



Communicatiekit

Leren en Verbeteren met Ervaringen

Toolkit communicatie is bedoeld voor iedereen die hieraan kan en wil bijdragen: van gemeenten tot jeugdhulpaanbieders en van cliënt- en brancheorganisaties tot beroepsverenigingen.

Deze toolkit bestaat uit:

Inhoud

1	Achtergrondinfo	2
	Aanleiding.....	2
	Aanpak.....	2
	Online Vertelpunt.....	2
	Duidingsbijeenkomsten.....	3
2	Acties	4
	Uitzetten van het online vertelpunt.....	4
	Tips & trucs.....	4
	Uitnodigen achterban online vertelpunt.....	5
	Nieuwsbericht eigen communicatiekanalen.....	7
	Persbericht.....	7
	E-mail-handtekening.....	8
	Social media.....	8
	Flyer (zie bijlage).....	8
	Logo.....	8

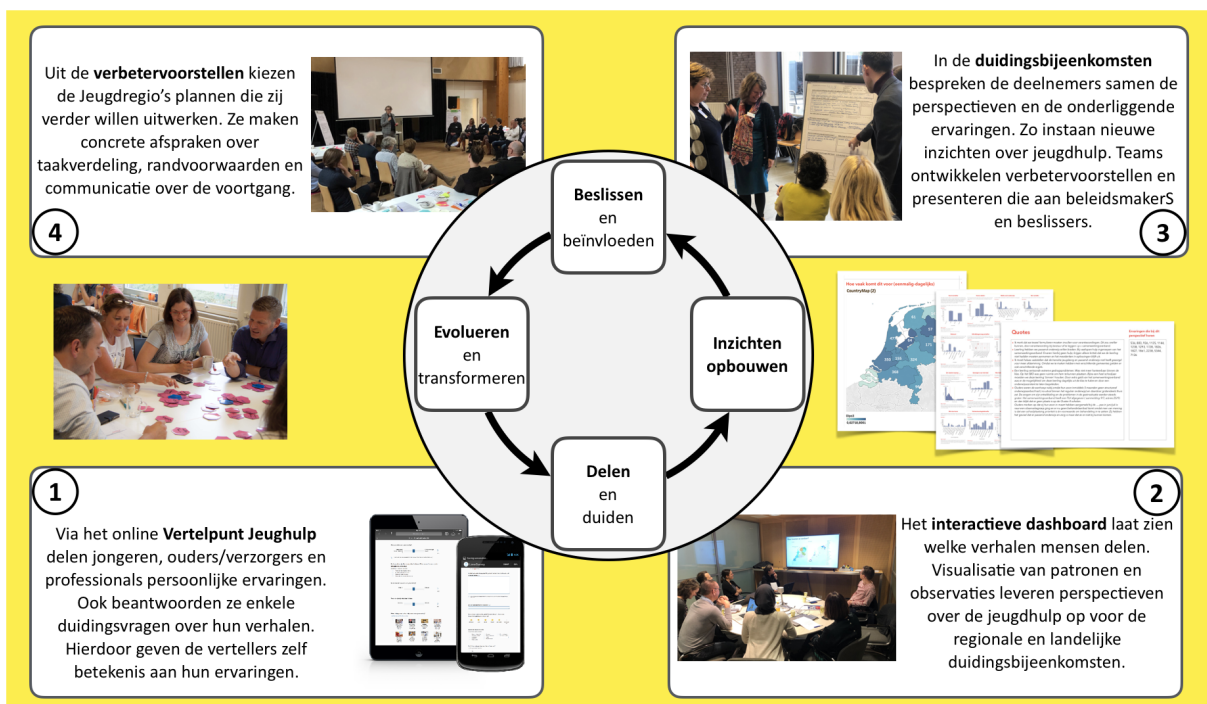
1 Achtergrondinfo

Aanleiding

In het actieprogramma Zorg voor de Jeugd willen we de jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering (samen te noemen: Jeugdhulp) elke dag beter maken. Monitoring zetten we in om samen te leren en verbetervoorstellen te formuleren. Naast feiten en cijfers zijn we op zoek naar de verhalen achter de cijfers. Het gaat om de persoonlijke ervaringen van de mensen voor wie Jeugdhulp is bedoeld: jeugdigen en hun ouders en verzorgers. En ook om de verhalen van de professionals die werken in de Jeugdhulp. We gebruiken de methode 'Leren en Verbeteren met Ervaringen' om deze verhalen te verzamelen en te duiden en samen nieuwe inzichten op te bouwen en verbetervoorstellen te ontwikkelen.

Aanpak

De methode 'Leren en Verbeteren met Ervaringen' is beschreven in de onderstaande figuur.



Online Vertelpunt

Om zo veel mogelijk betrokkenen bij Jeugdhulp in Nederland te bereiken, is het online Vertelpunt Zorg voor de Jeugd ontwikkeld. Via dit Vertelpunt kunnen jeugdigen, ouders en

professionals hun ervaringen delen over situaties die te maken hebben met Jeugdhulp. Daarbij geldt geen goed of fout. Zowel positieve als negatieve ervaringen zijn welkom. Ervaringen laten juist de verschillende belevingen, meningen en emoties zien, die vaak meer vertellen dan cijfers.

Het vertelpunt is vanuit drie rollen in te vullen: als kind/jongere, als ouder/verzorger en als professional in de Jeugdzorg. Hebt u in de praktijk vanuit verschillende rollen te maken met Jeugdhulp (bijvoorbeeld als professional, maar ook als ouder), dan kunt u het vertelpunt vanuit meerdere rollen invullen. Ook als u vanuit één rol meerdere ervaringen wilt delen is dat mogelijk. Zorg voor de Jeugd houdt zich aan de AVG.

Het Vertelpunt is te bereiken via www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd.

Het Vertelpunt staat voor jongeren en ouders vanaf 20 mei 2019 landelijk open. Het vertelpunt voor professionals staat open vanaf 27 mei 2019. Het Vertelpunt blijft in ieder geval tot het najaar open.

De ervaringen die tot en met 14 juli 2019 binnenkomen worden meegenomen in een eerste landelijke evaluatie- en duidingsronde en in september gerapporteerd aan de Tweede Kamer. Alle ervaringen die tot medio september binnenkomen worden gebruikt voor een tweede evaluatie- en duidingsronde op regionaal niveau en gerapporteerd aan het eind van het jaar.

Duidingsbijeenkomsten

Tijdens een evaluatie- en duidingsronde maken we de informatie over alle gedeelde ervaring zichtbaar en maken we observaties over opvallende patronen, signalen en trends.

Tijdens duidingsbijeenkomsten op landelijk en regionaal niveau geeft een diverse groep mensen die betrokken is bij Jeugdhulp betekenis aan de observaties en de onderliggende ervaringen. Zij ontwikkelen samen nieuwe inzichten over knelpunten, barrières en kansen. Op basis van die inzichten ontwikkelen zij samen in teams concrete verbetervoorstellen. De teams presenteren hun verbetervoorstellen aan beleidsmakers en bestuurders. Zij committeren zich om kansrijke voorstellen een vervolg te geven en mogelijk te maken. Op die manier maken we de Jeugdhulp samen steeds beter!

2 Acties

Om zoveel mogelijk ervaringen op te halen vragen we u de link naar het online Vertelpunt te verspreiden onder uw achterban.

Uitzetten van het online vertelpunt

- De uitnodiging om ervaringen te delen via het online vertelpunt geldt voor alle betrokkenen; kinderen, jongeren, ouders, verzorgers en professionals. Per doelgroep is een aparte mail opgesteld die u kunt gebruiken.
- Wij hebben een voorkeur voor verspreiding per email en social media zodat de vertellers makkelijk kunnen doorklikken naar het Vertelpunt.
- Het delen van een ervaring duurt ongeveer 10 minuten per ervaring (afhankelijk van de lengte van de ervaring).
- In het vertelpunt vragen we niet naar persoonlijke gegevens. We vinden privacy belangrijk en houden ons aan de AVG. Om regionale verschillen te kunnen vinden wordt ook naar de provincie en gemeente waar de ervaring plaatsvond gevraagd. Wij vragen de vertellers GEEN namen van personen te delen.

Tips & trucs

Tips en trucs bij het bekendmaken van het online vertelpunt:

Algemeen

- Stuur u de oproep per e-mail? Stuur dan na 2 weken nog een reminder.
- Gebruik de e-mailhandtekening uit deze toolkit.
- Deel de oproep op social media (zie concept bericht in deze toolkit).
- Plaats de oproep tot het invullen van het online vertelpunt op intranet.
- Gebruik de flyer met aanvullende info en veelgestelde vragen als bijlage bij uw oproep
- Gebruik het logo van het actieprogramma Zorg voor de Jeugd (zie laatste pagina)

Voor jeugdigen

- Vraag de professionals of zij het online vertelpunt onder de aandacht willen brengen bij jongeren.

- Adviseer kinderen om het Vertelpunt samen met hun vader / moeder / verzorger in te vullen.
- Vraag de professionals om de cliënt te helpen met invullen, als zij daarbij ondersteuning nodig hebben.

Voor ouders

- Gebruik voor ouders de flyer of klein nieuwsbericht (concept vindt u in deze toolkit) wat u mee kunt sturen met de nieuwsbrief.
- Vraag de professionals of zij het online vertelpunt onder de aandacht willen brengen bij ouders.

Voor professionals (het vertelpunt voor professionals is beschikbaar vanaf 27 mei 2019)

- Deel de uitnodiging met zo veel mogelijk professionals. Denk aan artsen, begeleiders, therapeuten, verzorgenden etc.
- Hang een oproep tot het invullen van het online vertelpunt op in de personeelskamer.
- Zet het onderwerp op de agenda van het teamoverleg.
- Gebruik het einde van het teamoverleg, of de pauze om de collega's te vragen direct een ervaring te delen. Liefst met tablet of laptop bij de hand.

Uitnodigingen achterban online vertelpunt

Jeugdigen

Oproep: Deel jouw ervaring met jeugdhulp

We vinden het belangrijk te luisteren naar jouw ervaringen met jeugdhulp. Heb jij iets meegemaakt dat je wilt delen?

Wij willen jouw ervaring graag horen. Daarom is een online vertelpunt geopend waarop jij je ervaringen kan delen. Van deze ervaringen kunnen we leren!

Aan de slag

Tijdens bijeenkomsten gaan we aan de slag met jullie persoonlijke ervaringen om daar met diverse mensen uit de jeugdhulp betekenis aan te geven. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen.

[Deel hier jouw ervaring!](#)

Dankjewel voor je hulp!

Namens alle partners van Zorg voor de jeugd

Ouders / verzorgers

Oproep: Deel uw ervaring met de Jeugdhulp

We vinden het belangrijk te luisteren naar uw ervaring met de jeugdhulp. Hebt u iets meegemaakt dat u wilt delen?

Wij willen uw ervaring graag horen. Daarom is een online vertelpunt geopend waarop u uw ervaringen kan delen. Van deze ervaringen kunnen we leren!

Aan de slag

Tijdens bijeenkomsten gaan we aan de slag met ervaringen van jongeren, ouders en professionals om daar samen met diverse mensen uit de jeugdhulp betekenis aan te geven. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen.

Meer informatie over het Vertelpunt en veelgestelde vragen zijn te vinden in bijgevoegde flyer.

[Deel hier uw ervaring!](#)

Hartelijk dank!

Namens alle partners van Zorg voor de jeugd

Professionals (beschikbaar vanaf 27 mei)

Oproep: Deel uw ervaring met jeugdhulp

Uw ervaringen als professional vertellen ons hoe u de jeugdhulp beleeft. U kan uw ervaring(en) delen via een online vertelpunt over een gebeurtenis in uw werk die u is bijgebleven. Het gaat daarbij om een situatie met een jongere en/of gezin.

Aan de slag

Tijdens regionale en landelijke bijeenkomsten gaan we aan de slag met de persoonlijke ervaringen van jeugdigen, ouders en professionals om daar samen met diverse mensen uit de jeugdhulp betekenis aan te geven. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen.

Meer informatie over het vertelpunt en veelgestelde vragen zijn te vinden in bijgevoegde flyer.

[Deel hier uw ervaring!](#)

Hartelijk dank!

Namens alle partners van Zorg voor de jeugd

Nieuwsbericht eigen communicatiekanalen

Oproep: deel uw ervaring met de Jeugdhulp

Deel uw ervaring op www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd

Bent u ouder/ verzorger, jongere of professional? Heeft u een situatie meegemaakt waarin u tevreden of juist ontevreden was over de Jeugdhulp? Wij horen graag uw verhaal. Deel uw ervaring via de website www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd.

Samen aan de slag met ervaringen

Tijdens bijeenkomsten in het najaar gaan we aan de slag met jullie persoonlijke ervaringen om daar samen met diverse betrokkenen betekenis aan te geven. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen om de Jeugdhulp van morgen beter en mooier te maken.

Meer informatie over het vertelpunt en veelgestelde vragen zijn te vinden in bijgevoegde flyer.

Pers- of nieuws bericht

Leren van ervaringen!

Binnen het programma Zorg voor de Jeugd willen we elke dag beter worden. Monitoring draagt bij aan het signaleren en formuleren van verbeteracties in de jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering (samen te noemen: Jeugdhulp). Naast feiten en cijfers zijn we op zoek naar de verhalen achter de cijfers. Met de methode 'Leren en Verbeteren met ervaringen' laten we deze verhalen zien. Het gaat om de persoonlijke verhalen van de mensen voor wie Jeugdhulp is bedoeld: jeugdigen en hun ouders en verzorgers. En ook om de verhalen van de professionals die werken in de Jeugdhulp.

Oproep: deel uw ervaring met de Jeugdhulp

Bent u ouder / verzorger, jongere of professional? Heeft u een situatie meegemaakt waarin u tevreden of juist ontevreden was over de Jeugdhulp? Wij horen graag uw verhaal. Deel uw ervaring via de website www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd.

Samen aan de slag met ervaringen

Tijdens bijeenkomsten in het najaar gaan we aan de slag met jullie persoonlijke ervaringen om daar samen met diverse betrokkenen betekenis aan te geven. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen om de Jeugdhulp van morgen beter en mooier te maken.

Meer informatie over het vertelpunt en veelgestelde vragen zijn te vinden in bijgevoegde flyer.

E-mail-handtekening

Oproep: deel uw ervaring met de Jeugdhulp

Bent u ouder / verzorger, jongere of professional? Heeft u een situatie meegemaakt waarin u tevreden of juist ontevreden was over de Jeugdhulp? Wij horen graag uw verhaal om van te leren. Deel uw ervaring via de website www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd.

Social media

Oproep: deel uw ervaring met de Jeugdhulp

Bent u ouder / verzorger, jongere of professional? Heeft u een situatie meegemaakt waarin u tevreden of juist ontevreden was over de Jeugdhulp? Van uw ervaring kunnen we leren! Deel uw ervaring via de website www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd.

Flyer (zie bijlage)

Logo

