



## Integraal kwaliteitsbeleid

Natuuracademie zet in op verschillende methodieken en domeinen om te werken rond kwaliteitszorg zowel in de organisatie intern als de werking extern.

Deze nota vormt een samenvatting van de acties op verschillende domeinen:

[Strategie en beleid](#)

[Financieel beleid](#)

[Medewerkersbeleid](#)

[Impactvol werken](#)

[Evaluatiebeleid](#)

[Kennisopbouw, kennisborging en kennisdeling](#)

[Processen in de organisatie](#)

## Strategie en beleid

Natuuracademie werkt met beleidsperiodes van 5 jaar.

Het [beleidsplan](#) bestaat uit twee onderdelen:

- [het inhoudelijk deel](#): hierin verwerken we de beleidsuitdagingen tot een samenhangend geheel van strategische en operationele doelen, die de gehele werking van Natuuracademie omvat.
- [het zakelijk deel](#): dit omvat onder andere het financiële plan, het medewerkersbeleid, de andere aspecten van een integraal kwaliteitsbeleid, en bestuur

Het beleidsplan met zijn doelstellingen en bijhorende indicatoren worden gebruikt als basis voor de jaarplanning. De voortgang wordt opgevolgd aan de hand van de indicatoren in het [meetplan](#).

De organisatie en de werking wordt op gezette tijden onder de loep genomen en bijgestuurd waar nodig. Zie ook onderdeel evaluatiebeleid [werking](#) & [organisatieniveau](#)

### Monitoring

Natuuracademie heeft een uitgewerkt kwaliteitsbeleid op basis van de PDCA cirkel van Deming. In een eerste stap tekenen we een beleid uit. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn de strategische en operationele doelstellingen met hun indicatoren. Ook zakelijke doelstellingen zijn opgenomen. In een tweede stap voeren we de doelstellingen uit. Natuuracademie heeft als derde stap een monitorsysteem in twee delen.

In een eerste deel van het monitorsysteem worden de indicatoren op langere termijn opgevolgd in een spreadsheet met een kleursysteem naargelang we de indicator al dan niet halen. De gegevens voor deze spreadsheet halen we uit verschillende bronnen. We hebben bijvoorbeeld een rapport waar we alle activiteiten die we organiseren met alle zinvolle gegevens registreren. We evalueren ook onze activiteiten (zie evaluatiebeleid).

Afhankelijk van de indicator bekijken we 1 of 4 keer per jaar waar we staan. De evaluatie gebeurt naargelang de indicator op verschillende overlegmomenten, zoals een dienstoverleg, teamoverleg, bestuur of management team.

In een tweede deel worden de indicatoren nauwer opgevolgd. Elke maand of om de twee maanden bekijken we bepaalde aspecten zoals personeelsuitgaven, aantal vormingsuren per team en inkomsten van onze vormingscursussen. Dit wordt in het managementteam en bestuur bekeken en indien nodig actie ondernomen.

Op basis van die monitoring kan het beleid aangepakt worden. Onderweg in een beleidsperiode kunnen nieuwe indicatoren bijkomen of niet meer opgenomen worden. Zo zijn er financiële indicatoren bij gekomen in de voorbije periode doordat we een negatieve afrekening hadden, en zijn er enkele indicatoren gewijzigd omdat de doelstellingen bijgestuurd werden.

## Financieel beleid

Natuuracademie verwerft inkomsten uit drie kanalen:

- Werkingssubsidies van Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk
- Vrije middelen verworven via deelnemersgelden en vergoedingen voor geleverde prestaties door medewerkers (vrijwilligers en personeel). We kunnen deze middelen 'vrij' gebruiken.
- Projectsubsidies: afkomstig van overheden of andere instanties. Deze zijn afgebakend in tijd en gebruik, en dienen vooral om nieuwe methodieken uit te proberen.

Het doel is om de vrije middelen en de projectsubsidies op hetzelfde niveau te houden over een langere tijdsperiode.

De details over het financieel beleid kan je nalezen in het [beleidsplan](#) en het [voortgangsrapport](#).

De financiële situatie wordt opgevolgd door het bestuur en de directie. Er wordt gewerkt met een jaarlijkse begroting, afrekening maar ook meerjarenbegroting.

Natuuracademie volgt de financiën zo op:

- Maandelijks worden loonuitgaven, andere bedrijfsinkomsten en inkomsten vormingscursussen ('vrije middelen') nagekeken.
- Na Q2 volgt een uitgebreidere budgetcontrole. Deze is onderwerp van een gezamenlijke bestuursvergadering in september.
- Uitgaven en inkomsten komen in het ERP systeem terecht en volgen goedkeuringslijnen

# Medewerkersbeleid

## Personeel

Het team van Natuuracademie is ingebed in de moedervereniging Natuurpunt vzw. Voor taken die niet tot onze kerntaak behoren, doen we beroep op hun ondersteuning: bv. voor personeelsmanagement, boekhouding, facility en communicatie. Hiervoor betaalt Natuuracademie jaarlijks een bijdrage aan Natuurpunt vzw.

Om de verschillende onderdelen van het personeelsbeleid op te volgen gebruiken we Eblox van SD Worx. Het gaat hier om verlof en andere afwezigheidsaanvragen, competentiecyclus, functieomschrijvingen, overuren en vormingsbeleid.

## Vormingsbeleid

Vormingsbeleid Natuurpunt:

Vorming en ontwikkeling zijn nauw gelinkt aan een competentie- en talentbeleid. We hechten belang aan vorming en voeren daarom een actief vormingsbeleid. We maken een vormingsplan op dat bestaat uit de concrete planning van zowel interne als externe vormingen die we aanbieden. Naast die aangeboden vormingen, kan je als medewerker ook zelf een voorstel tot vorming doen. [Zie ook personeelsite voor meer](#) info

Per collega voorziet Natuuracademie 250 euro opleidingsbudget per jaar. Het budget voor gezamenlijke opleidingen komt daar bovenop. Opleidingen worden geregistreerd in Eblox van SD Worx.

Specifiek voor Natuuracademie:

- Medewerkers kunnen cursussen en activiteiten van Natuuracademie gratis volgen in hun vrije tijd
- Op jaarbasis minstens 1 gezamenlijke opleiding
  - Winter 2021-2022 Teamzorg met The Human Link,
  - Winter 2020-2021: Verbindende communicatie door Impuls vzw
- In flow en functioneringsgesprekken komt het vormingsplan per collega aan bod.

## Functionerings- en opvolgingsgesprekken

De organisatie heeft een traditie van jaarlijkse functionerings-, plannings- en opvolgingsgesprekken. We maken hiervoor gebruik van de [instrumenten](#) van de personeelsdienst van Natuurpunt vzw.

## Organigram

- Organigram op punt gezet in 2021-2022
- Taakomschrijvingen cel Ontmoeting & Cocreatie verfijnd en geupdate
- Functieomschrijvingen hele dienst worden in 2023 - Q1 2024 geupdate

## Intervisie

Tijdens overlegmomenten van de verschillende cellen of teams wordt er ruimte voorzien voor intervisie, ook op managementniveau. Bij een aantal staat dit structureel op de

agenda (bv. bij team lesgevers: presentaties bekijken), bij andere gebeurt dit eerder organisch. (bv. bij vormingsconsulenten)

## Vrijwilligers

[Deze nota](#) geeft visie op hoe Natuuracademie samenwerkt met vrijwilligers. Je vindt er geen actieplannen maar een beschrijving van de bestaande werkwijze. Voor verschillende categorieën vrijwilligers ontwierpen we een concreet actieplan.

## Bestuur

Natuuracademie is een vzw bestuurd door een algemene vergadering, een bestuur en een managementteam.

In de AV zetelen de vertegenwoordigers van het Open Netwerk. Het Open Netwerk definiëren we als het netwerk van organisaties die werken rond natuur- en milieueducatie (NME) waar we een samenwerkingsverband mee hebben. In totaal komt de AV van Natuuracademie 3 keer per jaar samen. Eind maart komt enkel de AV van Natuuracademie vzw samen voor de goedkeuring van de jaarrekening en het jaarprogramma. Eind april en begin december gaat de AV door samen met de AV's van de andere deelverenigingen van Natuurpunt. De AV heeft het laatste woord over het financiële en inhoudelijke beleid. In de AV worden beleidsplannen, voortgangsrapporten, begrotingen en rekeningen goedgekeurd. De leden van de AV worden gekozen door de AV zelf.

5 keer per jaar komt het bestuur van Natuuracademie vzw samen. Daarbovenop is er 3 keer per jaar een gezamenlijke bestuursvergadering met de andere besturen van Natuurpunt. De gezamenlijke bestuursvergadering bekijkt de financiële gezondheid van de verschillende deelvzw's en van de unie.

De leden van het bestuur worden gekozen door de AV van Natuuracademie. Het bestuur kiest in zijn schoot een voorzitter, ondervoorzitter, secretaris en penningmeester. Het personeel is vertegenwoordigd door de directeur van Natuuracademie. Het bestuur van Natuuracademie vaardigt een bestuurslid af die zetelt in het bestuur van Natuurpunt vzw en vice versa. De personeelsvertegenwoordiging in het bestuur deelt aan het personeel de agendapunten en beslissingen mee.

Het bestuur volgt de principes van goed bestuur, houdt een tweejaarlijkse zelfevaluatie en voert ook de acties uit de nota [HR voor bestuurders](#) (van Natuurpunt vzw) uit.

## Impactvol werken

We plannen met het oog op impact:

- Strategische doelstellingen zijn impactvol geformuleerd, en bepalen welke leereffecten we bij welke doelgroep willen bereiken.
- Voor de operationele doelstellingen hebben we gewenste output en outcome bepaald.
- We bepalen voor elke activiteit welke effecten we willen nastreven bij een bepaalde doelgroep: op korte termijn en bij voorkeur op langere termijn. Dat

vraagt een visie over de inhoud, maar ook over de methode waarmee we die inhoud aanbrengen.

Impactgedreven werken weerhoudt ons er niet van om vlot in te spelen op de reacties van een doelgroep tijdens een activiteit. Waar nodig leren we hieruit en stellen we de doelstellingen en methodes bij. Ook de ervaringen van minder geslaagde activiteiten kunnen de vereniging doen groeien.

Waar mogelijk wordt een regulier aanbod afgestemd op een specifieke doelgroep om hen zo beter te bereiken. Dit deden we door bv. te kijken wat werkt bij een bepaalde doelgroep, activiteiten anders gaan inrichten. concreet voorbeeld: natuur in de stad voor (jonge) stedelingen verder ontwikkelen (Beleef de natuur)

Binnen een beleidsperiode wordt twee à drie maal een bevraging gedaan bij een grote groep deelnemers over de activiteiten van Natuuracademie. De resultaten geven ons informatie over de impact van de activiteiten van Natuuracademie of helpen ons bij de herwerking van een activiteitenaanbod zoals de opleiding natuurgids.

### Impactmetingen

- tweejaarlijks een [outcome meting](#) bij langlopende cursussen in SD2
- Bevraging van afgestudeerde natuurgidsen
  - Hoofddoel: zicht krijgen op hoe hun vervolmakingstraject (jaar 2) verlopen is en wat Natuuracademie hier anders kan in doen, hoe het contact is met medecursisten en partners, en of ze al actief zijn als natuurgids.
  - Bevraging gebeurde in december 2021-januari 2022. 179 respondenten. Bevraging 850 deelnemers die hun getuigschrift behaalden uit 54 cursussen die startten vanaf febr 2016 tot febr 2021.
  - Dit diende als basis om de opleiding natuurgids te hervormen. We organiseerden inspraakmomenten met mede organiserende partners (mei 2022)
- Bevraging (december 2022) van deelnemers die [langlopende opleiding](#) (10 of meer activiteiten) volgden. We bevroegen 1039 deelnemers aan programma's met 10 of meer activiteiten uit de jaren 2019 (pre-corona) en 2021 (in corona) . 183 deelnemers (18%, 98 deelnemers uit 2019, 81 uit 2021) vulden het formulier in.

### Een uitdaging: het verzamelen van verhalen met impact

Natuuracademie heeft weinig ervaring met kwalitatieve evaluatiemethoden waar de significante veranderingen die door deelnemers ervaren zijn door het volgen van een traject, verzameld worden. Methodieken hiervoor zijn *most significant change* en *story weaving*. In 2024 wordt een try-out gedaan met de methodiek *story weaving* binnen het project *Talentmatch*. Daarna willen we dit regelmatig gebruiken bij de evaluatie van complexe, sociale trajecten waar de leerresultaten niet altijd vooraf helder te formuleren zijn. Nu horen we bijvoorbeeld regelmatig dat een opleiding natuurgids iemand zijn leven heeft veranderd, dat zijn verhalen die je vaak maar enkele jaren later hoort en dus niet meteen na de opleiding kan capteren. Met het toepassen van dergelijke evaluatiemethodiek krijgen we nog een beter inzicht wat die verandering teweegbracht.

Deze verhalen kunnen verwerkt worden in sociale media posts.

**Uitdaging:** Aangezien we weinig expertise hebben, is een opleiding noodzakelijk. In de periode 2025-2026 volgen we een opleiding (online, live of lezen). We contacteren ook organisaties met ervaring om expertise uit te wisselen. Dit wordt opgenomen door de collega's werkzaam voor SD3.

## Evaluatiebeleid

### Externe werking

Hieronder verstaan we activiteiten die we zelf met en voor anderen organiseren, waarbij we feedback vragen van de deelnemers en samenwerkingspartners. We hanteren hiervoor verschillende methodieken gaande van digitale evaluatie tot live-momenten.

#### Activiteiten

- Na afloop van een activiteit waar er inschrijvingen bijgehouden worden, wordt er een evaluatie gestuurd naar de deelnemers. Deze worden nauw opgevolgd zodat we kunnen bijsturen waar nodig. Onze activiteiten worden over het algemeen zeer positief geëvalueerd. Zakt de gemiddelde score onder 4 op 5, dan wordt er extra aandacht aan besteed.
- Bij langlopende cursussen zoals de opleiding natuurgids wordt er zowel tijdens als na de activiteit bij de deelnemers en samenwerkingspartners geëvalueerd:
  - Tussentijds gebeurt een digitale evaluatie door de deelnemers en een live evaluatie met de samenwerkingspartners
  - Aan het einde van het traject is er zowel een digitale als live evaluatie door de deelnemers en live met de samenwerkingspartners.

#### Samenwerking

- Na afloop van een activiteit ontvangt de samenwerkingspartner een evaluatieformulier. Dit omvat een evaluatie van de inhoud, methodiek, praktische organisatie en een algemene score van de samenwerking.
- Bij langlopende cursussen wordt er ook een live evaluatiemoment voorzien met de samenwerkingspartners.
- Vaste samenwerkingsverbanden zoals met de Gezinsbond, JNM en de partners van het Open netwerk worden op regelmatige basis geëvalueerd en besproken met de partner in kwestie.

#### Cocreatieve trajecten

- Trajecten worden grotendeels geëvalueerd ter plaatse met de deelnemers en de samenwerkingspartners tijdens evaluatiemomenten/vergaderingen aan het einde van het traject. Bij langdurige trajecten kan dit ook tussentijds.

## Interne werking

### Zelfevaluatie

Met een zelfevaluatie maak je een kritische analyse van het verleden en heden van jouw organisatie en geef je er een beoordeling van. Door een duidelijk beeld te krijgen van de huidige situatie kan je de toekomst beter voorbereiden. Een zelfevaluatie omvat verschillende aspecten, zoals de werking, de behaalde resultaten, output/outcome, de bedrijfsvoering en de organisatie. Het is van belang om te weten hoe de organisatie functioneert, voor wie ze werkt, wie er wel of niet wordt bereikt en wat ze wel of niet aankan. Dit helpt bij het bepalen van een toekomstig beleid.

Jaarlijks wordt er door de directie een zelfevaluatie opgemaakt aan de hand van de [Humanoscoop](#) (een model van Humano vzw). Zo kunnen we onze evolutie doorheen de jaren opvolgen. In [deze samenvatting](#) kan je de verbeterpunten en ondernomen acties bekijken van 2020 tot nu bekijken.

De resultaten van zelfevaluatie naar aanleiding van het schrijven van het beleidsplan (2018) kan je [hier](#) bekijken. (EFQM model)

### Stakeholdersbeuraging

Bij het opmaken van elk nieuw beleidsplan doen we een stakeholdersbeuraging op twee manieren:

- Diepteinterviews bij vrijwilligers, subsidieverstrekkers, freelancers en partnerorganisaties.
- Online enquête bij deelnemers en vrijwilligers

In 2018 heeft de laatste plaatsgevonden. De resultaten kan je [hier](#) bekijken

De eerstvolgende is gepland in najaar 2023. De documenten kan je [hier](#) bekijken.

### Intervisie

Zie onderdeel [Medewerkersbeleid](#)

## Kennisopbouw, kennisborging en kennisdeling

Eén van de sterktes van onze organisatie is dat we doorheen de jaren enorm veel kennis hebben opgebouwd bij zowel vrijwilligers als personeel. Kennis omvat onder andere inhoudelijke en methodische expertise, maar ook vaardigheden en kennis van procedures. Dit kan gaan van kennis over natuur en milieu (vogels, paddenstoelen, klimaat, ...), tot het organiseren van een natuurbelevingsweekend of het aan de slag gaan met groepen op een cocreatieve manier.

We gaan uit van het principe dat onze kennis collectief is. Veel verschillende personen (zowel personeel als vrijwilligers) in de vereniging weten enorm veel, maar door onze individuele kennis en vaardigheden te delen met elkaar wordt onze expertise groter en worden onze ideeën sterker.

Het proces van kennisopbouw, borging en deling is niet lineair, dit volgt geen vast afgelijnd stappenplan van A naar B.



We zetten hierop in voor verschillende doelgroepen: het personeelskader, bestuur en AV, vrijwilligers Natuuracademie & Natuurpunt unie, maar ook extern naar de buitenwereld toe (andere organisaties, brede publiek, ...)

Afhankelijk van het topic kan er gekozen worden voor verschillende methodieken voor het borgen en delen, onder andere: het uitwerken van een draaiboek rond functies of processen, het opnemen van videomateriaal voor online cursussen, het organiseren van masterclasses voor personeel of vrijwilligers, het voorzien van uitwisselmomenten, ...

## Bij personeel

Een deel van onze kennis en expertise als organisatie zit geconcentreerd bij personeelsleden. Denk hierbij aan expertise over natuur, methodieken zoals cocreatie en de kennis van processen in de organisatie.

- Op jaarbasis deelt het personeel actief onder elkaar expertise. Dit kan gaan over het volgen van een boeiende studiedag en de lessen daaruit delen, of de door de jaren heen opgebouwde expertise van een personeelslid vastleggen en verspreiden. Het delen kan de vorm aannemen van een kort digitaal verslag, een vormingssessie voor het team, een webinar, een presentatie tijdens een middagvergadering van Natuurpunt.
- We ontwikkelen nieuwe cursussen en draaiboeken voor terugkerende activiteiten zoals de opleiding natuurgids of groot bushcraftweekend.
- We ontwikkelen draaiboeken voor bepaalde procedures bijvoorbeeld in kader van on-/offboarding, bij de inzet van nieuwe software of indien iemand langdurig afwezig is. Zo zorgen we dat deze taken - al dan niet tijdelijk - overgenomen kunnen worden.
- Personeelsleden leren daarnaast over elkaars onderwerpen en aanpak door gericht een activiteit van een collega bij te wonen.

**Uitdaging:** Dit vraagt extra aandacht om alle aspecten vol te houden. Jaarlijks maken we een actieplan met topics die we dit jaar willen aanpakken.

## Bij vrijwilligers, open netwerk en Natuurpunt

Het ondersteunen van vrijwilligers door het ontwikkelen van draaiboeken, presentaties of het geven van workshops vormt een belangrijke piste wat betreft kennisborging en deling. Deze materialen stellen ons in staat om onze expertise gestructureerd en toegankelijk te delen met geëngageerde vrijwilligers. Hierdoor wordt enerzijds de kennis die binnen Natuuracademie aanwezig is, op een effectieve manier ingezet. Anderzijds krijgen we hierop ook input en feedback van onze vrijwilligers, waardoor we ook hun kennis en ervaring kunnen borgen.

Acties die hier vermeld zijn, ondersteunen de werking van de strategische doelstellingen.

Kennisdeling naar de vrijwilligers gebeurt via de eerder vermelde vormingsdagen voor vrijwilligers, webinars, draaiboeken, leerplatformen,... We doen dit door netwerkmomenten te organiseren zoals de algemene vergadering, natuurgidsendagen en thematische uitwisselmomenten rond onder meer diversiteit en inclusie en Snuit, het jeugdtraject van Natuurpunt.

Daarnaast is er ook heel wat expertise bij vrijwilligers. We geven hen de kans om aan voorvermelde uitwisseldagen actief bij te dragen, helpen hen met het uitwerken van draaiboeken (bv. binnen innovatiefonds-projecten) en voorzien digitale platformen waarop ze hun expertise kunnen delen met anderen. Zo vormen we lerende netwerken rond bepaalde thema's, doelgroepen of methodieken.

Binnen de unie van Natuurpunt werken we ook actief mee rond kennisdeling en borging. We gaan op regelmatige basis samenwerkingen aan met bijvoorbeeld Natuurpunt Studie. Zo capteren we kennis die bij hen zit en delen dit met deelnemers en vrijwilligers (bijvoorbeeld via vorming voor vrijwilligers of webinars). Daarnaast delen we ook onze expertise met de andere



diensten van Natuurpunt wat betreft kwaliteitszorg (bijvoorbeeld monitoringssysteem, procedures en draaiboeken) maar ook inhoudelijke en methodische expertise (bijvoorbeeld rond diversiteit of jeugd).

## Extern

We zijn actief aanwezig op diverse netwerkmomenten van andere organisaties en platformen (Pulse, NME/EDO, Netwerk natuur & gezondheid, OP/TIL, ...), waar we niet alleen onze kennis delen, maar ook actief bijdragen aan de discussies en activiteiten. Deze interacties bevorderen een bredere uitwisseling van ideeën en binnen het netwerk rond sociaal-cultureel volwassenenwerk en natuur- en milieueducatie.

**Uitdaging:** We bekijken 4 keer per jaar aan welke netwerkmomenten we al dan niet meedoen en wie van het team de juiste collega of vrijwilliger is om hier aan bij te dragen.

## Processen in de organisatie

De stafmedewerker interne projecten is onder andere verantwoordelijk voor het kritisch opvolgen van de processen in onze werking en waar mogelijk te optimaliseren. Dit kan gaan van louter administratieve processen tot organisatorische workflows waarbij meerdere personen betrokken zijn.

De optimalisering van de processen gebeurt in overleg met andere medewerkers. Dit naar aanleiding van resultaten uit de zelfevaluatie, een nood, wens of klacht vanuit het personeel, vrijwilligers of deelnemers. We streven naar efficiënte en heldere processen, zodat de medewerkers zich kunnen concentreren op de inhoud en geen tijd verliezen met omslachtige of trage administratieve processen.

Nieuwe processen worden uitgetekend in overleg met, getest en afgetoetst met betrokken medewerkers. Indien nodig wordt er een korte opleiding voorzien om betrokkenen in het nieuwe proces wegwijs te maken. Na een bepaalde tijd volgt een evaluatie en bijsturing waar nodig.

In de beleidsperiode 2021-2025 zijn er grote stappen gezet op volgende vlakken:

- Integratie van een oude contactendatabank naar het ERP systeem van Natuurpunt
- Het aanvraagproces door partners van educatieve activiteiten
- De migratie naar de nieuwe website van Natuurpunt

Voor de periode 2026-2030 voorzien we volgende grotere acties:

- De migratie naar Google workspace (zie IT)
- De migratie naar een nieuw ERP en CRM systeem (zie IT)
- Evaluatiesysteem om kwalitatieve feedback te capteren bij deelnemers