



Leren en Verbeteren met Ervaringen

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE JEUGD

www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd

In het actieprogramma Zorg voor de Jeugd werken alle betrokken organisaties aan de verbetering van de Jeugdhulp. Het actieprogramma zet de methode 'Leren en Verbeteren met Ervaringen' in om samen steeds beter te worden. Deze flyer legt uit hoe dat werkt en hoe iedereen daaraan kan bijdragen.



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.

Vraag

We hebben uw hulp nodig om grote aantallen ervaringen te verzamelen, hier betekenis aan te geven en te komen tot verbetervoorstellen. Hoe meer jeugdigen, ouders en professionals verhalen delen, des te diverser en rijker het beeld! Wilt u mensen in uw organisatie, netwerk en omgeving vragen hun ervaringen met de Jeugdhulp te delen via het Vertelpunt?

De methode 'Leren en Verbeteren met Ervaringen'



Planning

Voorbereiding	Testen en landelijk gebruik Vertelpunt	Data evaluatie landelijk	Leren landelijk	Leren in 3 regio's
maart-mei	mei	juni-september	augustus	september
				oktober-november



www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd



Leren en Verbeteren met Ervaringen

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD

www.vertelpunt.nl/zorgvoordejeugd

FAQ



Waarom vragen jullie naar concrete ervaringen?

Er valt veel te leren van ervaringen van mensen. De verhalen van mensen over wat zij meemaken in de Jeugdhulp bevatten belangrijke informatie. Over wat goed gaat en wat minder goed gaat. Die informatie gebruiken we om samen met betrokkenen te bepalen welke elementen uit te bouwen en wat te veranderen. Ervaringen dragen dus bij aan leren en verbeteren, zodat de Jeugdhulp van morgen beter wordt.

Wat is een ervaring?

Een ervaring is een kort verhaal over een concrete gebeurtenis of situatie die de verteller is bijgebleven of opgevallen, in positieve of negatieve zin, en die hij of zij wil delen met andere mensen.

Is er ook ruimte voor positieve ervaringen?

We leren evenveel van positieve als van negatieve ervaringen. Beide ervaringen zijn nodig om een goed beeld te krijgen.

Wie deelt ervaringen?

Jeugdigen, ouders en professionals delen ervaringen via een speciaal ontwikkeld vertelpunt.

Hoeveel ervaringen kunnen mensen delen?

Elke ervaring draagt bij aan het verbeteren van de Jeugdhulp van morgen. Jeugdigen, ouders en professionals kunnen één ervaring delen, maar ook meerdere. Graag zelfs, want, hoe meer ervaringen, des te rijker het beeld!

Is het delen van ervaringen anoniem?

In het vertelpunt vragen we niet naar persoonlijke gegevens. We vinden privacy belangrijk en houden ons aan de AVG.

Wat wordt gedaan met alle gedeelde ervaringen?

Najaar 2019 organiseren we landelijke en regionale werksessies om samen met diverse betrokkenen betekenis te geven aan alle verzamelde verhalen. Op basis daarvan ontwikkelen we met elkaar verbetervoorstellen. Deze verbetervoorstellen worden meegenomen door de partners van het programma Zorg voor de Jeugd om de jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering stap voor stap beter te maken.

Hoe lang worden de ervaringen bewaard?

We bewaren de ervaringen gedurende de looptijd van het actieprogramma Zorg voor de Jeugd (2018-2020). Daarna worden de narratieve data verwijderd. De data over de ervaringen worden wel bewaard voor wetenschappelijk onderzoek.

Wordt deze methode eenmalig ingezet in het Jeugdhulpveld?

Het jaar 2019 is bedoeld om de methode verder te ontwikkelen en uit te proberen. Bij gebleken succes is het de intentie om de methode structureel te gaan inzetten. Dat zou betekenen dat het vertelpunt continu open blijft, zodat jeugdigen, ouders en professionals hun ervaringen kunnen blijven delen. En door vervolgens periodiek werksessies te organiseren om betekenis te geven aan de verhalen van de afgelopen periode ontstaat een doorlopende verbetercyclus.

Wie ontwikkelen en begeleiden het traject 'Leren en Verbeteren met Ervaringen'?

Vanuit het actieprogramma Zorg voor de Jeugd hebben DSP-groep en 4Young de opdracht om het project 'Leren en Verbeteren met Ervaringen' uit te voeren. Voor vragen: vertelpunt-jeugdhulp@dsp-groep.nl



powered by OO&G & StoryConnect