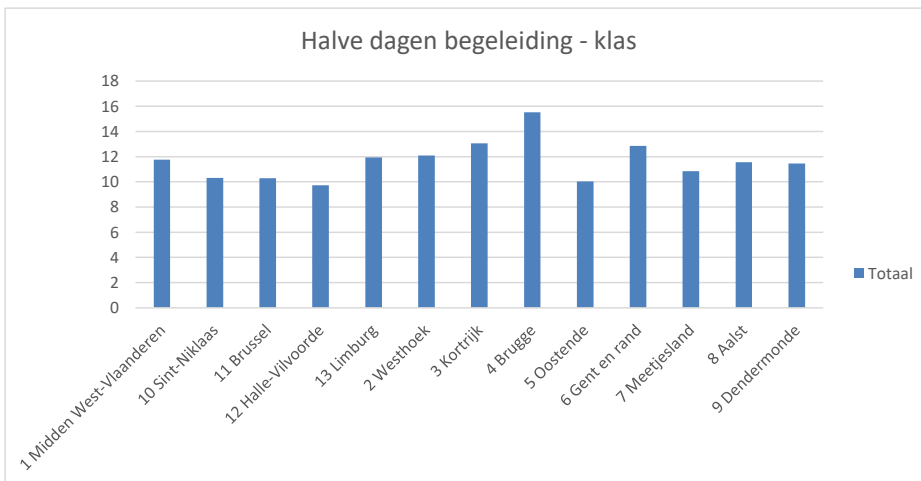
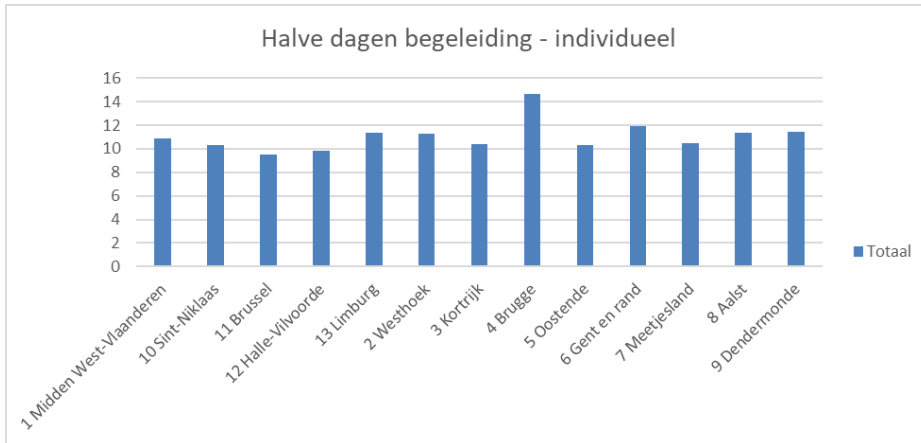


Opvallend is dat in **171 van de 1141* trajecten (=15%)** ook de schooldirectie werd betrokken. Peers en actoren buiten de schoolcontext worden relatief beperkt betrokken. Het valt ook op dat CLB niet bij alle trajecten werd betrokken. Uiteraard verloopt de aanmelding steeds via hen, maar, we catalogeren een trajectactor wanneer deze actief aan het traject deelneemt. In lokale samenwerkingen maakt het CLB in functie van hun werkdruk en/of omdat er geen band is met de jongere, de keuze om bij sommige trajecten niet actief betrokken te zijn. (bv. enkel lezen van verslagen, opnemen van rol in nazorg...).

**Ook hier is een belangrijke kanttekening dat deze eindregistratie bij klastrajecten niet bevraagd wordt in BINC.*

4.3.8 Ingezette halve dagen per traject

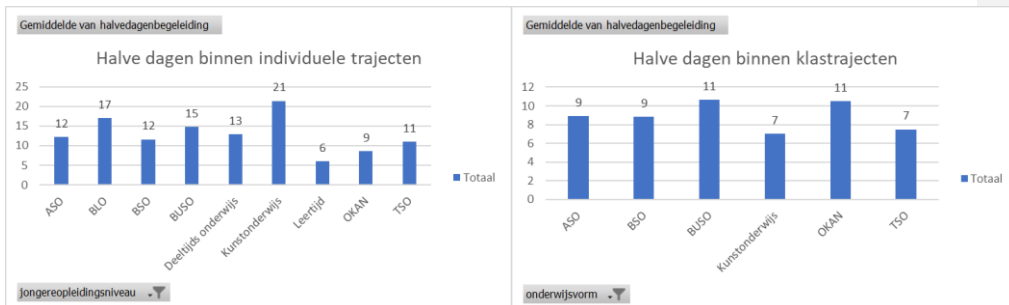
Sinds 2021 registreren we het aantal ingezette halve dagen begeleiding op trajectniveau. We zien dat een gemiddeld traject uit **12 halve dagen** begeleiding bestaat. Opgesplitst per type traject (individueel/klastraject) zien we opvallende verschillen, ook per team.



Bij deze 12 halve dagen moeten we wel deze kanttekeningen maken:

- Bij klastrajecten en soms ook voor groepsmodules staan **meerdere NAFT-begeleiders** voor een klas/groep. Je registreert echter per traject slechts één halve dag.
- 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.

Er is ook een verschil tussen het gemiddeld aantal begeleidingsdagdelen voor individuele en klastrajecten, zoals onderstaande grafieken weergeven.

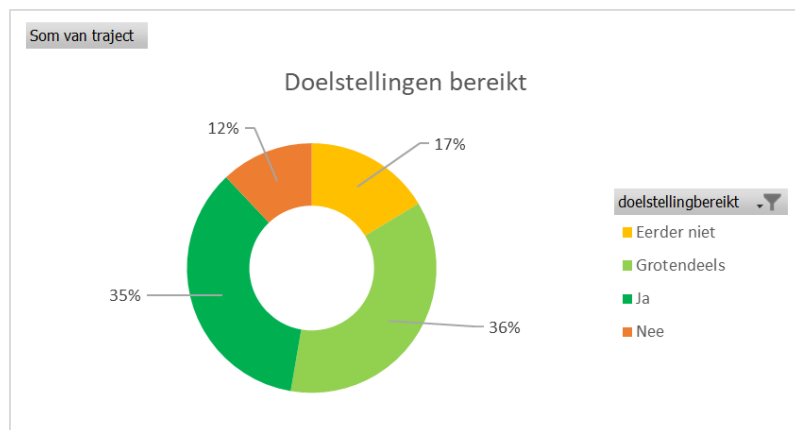


4.4 NAFT-resultaten in beeld

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.

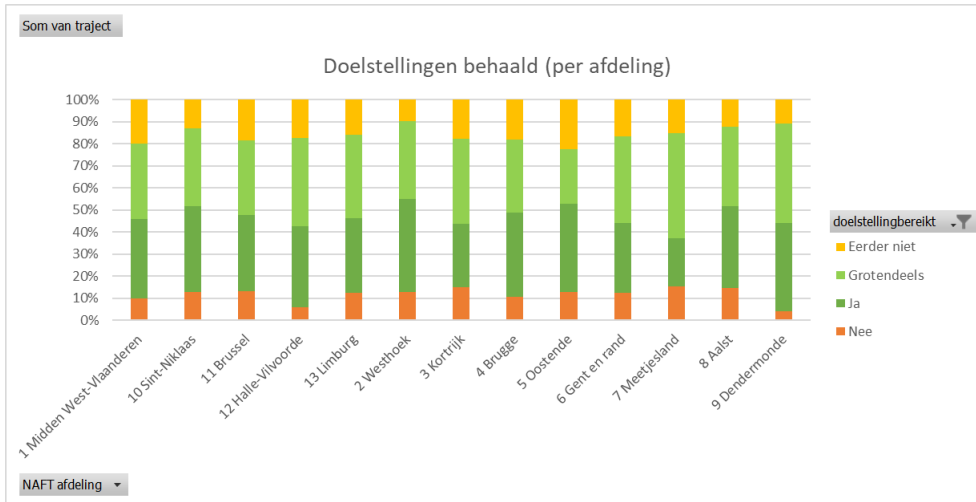
4.4.1 Bereikt NAFT zijn doelstelling?

We zien dat in **71%** van de trajecten de doelstellingen grotendeels tot volledig behaald zijn, een stijging van 3 procentpunt t.a.v. vorig jaar. In **12%** 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).

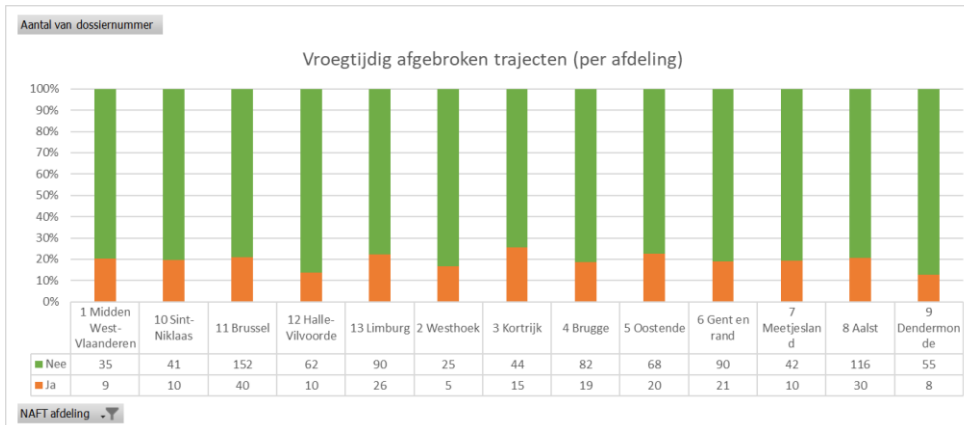


Ten opzichte van vorig jaar zien we opnieuw een kleine stijging van het aantal trajecten waarbij de doelstelling grotendeels tot volledig behaald zijn. Binnen Groep INTRO is er het voorbije jaar verder ingezet op het formuleren van realistische en concrete doelstellingen en verwachtingen bij aanvang van het traject.

Als we dezelfde grafiek uitsplitsen per team dan krijgen we dit onderstaand beeld. Op een paar kleine nuances zijn hier ons inziens geen opvallende verschillen die verdere verklaring of duiding behoeven.



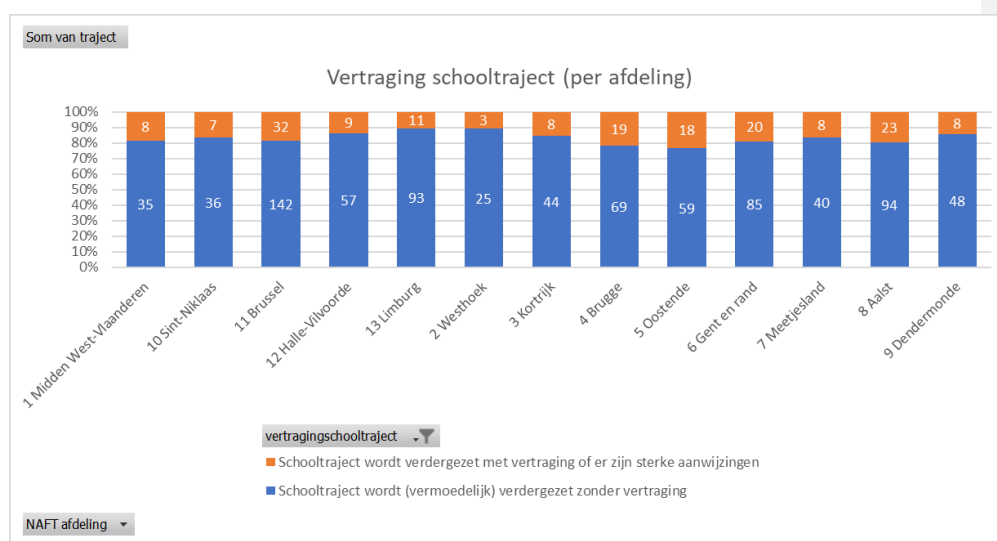
In **19%** van de gevallen werd het traject voortijdig afgebroken (vorig jaar **17%**) Redenen hiervoor zijn erg divers: verkeerde aanmelding, verandering van school, ziekte, onvoldoende motivatie, een incident.... . We zijn er ons ook van bewust dat de vertraagde opstart wegens wachtlijsten een vroegtijdige afbreking soms in de hand werkt.



We zien hier minder grote verschillen tussen onze verschillende werkingsgebieden dan vorig jaar. Dit duidt erop dat de verbeteracties die vorig jaar genomen werden (zie vorige kwaliteitsverslag) hun vruchten hebben afgeworpen.

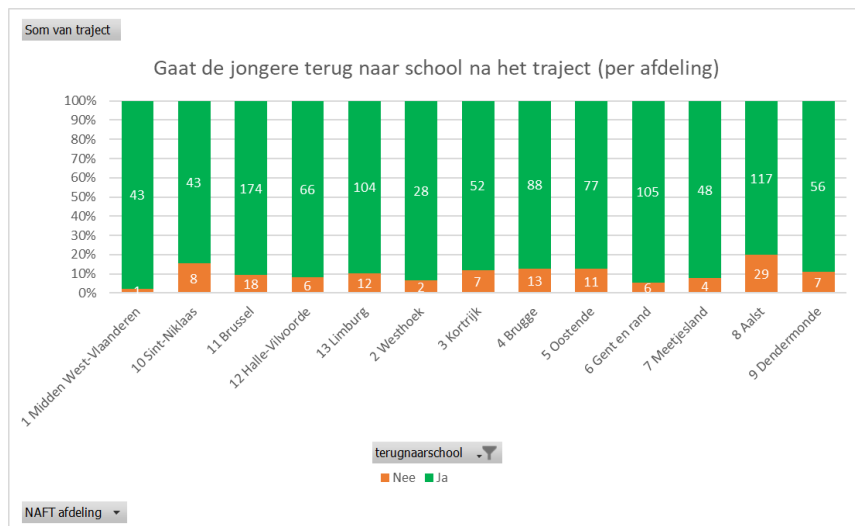
4.4.2 Is er na NAFT een vertraging binnen het schools traject?

Een andere belangrijke indicator om de **reductie van vroegtijdige schooluitval** na een NAFT-traject te meten is de vraag of het schools traject nadien kan worden verdergezet 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 **17%** (t.a.v. 23% vorig jaar) van de trajecten een indicatie dat er schoolse vertraging zal zijn. Hier scoren we dus opnieuw een stuk beter (*klastrajecten zijn niet mee opgenomen in deze cijfers*).



4.4.3 Kan de jongere zijn traject verderzetten op school?

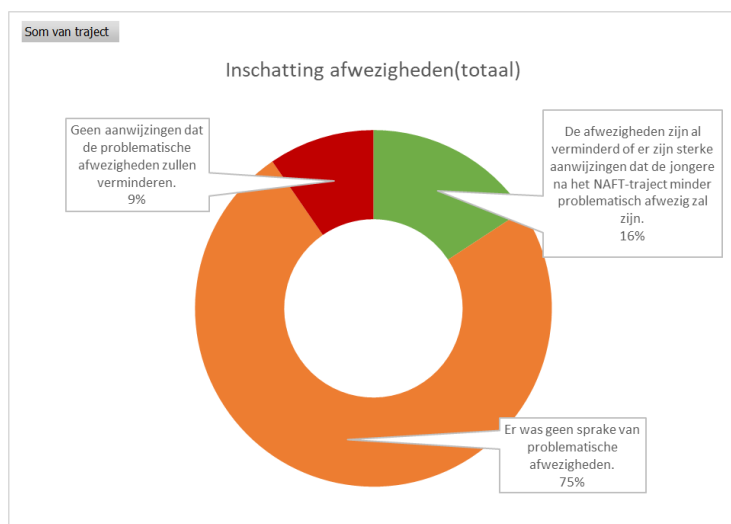
Ook de mate waarin het traject kan worden verdergezet op dezelfde school (rekening houdende met bovengenoemde kanttekeningen) is een belangrijke indicator. **NAFT zet in de eerste plaats in op het herstel** met de huidige school. We moeten hierbij wel nuanceren dat deze registratie op het einde van het traject niet altijd een voorspelling geeft, in sommige gevallen krijgt de leerling nog een kans maar volgt nadien alsnog een tuchtmaatregel. We zien dat gemiddeld in **11%** van de trajecten het schools traject na NAFT verdergezet wordt in een andere school. Vaak nemen we hier dan een rol op in de voorbereiding van de jongere en school om zoveel mogelijk kansen voor een succesvolle opstart te genereren.



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 van vroegtijdige schooluitval. Opnieuw gaat dit om een inschatting van de begeleider bij de eindregistratie. Gemiddeld genomen zien we hier dat NAFT in **16%** van de gevallen succes boekt m.b.t. de aanwezigheden. In **9%** heeft NAFT niet het gewenste effect en in **75%** is dit niet van toepassing.

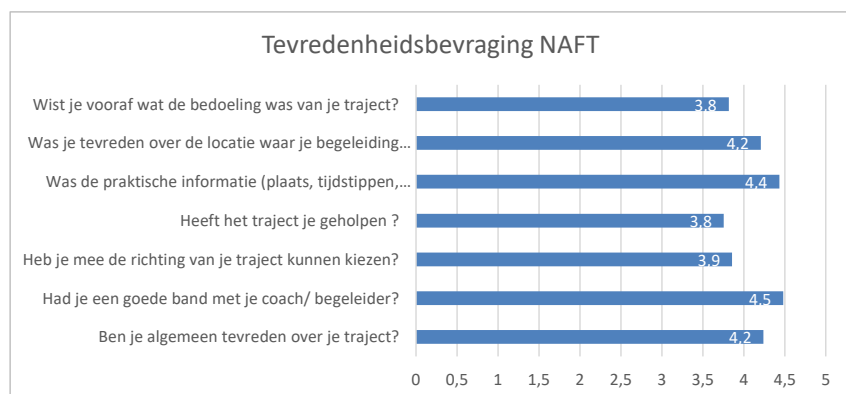




De koppeling van BINC met het CLB-registratiesysteem LARS zou ons rond het effect van NAFT nog heel wat inzichten kunnen bijbrengen. Op dat vlak vernemen we echter geen nieuws dat hierrond ontwikkelingen op til zijn.

4.4.5 Zijn de NAFT-deelnemers tevreden na hun traject?

Tijdens en op het einde van een NAFT-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 2023 verzamelden we **246 reacties**, wat op het totaal aantal trajecten (nog steeds) te weinig is. Sinds 2023 kunnen we via een QR-code op het einde van het traject, onmiddellijk meerdere actoren bevragen (ouders, CLB medewerker, school, ...). **216 van de 246 jongeren zou NAFT aanraden** aan andere leerlingen. De resultaten zijn overwegend positief tot zeer positief:



4.5 Conclusies

Uiteraard kunnen cijfers altijd op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Uiteindelijk zijn het verhaal achter deze grafieken én de conclusies en verbeteracties die je hieruit trekt, doorslaggevend in functie van kwaliteitsverbetering. Daarom gaat sinds het schooljaar 2021-2022 elk team tijdens een zelfevaluatie met deze cijfers maar ook met andere informatie van stakeholders 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 en de gelopen/lopende kwaliteitsprocessen binnen onze organisatie.

Met betrekking tot de kwaliteit van de data trekken we de volgende conclusies.

- Een maandelijkse monitoring van onze gegevens in BINC zorgt voor betere data. Sinds 2023 monitoren we ook de halve dagen begeleiding als kwaliteitscriterium.

- 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.
- 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.



Foto: Schoolteam Sint-Paulus Wevelgem bij afrondende activiteit van pedagogische studiedag rond proactief cirkelen (Ducktape).

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 groeiniveaus 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.

Omdat niet snel daarna een kwaliteitskader specifiek rond de NAFT-werking werd ontwikkeld zien we deze zelfevaluatie als een instrument om het gehele kwaliteitsbeleid van de organisatie onder de loep te nemen. Vanuit het R-NAFT referentiekader ontwikkelden we een zelfevaluatie voor de NAFT-teams (zie verder). Uiteraard raken beide elkaar, in dit hoofdstuk geven we hierbij duiding.

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 kwaliteitswerkgroep NAFT waarin dit kwaliteitsverslag, kernprocessen en referentiekader vertaald worden naar de teams.</p> <p>Deelname aan het inhoudelijk sectoroverleg NAFT</p> <p>Behalen kwaliteitslabel Qfor</p> <p>Er is een VTO beleid. NAFT-medewerkers kunnen zowel intern als extern 5 bijscholingen per jaar volgen.</p> <p>Voor leidinggevende is er een draaiboek HRM waarin een flow beschreven staat hoe we in alle fases van de tewerkstelling medewerkers begeleiden.</p> <p>De kwaliteitswerkgroep NAFT komt 2 keer samen in 2022 met specifieke focus op enkele verbeteracties voor NAFT</p> <p>De teamleiders komen 3 keer per jaar samen om het NAFT-aanbod, administratie en opstart project van de 13 afdelingen af te stemmen op elkaar.</p>
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.	In functie van ons kwaliteitslabel Qfor (zie eerder)
2	De organisatie heeft een of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid in hun takenpakket hebben.	Kris Molemans, medewerkster bij de ondersteuningsdienst O3, stuurt dit aan binnen de organisatie. Zij is ook lid van de kwaliteitswerkgroep NAFT.

	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	Deze visie is er en zit ook verankerd in procedures rond projectmanagement.
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal de volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	Deze domeinen komen allemaal aan bod binnen het Qfor-label.
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	Er zijn 6-wekelijks (RGO) opvolgingsgesprekken met leidinggevende. Aan de hand van het Qfor draaiboek waaraan elk project moet voldoen komt dit thema in alle teams aan bod. 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.	De interne audits en dit kwaliteitsverslag NAFT zorgt voor benchmarking tussen de NAFT-teams. De onderwijs-zorg inspectie en de openbaarheid van de verslagen creëert mogelijkheden voor externe benchmarking.
	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. Ook de interne audit die vanuit de ondersteuningsdienst wordt georganiseerd, verhogen de betrokkenheid.

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 teamactieplan op met verbeteracties voor het komende werkjaar. Er is een NAFT-dag op 5 oktober met meer dan 100 NAFT-medewerkers (sectorbreed) DC on tour: directiecomité gaat 3x per jaar op toer langs de teams om rechtstreeks dialoog aan te gaan.
	De organisatie betreft de bestuursorganen bij het beleid.	De belangrijkste acties rond kwaliteitsbeleid zijn opgenomen binnen het beleidsplan . Elk jaar geeft de raad van bestuur en AV van Groep INTRO haar goedkeuring op basis van het voortgangsrapport .
3	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	Medewerkers worden op diverse manieren betrokken bij de kwaliteitszorg van de organisatie. <ul style="list-style-type: none">- RGO gesprekken met leidinggevende rond persoonlijke ontwikkeling, projectdoelstellingen en verbeteracties,- Overleg met collega's op team en project-niveau- Medewerkers krijgen elk jaar kans op inspraak in de VTO planning- Leidinggevend worden op diverse momenten samengebracht rond projectbeheer en kwaliteitszorg (landelijk overleg, CLO tweedaagse, ...) In de kwaliteitswerkgroep NAFT zijn zowel medewerkers als leidinggevend vertegenwoordigd.
	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	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.	In 2023 maken teamleiders een jaarkalender op rond kwaliteitszorg. Nog in 2023 nemen we als NAFT-teams gerichte acties op om de tevredenheid bij deelnemers te bevragen (dit gebeurt onder de organisatiebrede noemer 'Stem van de klant').
	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.

Groei niveau 2020	Kwaliteitszorg: methodieken en instrumenten	Duiding
0	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	
1	De organisatie hanteert alleen ad hoc methodieken en instrumenten voor de kwaliteitszorg.	
2	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	Er is een Qfor draaiboek dienstverlening waarin alle instrumenten rond kwaliteitszorg zijn opgenomen. RGO gesprekken, tevredenheidsmeting, monitoring cijfers, en sjablonen rond de kernprocessen.
	De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor zelfevaluatie.	Groep INTRO doorloopt driejaarlijks een kwaliteitsaudit (Qfor). Jaarlijks gebeurt er ook een datascan. De NAFT-werking van het schooljaar 2022-2023 wordt in juni-juli 2023 geëvalueerd aan de hand van een gestandaardiseerde zelfevaluatie . Sinds 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.	Gegeven de externe audit doorheen de hele organisatie (project, deelnemer en HR).
	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.	In 2023 hebben we sterk ingezet op het synchroniseren van verschillende verbeteracties en kwaliteitsprocessen op elkaar. Dit resulteert in een jaarkalender voor het domein school waarin we dit opnemen. Ook de zelfevaluatie die we binnen elk NAFT-team doen gebeurt op een gestandaardiseerde en toegankelijke wijze (forms).
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 TAP (Team Actie Plan). Dat wordt op zijn beurt dan weer door medewerkers opgenomen in de 6-wekelijkse Resultaatsgerichte Opgvolgingsgesprekken met hun leidinggevenden.

Gezien de lokale diversiteit (verwachtingen partners, doelgroep, teamsamenstelling, partnerschap...) zijn er ook veel lokale verbetertrajecten rond NAFT. Op het nationale niveau moeten deze lokale verbetertrajecten in kaart worden gebracht en kan uitwisseling en kennisdeling versterkend werken. Deze stroomlijning ligt in de handen van de kwaliteitswerkgroep. Zoals eerder aangegeven doen we dit voor NAFT op niveau van het schooljaar.

Groei niveau 2020	Kwaliteitszorg: verbetertraject	Duiding
0	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.	
1	De organisatie formuleert ad-hoc verbetertrajecten.	
2	De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.	Het beleidsplan formuleert SMART verbetertrajecten over een periode van 4 werkjaren (nu 2018-2021). Via de teamactieplannen krijgen deze een lokale vertaling 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. In 2023 werd de zelfevaluatie nog verder verfijnd en administratief vereenvoudigd.
	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	Elke actie heeft een timing, eigenaar en resultaatsindicator.
	De organisatie overloopt systematisch minimaal de volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.	In het beleidsplan zijn verschillende strategische en operationele doelen gesteld rond deze domeinen. Via het voortgangsrapport worden deze systematisch opgevolgd door de teams.
	De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.	Dit gebeurt al intern via de NAFT kwaliteitsgroep, het overleg met de teamleiders NAFT. <i>Naar externe betrokkenen plannen we in 2024 een verbeteractie.</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 én vanuit onze visie op verbinding zetten we al jaren sterk in op een goed onthaal van onze jongeren. Ook in NAFT zetten we dit onverwijd 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, ook 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 2023 door de kwaliteitswerkgroep nog verder verfijnd, we voegen onder andere voorbeelden van SMART doelstellingen toe en leggen ook meer focus op schoolondersteuning in de doelstellingen.

Groei niveau 2020	Kernprocessen: onthaal van de gebruiker	Duiding
0	Er is geen procedure voor onthaal.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor onthaal.	In het trajectplan zijn de minimale vereisten voor het onthaal opgenomen. Bij elke aanmelding duiden we één vast aanspreekpersoon aan (individuele begeleider) die het traject van start tot afronding opvolgt.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep vragen we inspraak van teams en jongeren. Deze procedure wordt op de NAFT-dag voorgesteld aan de teams. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we hier ook naar.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(-n-), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.	De checklist onthaal is geïntegreerd in het trajectplan.
	De organisatie communiceert de procedure.	Teams nemen deze procedure ook mee naar belangrijke stakeholders zoals CLB en leerlingbegeleiders.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Onthaal is een structureel onderdeel van de zelfevaluatie o.b.v. 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 toeliders (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 handelingsplan³

Eén van de voorwaarden van een geslaagd NAFT-traject is dat jongeren autonomie over hun traject ervaren. Dikwijls ervaren jongeren een groot gevoel van onmacht over hun schoolloopbaan. NAFT wil hen via een krachtgericht traject terug aan het stuur zetten. Een gezamenlijke trajectbepaling en opmaken van korte en iets langere termijndoelen is dus een heel cruciale stap in het NAFT-traject. In de tevredenheidsbevraging geven de jongeren een **score van 4 op 5** over de mate waarin ze mee de richting van hun traject kunnen bepalen.

Na een aanmelding van het CLB gaat de NAFT-medewerker (samen met de jongere) de vraag verder verhelderen. Meestal doen we ook een intakegesprek met de jongere alleen om de vertrouwensband op te bouwen en de jongere voor te bereiden op de rondetafel waar de effectieve trajectbepaling plaatsvindt. Jongeren ervaren dit als erg ondersteunend.

Medewerkers beschikken over een leidraad voor intake, een sjabloon voor het trajectplan met richtvragen rond de doelstellingen en een actieplan waar de jongere zijn eigen evolutie kan bijhouden.

Groeiniveau 2020	Kernprocessen: doelstellingen en handelingsplan	Duiding
0	Er is geen procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	In het trajectplan zijn de doelstellingen, tussentijdse evaluaties en afspraken met jongere en de school opgenomen.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	Met de kwaliteitswerkgroep werken we met inspraak van teams en jongeren een uniforme leidraad voor rondetafelgesprek uit. In de tevredenheidsmeting van de gebruikers vragen we ook naar het ervaren van eigenaarschap in het bepalen van de doelstellingen.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	Dit is opgenomen in het projectdraaiboek dat ter beschikking is van alle medewerkers. Alle nieuwe medewerkers NAFT krijgen op de startersdagen een kennismaking hiermee.
	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Op het trimestriële overleg of tijdens rondetafelgesprekken worden alle betrokken actoren op de hoogte gesteld van deze procedures.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Het trajectplan wordt in november 2019 door alle teams in gebruik genomen.
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Teams nemen verbeteracties op en communiceren deze naar de kwaliteitswerkgroep en de ondersteuningsdienst 03.

³ In NAFT is er decretaal gezien geen verplichting tot een handelingsplan. Via een trajectplan houden we de evolutie van het traject bij.

	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Op projectoverleg met toeleiders wordt deze procedure geëvalueerd maar we hebben de jongeren zelf hierbij nog niet betrokken.
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	Sinds 2022 wordt dit via 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 werd de manier waarop deze bevraging bij de jongeren komt nog vereenvoudigd om ze laagdrempeliger te maken. We nemen ook acties om de stem van de klant via diepte-interviews met jongeren beter te beluisteren.

Groei niveau 2020	Kernprocessen: afsluiting en nazorg	
1	Er is geen procedure voor afsluiting en nazorg.	
	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	
2	Er is een procedure voor afsluiting en nazorg.	Zowel rond evaluatie, afsluitende rondetafel en nazorg zijn er instrumenten en een fiche waarin dit kernproces omschreven is.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	In 2020 wordt met de werkgroep een procedure uitgewerkt.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(-n-), doelstellingen en instrumenten.	Zie draaiboek NAFT
	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Op de NAFT-dag wordt deze procedure besproken en verspreid onder de medewerkers.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Sinds 1 september 2020 wordt dit toegepast.
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	Nieuwe medewerkers krijgen deze procedures sinds 2022 toegelicht op een startersdag die 3x per jaar nationaal wordt georganiseerd. <i>Vanaf 2024 is hier een digitale versie van beschikbaar en zitten deze procedures ingekapseld in een blended learning startertraject voor nieuwe medewerkers.</i>
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Door de diepte-interviews krijgen we nieuwe inzichten op hoe we jongeren beter kunnen
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	

	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De stafmedewerker voor het domein school zal in 2024 een externe opleiding volgen rond impactgericht evalueren met jongeren. We plannen deze inzichten te integreren binnen onze manier van evalueren met jongeren.
	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 volgt een vertaling binnen dit proces.

Groei niveau 2020	Kernprocessen: pedagogisch profiel	
1	Er is geen pedagogisch profiel.	
	De medewerkers stemmen hun visie op en de uitvoering van de hulpverlening ad hoc af.	
2	Er is een pedagogische visie.	Er is een pedagogisch profiel (zie NAFT1 erkenning). Daarnaast is er een algemeen pedagogisch kader (stapstenen naar werk). Beide documenten zijn aan herziening toe.
3	De organisatie documenteert de visie op hulpverlening aan de hand van onderbouwde referentiekaders met handvatten voor de hulpverleners.	In de algemene pedagogische visie (stapstenen naar werk) zijn deze referentiekaders en handvatten opgenomen. Er is ook een leidraad voor dagelijks handelen die gelinkt is aan onze missie- en visietekst.
	De organisatie heeft een duidelijke visie op en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening.	Op de NAFT-dag in 2021 hebben we met alle collega's de doelstellingen van een NAFT-traject verhelderd en in een overzicht gebracht.
	Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe.	Voor NAFT bestaat er vanuit sectoraal niveau een visualisatie van de visie en aanpak om te communiceren met scholen, leerlingen, ouders.... In 2023 wordt hierrond ook een filmpje ontwikkeld.
	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 trajectplan worden afspraken rond betrokkenheid met het (hulpverlenings)netwerk van de jongere genoteerd.
	De hulpverlening betreft het directe sociale netwerk actief bij het hulpverleningstraject van de gebruiker.	(idem)

4	De organisatie evalueert systematisch de visie op hulpverlening en de afspraken daarover en stuurt die bij.	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. Het Kompas van Groep INTRO wordt voorgesteld op de tweedaagse van leidinggevenden en alle teams van Groep INTRO (najaar 2023)
	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.

Groei niveau 2020	Kernprocessen: gebruikersdossier	
1	Er zijn geen procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	
	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers.	
2	Er zijn procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.	Er zijn procedures en richtlijnen rond aanmaak dossier, GDPR, beroepsgeheim & deontologie en gebruik sociale media . 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 privacyverklaring die elke gebruiker bij het onthaal ondertekent. We besteden extra aandacht om deze ook inhoudelijk door te nemen met elke jongere.

	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.	Deze procedures zijn allen opgenomen in het trajectplan en andere sjablonen.
	Alle medewerkers passen de procedures toe.	Uit de 2 interne audits (steekproef) die we in 2023 uitvoerden bleek dat alle afgesloten 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.	
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.

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

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

3	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken om de gebruikerstevredenheid te meten.	Elke deelnemer krijgt op het einde van zijn traject een tevredenheidsbevraging. Ook tijdens de individuele begeleidingsmomenten en evaluaties geven we hier ruim aandacht aan.
	De organisatie gebruikt systematisch een methodiek die afgestemd is op de doelgroep(en) om de gebruikerstevredenheid te meten, waarbij ze minimaal de hulpverleningsprocessen, de hulpuitvoering, de inspraak en participatie bevraagt.	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 o.a. 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.	Vanaf 2023 kan elke begeleider op projectniveau de resultaten van deze bevraging raadplegen via Power BI.
	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

Groei niveau 2020	Gebruikersresultaten: effect van de hulpverlening	
0	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de effecten van de hulpverlening na.	
2	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.	Elk trajectplan van een jongere scoort het effect van de hulpverlening en het behalen van de doelstellingen op een schaal van 4. Elk traject heeft een eindverslag.
3	De organisatie heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.	Opgenomen in het trajectplan sjabloon.
	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.	De kwalitatieve bevraging die onder leiding van de UGent ging opgenomen worden werd op het laatste moment door hen afgeblazen. We volgen dit verder op vanuit de werkgroep impact (sector).
	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 en op onze gedeelde projectsite NAFT Nationaal.
	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.	

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 resultaatsgericht 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.	
	De organisatie voert een duidelijk beleid om signalen en input van medewerkers op te vangen, en communiceert daarover.	In 2023 gaan we via het coördinatieteam en het teamoverleg met de resultaten van deze bevraging aan de slag. 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.	(zie onder)
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	Elke cluster kreeg in 2023 van de HRM-verantwoordelijke een 'rapport' met de resultaten van de tevredenheidsbevraging met hierin de belangrijkste aandachtspunten en signalen.
4	De organisatie evalueert systematisch het beleid rond de personeelstevredenheid en	De tevredenheidsbevraging zal elke twee jaar gebeuren. Daarnaast is er ook een beleid rond

	rond het omgaan met signalen en input van medewerkers en stuurt het bij.	uitdienstgesprekken en evaluatie gesprekken waarin personeelstevredenheid een belangrijk onderdeel is.
	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.	Dit gebeurt op clusterniveau tussen coördinatie en HR-dienst + stafmedewerker domein indien noodzakelijk.
	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.	Dit gebeurt op het coördinatieteam en de tweejaarlijkse 2-daagse bijeenkomst van alle leidinggevenden (zo ook in 2023).
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

	Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)	
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 absentisme 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.	In 2023 starten we met een nieuw HRM-systeem. Deze tool is pas eind 2023 operationeel. 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.
	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. In 2023 starten we met een gloednieuwe jobsite om onze organisatie aantrekkelijk doch realistisch in de markt te plaatsen.
	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>Uitrol HRM-tool in 2024</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 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

Groei niveau 2020	Samenlevingsresultaten: waardering strategische partners	
0	De organisatie gaat de waardering van de strategische partners niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de waardering van de strategische partners na.	Elk NAFT-team 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. We communiceren hierrond via lokale nieuwsbrieven en dit kwaliteitsverslag.
	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.	Elk jaar doen we binnen het domein school (waaronder ook NAFT) een partnerbevraging op het einde van het schooljaar. Daarnaast zijn er ook lokaal stuurgroepen, trimestrieel overleg en andere fora waar de lopende samenwerking geëvalueerd wordt. Hieruit vloeien per team verbeteracties voort.
	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 bevestigingen en is het moeilijker om dit systematisch in kaart te brengen. Sinds 2023 linken we de verbeteracties van de teams aan elkaar en bespreken we dit vanuit breder perspectief op de kwaliteitswerkgroep NAFT.
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

Groei niveau 2020	Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen	
0	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is. De organisatie gaat de maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc na of haar maatschappelijke opdracht nog actueel ingevuld is. De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie	
2	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren. 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	In 2023 leggen we in functie van de NAFT-dag de nadruk op de meest kwetsbare jongeren en welke rol we als NAFT-organisaties kunnen spelen om deze jongeren te blijven bereiken. We nemen als organisatie ook de leiding in het schrijfproces van het memorandum NAFT . Groep INTRO neemt o.a. via de adviesraad van de Vlaamse Jeugdraad initiatief om de positie van kwetsbare jongeren binnen het onderwijs aan de kaak te stellen.
3	De organisatie actualiseert systematisch haar maatschappelijke opdracht en houdt	Het beleidsplan van Groep INTRO fungeert als een inhoudelijk kompas voor onze organisatie. Jaarlijks

	systematisch rekening met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.	volgens we deze engagementen via verantwoordingsdocumenten ook op via Team Actie Plannen.
	De organisatie communiceert maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de overheid en andere betrokkenen.	Op landelijk niveau zijn we vertegenwoordigd in de adviesraad van de Vlaamse Jeugdraad, participeren we aan het lerend netwerk Youth Guarantee (NEET-jongeren), zetelen we in de SERV en nemen we actief deel aan het sectorverleg NAFT. Op al deze fora neemt ze telkens de stem van kwetsbare jongeren op school en arbeidsmarkt op.
4	Vanuit de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De actualisatie van onze opdracht naar de kernprocessen NAFT werd in 2020 door de kwaliteitswerkgroep en O3 opgenomen.
	De organisatie linkt de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
	De organisatie stelt de werking van de bestuursorganen af op de realisatie van de maatschappelijke opdracht.	
5	De organisatie neemt acties om, samen met andere betrokkenen, vanuit haar maatschappelijke opdracht, proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden.	
	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking.	

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

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 waarvan dit kader de basis vormt.

- We lieten de teams aan de hand van die criteria 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 organisatiebrede kwaliteitsprocedures (bv. rond tevredenheidsbevraging, interne audits, klachtenprocedure...).

Ook in dit kwaliteitsverslag rapporteren we vanuit de zelfevaluatie die alle NAFT-teams in de maand juni-juli 2023 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.

In 2023 werd het NAFT-team Gent aan een inspectie onderworpen. We merken dat de koppeling van R-NAFT, de zelfevaluatie in de teams en deze doorlichting voor medewerkers één samenhangend geheel vormt.

Tot slot zien we dit kwaliteitsverslag niet als een formaliteit maar echt als een instrument om ook de medewerkers mee te nemen in onze groei, richting een nog kwalitatievere dienstverlening.

Onderstaand zelfevaluatie-instrument geeft een kader aan de teams wat een kwalitatieve NAFT-werking inhoudt. Samen met onze medewerkers hebben we dit kader vertaald naar concrete indicatoren die ter inspiratie dienen. Teams 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.

1. De NAFT-aanbieder bereikt resultaten en streeft naar effecten.	
	1.1 De NAFT-aanbieder bereikt resultaten voor de begeleiding van de jongere.
	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 hele traject (mee doelstellingen bepalen).
	Streven naar een steunfiguur op school.
	Doelstellingen worden doorheen het hele traject bewaakt, eventueel gewijzigd doorheen het traject en geëvalueerd.
	Een klassenraad kan mee helpen evalueren of de resultaten van een traject bereikt zijn.
	1.2 De NAFT-aanbieder bereikt resultaten voor de school ondersteunende werking.
	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.
	1.3 De NAFT-aanbieder streeft naar betrokkenheid en tevredenheid van de jongere, de klasgroep, de ouders en de school.
	Openheid en transparantie rond aanmelding, doelstellingen en stappen in het traject naar de jongere toe stimuleert betrokkenheid en tevredenheid.
	De NAFT-begeleider werkt laagdrempelig t.a.v. 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.
	1.4 De NAFT-aanbieder streeft naar effecten op langere termijn
	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. Bv. poster met gezichten van NAFT elk jaar ophangen in de leraarskamer, kalender met quotes, stickers, info brochures....
2. De NAFT-aanbieder draagt bij tot de ontwikkeling van de jongere en begeleidt hem bij een gekwalificeerde uitstroom.	
	2.1 NAFT-aanbieder biedt kwaliteitsvolle begeleiding aan de jongere die buiten het onderwijs (dreigt te) vallen.
	2.1.1 De NAFT-aanbieder geeft de begeleiding vorm vanuit een gedragen visie en maakt gebruik van passende methodieken.
	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.
	2.1.2 De NAFT-aanbieder voorziet in een traject op maat van de jongere, een groep jongeren of een klasgroep.
	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 worden aangepast.
	2.1.3 De begeleiding is gericht op herstel van een positief contact van de jongere met zichzelf, zijn persoonlijk netwerk en de maatschappij.

	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 deeltappen 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 e.a.) 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.
	2.1.4 De begeleiding is gericht op relationele verbinding.
	De NAFT-begeleider ontwikkelt een positieve, professioneel nabije band met de jongere.
	Een eerste stap is elkaar leren kennen en vertrouwen opbouwen (mag niet worden overgeslagen).
	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.
	2.1.5 De begeleiding is doelgericht en zet in op de versterking van de jongere en de klasgroep.
	Het concretiseren van de doelstellingen (geformuleerd op intake) gebeurt best in samenspraak met de jongere zelf. We maken dit samen met de jongere concreet a.d.h.v. 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.
	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.
	De NAFT-begeleider kent het onderscheid tussen meldingsplicht en beroepsgeheim en kan dit ook in praktijk toepassen.
	Doorheen het hele traject is er duidelijkheid en transparantie naar de jongere omtrent wat er moet worden gemeld.
	2.1.7 De NAFT-aanbieder werkt laagdrempelig.
	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 bereikt kan 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.
	2.2 De NAFT-aanbieder realiseert een doelgericht aanbod voor de jongere.
	2.2.1 De NAFT-aanbieder voorziet in een aanbod dat doelgericht inzet op de ontwikkeling van persoonlijke en sociale vaardigheden en attitudes.
	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 een vast aanbod wordt constant bijgesteld o.b.v. de noden.
	Rond elk thema worden verschillende doelstellingen uitgewerkt waaraan kan worden gewerkt.
	Individuele begeleiding en groepsaanbod worden voldoende afgewisseld.
	Er is een goeie balans tussen vraaggericht en aanbod gericht werken.
	Elk NAFT-team gaat op zoek naar een manier om het aanbod zo maximaal mogelijk aan te passen aan de noden die leven op scholen: stuurgroep, vragenlijst...
	2.2.2 De NAFT-aanbieder voorziet in een aanbod dat doelgericht inzet op de ontwikkeling van schoolse en beroepsgerichte vaardigheden en attitudes.
	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.
	2.2.3 Het aanbod bestaat uit verschillende werkvormen.
	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, groepswork, vrijwilligerswerk, projectwerk, digitaal, atelierwerk...).
	2.2.4 De inhoud van het aanbod speelt in op de noden, vragen en interesses van de jongere.
	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...) wordt 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.
	2.3 De NAFT-aanbieder ondersteunt de school.
	2.3.1 De NAFT-aanbieder werkt complementair aan de school, de pedagogische begeleidingsdienst en het ondersteuningsnetwerk.
	De 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.
	2.3.2 De NAFT-aanbieder zet steeds in op het voorkomen van vroegtijdige schooluitval.
	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.
	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.
	De school durven confronteren met zaken die niet werkzaam zijn/ hiaten van het systeem van die school benoemen.
	Durven het mandaat vragen 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.
	2.3.4 De NAFT-aanbieder ondersteunt de school/ het lerarenteam tijdens en na een NAFT-begeleiding.
	Leerkrachten en ruimer schoolpersoneel wordt fysiek uitgenodigd op onze locatie tijdens contactmomenten met de jongere.
	De NAFT-aanbieder zorgt dat hij voldoende fysiek aanwezig is op de school doorheen een traject.
	De NAFT-aanbieder bevraagt leerkrachten fysiek of digitaal n.a.v. 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 meegeven aan lerarenkorps.
	2.4 De NAFT-aanbieder geeft de begeleiding vorm samen met de jongere, zijn persoonlijk netwerk, de school, de CLB's en andere externen.
	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 inzetten op het netwerk van de jongere, dit netwerk in kaart brengen zodat je hierop een beroep kan doen tijdens de begeleiding.
	De ouders uitnodigen op het intakegesprek 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 aan 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 bevroegd, op basis van deze bevraging wordt de werking geëvalueerd en aangepast waar nodig.
	Regelmatig stilstaan 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.
	Beginnende begeleiders worden opgeleid/meegenomen door ervaren werknemers zodat ze verschillende begeleidingsstijlen ontdekken en hierin hun eigen begeleidingsstijl zoeken.
	Uitwisselen van methodieken en vormingen tussen oudere en nieuwere medewerkers.
	Feedback durven geven aan elkaar (zowel positief als negatief), in open dialoog gaan met collega's.
	Het hanteren van een nationaal forum over inhoudelijke zaken (vormingen, methodieken)...
	Een inventaris van methodieken, spelmethodieken, boeken (soort van bib-catalogus) op nationaal niveau (bv. Sharepoint) zodat iedereen weet welke methodieken er bestaan en/of waar die zich bevinden.
	3.3 De NAFT-aanbieder voert een financieel, infrastructureel en materieel beleid.
	Als organisatie inzetten op verschillende ruimtes: vormingsruimten atelierruimte + het onderhouden van de ruimtes/ het gebouw. Het gebouw moet aangepast zijn aan het aanbod.
	3.4 De NAFT-aanbieder voert een participatief kwaliteitsbeleid en evalueert zijn werking op cyclische wijze.
	Minstens jaarlijks worden alle partners bevroegd, op basis van deze bevraging wordt de werking geëvalueerd en aangepast waar nodig.
	Bij elk traject wordt het NAFT-traject geëvalueerd door de jongeren zelf, en de leerkrachten bij een klastraject.
	Minstens één maal per jaar wordt dit zelfevaluatie instrument ingevuld om input te geven aan het kwaliteitsverslag en verbeteracties per team te bepalen.



Foto: tijdens een module Sterk Genoeg (weerbaarheid) reflecteren jongeren al doende rond dit onderwerp en leren ze strategieën aan om op een juiste manier assertief te zijn (NAFT-team Dendermonde).

6. Kwaliteitsplanning

Het NAFT-project is één van de vele projecten binnen Groep INTRO. 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 inhaken. Hieronder doen we dit met een 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 de hele 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 uit het beleidsplan 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 2023 zijn uitgevoerd met een directe link met NAFT.

- Het team van NAFT Kortrijk bezoekt een partnerorganisatie in Leiden om geïnspireerd te worden (en te inspireren) rond het werken op de brug tussen welzijn en onderwijs.
- Het NAFT-team in Oostende werkt een module uit rond polarisatie in de klasgroep.
- Binnen het NAFT-team Brussel werd in 2023 sterk ingezet op het bijdragen aan de nationale mediatheek met draaiboeken, uitgewerkte vormingen en methodieken.
- Verschillende NAFT-teams organiseerden netwerkbijeenkomsten voor partners waar naast de NAFT-werking ook de brug met andere domeinen (werk, vrije tijd, buurt) en actoren (CAW, politie, lokaal bestuur...) werd geslagen.

Teams beschikken ook over posters waarmee ze hun TAP kunnen visualiseren op de locatie. Op de tweedaagse voor leidinggevendenden wisselen we ook uit met elkaar rond deze acties. Leidinggevendenden beschikken over een digitale opvolgtool 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 leidinggevendenden. Het behalen van het kwaliteitslabel Qfor mag als een bekroning gezien worden voor het vele werk dat hierrond is volbracht en blijvend gebeurt (om het label te behouden).

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

- sjabloon trajectplan met automatische koppeling aan deelnemer bij aanmaak in registratiesysteem
- CRM-systeem voor monitoring trajecten en GDPR-proof omgeving voor deelnemersdossiers (zie verder)
- allerhande aanvullende sjablonen voor verslagen en rapportage
- monitoringstabel # trajecten en # trajecten in BINC
- onderhoud aanmeldtool www.aanmeldingNAFT.be
- online deelnemersbevraging
- online vragenlijst voor partners
- zelfevaluatie op teamniveau met opvolging verbeteracties
- folder met mogelijkheid tot lokale aanpassingen.

In 2023 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 steekproefgewijs enkele dossiers en projectsites (Sharepoint) doorlichten. In 2023 werden opnieuw 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 – BINC

Een kwalitatieve begeleiding van een jongere of klasgroep bestaat ook uit een correcte registratie en administratie. Zowel in functie van de begeleiding van de jongere zelf als voor een goed projectbeheer, het kunnen doorgeven van signalen binnen het netwerk, beleidsvoerend werk....

Groep INTRO werkt voor al haar projecten met Dynamics gekoppeld aan een SharePoint-omgeving. Voor projectmonitoring maken we gebruik van Power BI die gegevens visualiseert en opvolgbaar maakt.

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 2023 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, Annemie Vandenhende – projecteigenaar NAFT, Jan Langeroot – stafmedewerker O3 Domein School). 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 is er een landelijk overleg met de teamleiders zodat er een goede informatieflex is en we de lokale stand van zaken nationaal goed kunnen opvolgen. Dit overleg bevordert ook de lokale afstemming tussen de verschillende NAFT-aanbieders.

6.5 Inhoudelijk sectoroverleg

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

Na een bevraging bij alle NAFT-aanbieders richtte het inhoudelijk sectoroverleg enkele werkgroepen rond prioritaire thema's op.

- **Kwaliteit:** deze werkgroep stond op 'sluimerstand' wegens de onduidelijkheid die er in 2023 nog was rond het kwaliteitsverslag en beleid vanuit Opgroeien. Rond de NAFT-inspecties was er wel een eenmalige uitwisseling. In 2024 zal met deze groep rond geleerde lessen uit de inspecties worden gewerkt.
- **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 richtten we in het najaar van 2022 deze werkgroep op. We startten met een bevraging die, samen met een cijferanalyse, door 21 NAFT-werkingsgebieden ingevuld werd. In 2023 ondernemen we vanuit deze input gerichte acties en wordt dit thema centraal geplaatst **op de NAFT-dag (sector)**.
- **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 gelijknissen, verschillen en goede praktijken. Deze werkgroep werkt in 2023 verder toe naar resultaten om tot een kwalitatievere dienstverlening te komen. We overleggen ook met CLB en onderwijspartners rond deze procedures en afstemming tussen partners.
- **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. In 2023 werd dit gefinaliseerd met deze [video explainer](#) als resultaat.

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. In 2022 en 2023 ging dit niet door aangezien er op 5 oktober een NAFT-dag werd georganiseerd op sectorniveau. Die dag verzamelden 200 medewerkers in Brussels voor een goed gevulde dag met een keynote van Johan Declerck, enkele getuigenissen van NAFT-jongeren en hun begeleiders en casustafels waarbij 8 'profielen' van jongeren met een grote afstand tot onderwijs centraal stonden.

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). 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 i.f.v. verdeling trajecten. Ook de netwerken Samen tegen schooluitval werden hierbij betrokken i.h.k.v. verzamelen van gegevens. De ondersteuningsdienst van Groep INTRO staat in voor het technisch onderhoud van deze ICT-oplossing. In totaal verwerkt deze aanmeldtool het voorbije jaar **een 1600** aanmeldingen voor NAFT.

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. In 2023 mogen we in het NAFT-team van Gent voor de eerste keer een NAFT-inspectie verwelkomen. We kunnen hier direct een aantal lessen uit trekken maar krijgen ook heel wat positieve feedback die we als een bevestiging zien van een kwalitatieve werking.

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 manieren 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 o.a. door middel van landelijk overleg, uitwisseling en expertise willen uitspelen. In 2023 komen **de teamleiders** 3 keer samen om de projectopvolging van NAFT te bespreken. Op de agenda van dit overleg staat o.a.:

- gezamenlijke verbeteractie: inwerking nieuwe medewerkers, finetunen van HR-flow & afstemmen lokale inwerking op nationale vormingsmomenten
- projectmonitoring
- uitwisseling rond de inzet van de crisismiddelen 1Gezin1Plan
- bespreking en afkloppen nota communicatie binnen een NAFT-traject (zie verder)
- bespreking en afkloppen nota omgaan met alcohol en middelengebruik bij deelnemers
- uitleg rond het innovatief project in Brussel
- formuleren van beleidsaanbevelingen rond aanmelddruk en samenwerking met CLB's.

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'⁴ ook naar buiten met een ondersteuningsaanbod voor leerkrachten en andere professionals die met jongeren werken. Thema's als groepsdynamiek, reactiebeleid, verbindend communiceren en grensoverschrijdend gedrag worden op een praktijkgerichte manier besproken en uitgediept.



De laatste jaren ziet Ducktape de vraag naar procesbegeleiding binnen scholen verder toenemen en worden enkele langdurige convenanten afgesloten. Met enige trots publiceren we in maart 2021 Klasdynamiek(t)⁵, een uitgave 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 al enkele jaren deze bundel mee aan leerkrachten waar we een klastraject doen binnen NAFT. In 2023 stellen we vast dat 2500 exemplaren zijn verspreid en zijn we toe aan een tweede druk. Ook de vouwfolder 'Mijn Ontplooiing' is een geweldig succes en wordt zowel door NAFT-collega's als scholen (leerlingbegeleiding) gebruikt binnen de individuele begeleiding van jongeren. We ontwikkelen met een team van medewerkers fiches per thema om begeleiders te inspireren met werkvormen zodat deze vouwfolder nog kwalitatiever kan ingezet worden.

In 2023 zetten we de weg richting groei verder met Ducktape. In de kerngroep (mensen met personeelsinzet op het project Ducktape) zitten eind 2023 **10 medewerkers uit 9 verschillende NAFT-teams**. Daarnaast is er een grote groep van versterkers. Dit zijn collega's die het Ducktapeverhaal van dichtbij willen opvolgen en sporadisch in een traject meestappen om de Ducktaper te ondersteunen en tegelijk zelf meer vertrouwd te geraken met deze materie. Zij zorgen ook voor een warm contact met de school wanneer de Ducktape-begeleider er minder concreet vertrouwd is.

6.11 Herstelambassadeurs

Het thema 'herstel' is onlosmakelijk verbonden met de NAFT-doelstelling en het DNA van elke NAFT-medewerker. We zien echter dat dit thema op verschillende manieren wordt geïnterpreteerd, er honger naar meer kennis is en teams zoeken naar manieren om deze herstelgerichte houding vorm te geven.

In 2023 werd daarom de groep van herstelambassadeurs in het leven geroepen. Op regelmatige tijdstippen komt deze groep samen met als doel de organisatie (breder dan NAFT) te versterken in visieontwikkeling en begeleidershouding. Vanuit deze groep wordt het VTO-aanbod (herstelgerichte basishouding) doorontwikkeld, stellen we een 'herstel toolbox' samen, geven we een presentatie op elk NAFT-team en wisselen we kaders, handvaten, tips... met elkaar uit.

⁴ www.ducktapeversterkt.be

⁵ <https://www.groepintro.be/nl/school/ducktape-versterkt/#klasdynamiekthandleidingvoormeerverbindingindeklas>

6.12 Kwaliteitswerkgroep NAFT

6.12.1 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 (vanaf 2023 zeker ook vanuit verslag inspecties)
- uitwerken van concrete hulpmiddelen: procedures, kernprocessen...
- klankbord voor projecteigenaar NAFT en beleidsmedewerker O3
- verzamelen en doorgeven van klanken uit de praktijk rond kwaliteitsprocessen (bv. VTO-beleid)
- jaarlijks organiseren van de interne NAFT-dag⁶ en ander vormingsaanbod voor medewerkers.

In 2023 kwam de werkgroep 3 keer samen. Op de agenda stond:

- implementatie van de zelfevaluatie en het formuleren van verbeteracties
- checklist rond inwerking nieuwe medewerkers
- screenen en feedback geven op starterstraject (blended learning presentatie)
- nota rond minimale verwachtingen communicatie NAFT-traject
- nota rond drugs en middelengebruik binnen de NAFT-werking
- NAFT-matrix om inhoudelijke uitwisseling tussen teams te bevorderen
- evalueren trajectplan (zowel inhoudelijk als administratief).

6.12.2 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 2023 ziet de samenstelling er uit als volgt:

- | | |
|---|---|
| - Jan Langeriaert
(beleidsmedewerker jongeren O3) | - Merlies Wanielista
(NAFT-medewerker Limburg) |
| - Kris Molemans
(beleidsmedewerker kwaliteit O3 - gastlid) | - Annemie Vandenhende
(coördinator Brussel - PE NAFT) |
| - Renilde Leeuwerick
(teamleider NAFT Kortrijk) | - Dimitri Vingerhoets
(medewerker NAFT Vlaams-Brabant) |
| - Jozefien Morre
(medewerker NAFT Oostende) | - Saar Lestaeghe
(medewerker NAFT Brussel) |
| - Julchen Neefs
(medewerker NAFT Sint-Niklaas) | |

⁶ Sinds de sector jaarlijks een NAFT-dag organiseert en er ook in de regio's al uitwisselingsmomenten zijn, nemen we dit niet meer nationaal op binnen Groep INTRO.



Foto: jongeren in het NAFT-project Halle-Vilvoorde staan aan de hand van boogschieten stil bij vragen als 'wat wil ik bereiken', 'hoe zorg ik voor focus' en 'wat leidt me hier van af'.

7 Convenant NAFT Brussel: innovatief werken rond problematische afwezigheden

Eind 2022 sloten we met het Agentschap Opgroeien een convenant waarin het Brusselse NAFT-team vrijgesteld werd van 37 trajecten (15% van hun aantal erkende modules). In plaats daarvan gaf de convenant de opdracht om in te zetten op een pilootproject rond problematische afwezigheid. Er was i.s.m. de CLB-directies voorafgaand besproken om in twee scholen actief in te zetten op de aanpak van spijbelende jongeren. Hieruit werd al wat praktijkervaring en onderzoek samengebracht in een werkgroep.

Het project is bovendien gebaseerd op onderzoek dat aantoont dat een **autoritatief⁷ schoolklimaat** het best scoort in het tegengaan van problematische afwezigheden en dus schooluitval. Een vroegtijdige detectie en doorgedreven aanklappende aanpak vanuit waakzame zorg werpen de meeste vruchten af, zeker in de eerste graden van het secundair onderwijs. We stellen echter vast dat scholen noch de expertise noch de mankracht hebben om hier zo intensief op in te zetten (want piekperiode september-oktober).

Met opmerkingen [AV1]: Is dat een woord (sorry, mij niet zo gekend in dat geval)?

De projectaanpak of ondersteuning vanuit NAFT Brussel bestaat uit een aantal pijlers.

- Screening van beleid afwezigheden door middel van observatie en gesprekken (tijdens het 3^{de} trimester van schooljaar -1).
- Intensieve aanwezigheid op school ter ondersteuning van secretariaat & leerlingenbegeleiding (1^{ste} trimester).
- Aanklappende opvolging van leerlingen die problematische afwezigheid vertonen (niet enkel B-codes!) d.m.v. huisbezoeken of leerlingcontacten (1^{ste} trimester).
- Opvolgen van jongeren die nood hebben aan een intensievere begeleiding binnen reguliere NAFT-werking (warme overdracht).
- Opstellen of finetunen van een performant opvolgsysteem op maat van de school (vervolg).
- Schoolondersteuning rond brede basiszorg om verbindend schoolklimaat te bevorderen (vervolg).

In het kader van dit project is een stuurgroep samengesteld met hierin directie en leerlingenbegeleiding van de deelnemende scholen, CLB, Centraal Meldpunt Brussel KANS, Agentschap Opgroeien, departement Onderwijs en VUB/Universiteit Tilburg (onderzoeker Gil Keppens).

Het doel van dit innovatief project is om naar het laatste projectjaar (2025) te komen tot een draaiboek/samenwerkingsmodel rond deze problematiek.

“We wachten niet tot de jongere veelvuldig afwezig is. Afwachten en toekijken geeft jongeren het gevoel niet opgevolgd te worden. Of nog veel sterker: het gevoel dat niemand op school hen mist.”

Meer info kan ingewonnen worden bij jan.langerart@groepintro.be.

⁷ **Autoritatief schoolklimaat** combineert een veeleisende en gedisciplineerde aanpak op academisch vlak met een responsieve aanpak. De academische ambities zijn duidelijk geformuleerd en leerlingen krijgen ruimte om te participeren. (<https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/samen-tegen-schooluitval/schooluitval-voorkomen/verbindend-schoolklimaat>)

8 Getuigenis: brief van NAFT-jongere/tiener aan zijn leerkracht

Traditiegetrouw sluiten we dit kwaliteitsverslag af met een beeld, tekst, getuigenis van een NAFT-jongere. Dit jaar kozen we voor een brief van een jongere aan zijn leerkracht.



De jongeren mochten binnen hun individuele NAFT-begeleiding een (anonieme) brief schrijven en erin pennen wat ze nooit zouden durven zeggen aan hun leerkracht. Deze brief werd uit het Frans vertaald door onze NAFT-begeleider Nadia Koumzi.

Liefste leerkracht

Dit is de brief die ik zou wil schrijven...

De strijd die we op dit moment doormaken. Ik heb het nodig. Ik heb deze strijd nodig.

Ik kan het je niet vertellen omdat ik er geen woorden voor heb en het zou hoe dan ook geen zin hebben. Maar ik heb deze strijd nodig.

Ik heb nu nodig om je te haten en ik heb jou nodig om te overleven op school. Ik heb jou nodig om te overleven tout-court, ik haat je soms en jij haat mij. Ik heb deze strijd nodig, ook al haat ik het.

Het maakt niet uit waarom we deze strijd voeren: huiswerk, discipline, school, mijn sociale leven en relatie met de andere leerlingen en leerkrachten, mijn keuzes, mijn fouten en mijn gedrag. Het doet er niet toe. Ik heb je nodig om tegen te vechten en ik heb je nodig om me te bevechten en te verdedigen als er een schijn van medelijden in uw opkomt voor mijn arme verdwaalde ziel...

Ik heb wanhopig behoefte aan jou om het andere uiteinde van het touw vast te houden.

Om me vast te houden terwijl ik aan de andere kant worstel - terwijl ik mijn oplossingen zoek in deze harde wereld, voel ik me alsof ik weet wie ik ben, wie jij bent voor wie wij zijn en wie de anderen zijn.

Ik heb geen thuis... mijn wereld speelt zich voornamelijk hier af... maar niemand om het te zien... niemand om het te horen...

Op dit moment zoek ik wie ik ben en soms kan ik dat alleen vinden als ik jou aanhaal. Als ik alles wat ik weet in wat jij me hebt geleerd, weggooi.

Dan heb ik het gevoel dat ik besta en kan ik even ademhalen. Iemand die om me geeft... iemand die de strijd wil aangaan... voor mij... voor mijn toekomst...

Ik weet dat je verlangt naar een zachtere leerling die steeds luistert en meewerkt. Ik weet het omdat ik die leerling ook verlang, en dat verlangen doet me nu pijn, want ik weet zelf dat ik beter kan zijn...

Ik heb deze strijd nodig en ik moet zien dat mijn gevoelens slecht of groot zijn – ze zullen jou niet vernietigen, noch mij.

Ik heb nodig dat je mij ondersteunt en aandacht geeft, zelfs in mijn slechtste dagen, zelfs als het lijkt alsof ik je niet nodig heb en als ik niet gehoorzaam. Ik heb jou nodig als mijn ouders hun werk niet doen, ik heb jou nodig om mijn grenzen te bewaken, ik heb jou nodig om mij STOP te zeggen wanneer ik ze overschrijd... al wil ik het niet horen...

Ik weet dat het vervelend is om gehaat te worden en als slecht gelabeld te worden. Ik voel hetzelfde van binnen, maar ik heb nodig dat je het tolereert en dat andere volwassenen het ook tolereren. Omdat ik op dit moment niet anders kan... zijn.

Als je al je collega's wilt verzamelen en een "overlevende tiener" in de klas wilt hebben, prima. Of praat over me achter mijn rug – het kan me niet schelen. Dat neem ik erbij.

Laat me niet in de steek. Geef deze strijd niet op. Ik heb het nodig.

Het is de strijd die me zal leren dat mijn schaduw niet groter is dan mijn licht. Het is de strijd die me zal leren dat slechte gevoelens niet het einde van een relatie betekenen. Het is de strijd die me zal leren naar mezelf te luisteren, zelfs als dat anderen teleurstelt.

En deze specifieke strijd zal eindigen. Zoals elke storm, zal het voorbijgaan. En ik zal vergeten en jij zult vergeten. En dan zal ik terugkomen. En ik zal nodig hebben dat we ons aan het touw vastklampen. Ik zal dat keer op keer nodig hebben, jarenlang.

Ik weet dat er niets fundamenteel bevredigends is aan dit werk voor jou als mijn leerkracht. Ik weet dat ik je waarschijnlijk nooit zal bedanken en dat ik je standpunt zelfs niet zal erkennen.

Eigenlijk zal ik je waarschijnlijk zelfs bekritisieren voor al dat harde werk. Het lijkt erop dat niets van wat je doet genoeg zal zijn. En toch vertrouw ik volledig op je vermogen om in deze strijd te blijven.

Het maakt niet uit hoe vaak ik ruzie met je maak of hoe vaak ik de klas op stelten zet. Het maakt niet uit hoe vaak ik chagrijnig of agressief ben. Het maakt niet uit hoe vaak ik zwijg...

Houd alsjeblieft vast aan het andere uiteinde van het touw. En weet dat je het belangrijkste werk doet dat iemand op dit moment voor me zou kunnen doen.

Uw herrie schopper in de klas... uw tiener die u stiekem waardeert voor al wat je voor hem doet...



Foto: jongeren op trektocht (NAFT Dendermonde)

9 Aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst

Met dit laatste hoofdstuk willen we als organisatie de ontwikkelingen die we in onze NAFT-praktijk zien, vertalen naar enkele aanbevelingen en aandachtspunten voor de toekomst.

9.1 Vraag stijgt, aanbod blijft: NAFT wordt een duur goed

We zouden dit hoofdstuk kunnen starten met te herhalen wat we vorig jaar ook al vaststelden. Door een samenloop van omstandigheden merken we een sterk toenemende vraag bij CLB's naar ondersteuning en dus ook bij uitbreiding naar schoolexterne partners zoals NAFT. Het rechtstreeks toegankelijke aanbod en het brede doelstellingskader van NAFT is aantrekkelijk en zorgt voor een aanzuigeffect.

De lange wachttijden voor opstart hebben uiteraard in de eerste plaats voor de jongeren een negatief effect. De effectiviteit en de impact van het traject lijden hier sterk onder. Voor sommige jongeren komt het traject te laat, en wordt er (toch) naar tuchtmaatregelen gegrepen.

Op projectniveau zien we dat scholen dan ook hun aanmeldstrategie aanpassen. Sommigen gaan sneller aanmelden in de wetenschap dat het nog even kan duren voor het traject opgestart geraakt. Het is op zich natuurlijk positief dat scholen vroeger detecteren wanneer een leerling dreigt af te haken. Andere scholen gaan echter net niet meer aanmelden. Ze zoeken naar andere oplossingen. Cynisch genoeg moeten we hier dus zeggen dat de wachtlijsten een emancipatorisch effect hebben. Het risico van niet-aanmelding is echter niet alleen dat de jongere niet (tijdig) wordt geholpen, maar ook dat we een fout beeld van de reële ondersteuningsnood krijgen en zo kansen missen om met jongeren met een gelijkaardige aanmeldingsreden toch een groep te vormen. Tot slot zien we ook dat CLB-medewerkers jongeren op diverse plaatsen aanmelden, wat een soort carrousel in beweging brengt. We adviseren CLB's dan ook om voor hun aanmelding even telefonisch contact op te nemen met NAFT-aanbieders om samen de aanmeldstrategie te bespreken. We zien in de meeste regio's wel een sterke vorm van samenwerking rond deze moeilijke situatie.

Een ander belangrijk neveneffect van de stijgende vraag is dat de keuze voor langdurige, complexe trajecten steeds minder aantrekkelijk wordt. NAFT-uitvoerders, maar ook aanmelders, moeten zich behoeden voor het effect van *'cherry picking'* waarbij de meest kwetsbare jongeren (of diegene waar de kansen op 'snel' succes het laagst liggen) uit de boot dreigen te vallen. Op de NAFT-dag in oktober hebben we deze jongeren dan ook centraal gesteld. We zien binnen de sector dat zeker de organisaties met een POT-historiek zich grote zorgen maken over het feit dat deze jongeren (in de rode zone⁸) tussen de plooiën van beleidskeuzes vallen.

Kortom, de stijgende nood en vraag zet druk op het systeem. We ervaren daarbij vooral een groot spanningsveld tussen de goede samenwerking van actoren in de uitvoering, en de samenwerking tussen actoren in beleidsvoering. We kunnen niet ontkennen dat de relatie tussen verschillende partners zo onder druk komt te staan.

⁸ 'Kwetsbare jongeren in het secundair onderwijs in de rode zone' – Opgehaald van Agora (<https://www.agorawebzine.be/artikels/kwetsbare-jongeren-in-het-secundair-onderwijs-in-de-rode-zone>)

9.2 Veranderend landschap

Zo komen we naadloos bij het gegeven dat NAFTA op dit moment in een zeer volatiele omgeving aan de slag is. Zowel de modernisering van het secundair onderwijs als de invoering van het leersteundecreet zet veel in beweging. NAFTA is hierin een kleine en relatief nieuwe partner, en afstemming tussen diverse actoren en hun rol is volop bezig.

In 2023 kwamen er bovendien vanuit Opgroeien extra middelen richting NAFTA-aanbieders vanuit het crisis- en investeringsplan. In een aantal regio's ging dit gepaard met moeilijke maar wel broodnodige gesprekken rond de rol van en afstemming tussen partners.

9.3 Veranderende doelgroep?

Steeds meer horen we ook van scholen dat de problematieken of crisissen die zich vroeger 'beperkten' tot het secundair onderwijs, ook (al) zichtbaar worden in het lager onderwijs. We zien ook steeds meer vragen uit basisonderwijs onze kant op komen. Het zijn scholen die zoeken naar oplossingen voor moeilijke klasgroepen, voor problematisch afwezige leerlingen, voor welzijnsproblematieken die kansen op leren in de weg staan, voor gedragsproblemen.... Er is inhoudelijk zeker geen doorslag te maken van NAFTA naar het basisonderwijs, maar we geloven wel dat we als organisatie zeker relevante expertise in huis hebben om ook in het basisonderwijs ondersteunend te werken.

De nota 'Vroeg en nabij' is ons inziens dan ook actueler dan ooit. Met onze actieve inbreng in het overleg basisonderwijs willen we deze klanken uit de praktijk naar een hoger niveau tillen en goede praktijken delen: in verschillende regio's is Groep INTRO met lokale middelen immers actief binnen het basisonderwijs.

9.4 Veranderende vraag?

Tot slot zien we ook de vraag naar dagbesteding of 'time-out' sterk groeien. NAFTA kan hier zeker een deel van de oplossing bieden. Met lokale middelen wordt er vaak samengewerkt naar een aanbod dat aan deze vraag tegemoet kan komen. Vanuit een preventieve kijk en met het oog op herstel willen we waakzaam zijn voor het 'faciliteren' van schooluitval in dit soort projecten. Het blijft een uitdaging om het engagement van onderwijs (de school) aan boord te houden. We zien dat de toename van deze vraag vaak komt vanuit problematieken zoals 'schoolweigering', (faal)angst of psychische kwetsbaarheden. Op vlak van klasmanagement zien we een sterk toenemende vraag naar ondersteuning van klassen in 1B en 2B. Ondersteuning van scholen om met deze recente 'nieuwe' groep leerlingen om te gaan is hier zeker aan de orde.

9.5 Aanbevelingen: Memorandum NAFTA

Tot slot plaatsen we graag het 'Memorandum NAFTA – recht op excelleren' in de kijken. Dit memorandum werd opgemaakt vanuit de sector van NAFTA-aanbieders en bevat onze bezorgdheden met aanbevelingen voor toekomstige beleidsmakers. We delen het ook langs deze weg graag:

https://www.groepintro.be/library/files/Memorandum_NAFT_2023_V3.pdf.



