



Planning & kosten

Vooraf maken de directie, de deelnemende afdeling en de externe ondersteuners afspraken over de organisatie, financiering en het start-moment van het programma.

De Verbetertafel duurt maximaal tien weken:

- week 1 t/m 4: inventarisatie
- week 5: dialoogtraining & werksessie
- week 6 t/m 9: verbeterperiode, afgesloten metde evaluatie
- week 10: nabespreking met opdrachtgever

Belang van externe ondersteuning

Als uw organisatie voor het eerst de Verbetertafel uitvoert, is de inzet van externe ondersteuners belangrijk. Zij brengen hun expertise in, begeleiden het proces en dragen hun kennis over aan mensen binnen de organisatie (train-de-trainers).

Externe ondersteuning bestaat uit:

- een jonge professional voor de brainstorm-sessie, wandelschouw en dialoogtraining
- een externe adviseur voor aansturing en ondersteuning van de professionals die bij het project betrokken zijn
- een onafhankelijk gespreksvoorzitter

Tijdsinvestering externe ondersteuning

- inventarisatie: minimaal vier, maximaal zes dagdelen
- dialoogtraining & werksessie: minimaal drie, maximaal vijf dagdelen
- evaluatie: drie dagdelen

Een train-de-trainers-traject kost vier extra dagdelen.

Kosten externe ondersteuning

Per dagdeel: € 350,- excl. BTW en reiskosten.

De Verbetertafel

De Verbetertafel is een coproductie van cliënten professionals en scoort hoog op de participatieladder. Laat de Verbetertafel onderdeel zijn van uw kwaliteitsbeleid.

De Verbetertafel is gebaseerd op ervaringen van Het Projektburo, Studio Abbestede, Stichting Zwerfjongeren Nederland en United Voices. Deze organisaties hebben ruime ervaring met het stimuleren van participatie en zeggenschap van jongeren in opvanginstellingen.

SZN///

UNITED VOICES

Stichting Zwerfjongeren
Nederland & United Voices
Postbus 95301
1090 HH Amsterdam

info@zwerfjongeren.nl
020 – 494 05 15
www.zwerfjongeren.nl
www.unitedvoices.nl



Het Projektburo
Rob Jezek
projekt@xs4all.nl
06 53 361 783
www.projektenburo.nl



Studio Abbestede
Saskia Hockers
saskia.hockers@gmail.com
06 22 560 867
www.saskiahockers.nl

De Verbetertafel

jongeren en
professionals
werken samen
aan kwaliteit

1 inventarisatie

Het kan: cliënten en professionals die samen de kwaliteit van uw organisatie verbeteren. De Verbetertafel is hiervoor bij uitstek een goede methode. Hij bestaat uit een snelle inventarisatie met een brainstorm, een werksessie met dialoog-trainingen en een evaluatie. Deze methode levert uitgebreide informatie op over hoe uw cliënten uw organisatie ervaren. Tegelijk laat de Verbetertafel uw medewerkers de handen ineen slaan met jongeren, om zich samen sterk maken voor nog meer kwaliteit.

Quickscan

Ter voorbereiding van de brainstormsessie doet de Verbetertafel een snelle scan:

- Wat bestaat er binnen uw organisatie al aan inspraak- en participatiemogelijkheden? Dit brengen wij in kaart aan de hand van een korte vragenlijst voor jongeren, professionals en leidinggevend.
- Welke informatie hebt u al in huis over wat jongeren belangrijk vinden? We analyseren informatie uit onder meer de resultaten van onderzoeken naar klanttevredenheid en signalen van de cliëntenraad.

Brainstorm

Doelgericht nadenken over verbeteringen kan heel goed samengaan met lekker eten en gezelligheid. Tijdens een Pizzameeting of Tapassessie kunnen jongeren en professionals al hun ideeën spuien, onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider. Met de ‘gele-briefjes-methode’ zorgen we dat iedereen meepraat, verlegen of niet. Tijdens deze sessie bespreken we de uitkomsten van de quickscan, zodat alle belangrijke informatie aan bod komt. Gezamenlijk besluit de groep welke onderwerpen het belangrijkste zijn voor verbeteringen.

Wandelschouw

Door samen rond te lopen in de instelling, maken we het beeld van de organisatie compleet. Tijdens deze wandelschouw kijken jongeren en professionals goed om zich heen en stellen alle mogelijke vragen. Alles wat hen opvalt noteren zij in een inspectiemap.



2 dialoogtraining & werksessie

Het kan: cliënten en professionals die samen de kwaliteit van uw organisatie verbeteren.

Dialoogtraining

Wil je straks resultaten bereiken in de werksessie van de Verbetertafel, dan is het van belang om je mening helder uiteen te zetten. Je moet goed kunnen luisteren, samen oplossingen bedenken en elkaars ideeën versterken. Om de jongeren voor te bereiden op de werksessie volgen zij daarom eerst een dialoogtraining. In een workshop van 1,5 à 2 uur krijgen zij vaardigheden aangereikt op het gebied van communicatie en gesprekstechnieken, argumentatie en presentatie. Hiervoor krijgen zij ook een certificaat.

Werksessie

Tijdens de werksessie bedenken de jongeren samen met de professionals welke verbeteringen in uw organisatie zijn aan te brengen. Onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider voeren zij een gestructureerd gesprek, waarin zij:

- de onderwerpen uitdiepen die tijdens de brainstormsessie en de wandelschouw naar voren kwamen
- kijken naar oorzaken van knelpunten
- haalbare oplossingen bedenken
- concrete afspraken maken over de aanpak
- de taken verdelen
- een realistische planning maken

Het verslag van de werksessie vormt de basis voor de evaluatie, die een aantal weken later plaatsvindt. Iedereen heeft maximaal vier weken de tijd om de afspraken van de werksessie na te komen.



3 evaluatie, nabespreking & vervolg

Evaluatiesessie

Een aantal weken na de werksessie volgt de evaluatie, wederom geleid door een onafhankelijke gespreksleider. Hierin bekijken we of iedereen zijn taak heeft uitgevoerd en of de verbeteringen daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Wat is er gelukt, wat niet en waarom niet? Afspraken die nog niet zijn nagekomen, zetten we opnieuw in een planning, zo nodig aangepast.

Met gebruik van de Self-monitoring Checklist evalueren we ook de Verbetertafel. Per fase gaan we na wat goed liep en wat beter kon op punten als draagvlak, samenwerking, planning en resultaat.

Nabespreking

De Verbetertafel wordt uitgevoerd in opdracht van de directie van een organisatie. Na afloop volgt daarom een nabespreking met de opdrachtgever. Hierin bekijken we hoe het programma is verlopen. Ging alles volgens afspraak? Had iedereen de inbreng die werd verwacht? Liep de samenwerking tussen jongeren, professionals en de externe ondersteuners goed? Welke verbeteringen zijn nog mogelijk? De conclusies uit deze nabespreking nemen we mee in het vervolg van de Verbetertafel.

Vervolg

Kwaliteitsverbetering staat nooit stil. Ook nieuwe cliënten hebben het recht om gehoord te worden. Daarom is het na elke Verbetertafel zaak te bepalen wanneer de volgende Verbetertafel gaat plaatsvinden. Uw organisatie kan kiezen voor een nieuwe cyclus met externe ondersteuning of voor een train-de-trainers-traject, waardoor u de Verbeter-tafel op den duur in eigen beheer kunt uitvoeren.