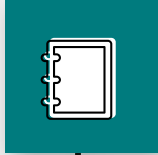
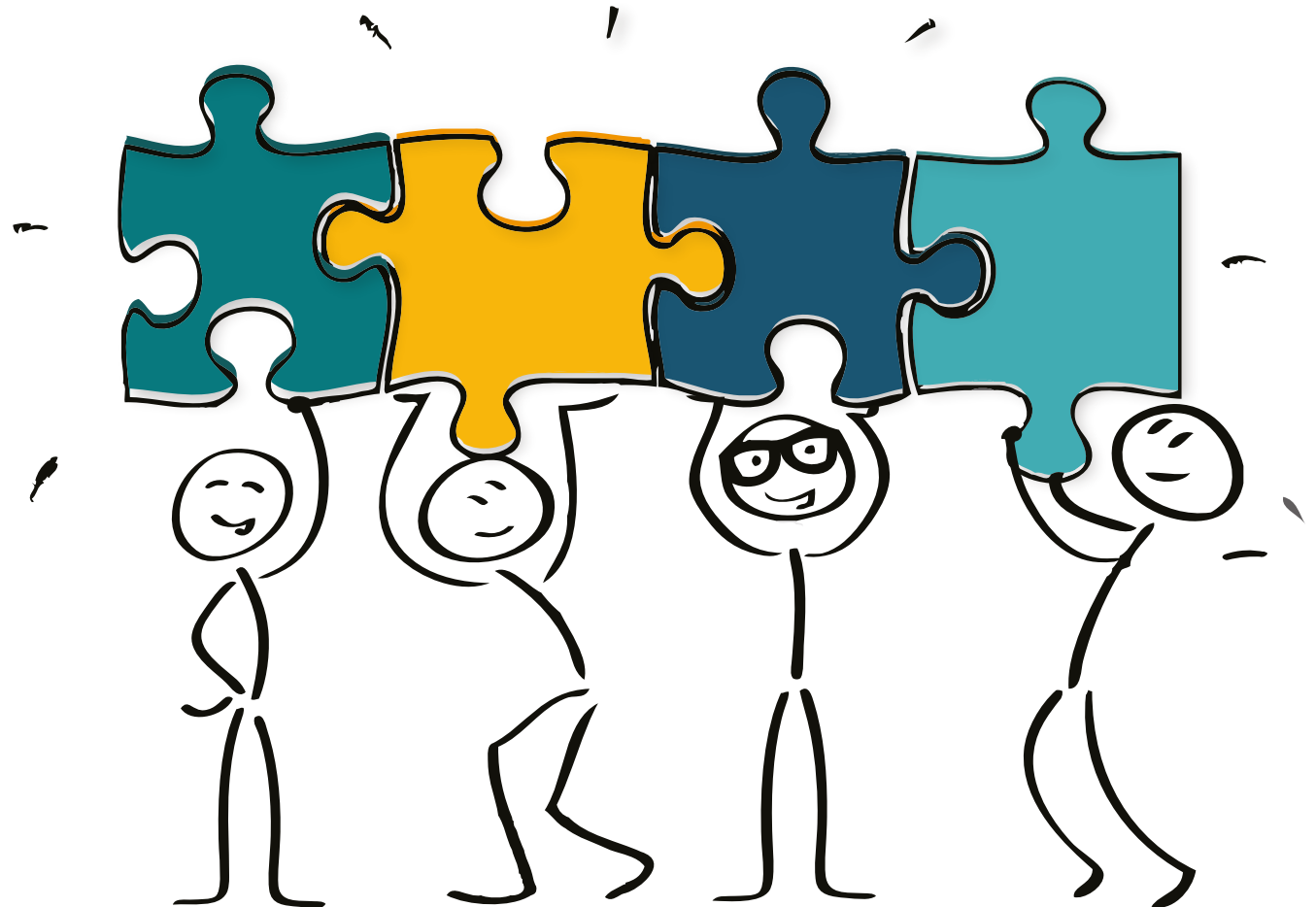


# VERBETER JONGERENWERK!

Praktisch handboek om de kwaliteit van jongerenwerk te verhogen



← handboek



← kernmodule



← achtergrond



← aan de slag

# INTRODUCTIE

Je wilt het beste jongerenwerk bieden! Je bent een jongerenwerker, je werkt in het management van een jongerenwerkorganisatie, je bent beleidsmedewerker jeugd bij de gemeente of je bent als wethouder politiek betrokken bij jongerenwerk. Wie je ook bent, jongerenwerk is belangrijk voor je. Je wilt zo goed mogelijk jongerenwerk, zoveel mogelijk voor de doelgroep betekenen en zoveel mogelijk met jongeren bereiken: **je wilt kwaliteit**.

Je werkt in een dynamische context: het jongerenwerk heeft een belangrijke rol in het jeugdstelsel dat in ontwikkeling is. Ook behoeften en interesses van jongeren veranderen. Om dit allemaal bij te benen moet jongerenwerk zich continu blijven ontwikkelen.

## LEESWIJZER

Dit handboek gaat over kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk. Het laat zien welke bouwstenen bij kwaliteitsontwikkeling van belang zijn en met welke kansen en uitdagingen in het proces van kwaliteitsontwikkeling rekening moet worden gehouden. Het handboek bestaat uit drie modules:

- In de **Kernmodule** lichten we toe wat kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk is en hoe je daar op een systematische wijze vorm aan kunt geven. De volgende onderdelen komen in die module aan bod:

- o Kwaliteit in het jongerenwerk (toelichting)
- o Uitwerking van de planfase van de kwaliteitscirkel
- o Werken met de kwaliteitscirkel

- De module **Achtergrond** geeft achtergrondinformatie over de totstandkoming van dit handboek, over jongerenwerk, kwaliteit en het model voor kwaliteitsontwikkeling.

- De module **Aan de slag** helpt je om je eigen proces voor kwaliteitsontwikkeling in te richten en om de verschillende stappen van kwaliteitsontwikkeling te doorlopen. De module bevat informatie, opdrachten en voorbeelden.

De praktijk van het jongerenwerk varieert sterk. Dit handboek biedt daardoor geen kant en klaar plan (one size fits all) voor de gehele sector maar biedt vooral handvatten om kwaliteitsontwikkeling op maat vorm te geven en mogelijk te maken.

## VOOR WIE IS DIT HANDBOEK?

Kwaliteitsontwikkeling is een verantwoordelijkheid van de jongerenwerkorganisatie. Die is in de lead. Het handboek richt zich daarom in beginsel op jongerenwerkers, beleidsmedewerkers en managers/ directie van de jongerenwerkorganisaties. Maar 'de organisatie' bepaalt niet alleen wat kwaliteit is. Dat doen alle betrokkenen bij het jongerenwerk: jongeren, jongerenwerkers, de manager van de organisatie, de beleidsmedewerker van de gemeente of de wethouder. Iedereen kijkt met zijn eigen bril naar het jongerenwerk. Het is daarom belangrijk dat al deze partijen betrokken worden in het proces van kwaliteitsontwikkeling en het handboek kan iedereen helpen in het proces van kwaliteitsontwikkeling.

## HOE GEBRUIK JE DIT HANDBOEK?

Doelgroep van het handboek zijn de jongerenwerk organisaties. Met het handboek kunnen zij een proces gericht op kwaliteitsontwikkeling starten en uitvoeren. Het is wel van belang dat dit een gezamenlijk proces is. Jongerenwerkers geven gezamenlijk (ook met directie/ management) dit proces vorm en voeren het uit.

## WAT IS JONGERENWERK?

zie ook ?

Jongerenwerkers zijn aanwezig op plekken waar jongeren zijn: op straat, op school, in het park, in winkelcentra en op sociale media. Zij zijn in staat om allerlei verschillende groepen jongeren te bereiken en langdurige relaties met hen aan te gaan. Zij kennen de jongeren en hun omgeving en zijn ook buiten kantooruren bereikbaar. Dit vormt de basis van het jongerenwerk (Lenders & Luttk, 2009). Vanuit hun positie en hun professionaliteit begeleiden jongerenwerkers individuele en groepen jongeren bij hun sociale ontwikkeling en talentontwikkeling en kunnen ze een bijdrage leveren aan preventie en overlastbestrijding.

# INTRODUCTIE

## BELANG VAN JONGERENWERK

Jongerenwerk draagt bij aan talentontwikkeling en het voorkomen van problemen. De decentralisatie van de jeugdwet en de transformatie van het jeugddomein benadrukken het belang van deze preventieve werking. De transformatie is een ontwikkeling die het belang van jongerenwerk verder vergroot. Door de preventieve werking van jongerenwerk draagt jongerenwerk direct bij aan de doelen van de jeugdwet. In 2018 is een Maatschappelijke kostenbaten analyse uitgevoerd naar de meerwaarde van jongerenwerk voor gemeenten. De conclusie is dat jongerenwerk de inzet van (jeugd)zorg voorkomt en de sociale cohesie vergroot. Het besparingspotentieel van jongerenwerk is geschat op (jaarlijks) 45 miljoen euro. In deze analyse is nog niet het belang van jongerenwerk op de terreinen veiligheid en onderwijs meegerekend.

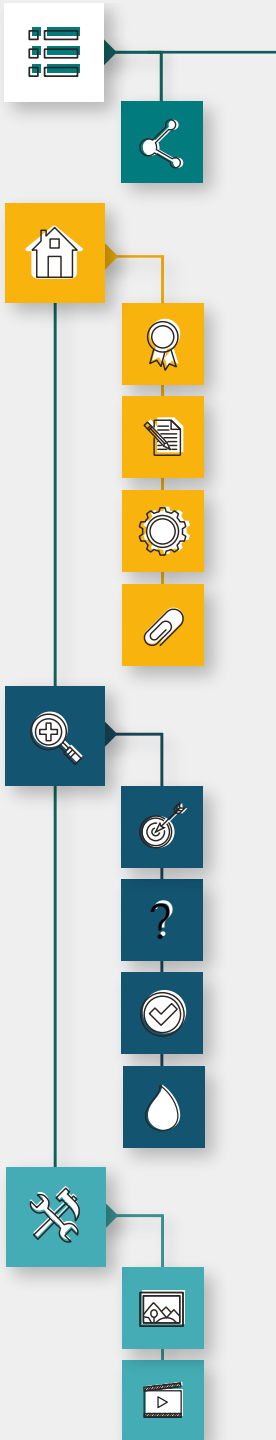
## WAAROM DIT HANDBOEK?

zie ook



Dit Nederlandse handboek komt voort uit het handboek Quality Youth Work dat de Europese Commissie heeft gepubliceerd. De mede-opstellers van dit Europese handboek komen uit Nederland en hebben het handboek vertaald en herschreven voor de Nederlandse context en bovendien modulair in opbouw gemaakt.

De digitale versie is een interactief PDF, daarnaast is een printbare versie te downloaden.



# INTRODUCTIE

## KWALITEITSONTWIKKELING, EEN PRAKTIJKVOORBEELD

Jongerenwerkorganisatie Jong is al jaren actief in de gemeente. Het contact tussen de gemeente en Jong is redelijk goed en Jong heeft de ambitie om het jongerenwerk verder te verbeteren. Daar speelt bij mee dat zowel Jong als de gemeente behoefte heeft aan meer zicht op de meerwaarde van jongerenwerk. Iedereen is tevreden over de jongerenwerkers van Jong maar het beeld is wel dat het beter kan.

Tijdens een interne bijeenkomst van de jongerenwerkers en de manager is uitgebreid ingegaan op het werk: wat gaat goed? Wat kan beter? Een van de constatering is dat veel wordt bereikt maar dat dit niet zichtbaar is en de gemeente vaak niet begrijpt wat jongerenwerk precies inhoudt. De jongerenwerkers geven aan intuïtief te werken en spelen telkens opnieuw in op de vragen en behoeften van de jongeren. Het opvolgen van acties is daardoor wel af en toe moeilijk. Ook kan de aanpak erg verschillen per jongerenwerker. De bereikte doelgroep neemt deel aan het jongerenwerk maar geeft niet vaak feedback. Ze besluiten een bijeenkomst te beleggen samen met een aantal jongeren, jongerenwerkers en de gemeente.

De vervolgbijeenkomst maakte duidelijk dat iedere partij eigen verwachtingen heeft van jongerenwerk en de meerwaarde. Door erover te praten werden de overeenkomsten en verschillen helder en konden ze gezamenlijk komen tot een verwoording van wat jongerenwerk inhoudt en welke doelen worden beoogd. Ook hielp het om gezamenlijk te brainstormen over verbeterpunten. Zo wilden de jongeren best feedback geven op het jongerenwerk maar wisten zij niet hoe. Tegelijk wilden de organisatie en de gemeente graag de participatie van de doelgroep vergroten. Ook zou het goed zijn om de coaching transparanter te maken. Jongeren gaven aan niet te weten wat zij kunnen verwachten van het jongerenwerk en de jongerenwerkers hadden behoefte aan een hulpmiddel voor coaching. De gemeente en de organisatie vinden de individuele en groepscoaching juist een belangrijk onderdeel van het werk.

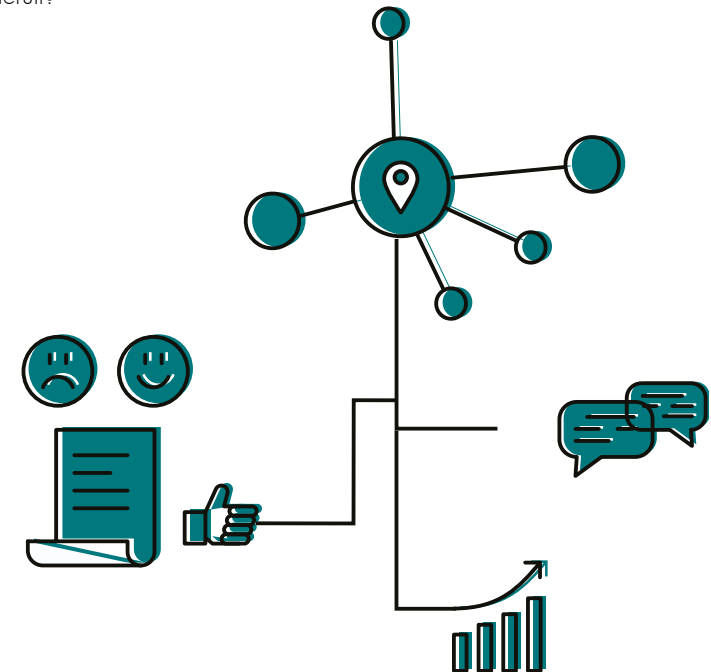
Gezamenlijk besloten ze twee kwaliteitsdoelen centraal te stellen:

- Versterken van de participatie door de feedback van jongeren te verzamelen (klantervaringen)
- Transparant en planmatig werken in de individuele coaching.

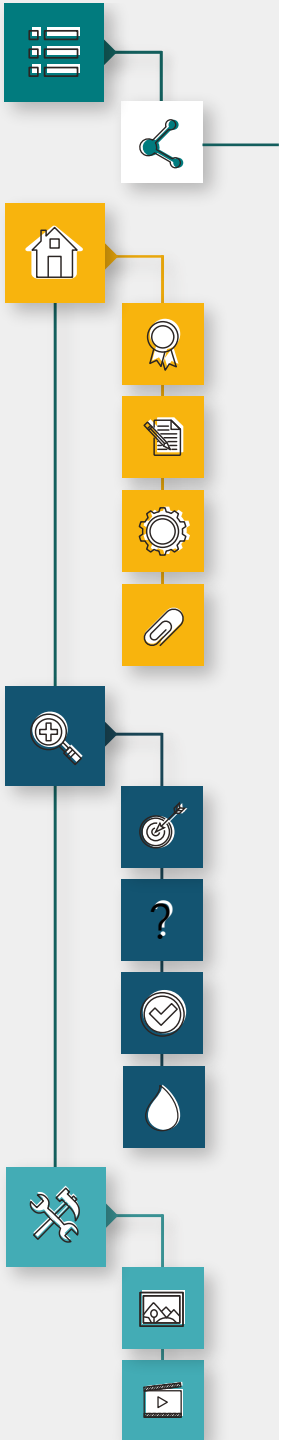
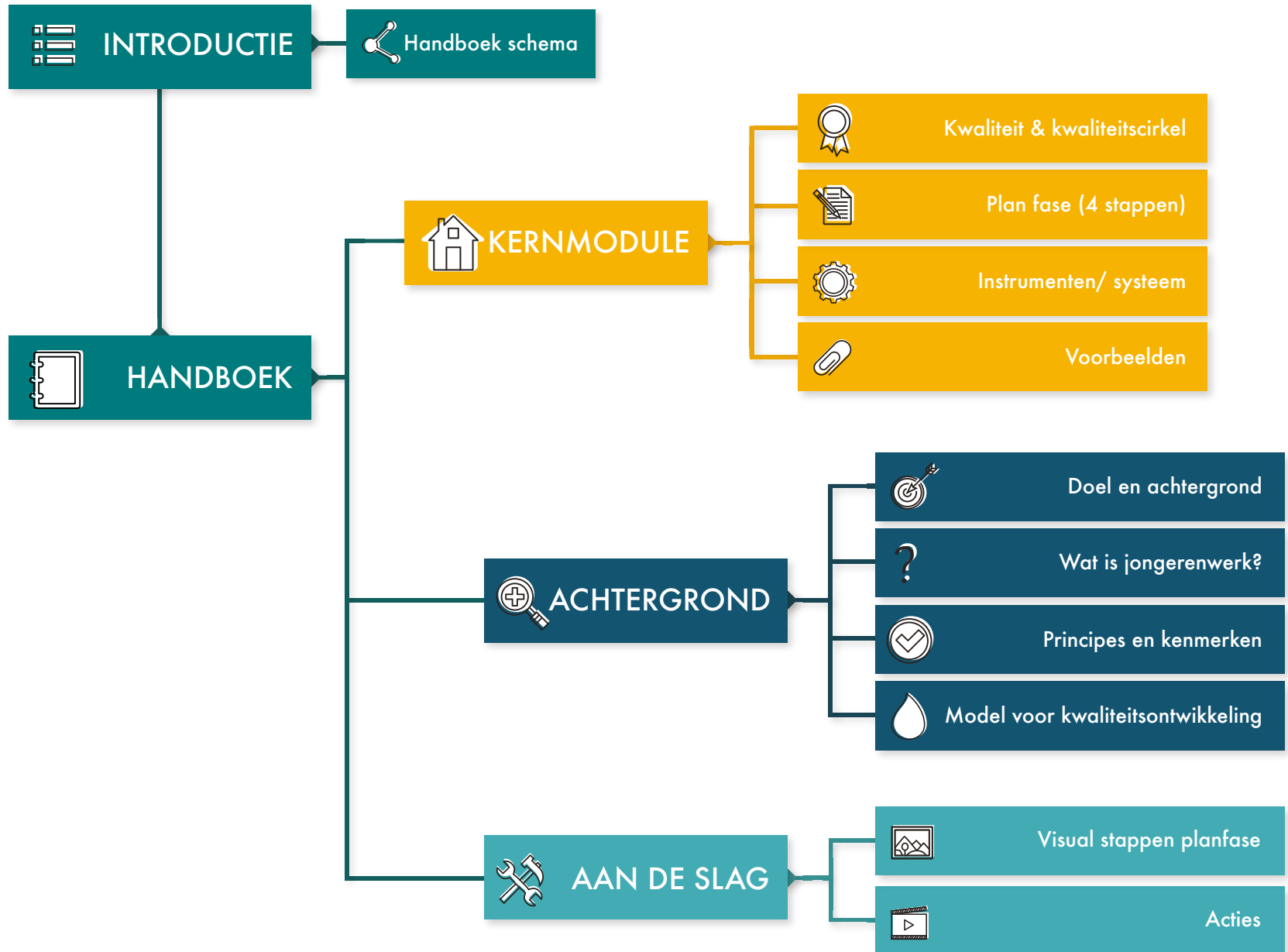
Om het participatiedoel vorm te geven is eerst samen met een aantal jongeren een vragenlijst opgesteld met als centrale vraag: wat vind je belangrijk in het jongerenwerk en wat zijn belangrijke onderdelen? De vragenlijst is verspreid onder de doelgroep en de resultaten gaven een basis voor het opstellen van indicatoren voor het in beeld brengen van de kwaliteit van het jongerenwerk. Met de indicatoren is een assessment ontwikkeld waarmee jongeren periodiek het jongerenwerk kunnen beoordelen.

Om de individuele coaching transparanter te maken is een instrument ontwikkeld waarmee de jongere en de jongerenwerker de vraag van de jongere bespreken, een doel bespreken en vastleggen welke acties zij ondernemen (en wie wat doet). Na een afgesproken periode worden de acties geëvalueerd en besproken wat vervolgacties zijn.

De uitkomsten van beide instrumenten worden geanalyseerd en besproken in de organisatie en met jongeren en met de gemeente. Daarbij is telkens de vraag: leidt deze werkwijze tot verbetering en welke verbeteracties volgen hieruit?

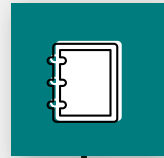


# HANDBOEK SCHEMA



# VERBETER JONGERENWERK!

Praktisch handboek om de kwaliteit van jongerenwerk te verhogen



← handboek



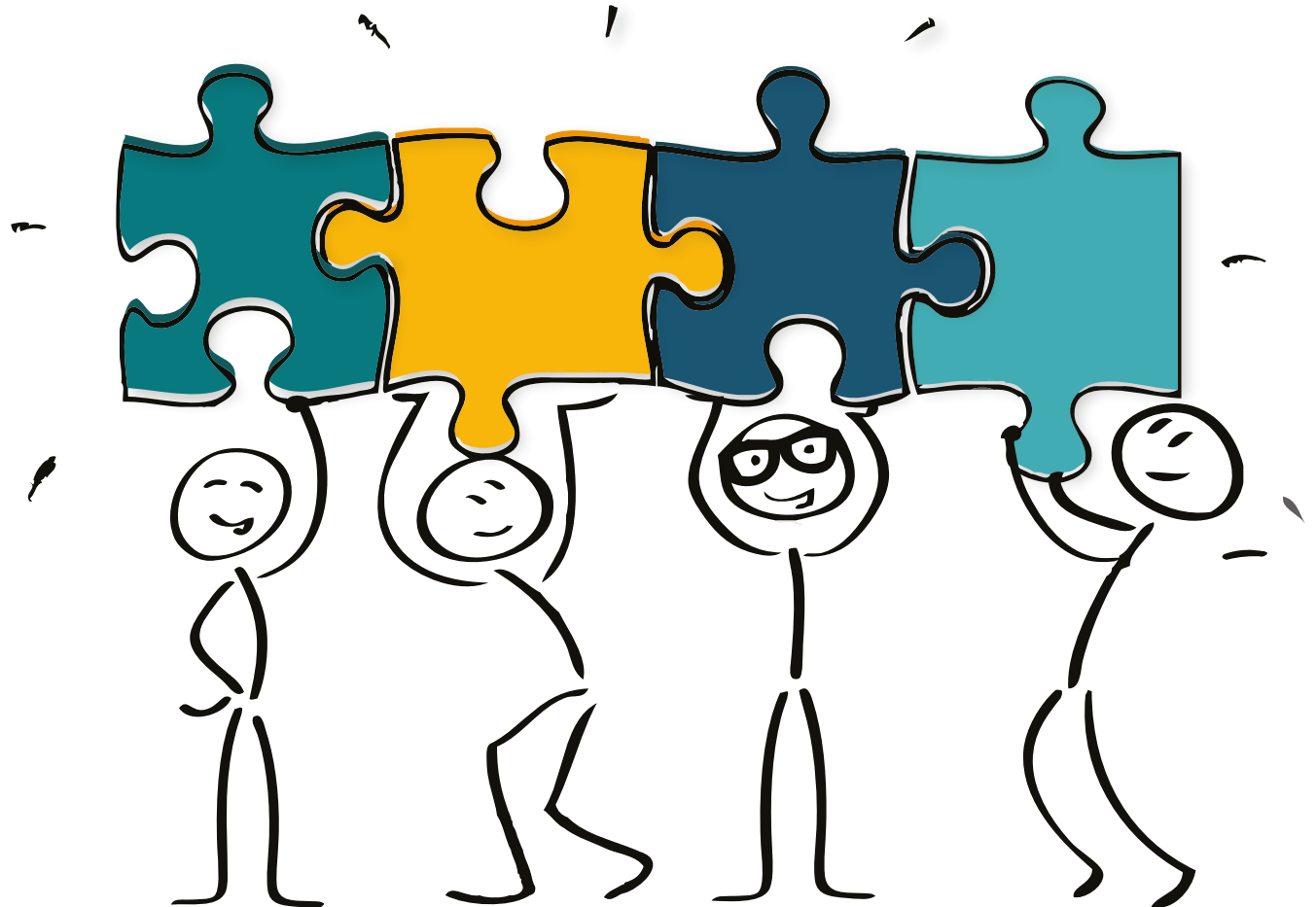
← kernmodule



← achtergrond






← aan de slag



# 1. KWALITEIT IN HET JONGERENWERK

In de kernmodule **Kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk** (dit document) behandelen we wat kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk is en hoe je daar op een systematische wijze vorm aan kunt geven. De volgende onderdelen komen in die module aan bod:

-  Kwaliteit in het jongerenwerk (toelichting)
-  Uitwerking van de planfase van de kwaliteitscirkel
-  Werken met de kwaliteitscirkel

## KWALITEIT IN HET JONGERENWERK

In dit hoofdstuk lichten we toe wat onder kwaliteit en kwaliteitsontwikkeling wordt verstaan en introduceren we de kwaliteitscirkel, het model voor kwaliteitsontwikkeling.

## WAT IS KWALITEIT?

Over het begrip kwaliteit zijn hele boekenkasten vol geschreven, tot zelfs een roman aan toe (*Zen and the art of motorcycle maintenance* van Robert M. Pirsig). Wij laten deze boekenkast hier verder met rust en hanteren een pragmatische definitie: kwaliteit is de mate waarin een organisatie er in slaagt zijn doelen te bereiken.

Vanzelfsprekend zullen die doelen in het jongerenwerk direct of indirect gerelateerd zijn aan het realiseren van een passend aanbod voor jongeren. De kwaliteit van het jongerenwerk is daarmee ook sterk afhankelijk van de kwaliteiten van de jongerenwerker, die speelt immers een centrale rol in het realiseren van dat aanbod. Deskundigheidsbevordering is daarom een veel gekozen middel om een impuls te geven aan kwaliteit en heeft zo ook veel bijgedragen aan de kwaliteit van het jongerenwerk.

## KWALITEITSONTWIKKELING

Bij kwaliteitsontwikkeling streeft de jongerenwerkorganisatie ernaar alle beschikbare middelen steeds beter te richten op het realiseren van de doelen. Met andere woorden, hoe kunnen de jongerenwerkers optimaal ondersteund worden om de beoogde doelen te realiseren? De doelen zijn dus een belangrijk onderdeel van kwaliteitsontwikkeling. Vaak wordt gezegd dat organisaties geleid moeten worden door de doelen. Of dit echt lukt, hangt af van de organisatie. Doelen centraal stellen en houden vraagt om een lerende organisatie. Daarbij is kunnen reflecteren essentieel. Bij kwaliteitsontwikkeling leert een organisatie gestructureerd door te ontwikkelen.

# 1. KWALITEIT IN HET JONGERENWERK

## DE KWALITEITSCIRKEL

zie ook

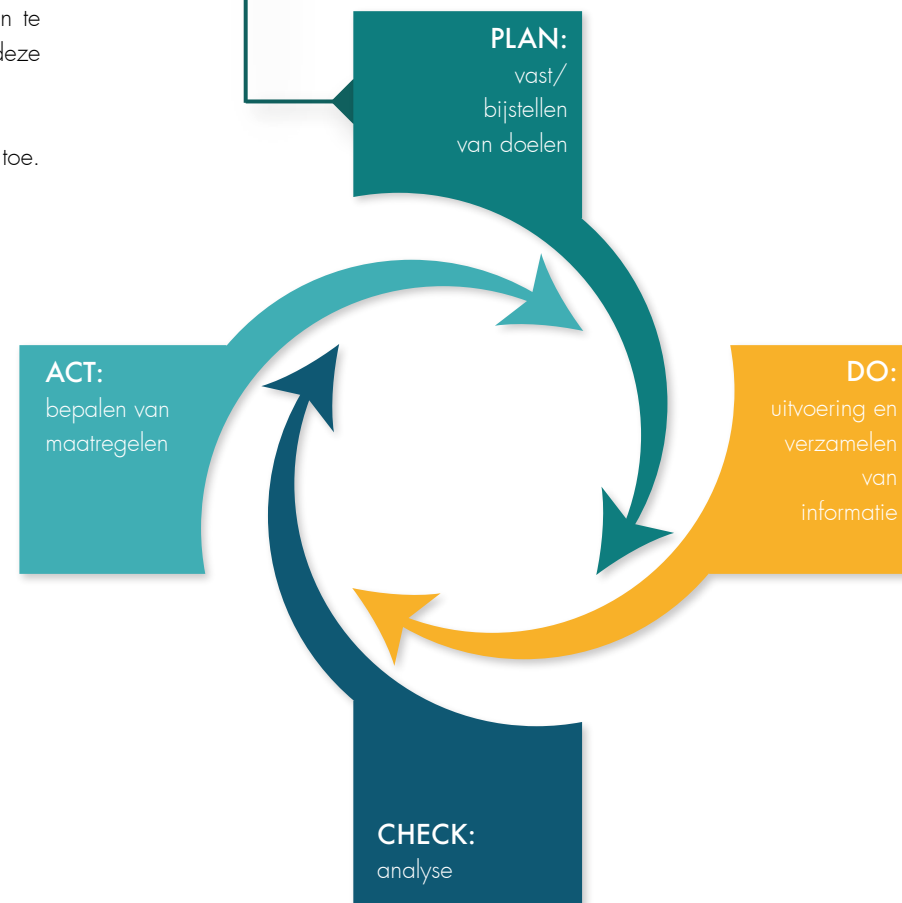


Om invulling aan kwaliteitsontwikkeling te geven, introduceren we een model dat gebaseerd is op de kwaliteitscirkel. De kwaliteitscirkel helpt om gestructureerd en planmatig aan kwaliteit te werken en staat centraal in dit handboek. De meesten zullen de stappen van de kwaliteitscirkel kennen: **Plan- Do-Check-Act**.

In het jongerenwerk is het belangrijk om alle vier de stappen van de kwaliteitscirkel heel zorgvuldig te doorlopen. Daarbij vragen we extra aandacht voor de eerste stap, namelijk de planfase. Zonder een goed uitgewerkte planfase is het nauwelijks vast te stellen of je koers als jongerenwerkerorganisatie juist is en om, in de vervolgstappen van de kwaliteitscirkel, op de koers te reflecteren en te leren. Daarom gaan we in hoofdstuk 2 van deze module uitgebreid in op deze planfase.

In hoofdstuk 3 lichten we de andere drie stappen uit de kwaliteitscirkel verder toe.

- Creëer de randvoorwaarden
- Ontwikkel de gemeenschappelijke basis
- Vertaal de maatschappelijke basis door naar doelen voor kwaliteitsontwikkeling en formuleer indicatoren
- Opzetten van instrumenten voor kwaliteitsontwikkeling





## 2. PLANFASE

In dit hoofdstuk gaan we uitgebreid in op de planfase van de kwaliteitscirkel en lichten we de verschillende stappen uit de planfase toe.

De planfase is erop gericht kwaliteitsdoelen te formuleren en kwaliteit meetbaar te maken. De planfase bevat 4 stappen:

**Stap 1 Creëer de randvoorwaarden**

**Stap 2 Ontwikkel de gemeenschappelijke basis**

**Stap 3 Van gemeenschappelijke basis naar kwaliteitsdoelen en indicatoren**

**Stap 4 Opzetten van instrumenten voor kwaliteitsontwikkeling**

De planfase kan ook een fase van doorontwikkeling zijn, waarbij je voortbouwt op kwaliteitsontwikkeling in de organisatie. Ook dan doorloop je in de planfase de stappen en benut je de opgedane kennis voor doorontwikkeling.

In de module **Aan de slag** vind je een stappenplan met tips en opdrachten bij de vier stappen uit de planfase.

### STAP 1: CREËER DE RANDVOORWAARDEN

#### RICHT EEN PROCES IN VOOR KWALITEITSONTWIKKELING

Kwaliteitsontwikkeling gaat over de kern van het jongerenwerk en vergt daarom een zorgvuldig proces. Voordat je aan de slag gaat met kwaliteitsontwikkeling is het dus belangrijk om hier een plan voor te maken. In het plan werk je uit welke stappen je gaat zetten. Ook beschrijf je wie betrokken zijn in de organisatie en buiten de organisatie. Je benoemt in het plan ook hoe je het proces vormgeeft en wat de scope is (al het jongerenwerk of een aantal onderdelen).

#### BETREK ALLE STAKEHOLDERS

Kwaliteit gaat de doelgroep, de organisatie en de opdrachtgever aan: de stakeholders. Denk aan jongerenwerkers, management, directie en ook de opdrachtgever en de doelgroep of samenwerkingspartners. Al deze betrokkenen

hebben een mening over wat goed jongerenwerk is en wat daarvoor nodig is en moeten daarom betrokken zijn.

#### MODERATOR

Nast de betrokkenheid van alle stakeholders vereist de planfase een moderator. Een moderator is een persoon die tijd en ruimte heeft om dit handboek eigen te maken, het proces voor kwaliteitsontwikkeling in te richten, de wenselijke voorwaarden te scheppen en het proces van kwaliteitsontwikkeling te (bege) leiden. Dit kan iemand uit de jongerenwerkorganisatie zijn of een professional met ervaring op dit gebied. De moderator kan ook een projectgroep formeren met de belangrijkste personen voor het proces.

#### LERENDE ORGANISATIE

Investeren in kwaliteitsontwikkeling heeft alleen zin als de hele organisatie (jongerenwerkers en het management) daar open voor staat. Dat klinkt logisch maar is het niet. Wordt kritiek als bedreigend ervaren of juist als signaal dat iets beter kan? Durft de organisatie te vernieuwen en ontwikkelen of wordt vastgehouden aan 'veilige kaders'? Voor het proces van kwaliteitsontwikkeling zijn kenmerken van de lerende organisatie heel belangrijk, denk aan: openheid, reflecteren, doelen centraal stellen, proactief zijn en vertrouwen in de professionals stellen. Kwaliteitsontwikkeling impliceert namelijk leren. In de module Achtergrond kun je lezen wat dat zoal inhoudt.

### STAP 2: ONTWIKKEL DE GEMEENSCHAPPELIJKE BASIS

In de gemeenschappelijke basis benoem je:

- een heldere definitie van jongerenwerk
- de maatschappelijke doelen, doelgroepen en resultaten
- principes en kenmerken van het jongerenwerk (uitgangspunten van goed jongerenwerk)
- organisatorische aspecten

## 2. PLANFASE

Dit lijkt simpel maar is dat niet. Zo heeft ieder bijvoorbeeld zijn eigen beeld van 'goed jongerenwerk'. In deze stap definieer je gezamenlijk, dus met alle stakeholders, wat jongerenwerk is en wanneer dat goed is. Het is daarbij belangrijk dezelfde taal te spreken, hetzelfde te bedoelen met bepaalde woorden. Denk aan participatie, talentontwikkeling, kwetsbare jongeren. Gezamenlijk definieer je alle gangbare begrippen. Vaak is al veel beschreven in beleidsstukken, jaarverslagen, plannen, etc. Dit is waardevolle input voor het bespreken van de gemeenschappelijke basis.

De uitkomsten van deze stap zijn gebonden aan de context van de jongerenwerkorganisatie en de gemeente en kunnen dus niet zomaar gekopieerd worden naar een andere organisatie of naar een andere gemeente.

### STAP 3: VAN GEMEENSCHAPPELIJKE BASIS NAAR KWALITEITSDOELEN EN INDICATOREN

De gemeenschappelijke basis is gelegd. Nu is de volgende stap het doorvertalen van de gemeenschappelijke basis naar concrete doelen die je wilt realiseren met kwaliteitsontwikkeling. Een belangrijk onderdeel van deze stap is bovendien de doelen voor kwaliteitsontwikkeling meetbaar te maken. Dat doe je door indicatoren te formuleren voor kwaliteit.

### DRIE TYPEN KWALITEITSDOELEN

We onderscheiden drie typen kwaliteitsdoelen:

- Maatschappelijke doelen (of effecten): De maatschappelijke doelen zijn leidend voor de opdrachtgever en het jongerenwerk. In de 'Maatschappelijke businesscase jongerenwerk voor gemeenten' zijn twee maatschappelijke doelen centraal gesteld. Jongerenwerk voorkomt zorg en jongerenwerk vergroot de sociale cohesie.
- Principes/ kenmerken van jongerenwerk: het versterken van de in de gemeenschappelijke basis benoemde kenmerken van goed jongerenwerk
- Organisatie en procesdoelen: de wijze waarop de werkzaamheden zijn georganiseerd en gemanaged. Denk aan processen die zich richten op doelen, processen om met jongeren te overleggen en processen die zich richten op informeel leren.

De laatste twee typen kwaliteitsdoelen dragen bij aan het realiseren van de maatschappelijke doelen.




Om te kunnen bepalen of kwaliteitsdoelen gerealiseerd worden moeten doelen SMART zijn. Het kwaliteitsdoel beschrijft het te behalen kwaliteitsniveau. De indicator is het kenmerk waarop dat kan worden gescoord.

Als doelen meetbaar gemaakt worden leert de ervaring dat de behoefte aan registreren alleen maar toeneemt. Meetinstrumenten kunnen zeer complex zijn, de registraties kunnen tijdrovend zijn en de meerwaarde van de meting kan beperkt zijn. Het is daarom van belang te bepalen welke doelen je wilt meten door middel van cijfers (kwantitatief) en welke doelen je wilt meten door de ervaringen van betrokken te inventariseren (kwalitatief). Tot slot is prioriteiten stellen belangrijk: welke doelen stelt de organisatie zich? Kwaliteitsontwikkeling vraagt ook om focus en keuzes: welke prioriteiten hebben we voor de komende jaren en waar richten we ons dit jaar op?

Op de volgende pagina een schema met voorbeelden van gemeenschappelijke basis naar kwaliteitsdoelen en indicatoren.

## 2. PLANFASE

Schema met voorbeelden van gemeenschappelijke basis naar kwaliteitsdoelen en indicatoren. Per kwaliteitsdoel is het van belang om verder uit te werken hoe dit in praktijk ingevuld kan worden.

	 <b>MAATSCHAPPELIJKE (SUB)DOELEN</b>	 <b>PRINCIPES /KENMERKEN</b>	 <b>ORGANISATIE/ PROCESDOELEN</b>
<b>Gemeenschappelijke basis</b>	<p>Jongerenwerk begeleidt jongeren naar actieve en positieve deelname aan de maatschappij</p>	<p>Jongerenwerk is inclusief Jongerenwerk wordt samen met jongeren georganiseerd en geëvalueerd</p>	<p>Het jongerenwerk werkt vraag gestuurd en planmatig aan doelen van jongeren</p>
<b>Achtergrond</b>	<p>Door preventieve inzet van het jongerenwerk kan zorg voorkomen worden, leren jongeren hoe zij sociaal emotioneel en financieel zelfredzaam kunnen zijn.</p>	<p>Groepen kunnen het jongerenwerk domineren waardoor bijvoorbeeld meiden of LHBT jongeren zich niet aangetrokken of zelfs onveilig voelen</p>	<p>Jongerenwerk is vaak intuïtief van aard. Individuele coaching vraagt om een meer planmatige aanpak. Om jongerenwerkers daarbij te ondersteunen is een methodiek en instrument nodig.</p>
<b>Voorbeelden van kwaliteitsdoelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jongerenwerk signaleert collectieve vragen en biedt passende voorlichting aan</li> <li>• Jongeren leren sociale vaardigheden</li> <li>• Jongeren zijn ondersteund bij het vinden en behouden van opleiding of werk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40% van het bereik is meiden</li> <li>• Jongeren kunnen zichzelf zijn</li> <li>• Jongeren voelen zich veilig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor alle activiteiten wordt een plan opgesteld en wordt geëvalueerd</li> <li>• Met X aantal jongeren is een coachplan opgesteld</li> <li>• Jongeren formuleren het doel van coaching</li> </ul>
<b>Indicatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal voorlichtingsbijeenkomsten</li> <li>• Bereik bijeenkomsten</li> <li>• Aantal jongeren dat zich geholpen voelt</li> <li>• Aantal jongeren dat aangeeft zelfstandig verder te kunnen na coaching</li> <li>• Aantal jongeren met opleiding of werk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal meiden dat deelneemt, afgezet tegen totaal bereikte jongeren</li> <li>• Aantal jongeren dat aangeeft zich vrij te kunnen uiten</li> <li>• Aantal jongeren dat aangeeft zich niet bedreigd te voelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal jongeren met wie coachingsplan is opgesteld</li> <li>• Aantal succesvol afgeronde coachingstrajecten</li> <li>• Aantal jongeren en jongerenwerkers die positief zijn over het coachingstraject</li> </ul>
<b>Activiteiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulant werk, inloop, gerichte activiteiten, voorlichting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle activiteiten van het jongerenwerk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele coaching, groepscoaching</li> </ul>
<b>Mogelijke instrumenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachingsinstrument (zie organisatie/ procesdoelen)</li> <li>• Vragenlijst (evaluatie)</li> <li>• Effecten arena</li> <li>• Most significant change</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessment door jongeren waarbij zij de kenmerken van het jongerenwerk beoordelen</li> <li>• Registratie instrument</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching registratie instrument waarin beoogd doel, acties en doelrealisatie wordt geregistreerd (invullen bij start en bij afronding)</li> </ul>



## 2. PLANFASE

### STAP 4: OPZETTEN VAN INSTRUMENTEN VOOR KWALITEITSONTWIKKELING

Als laatste stap in de planfase bekijk je hoe je de voortgang op de kwaliteitsdoelen aan de hand van de indicatoren kunt monitoren. Verschillende typen informatie kunnen zicht geven op ontwikkeling: cijfermatige resultaten, ervaringen van de doelgroep, beoordeling van activiteiten, etc. Per doel bepaal je welke informatie je precies nodig hebt om de voortgang te kunnen monitoren en op welke wijze je die informatie gaat verzamelen.

Voor het verzamelen van informatie zijn veel instrumenten beschikbaar. Vaak heeft een organisatie al een registratie- en monitorsysteem dat (aangepast en/of aangevuld) benut kan worden. Zo nodig moeten nieuwe instrumenten ontwikkeld worden. Bij de inzet van het instrument is het cruciaal dat de uitkomsten weer verbonden worden aan de doelen.

We onderscheiden de volgende kwantitatieve vormen:

- **(Digitale) enquête** met groot bereik, geeft bijvoorbeeld zicht op waardering van activiteiten.
- **Data registraties** geven zicht op bijvoorbeeld bereik en kenmerken.

Maar er zijn ook (meer) kwalitatieve vormen:

- **Interviews** geven ten opzichte van een vragenlijsten meer (verdiepend) zicht op ervaringen, mening en gevoelens. Bij een interview kan doorgevraagd worden.
- **Focusgroepen** helpen om een thema met betrokkenen te bespreken of te evalueren.
- **Observaties** geven informatie over de sfeer en groepsdynamica en over het handelen van de jongerenwerker.

Er zijn al verschillende systemen/ methodes ontwikkeld die gebruik maken van een of een combinatie van deze instrumenten.

Kwaliteitsontwikkeling kan dus worden gerealiseerd met een of meerdere makkelijk toepasbare instrumenten. Bij de keuze voor instrumenten geldt een aantal gouden tips:

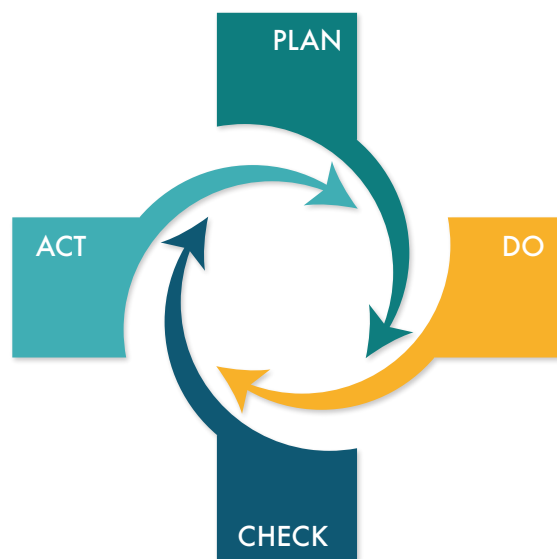
- **Keep it simple.** Maak het niet nodeloos moeilijk of tijdrovend, dat vergroot de haalbaarheid, en het gebruik.
- **Houd het logisch.** Bedenk goed waar je de informatie die je gaat verzamelen voor gebruikt.
- **Bekijk of je als organisatie zelf de informatie kunt verzamelen of dat er externe expertise nodig is.**
- **Houd de samenhang tussen kwaliteitsdoel, indicator en de informatie zuiver.**
- **Voorkom verbreding van het gebruik van de gegevens** (bijvoorbeeld als de gegevens ook gebruikt worden voor beoordeling en financiering). De gegevens kunnen wel benut worden voor dialoog maar niet voor 'afrekenen'.

De wensen voor en de eisen aan het instrument bepalen of de organisatie het zelf kan ontwikkelen en uitvoeren. Naarmate de hoeveelheid informatie groter wordt, het type informatie diverser en de wensen specifiek is het raadzaam om een maatwerkoplossing te ontwikkelen.

Check na afloop van de planfase

- ✓ Randvoorwaarden gerealiseerd
- ✓ Gemeenschappelijke basis opgesteld
- ✓ Maatschappelijke doelen doorvertaald naar kwaliteitsdoelen en indicatoren per doel benoemd
- ✓ Instrumenten ontwikkeld en getest

### 3. WERKEN MET DE KWALITEITSCIRKEL



Werken aan kwaliteitsontwikkeling is een cyclisch en doorlopend proces. Door de planfase aan de hand van de stappen in hoofdstuk 2 uit te werken, heb je een gedegen fundament gelegd voor het werken aan de volgende onderdelen van de kwaliteitscirkel. Sturen op de ontwikkeling doe je door regelmatig de voortgang te checken en waar nodig tussentijds acties te bepalen voor ontwikkeling. Wacht dus niet een jaar voordat je de resultaten bekijkt. Plan met regelmaat een moment waarop tussentijds de resultaten worden geanalyseerd en in de organisatie worden gedeeld. De mogelijkheden daartoe zijn wel afhankelijk van je instrumenten. Sommige instrumenten passen bij een continu proces, andere instrumenten kunnen enkel op bepaalde momenten worden ingezet zoals een focusgroep/ evaluatiebijeenkomst over een project.

#### BLIJF STAKEHOLDERS BETREKKEN

In de planfase zijn stakeholders betrokken geweest. Als je aan de slag bent met de kwaliteitscirkel kunnen de stakeholders ook weer bijdragen aan de verdere kwaliteitsontwikkeling. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen om de scores op de indicatoren te duiden en om vervolgacties te formuleren. Het kan ook zijn dat bepaalde vervolgacties die van invloed zijn op de kwaliteit buiten de jongerenwerkorganisatie liggen. Dat is een extra reden om stakeholders te blijven betrekken.

#### INSTRUCTIES VOOR GEBRUIK EN ONDERHOUD

Het gebruik van instrumenten voor het monitoren van kwaliteitsontwikkeling heeft in de praktijk veel aandacht nodig. De professionals moeten wennen aan de veranderingen. Jongerenwerkers zien registreren niet als hun grootste hobby en het is daarom nodig dat de informatie die zij moeten vastleggen ook voor hen goed bruikbaar is. Ook is het van belang heldere instructies te geven zodat de informatie eenduidig wordt geregistreerd. De praktijk leert dat het ook waardevol is om tussentijds ervaringen in het gebruik van instrumenten uit te wisselen. Dat alleen al kan een positieve impuls aan de kwaliteit geven. Na verloop van tijd zal blijken dat er aanvullende wensen of aanpassingen zijn. Waak er daarbij wel voor dat de samenhang gewaarborgd blijft: **gemeenschappelijke basis-maatschappelijke doelen- kwaliteitsdoelen- indicatoren- instrumenten**.

Als de samenhang in de cyclus vervaagt is het nodig om de stappen uit de planfase opnieuw tegen het licht te houden om te kunnen bepalen waar aanpassingen nodig zijn.

#### KWALITEITSONTWIKKELING EN VERANTWOORDING

Het optimaal realiseren van de maatschappelijke doelen staat centraal. Kwaliteitsontwikkeling met instrumenten biedt mogelijkheden om te sturen op de dagelijkse praktijk. Dezelfde instrumenten leveren waardevolle inzichten op over het jongerenwerk waar de opdrachtgever vaak interesse in heeft: mate van realiseren van de maatschappelijke doelen. De gegevens sluiten bovendien aan bij de opdracht en kunnen gezien worden als verantwoording. Bij het werken aan kwaliteitsontwikkeling is het echter van belang het doel voor ogen te houden. Als de kwaliteitsinstrumenten doorslaggevend worden in een verantwoording kan dat invloed hebben op de data omdat het belang van wenselijke antwoorden dan groter wordt.

De uitkomsten van de instrumenten kunnen wel benut worden voor dialoog met de opdrachtgever maar voorkomen moet worden dat ze onderdeel uitmaken van de verantwoording.

**Aan de slag!**

# VOORBEELDEN VAN WERKEN AAN KWALITEITSONTWIKKELING

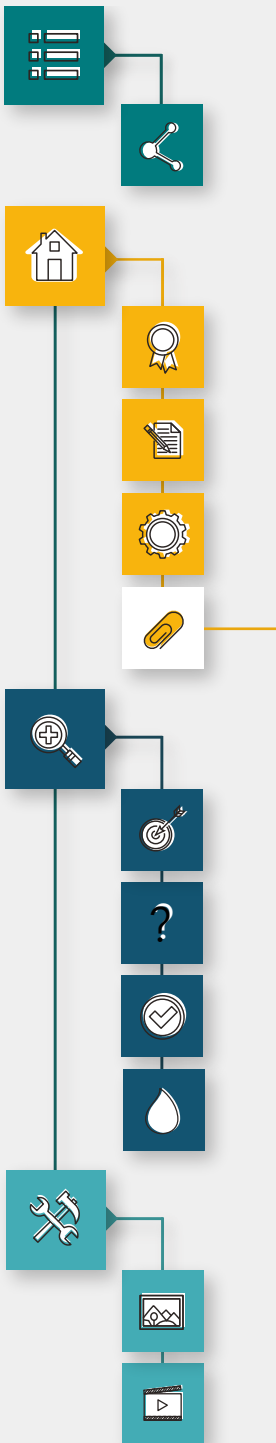
## VOORBEELD 1: SPAM, FINLAND

Lappeenranta (een stad van ongeveer 80.000 inwoners in het zuidoosten van Finland) heeft een aantal jaren geleden het kwaliteitsinstrument SPAM ontwikkeld. Het instrument is gebaseerd op peer assessment en zelfevaluatie. Op basis van indicatoren (36) observeert een jongerenwerker activiteiten, interviewt hij jongeren en scoort hij de indicatoren op een 5-puntsschaal. De scores worden vervolgens de volgende dag besproken. Werken met dit systeem helpt jongerenwerkers. Het stelt hen in staat om na te denken over jongerenwerk, hun meerwaarde te benoemen en de sterke en zwakke punten in hun werk aan te wijzen.

Onderdeel van het instrument is een assessment door jongeren. Dit onderdeel is door jongeren zelf ontwikkeld waardoor zij nog beter het jongerenwerk kunnen beoordelen. Om de indicatoren voor het instrument te bepalen, werd een vragenlijst verspreid onder bezoekers van het jongeren centrum. De centrale vraag was: 'Wat is het belangrijkste aspect van jongerenwerk voor jou?' Een groep jongeren analyseerde vervolgens de resultaten en formuleerde doelen en indicatoren.

Deze doelen en indicatoren hebben onder meer betrekking op de werkwijze van jongerenwerkers; Atmosfeer en faciliteiten in het jongeren centrum; gebruik van sociale media en communicatie. Door de jongeren zelf te laten ontwikkelen is het instrument in 'de taal van jongeren' zelf. De jongeren die hebben deelgenomen zijn zeer positief. 'We hebben het instrument getest en door dit te doen, leer je veel: reflecteren op het jongerenwerk, uitkomsten analyseren en positieve feedback geven.' Ze leren vaardigheden die ook waardevol zijn in andere settings, inclusief toekomstige banen. De jongerenwerkers zijn ook enthousiast. Het geeft een goed beeld hoe hun werk gewaardeerd wordt en laat zien wat kan worden verbeterd.

De praktijk om de scores te bespreken met jongerenwerkers en jongeren is erg nuttig. Het geeft antwoorden op vragen als: hoe is de sfeer? Hoe is de interactie met de jongerenwerker? Wat waarderen de bezoekers het meest, en wat zouden ze veranderen? Het jongeren centrum maakt ook gebruik van vragenlijsten, vragen op Facebook en bijeenkomsten met ouders om de kwaliteit te verbeteren.



# VOORBEELDEN VAN WERKEN AAN KWALITEITSONTWIKKELING

## VOORBEELD 2: THE LOGBOOK - KEKS, ZWEDEN

KEKS is een expertise centrum op het terrein van Jongerenwerk dat voor een groot aantal Zweedse gemeenten werkt. Sinds de oprichting van KEKS in 2005 heeft de organisatie een aantal instrumenten voor kwaliteitsontwikkeling ontwikkeld waaronder "The logbook".

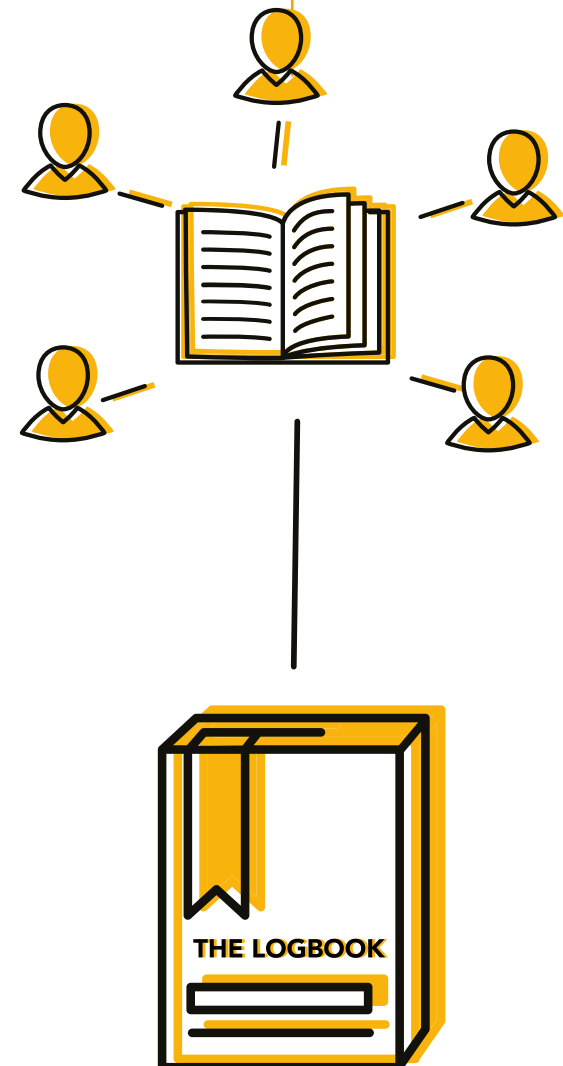
Dit instrument bestaat uit een webbased systeem waarin de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden:

- aantal bezoekers en sexe verdeling
- openingtijden en tijden waarop activiteiten plaatsvinden
- duur en aantal deelnemers in spontane activiteiten
- geplande open activiteiten en groepsactiviteiten
- aard van activiteiten
- Mate waarin jongeren participeren in het organiseren van activiteiten
- Beschrijving en analyse van activiteiten

Alle informatie wordt vastgelegd in een database en heeft bovendien een module om rapportages met managementinformatie op te stellen. Er is een uitgebreide handleiding voor het gebruik van dit instrument.

Een belangrijk doel is dat de informatie gebruikt wordt voor permanente en gestructureerde reflectie door jeugdwerkers op bereik en waardering van de activiteiten die plaatsvinden in hun organisatie. Daarmee fungeert het als een middel voor evaluatie en assessments.

De eerste versie, die in 2009 werd geïmplementeerd, is door KEKS ontwikkeld in samenwerking met een onderzoeker en in constante dialoog met vijf jeugdcentra die het systeem hebben getest. Om de verdere implementatie en de doorontwikkeling van het systeem te bevorderen heeft elke gemeente die is aangesloten bij KEKS een jongerenwerker die verantwoordelijk is voor lokale ondersteuning en doorontwikkeling van het instrument. Deze jongerenwerkers vormen tevens een referentiegroep die regelmatig bij elkaar komt om ervaringen uit te wisselen over het ondersteunen van hun collega's en andere organisaties in het gebruik van het instrument. In 2018 wordt in ongeveer 40 gemeenten van dit instrument gebruik gemaakt.



# VOORBEELDEN VAN WERKEN AAN KWALITEITSONTWIKKELING

## VOORBEELD 3: JONGERENWIJZER, NEDERLAND

Jongerenwerkorganisaties, de stadsdelen en de centrale stad van Amsterdam werkten sinds 2011 samen in het kader van Jongerenwerk nieuwe stijl. Doelen waren onder meer de kwaliteit van het jongerenwerk verhogen en het werk verder te professionaliseren. In samenwerking met DSP-groep is in 2011 Jongerenwijzer ontwikkeld. Jongerenwijzer is een instrument voor professionals die met tieners en jongeren werken als begeleider, coach, jongerenwerker en straathoekwerker. Jongerenwijzer stimuleert de ontwikkeling van jongeren en draagt bij aan professionalisering van het jongerenwerk. Het instrument is laagdrempelig en toepasbaar voor sterk uiteenlopende doelgroepen, werkvormen en organisaties. Gemeenten verkrijgen met Jongerenwijzer zicht op de bereikte doelgroep, hun vragen en doelen en de resultaten.

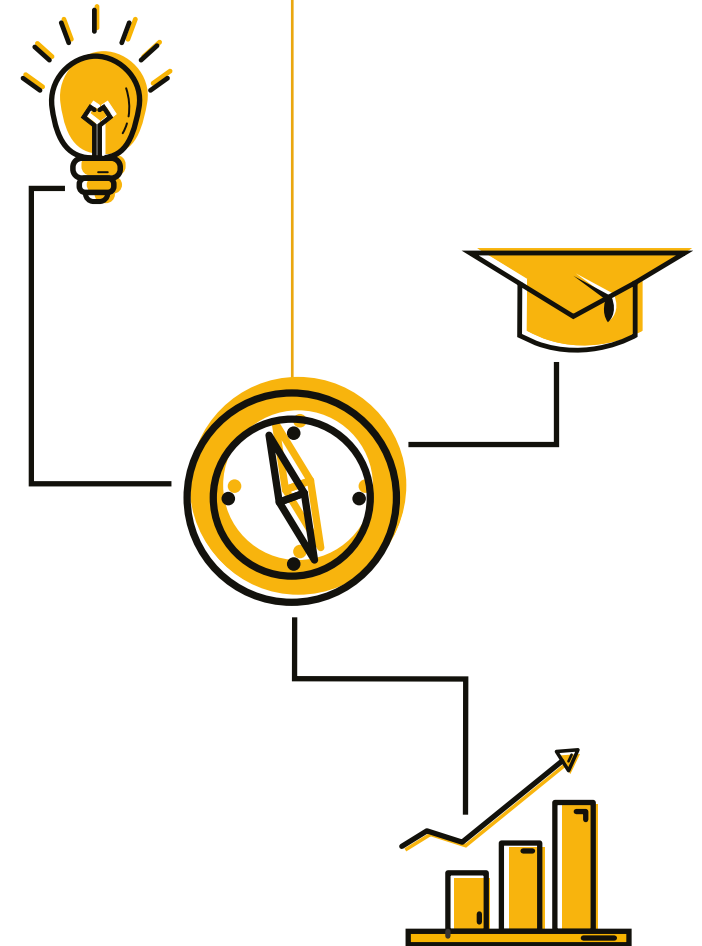
In het proces van ontwikkeling heeft een projectgroep met vertegenwoordigers van stadsdelen, de gemeente en jongerenwerkorganisaties kaders gesteld, doelen voor het instrument geformuleerd en de ontwikkeling begeleid. Ook zijn workshops gehouden met jongerenwerkers.

Doel van het werken met Jongerenwijzer:

- planmatiger werken aan persoonlijke ontwikkelingsdoelen van jongeren
- versterken van de zelfredzaamheid en sociale veerkracht van jongeren
- jongeren leren hun capaciteiten in te zetten en initiatief te nemen
- beter zicht krijgen en geven op de kwaliteit en effectiviteit van het jongerenwerk.

Jongerenwijzer stimuleert planmatig werken op basis van de kwaliteitscirkel: Jongerenwijzer helpt om concrete doelen te formuleren, acties op te stellen, daar een doorlooptijd aan te verbinden en na afloop te evalueren of de doelen behaald zijn. De cyclus kan een doorlooptijd van enkele weken tot maanden hebben. Het instrument bevat drie modules: Individuele coaching, Groepscoaching en Feedback van Ketenpartners. De modules bieden een samenhangend systeem dat professionals voorziet van informatie bij de begeleiding van jongeren. De uitkomsten van jongerenwijzer worden tussentijds benut voor super/ intervisie en werkoverleg en voor verdieping samen met het stadsdeel.

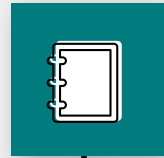
De Jongerenwerkorganisaties hebben van 2011 tot 2018 met het systeem gewerkt.





# VERBETER JONGERENWERK!

Praktisch handboek om de kwaliteit van jongerenwerk te verhogen



← handboek



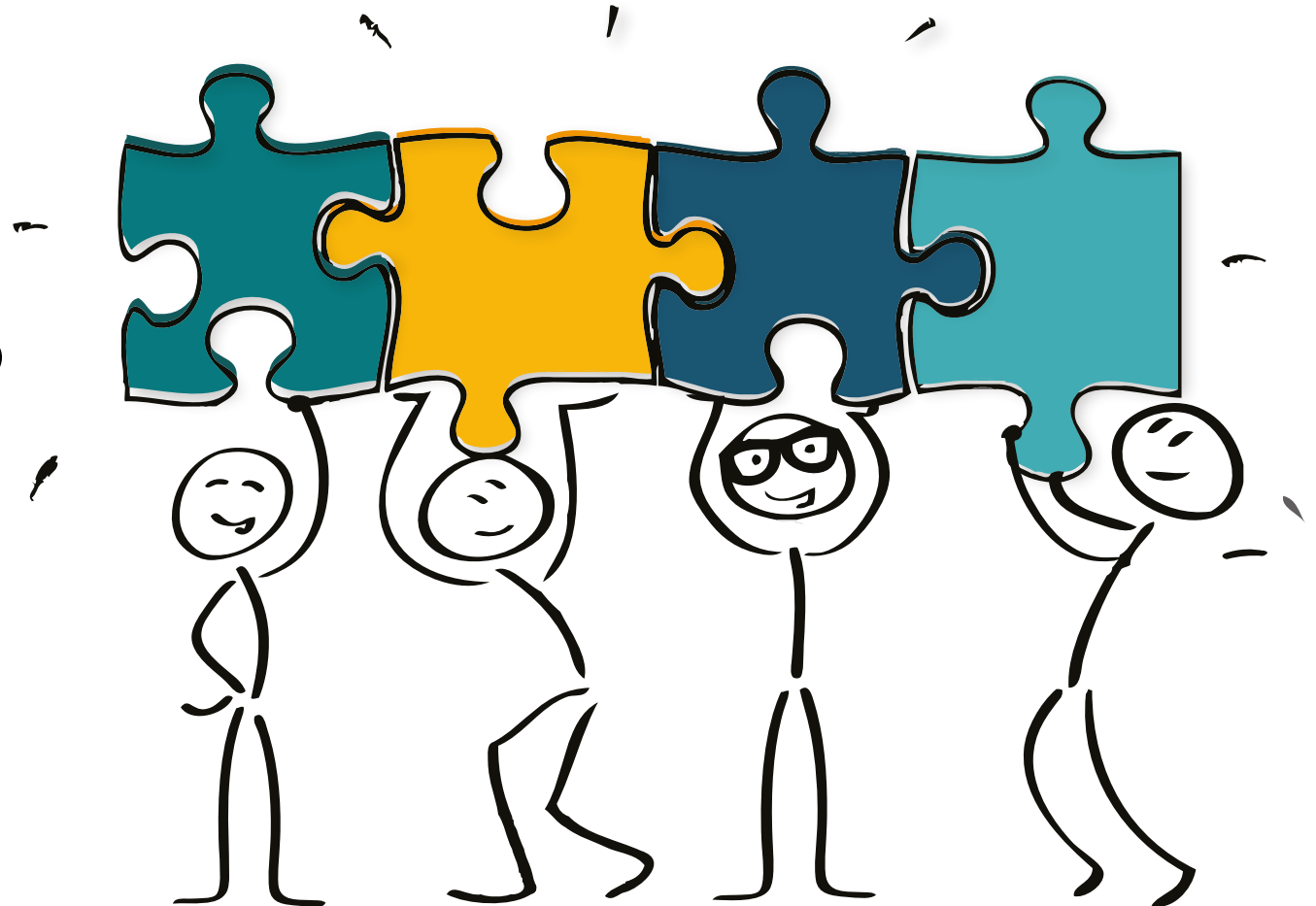
← kernmodule



← achtergrond



← aan de slag



# 1. DOEL EN ACHTERGROND

De module Achtergrond is onderdeel van Het Handboek Kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk. De module bevat achtergrondinformatie over:

- Doel en achtergrond van dit handboek
- Wat is jongerenwerk in Nederland?
- Principes en kenmerken van jongerenwerk
- Model voor kwaliteitsontwikkeling

**Naast de kernmodule en de Module achtergrond kan je ook de module Aan de slag raadplegen voor een stappenschema en opdrachten in de planfase.**

## DOEL VAN HET HANDBOEK

Het hoofddoel van dit handboek is het bieden van een toegankelijk en helder model aan de jongerenwerkorganisaties voor continue, systematische en goed onderbouwde kwaliteitsontwikkeling. Dat bestaat uit twee delen. De planfase waarin het gemeenschappelijke kader wordt vastgesteld en vertaald wordt naar indicatoren, en instrumenten en de kwaliteitscirkel waarin lerend wordt doorontwikkeld.

Het handboek heeft een praktische insteek. Tegelijkertijd wordt benadrukt dat kwaliteitsontwikkeling een complex proces is. Zorgvuldigheid en reflectie zijn essentieel. Gezamenlijk reflecteren helpt om alle aspecten van kwaliteitsontwikkeling scherp te krijgen en vraagt om doorvragen en verduidelijken. Als voorbeeld: een term als jongerenparticipatie kan op veel verschillende manieren worden uitgelegd. Als niet helder is wat met een term wordt bedoeld, kan dit op papier gemeenschappelijke basis lijken maar in de praktijk nog geen basis voor kwaliteitsontwikkeling vormen. Reflectie, elkaar bevragen, zorgvuldigheid en een open en gelijkwaardige sfeer dragen daaraan bij.

## QUALITY YOUTH WORK, YOUR GUIDE TO QUALITY DEVELOPMENT

Het Nederlandse handboek komt voort uit het handboek Quality Youth Work dat de Europese Commissie heeft gepubliceerd. De medeopstellers van dit Europese handboek komen uit Nederland en hebben het handboek vertaald en herschreven voor 'Nederlandse context' en bovendien modulair in opbouw gemaakt.

Het Europese handboek is het resultaat van een proces dat een aantal jaar geleden is gestart. De economische crisis en de daarmee gepaard gaande zorgen om het perspectief voor jongeren in de EU leidde tot meer beleidsmatige en politieke interesse in jongerenwerk. In 2013 is een expertgroep ingesteld die in beeld bracht wat jongerenwerk is, wat de uitgangspunten en functies zijn. Een van de conclusies van de expertgroep was dat het werken met indicatoren, kwaliteitsinstrumenten en systemen cruciaal is voor de continue ontwikkeling van jongerenwerk. De daaraan verbonden aanbeveling was het ontwikkelen van een handboek.

Het jongerenwerk in de landen binnen Europa verschilt erg van elkaar. In Nederland, België en de meeste landen in Noordwest-Europa is jongerenwerker een erkend beroep waar een opleidingsstructuur aan is verbonden. Het meeste jongerenwerk wordt professioneel uitgevoerd en gefinancierd door lokale overheden. In Zuid- Europese landen heeft het jongerenwerk vaak een minder professioneel karakter en in Oost-Europese landen heeft de Rijksoverheid een tamelijk grote invloed op het jongerenwerk. In het Nederlandse handboek worden relevante voorbeelden uit het Europese handboek benut.

## 2. WAT IS JONGERENWERK?

Van het jongerenwerk zijn tal van beschrijvingen en definities in omloop. Deze definitie (J. Metz, 2017) heeft een dekkende lading:

**Het jongerenwerk is een beroep dat zich bezighoudt met de begeleiding van jongeren bij het volwassen worden in de samenleving. Het jongerenwerk richt zich op jongeren tussen 10 en 27 jaar.**

Er zijn vijf kenmerkende karakteristieken:

1. Professioneel jongerenwerk is gepositioneerd in het derde opvoeddomein (buitenschools) dat in vergelijking met het eerste domein (thuissituatie) en het tweede domein (school en werk) een apart pedagogisch regime kent.
2. Vertrekpunt voor het jongerenwerk vormt de leefwereld van jongeren zowel fysiek als symbolisch.
3. Het jongerenwerk richt zich op talentontwikkeling en doet dit niet alleen voor de risicogroep. Daarnaast is speciale aandacht voor jongeren in kwetsbare situaties. Naast de transitie van kind naar volwassenheid, hebben deze jongeren te maken met een vorm van uitsluiting als gevolg van het opgroeien in achterstand of met een gebrek aan vaardigheden, capaciteiten of mogelijkheden.
4. Inzet is altijd de persoonlijke ontwikkeling van jongeren en het versterken van hun participatie op alle niveaus van de samenleving, nu en later.
5. Jongerenwerk wordt uitgevoerd door betaalde krachten die aantoonbaar beschikken over relevante kennis, vaardigheden en houding die verkregen is door een combinatie van opleiding, peer-learning en ervaring.

Naast deze beschrijving van het beroep is het van belang te beklemtonen dat jongerenwerk is gebaseerd op de betrokkenheid en participatie van jongeren.

Het NJI heeft in de brochure *Jongerenwerk in beeld* (2015) de waarde van het jongerenwerk voor jongeren en voor de samenleving als volgt omschreven:

### **Waarde voor jongeren**

Jongerenwerkers begeleiden jongeren naar volwassenheid en actief burgerschap. De leefwereld van jongeren vormt daarbij het vertrekpunt: jongerenwerkers leggen contact met jongeren op straat, op school, in het winkelcentrum en

het jongeren centrum, en op andere plekken waar jongeren (samen)komen. Zij maken van daaruit verbinding met de samenleving (bijvoorbeeld ouders, buurtbewoners, verenigingen, arbeidsmarkt et cetera). Jongerenwerkers hebben een unieke publieke pedagogische functie. Ze stimuleren de persoonlijke én sociale ontwikkeling van jongeren, behartigen indien nodig hun belangen, en geven grenzen aan. De bijdrage aan de persoonlijke vorming kan bestaan uit het stimuleren van talentontwikkeling, het functioneren als rolmodel, het helpen opbouwen van een sociaal netwerk, het helpen aanpakken van persoonlijke of sociale problemen, het vinden van positieve vormen van vrijetijdsbesteding, het bevorderen van actieve participatie in de samenleving en het vinden van een toekomstperspectief. Jongerenwerkers onderscheiden zich van jeugdzorgwerkers door hun primair ontwikkelingsgerichte benadering, en van sociaal werkers door hun specialistische kennis van en ervaring met jeugdigen en hun leefwereld.

### **Waarde voor de samenleving**

Jongerenwerkers kunnen juist door hun verbindingsfunctie helpen voorkomen dat vooral kwetsbare jongeren de aansluiting bij de samenleving verliezen en afglijden naar een marginale positie. In een dergelijke positie voelen jongeren zich vaak buitengesloten. Dit kan uitmonden in apathie, frustratie of woede die geregeld leidt tot overlast, gewelddadigheid of radicalisering. Het jongerenwerk draagt bij aan sociale inclusie. Jongeren, en vooral kwetsbare jongeren, leven grotendeels in een eigen wereld, veelal die van de straat of de sociale media. Voor de samenleving is het echter van groot belang dat er bruggen worden geslagen tussen burgercultuur en straatcultuur, en dat jongeren uit de straatcultuur gehaald worden en naar de burgercultuur begeleid worden. Maar ook bruggen tussen de verschillende groepen in de stad (generaties, etnische, culturele of religieuze groepen, opleidingsniveaus, et cetera). Door bruggen te slaan, kan de sociale cohesie verbeteren en kunnen toekomstige generaties betrokken worden bij de samenleving. Het jongerenwerk kan daar een belangrijke constructieve rol in spelen (De Winter, Valkestijn & Metz, 2015).

Het jongerenwerk werkt met jongeren vanaf 10 jaar tot circa 27 jaar. In de steden gaat dit vooral, maar niet alleen, om jongeren in een kwetsbare positie. Op het platteland richt het jongerenwerk zich door de bank genomen op alle jongeren.

## 2. WAT IS JONGERENWERK?

Jongerenwerkers zijn present op plekken waar jongeren zijn: op straat, op school, in het park, in winkelcentra en op sociale media. Zij zijn in staat om (kwetsbare) jongeren te bereiken en langdurige relaties met hen aan te gaan. Zij kennen de jongeren en hun omgeving en zijn ook buiten kantooruren bereikbaar. Dit vormt de basis van het jongerenwerk (Lenders & Luttk, 2009). Vanuit die positie en hun professionaliteit begeleiden jongerenwerkers individuele en groepen jongeren bij hun sociale en talentontwikkeling en kunnen ze een bijdrage leveren aan preventie en overlastbestrijding.

### MAATSCHAPPELIJKE DOELEN

In 'De Maatschappelijke Kosten/Baten Analyse van jongerenwerk voor gemeenten' die in 2017 is uitgevoerd door Participe zijn twee maatschappelijke doelen centraal gesteld:

#### **Jongerenwerk voorkomt zorg**

1. Door preventieve inzet van het jongerenwerk is zorg niet (meteen) nodig.
2. Jongerenwerk biedt mogelijkheid tot afschalen en normaliseren.
3. Het combineren van jongerenwerk met zorg versterkt het effect van hulpverlening.
4. Het besparingspotentieel door de inzet van het jongerenwerk zit - zo wordt geschat - bij de groep die gebruik maakt van lichte hulpverlening en/of zorg.

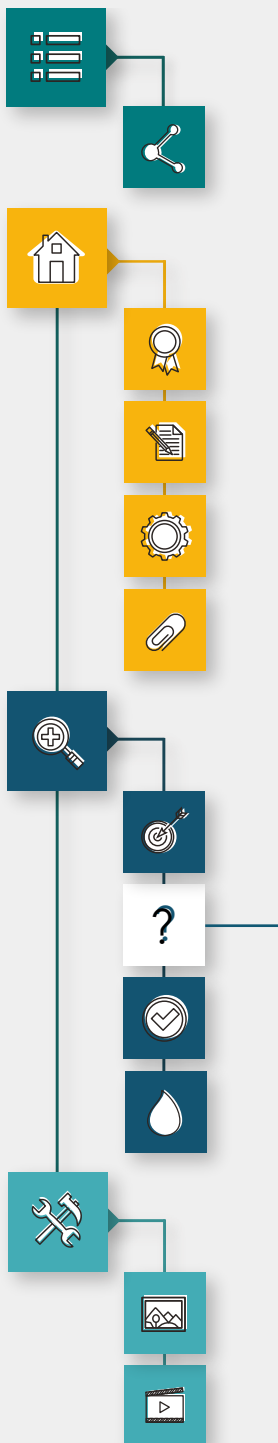
#### **Jongerenwerk vergoet sociale cohesie**

1. Jongeren en buurtbewoners voelen zich sterker verbonden met hun buurt en met elkaar.
2. Jongeren staan in een positief daglicht bij de buurtbewoners die aansluiten bij activiteiten die zij hebben georganiseerd.
3. Door actief te zijn als vrijwilliger ontwikkelen jongeren vaardigheden en zelfvertrouwen.

### KERNACTIVITEITEN

Het jongerenwerk zet een breed scala van activiteiten in. Denk daarbij aan:

- Ambulant werken
- Individuele coaching
- Groepscoaching
- Groepsactiviteiten
- Inloop
- Training en voorlichting
- Netwerk/ samenwerking



# 3. PRINCIPES EN KENMERKEN

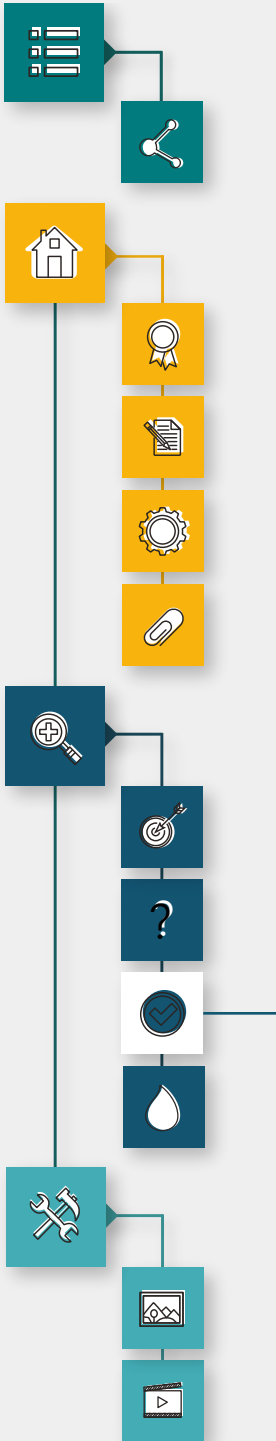
## PRINCIPES EN KENMERKEN VAN JONGERENWERK

In het rapport Quality Youth Work (European Commission 2015) zijn principes benoemd waaraan al het jongerenwerk in de EU dient te voldoen. Jongerenwerk is:

1. Attractief en biedt de deelnemer toegevoegde waarde
2. Speelt in op de behoeftes, interesses en ervaring van jongeren
3. Inclusief voor alle groepen, spant zich actief in om alle groepen jongeren te bereiken
4. Gebaseerd op de betrokkenheid en participatie van jongeren
5. Heeft een holistische blik en benadert jongeren als capabele personen
6. Eerbiedigt de rechten van jongeren, hun persoonlijke en sociale ontwikkeling en hun autonomie
7. Ontworpen, aangeboden en geëvalueerd samen met jongeren
8. Gebaseerd op informeel en non-formeel leren
9. Heeft een zichtbaar leerperspectief en de activiteiten zijn ontwikkeld aan de hand van (voor jongeren) relevante leerdoelen

Naast de principes zijn er ook kenmerken van jongerenwerk. Denk dan aan:

- Veiligheid: jongeren moeten zich veilig voelen als ze deelnemen aan jongerenwerk
- Toegankelijkheid: jongerenwerk moet toegankelijk zijn voor jongeren
- Flexibel: jongerenwerk moet aansluiten op de leefwereld van jongeren, moet niet al te 'geïnstitutionaliseerd zijn'.
- Talenten: Jongerenwerk richt zich op talenten en verbreedt de horizon van jongeren.



# 4. MODEL VOOR KWALITEITSONTWIKKELING

De kwaliteitscirkel is het model voor kwaliteitsontwikkeling. **De kwaliteitscirkel van Deming** (<http://www.passievoorsystemen.nl/2009/12/deming-binnen-systems-engineering/>) is een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleem oplossen, ontwikkeld door William Edwards Deming. De cirkel beschrijft vier activiteiten die zorgen voor een verbetering van kwaliteit. Het cyclische karakter zorgt ervoor dat die kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.

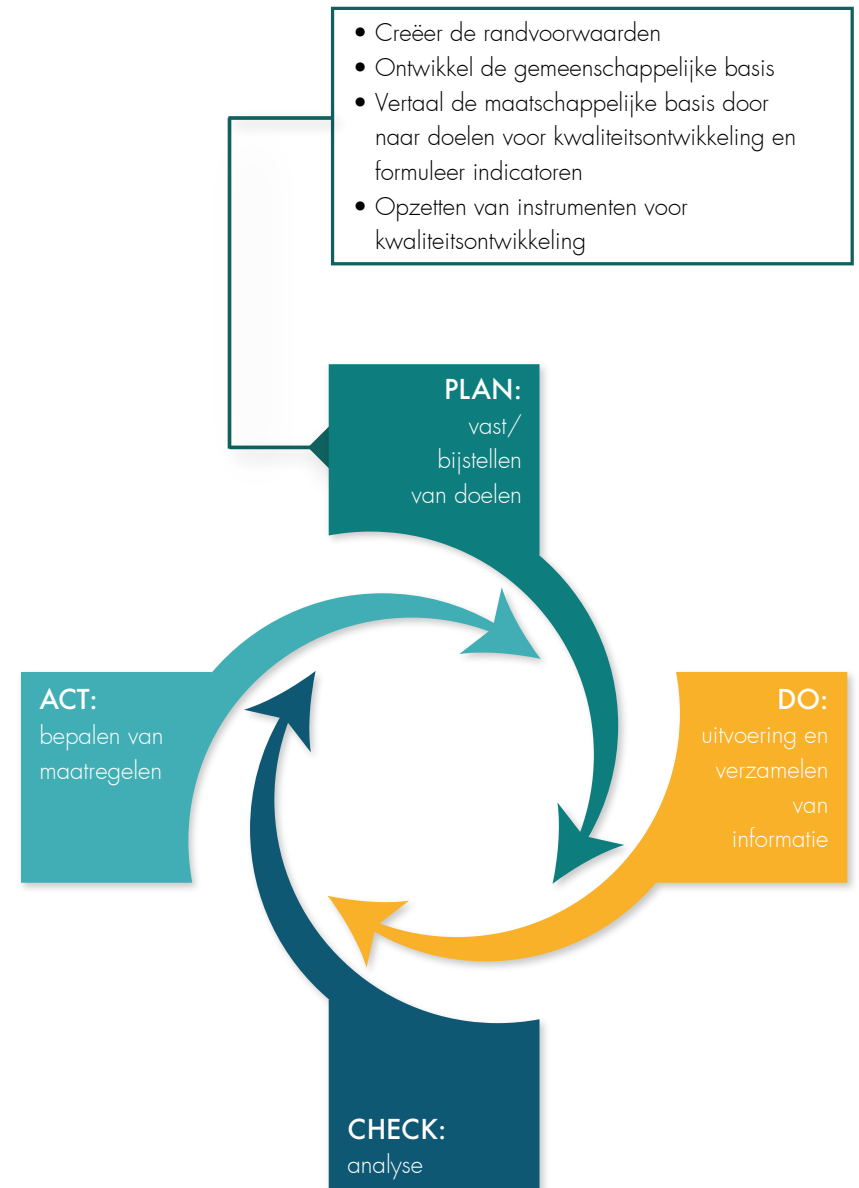
De vier activiteiten zijn:

- **PLAN:** Stel een doelstelling vast en bedenk een plan op om een output te realiseren.
- **DO:** Voer het plan uit.
- **CHECK:** Meet het resultaat en toets deze met de vastgestelde doelstellingen en gewenste output.
- **ACT:** Evalueer de toetsresultaten (bepaal de oorzaken van de eventuele verschillen) en neem een besluit: voer een verbetering door of juist niet.

De demingcircle is een bekend geworden model, mede doordat het zo vaak binnen de kwaliteitssystematiek (ISO-9001) wordt aangehaald. Vrijwel iedereen binnen een ISO-gecertificeerde onderneming kent dit model dan ook.

De planfase legt de basis voor de volgende stappen in de kwaliteitscirkel. In de planfase worden stapsgewijs en onderbouwd een gemeenschappelijk kader ontwikkeld, kwaliteitsdoelen geformuleerd en gekoppeld aan indicatoren en instrumenten. Het handboek besteedt aan deze stap veel aandacht omdat de doelen en indicatoren cruciaal zijn voor een goed werkend kwaliteitsbeleid en omdat de doelen en indicatoren moeilijk te formuleren zijn in het preventieve veld waar jongerenwerk deel van uit maakt.

Als uitgangspunt in dit model stellen we dat kwaliteitsontwikkeling een gezamenlijk proces is van de doelgroep, de professionals, management/directie en de opdrachtgever (vaak een gemeente). De jongerenwerkorganisatie is verantwoordelijk en heeft daarom de lead in het proces. Het management/de directie kunnen (en zullen) professionals in de organisatie (of een externe partij) opdracht geven het proces in te richten en te begeleiden. Belangrijk is dat management/ directie wel verantwoordelijk en betrokken blijven. In het proces dienen alle partijen (gemeente en jongeren) te worden betrokken.



# VERBETER JONGERENWERK!

Praktisch handboek om de kwaliteit van jongerenwerk te verhogen



← handboek



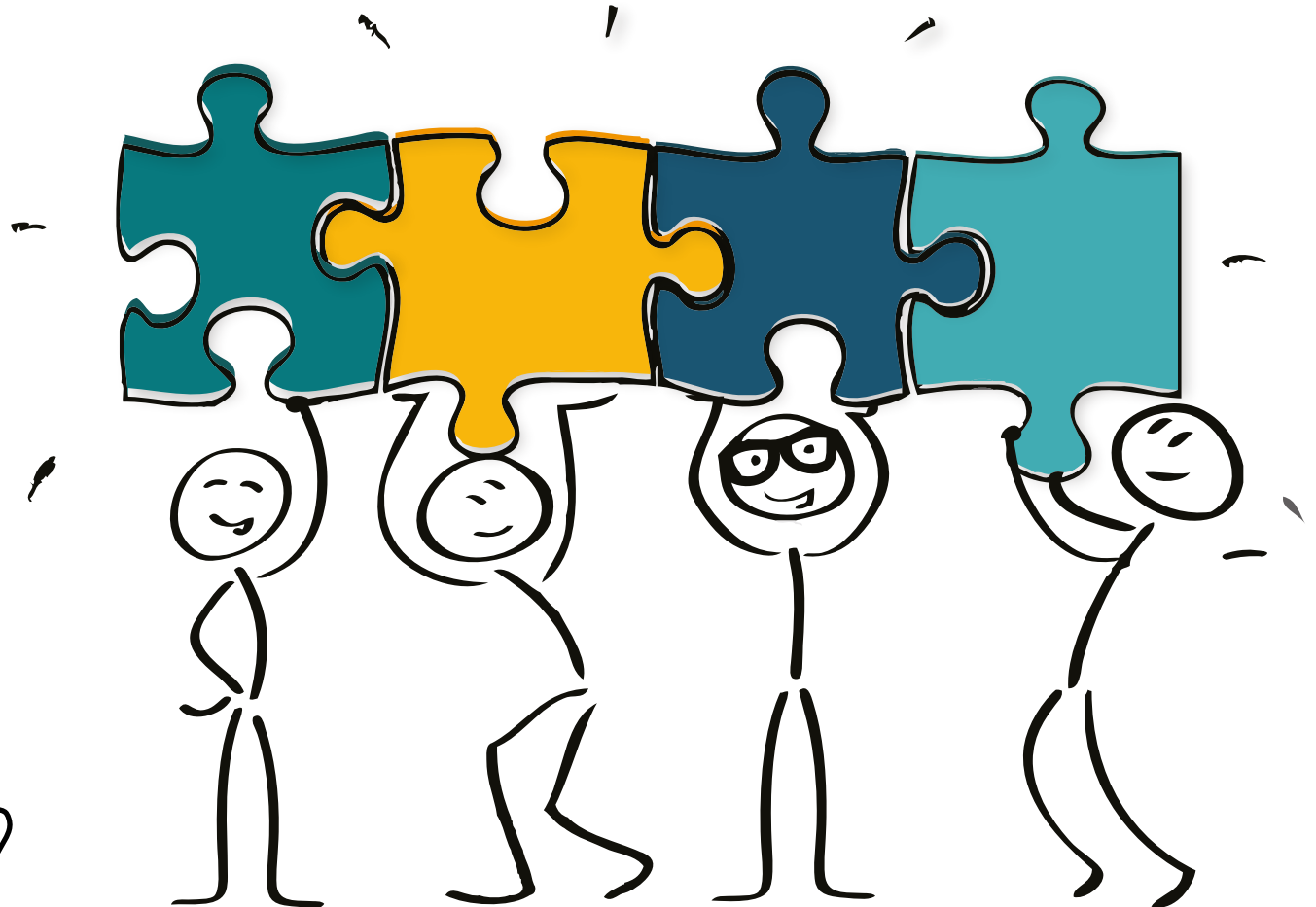
← kernmodule



← achtergrond



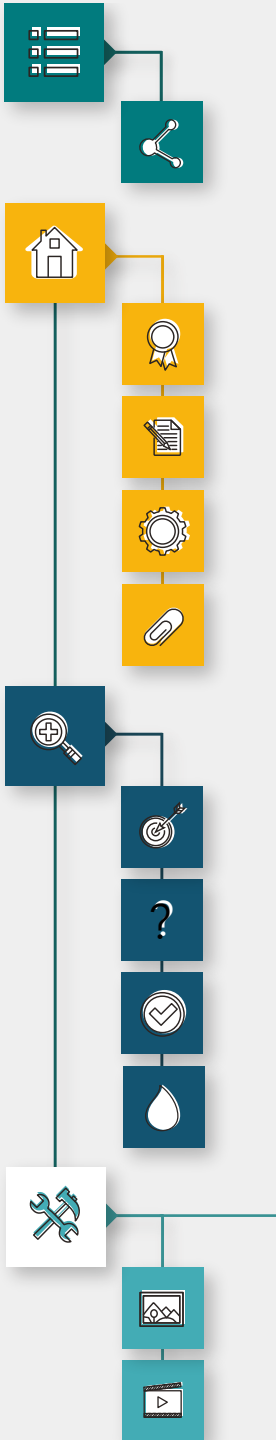
← aan de slag



# MODULE AAN DE SLAG

De Module Aan de slag is onderdeel van Het Handboek Kwaliteitsontwikkeling in het jongerenwerk. De module bevat een stappenschema en per stap opdrachten en tips. De module is bedoeld voor de projectleider/ moderator om de stappen in de planfase vorm en inhoud te geven. Naast het handboek en de Module Aan de slag kan de projectleider/ moderator ook de Module Achtergrond raadplegen voor meer informatie. Deze module helpt om in vier stappen toe te werken naar een cyclische aanpak van kwaliteitsontwikkeling. Per stap beschrijft de module opdrachten en tips. Iedere stap leidt tot een tussenresultaat zoals een plan van aanpak, een beschrijving van de gemeenschappelijke basis en de ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren. De opdrachten helpen om per stap informatie te verzamelen en om het proces vorm te geven, maar zijn mogelijk niet volledig voor jouw organisatie. Vul waar relevant aan met aanvullende informatie voor jullie proces van kwaliteitsontwikkeling.

Wil je meer weten of advies voor je proces van kwaliteitsontwikkeling? Neem dan contact op met: DSP-groep: [info@dsp-groep.nl](mailto:info@dsp-groep.nl) / 020-6257537. Je kunt vrijblijvend een adviesgesprek aanvragen. DSP-groep heeft dit handboek opgesteld.





# 1. STAPPEN PLANFASE

Check

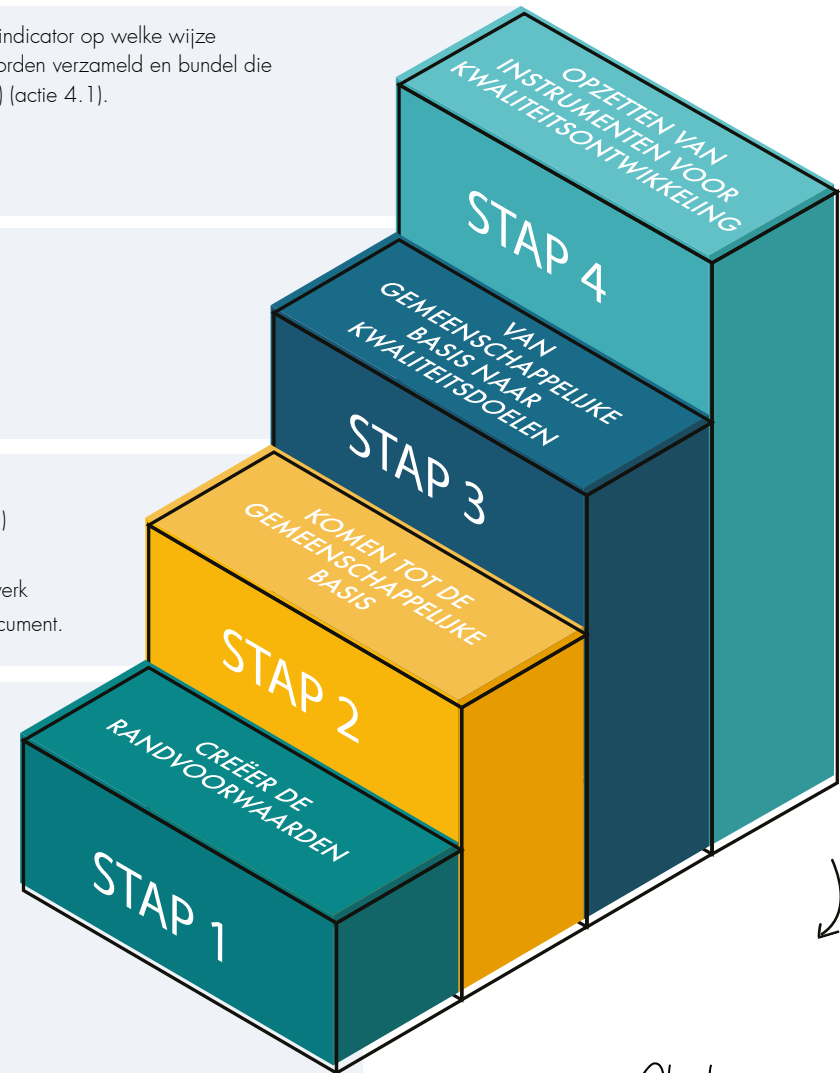
- Kies je instrumenten: bepaal per indicator op welke wijze informatie over voortgang kan worden verzameld en bundel die in een/(een aantal) instrument(en) (actie 4.1).

- Definieer kwaliteitsdoelen, gericht op:
  1. maatschappelijke doelen,
  2. principes/ kenmerken en/ of
  3. organisatie en werkprocessen.
- Bepaal per doel indicatoren (actie 3.1)

- Definieer jongerenwerk in je gemeente (actie 2.1)
- Definieer kwaliteit: wat is goed jongerenwerk? (actie 2.2)
- Ontwikkel de gemeenschappelijke basis (actie 2.3)
- Definieer de maatschappelijke doelen van het jongerenwerk
- Leg de gemeenschappelijke basis vast in een bondig document.

- Aan de slag met kwaliteitsontwikkeling:**
- Formuleer de opdracht voor kwaliteitsontwikkeling
  - Stel een projectleider aan die de planfase begeleidt

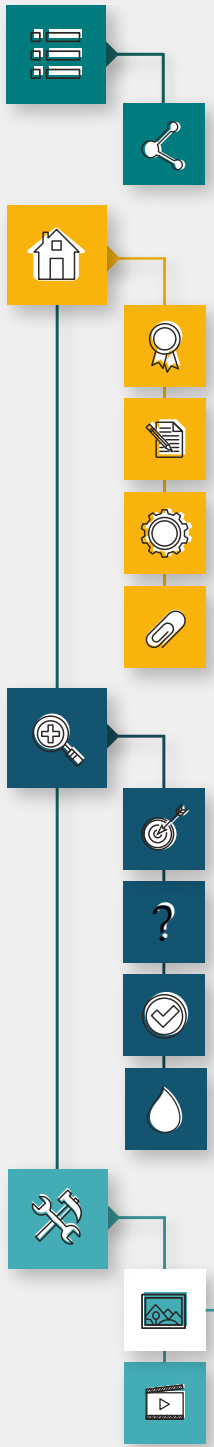
- De projectleider gaat aan de slag:**
- Stel een team samen (actie 1.1)
- Check de voorwaarden voor kwaliteitsontwikkeling en bespreek die met de opdrachtgever (Actie 1.2)
  - Stel een conceptplan op met planning, overlegmomenten, taken/rollen (actie 1.3)
  - Kickoff met het team (actie 1.4)
  - Bespreek het conceptplan en leg een plan van aanpak voor aan opdrachtgever.



**Start de cyclus en monitor de voortgang**

- Stel instructies op en organiseer voorlichting
- Bespreek tussentijds de ervaringen met de instrumenten en pas waar nodig instructies aan
- Bespreek tussentijdse uitkomsten
- Doorloop de cyclus en evalueer het kwaliteitsplan na doorlopen cyclus.

Check



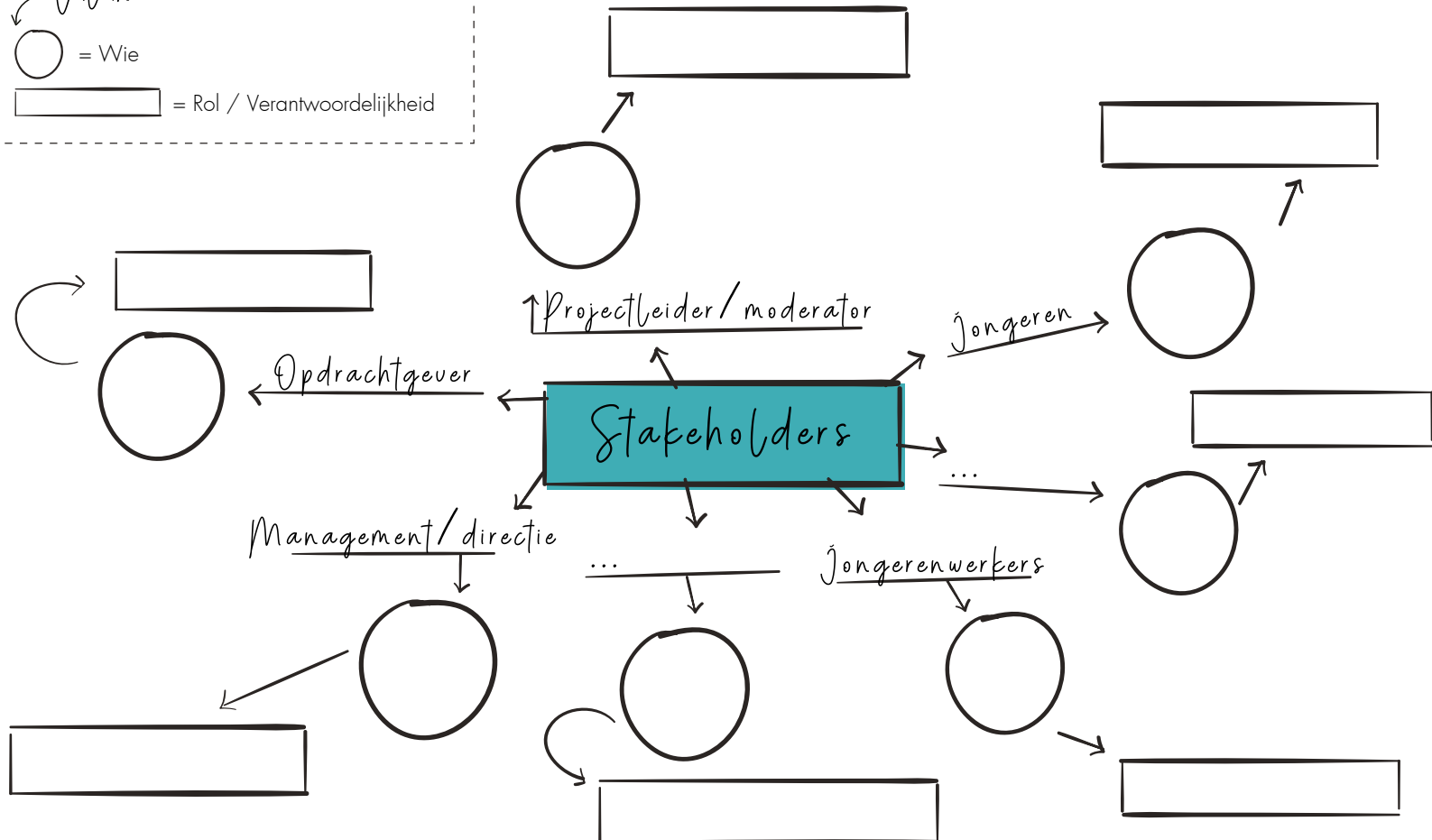
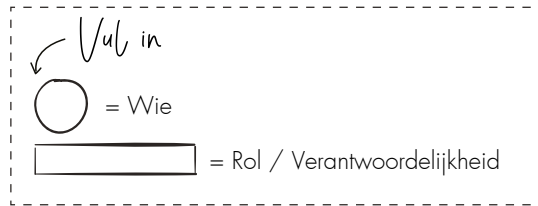
## 2. ACTIES - STAP 1.1

### STAP 1: CREËER DE RANDVOORWAARDEN

De projectleider gaat aan de slag. Actie 1.1: Stel je team samen



- Bepaal wie je betreft in het traject



## 2. ACTIES - STAP 1.1



- Bepaal hoe je de stakeholders gaat verleiden om deel te nemen. Wat zijn mogelijke kansen en risico's per stakeholder? Is er een win-win?

Bij het samenstellen van je team kunnen degenen die je wilt betrekken kansen en beren op de weg zien. Herken je onderstaande kansen en bezwaren? Verwacht je nog andere bezwaren? Schrijf die dan op en bespreek hoe je daarmee omgaat.

### Jongeren:

- + Ik kan meer en beter jongerenwerk realiseren. Ik heb daar zelf invloed op.
- Ze luisteren toch niet naar me.

↖ Vul in

### Jongerenwerker

- + Ik kan de resultaten van mijn werk zichtbaar maken en krijg de kans het belang van mijn werk te bespreken met de directie en de gemeente.
- Waar haal ik de tijd vandaan? Dit leidt vast tot nog meer registreren.

### Manager

- + Dit leidt tot een gemeenschappelijk kader en biedt handvatten om te sturen op kwaliteitsontwikkeling.
- Het kan veel onrust en ontevredenheid opleveren, wat juist ten koste gaat van ontwikkeling.

### Beleidsmedewerker gemeente

- + Dit vergroot de kansen op effectief jongerenwerk.
- Levert het echt wat op, misschien beter investeren in training en scholing.

### De wethouder

- + Dit draagt bij aan effectieve en efficiënte besteding en ik kan de besteding aan jongerenwerk beter verantwoorden.
- Het kost geld wat niet direct naar de doelgroep gaat, is dat het waard?

## 2. ACTIES - STAP 1.1



Hoe ga jij de stakeholders verleiden?

Jongeren:

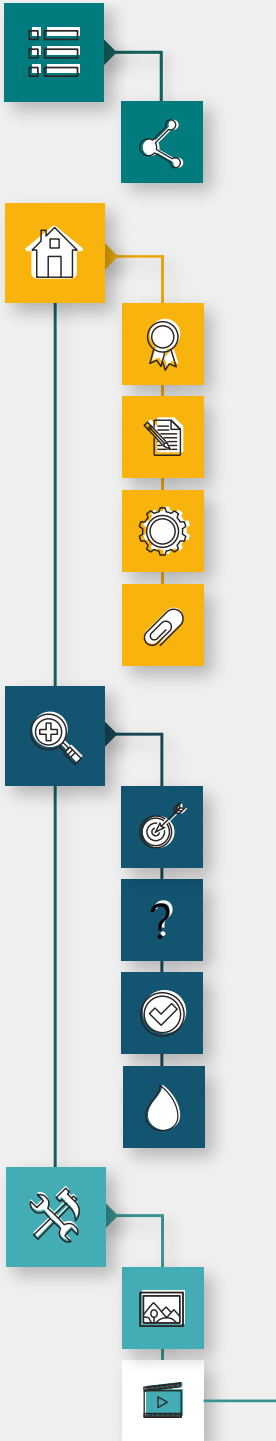
Jongerenwerker:

Manager:

Beleidsmedewerker gemeente:

Wethouder:

← Vul in



## 2. ACTIES - STAP 1.1



Overweeg bij het samenstellen van het team:

- Werken met een klein team is vaak gemakkelijker dan met een groot team maar; Het werk van het team kan van invloed zijn op politieke en bestuurlijke doelen, dus is het van belang om de beleidsmedewerker van de gemeente en de wethouder op momenten te betrekken.
- Als jongeren deel uitmaken van het team, maak het dan voor hen aantrekkelijk en zorg ervoor dat een jongere niet alleen aan tafel zit.
- Probeer de continuïteit in het team te borgen, voorkom wisselingen van teamleden in de ontwikkelfase!

Hoe ga je om met deze overwegingen? Wat betekent dit voor de samenstelling van jouw team?

← Vul in

Hoe groot maak je je team? En waarom?

Hoe maak je het aantrekkelijk en laagdrempelig voor jongeren om deel te nemen?

Hoe borg je continuïteit?

En wat vind je nog meer belangrijk bij de samenstelling van je team?

## 2. ACTIES - STAP 1.1



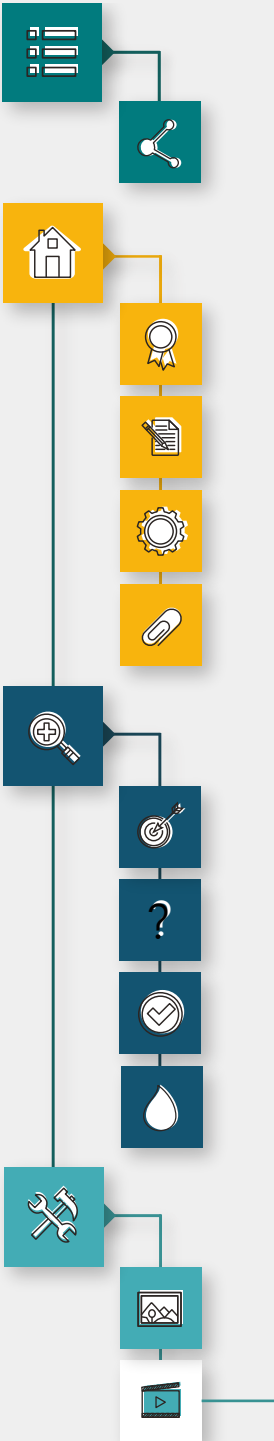
Gelijkwaardigheid en goede sfeer zijn belangrijk in het proces. Je kunt daar regels voor opstellen. Bespreek welke regels je wilt afspreken en vul waar nodig aan.

*Vink aan*

- Behandel elkaar als gelijken
- Vertrouw elkaar
- Benoem de resultaten
- Geef complimenten
- Geef opbouwende kritiek
- Discuseer op basis van de inhoud, niet over personen
- Laat de ander uitspreken
- Voorkom loopgraven en lange speeches
- Gebruik gespreksmethoden (zoals rondes) om iedereen aan het woord te laten komen
- Iedereen komt voorbereid naar het overleg

*Vul in*


<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____



## 2. ACTIES - STAP 1.1





Waar organiseer je de bijeenkomsten?

 *Tip, organiseer bijeenkomsten op aantrekkelijke plaatsen, denk aan de jongerencentra, de raadzaal van de gemeente, etc. Iedere stakeholder kan zo zijn organisatie en werkzaamheden presenteren.*

Bijeenkomsten

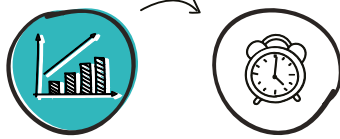
Plan



Datum				
				
Locatie				
				

## 2. ACTIES - STAP 1.2

### Actie 1.2: Check de randvoorwaarden



Kwaliteitsontwikkeling vraagt om een lerende organisatie

Succesvol jongerenwerk en succesvolle kwaliteitsontwikkeling starten vanuit en hebben hun basis in de cultuur van een organisatie. Bespreek in hoeverre je organisatie voldoet aan de kenmerken van een lerende organisatie en welke acties daar eventueel op nodig zijn?

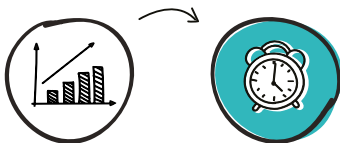
Kenmerken lerende organisatie

*Vink aan*

- heeft een heldere missie en doelen
- beschouwt zichzelf als middel om de doelen te bereiken, niet als institutie
- heeft de doelen SMART-geformuleerd
- heeft een heldere rolverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden
- heeft vertrouwen in de professionaliteit van de medewerkers
- houdt de doelen levend door continue feedback
- moedigt vragen en opbouwende kritiek aan
- is gericht op oplossingen, niet op belemmeringen
- heeft hoge verwachtingen van en eisen aan de professionals
- ziet diversiteit van de professionals als een kans
- zet proactief in op leren
- zet woorden om in daden.

Notities:

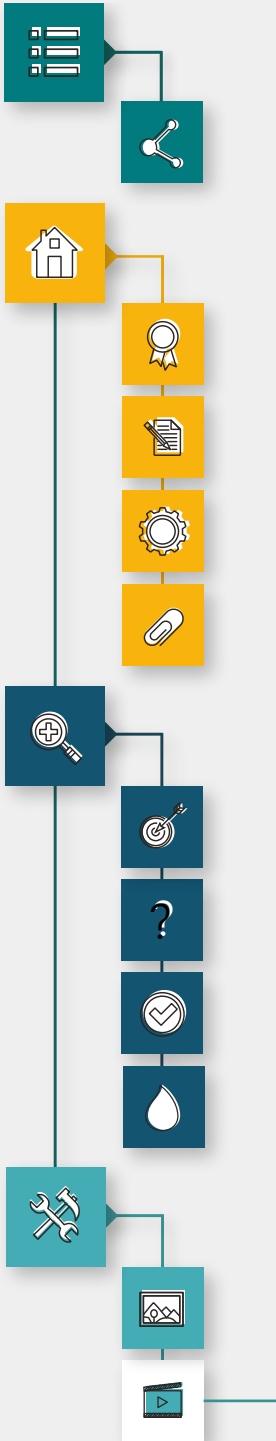
*Vul in*



• Is de organisatie klaar voor kwaliteitsontwikkeling?

- Ja → ga ervoor
- Nee → welke belemmeringen zijn er nog en hoe kunnen die weggenomen worden?

• Hoe worden de stakeholders betrokken in de projectgroep/ bij bijeenkomsten over de gemeenschappelijke basis en over kwaliteitsdoelen en indicatoren?





## 2. ACTIES - STAP 1.3

### Actie 1.3: Maak een gefaseerd plan van aanpak

Benut de acties van deze module om het plan verder te vullen.

Baseer het plan van aanpak op het actieschema op pagina 2. Je kunt deze pagina als kader toevoegen aan je plan van aanpak

Beschrijf in het plan van aanpak:

← Check

- Opdracht voor kwaliteitsontwikkeling met doel en verwachting
- Stel prioriteiten voor kwaliteitsontwikkeling/ houd het aantal doelen beperkt
- Benoem acties per stap (randvoorwaarden, gemeenschappelijke basis, naar kwaliteitsdoelen en opzetten van instrumenten)
- Vul de acties in dit handboek aan met je eigen acties
- Wijze waarop en wanneer jongeren, gemeente en mogelijk andere stakeholders worden betrokken
- Uitgebreide planning met beeenkomsten (data/ doel/ betrokkenen) per stap.
- Plan bij stap 2 en 3 bijeenkomsten in waar alle stakeholders gezamenlijk een beeld vormen over de gemeenschappelijke basis en kwaliteitsdoelen.



*Tip: De betrokkenheid van de doelgroep geldt als een belangrijke voorwaarde voor kwaliteit, zorg er dus voor dat jongeren bij kwaliteitsontwikkeling worden betrokken, zowel in de vier stappen van de planfase als in de vervolgstappen van de kwaliteitscirkel.*

*Ook de betrokkenheid van de gemeente (of mogelijk een andere opdrachtgever) is belangrijk omdat je gezamenlijk bepaalt wat jongerenwerk is en wat je onder goed jongerenwerk verstaat. Dit vormt de basis voor kwaliteitsontwikkeling.*

## 2. ACTIES - STAP 1.4

### Actie 1.4: Kick off met het team

Actie: organiseer een kickoff met de direct betrokkenen en bespreek:

← Plan

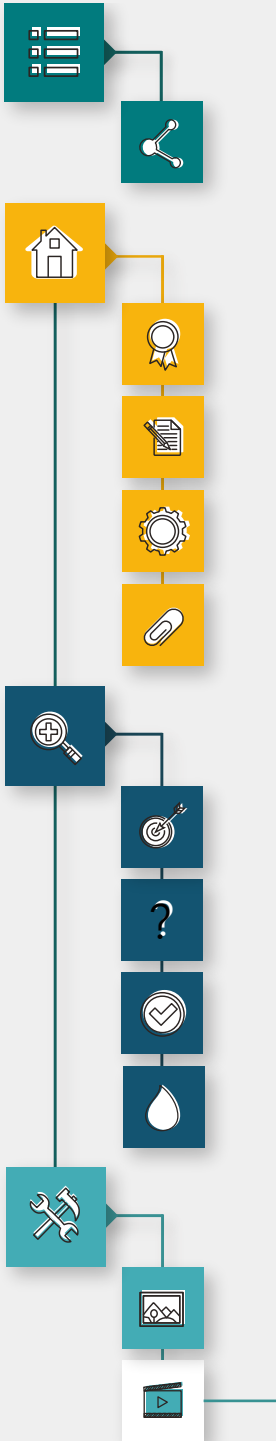
- Doel: de verwachtingen
- Concept plan van aanpak (zie ook checklist)
- Bespreek de voorwaarden voor kwaliteitsontwikkeling (zie ook acties 1.1, 1.2 en 1.3 en vul aan)

Bespreek de inrichting van het proces:

- Hoe vaak en wanneer komt de projectgroep bij elkaar? Hoe lang duren overleggen?
- Is er een vaste voorzitter van het overleg nodig? Of laat je het voorzitterschap rouleren?
- Wie bereidt het overleg voor en zorgt voor tijdige verspreiding van documenten, agenda, etc
- Hoe spreek je elkaar aan op afwezigheid, niet nakomen van afspraken?
- Hoe zorg je ervoor dat alle betrokkenen tevreden zijn met het proces? Bijvoorbeeld, heeft de projectleider tussentijds contact met alle betrokkenen om hun ervaringen te polsen?

Benut de uitkomsten om plan van aanpak verder in te vullen en aan te scherpen.

Agendeer waar nodig knelpunten in de voorwaarden



## 2. RESULTATEN - STAP 1

### Resultaat stap 1:

Je hebt een uitgewerkt plan van aanpak waarin

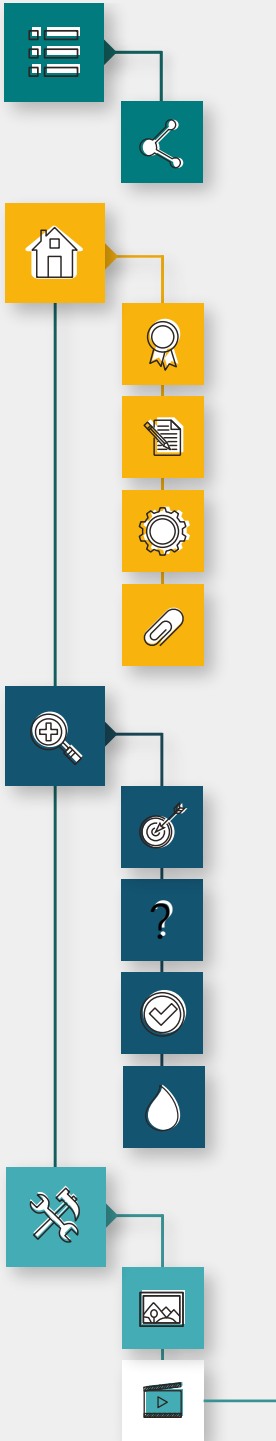
- de randvoorwaarden staan beschreven en hoe je die waar nodig nog realiseert
- doel van kwaliteitsontwikkeling is omschreven
- acties per stap zijn benoemd
- een uitgebreide planning is uitgewerkt

✓ *Je hebt in deze stap al draagvlak gecreëerd in de organisatie: van directie (zij willen dit) tot jongerenwerkers en de doelgroep*

✓ *Je hebt een kick-off meeting georganiseerd voor de betrokkenen in je organisatie*

✓ *Je hebt stakeholders buiten de organisatie geïnformeerd en gemotiveerd om deel te nemen aan dit proces. Zij staan hierachter en weten wat van hen verwacht wordt.*

✓ *Je hebt tijd om het proces van kwaliteitsontwikkeling te begeleiden als facilitator in je organisatie*



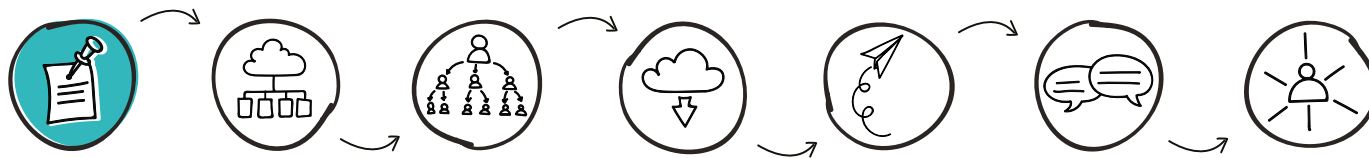
## 2. ACTIES - STAP 2.1

### STAP 2: KOMEN TOT DE GEMEENSCHAPPELIJKE BASIS

 *Tip: Betrek in deze fase jongeren, management/ directie en de gemeente in een of enkele bijeenkomsten!*

De opdrachten bij deze stap vergen tijd en handigheid. De opdrachten kunnen daarom het beste worden voorbereid in een klein comité/ projectgroep voordat de thema's worden besproken in de bijeenkomsten met alle betrokkenen.

#### Actie 2.1: Definieer jongerenwerk



- Bestudeer de documenten van de gemeente en de organisatie.  
Is er een **definitie** voor jongerenwerk in het beleid in je gebied/ gemeente?  
Hoe luidt deze?

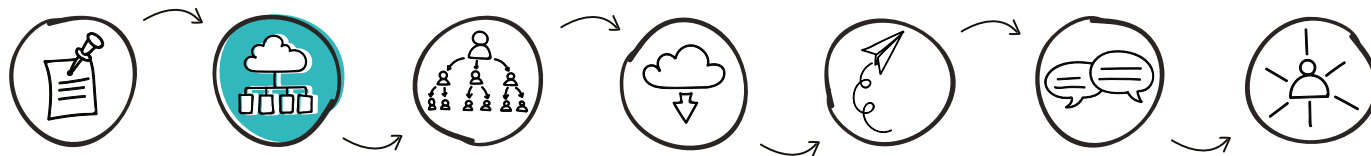
← Vul in

---

- Hoe verhoudt deze zich tot deze landelijke **definitie**?  
Het jongerenwerk is een beroep dat zich bezighoudt met de begeleiding van jongeren bij het volwassen worden in de samenleving. Het jongerenwerk richt zich op jongeren tussen 10 en 27 jaar. Beschrijf wat overeenkomsten en verschillen zijn.

---

## 2. ACTIES - STAP 2.1



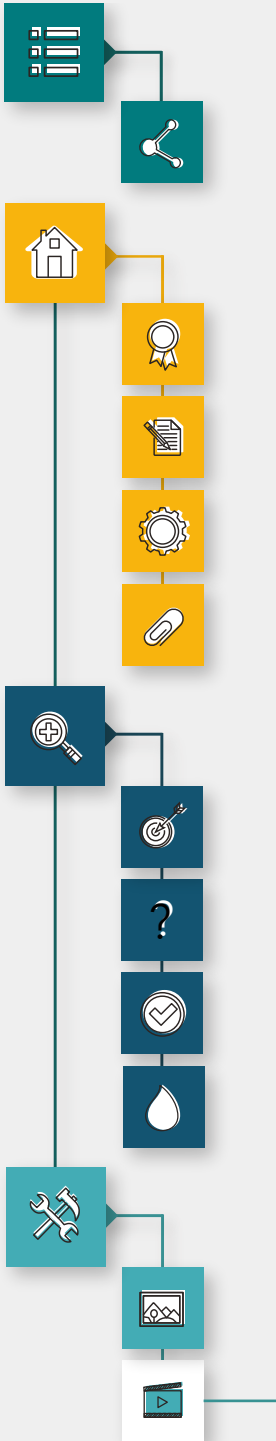
Wat zijn de maatschappelijke **doelen** van het jongerenwerk? (de algemene doelen)

← Vul in

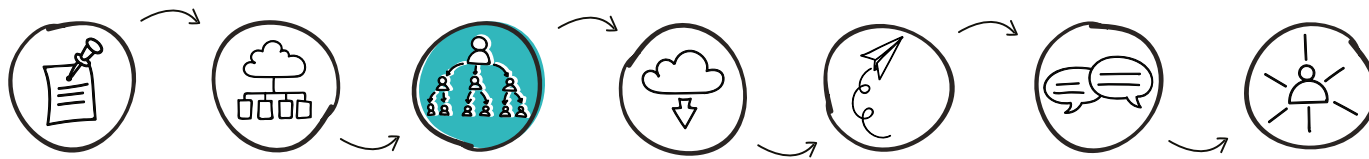
1
2
3
..

Wat zijn de subdoelen/ concrete **doelen**?

1
2
3
...



## 2. ACTIES - STAP 2.1



Wie is/ zijn de **doelgroep(en)** van het jongerenwerk?

← Vul in

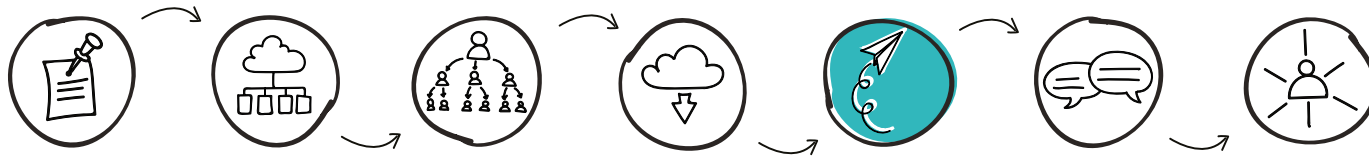
1  
2  
3  
...



Wat zijn de beoogde **resultaten** van het jongerenwerk in je gemeente?

1  
2  
3  
...

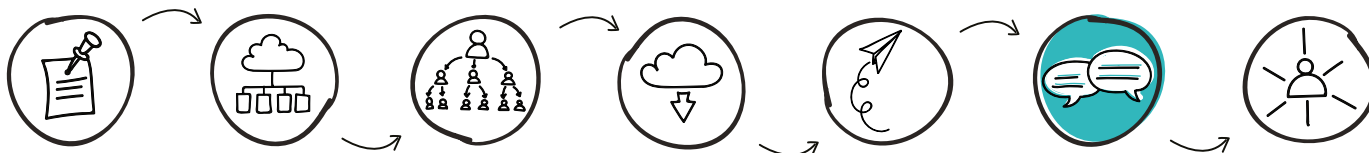
## 2. ACTIES - STAP 2.1



Wat zijn de **kernactiviteiten** van het jongerenwerk in je gemeente? Beschrijf per activiteit het doel.

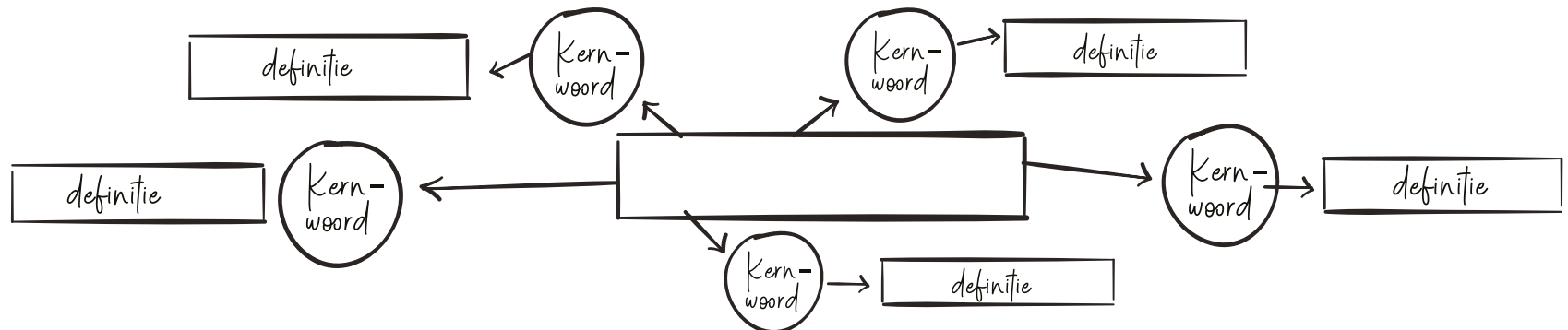
Vul in

1
2
3
4
5
...

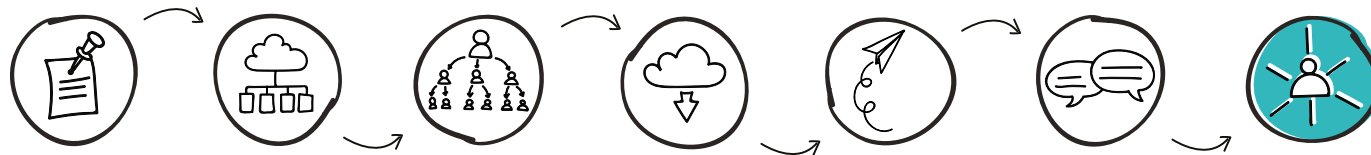


- Spreek je dezelfde taal? Bespreek met elkaar wat je verstaat onder de omschreven definitie, doelen en activiteiten. Schrijf de **kernwoorden** op geeltjes en plak die op een flipover. Bespreek met je projectgroep per kernwoord wat je bedoelt met het kernwoord. Probeer te komen tot gezamenlijke definities.

Bespreek en schrijf op flipover



## 2. ACTIES - STAP 2.1



Het jongerenwerk heeft vijf **kenmerken**. Herken je jullie jongerenwerk in deze kenmerken? Geef per kenmerk een toelichting.

*Vink aan en vul in*

1. Professioneel jongerenwerk is gepositioneerd in het derde opvoeddomain (buitenschools) dat in vergelijking met het eerste domein (thuisituatie) en het tweede domein (school en werk) een apart pedagogisch regime kent.

2. Vertrekpunt voor het jongerenwerk vormt de leefwereld van jongeren zowel fysiek als symbolisch.

3. Het jongerenwerk richt zich op talentontwikkeling en doet dit niet alleen voor de risicogroep. Daarnaast is speciale aandacht voor jongeren in kwetsbare situaties. Naast de transitie van kind naar volwassenheid, hebben deze jongeren te maken met een vorm van uitsluiting als gevolg van het opgroeien in achterstand of met een gebrek aan vaardigheden, capaciteiten of mogelijkheden.

4. Inzet is altijd de persoonlijke ontwikkeling van jongeren en het versterken van hun participatie op alle niveaus van de samenleving, nu en later.

5. Jongerenwerk wordt uitgevoerd door betaalde krachten die aantoonbaar beschikken over relevante kennis, vaardigheden en houding die verkregen is door een combinatie van opleiding, peer-learning en ervaring.

Aanvullende kenmerken:

- 6 ...
- 


- 7 ...
-

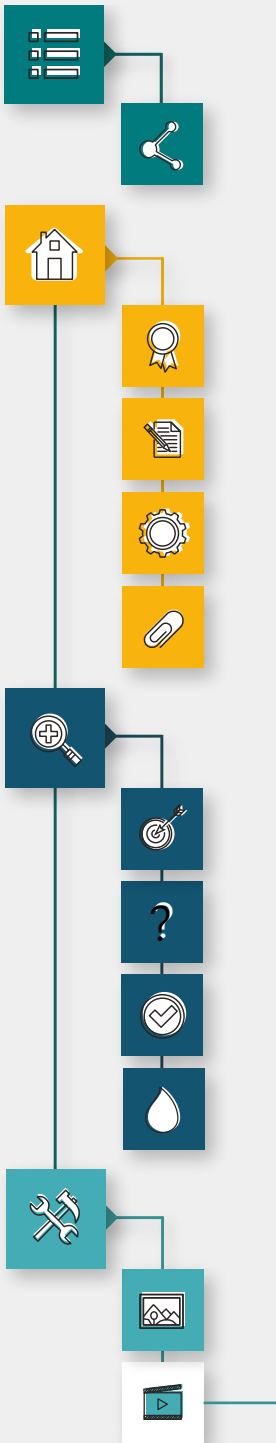


## 2. ACTIES - STAP 2.2

Schrijf de uitkomsten van actie 2.1 op in een basisdocument voor de gemeenschappelijke basis. Uitgesplitst naar:

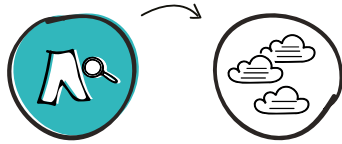
- Definitie jongerenwerk
- Beschrijving van de kernwoorden en wat daarmee bedoeld wordt
- Doelen
- Beoogde resultaten
- Kernactiviteiten en subdoelen

 *Tip: kopieer niet alleen uit stukken maar neem de tijd om de onderdelen echt te bespreken zoals benoemd in de acties. Bespreek de acties met jongerenwerkers en directie/ management. Zorg dat je hetzelfde bedoelt met wat je zegt. Je kunt de onderdelen ook in een grote bijeenkomst met jongeren, organisatie en gemeente bespreken maar de ervaring leert dat voorbespreking van de onderdelen helpt om een eerste basis te vormen.*



## 2. ACTIES - STAP 2.3

### Actie 2.3: Wat is kwaliteit?



- Bekijk de twee foto's van de jeans. Welke van de twee broeken heeft de hoogste kwaliteit?

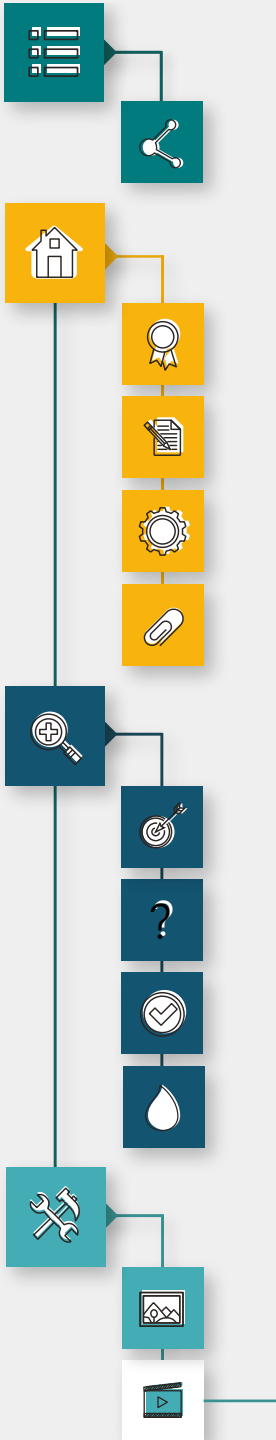


Bekijk

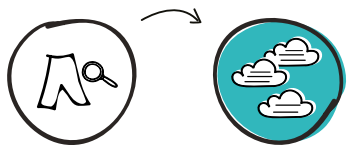


Beide broeken zijn zorgvuldig gekozen en voldoen aan de criteria van de koper. De ene broek is voor vrije tijd, de ander is een werkbroek. De context waarin de broek gedragen wordt en persoonlijke smaak hebben sterke invloed op de kwaliteit van de broek. Kwaliteit kan worden omschreven als hoe functioneel iets is in relatie tot wat je wilt bereiken in een context. Het doel en de context bepalen dus wat kwaliteit is.

Bij het kopen van een broek zijn dat individuele (en vaak intuïtieve) overwegingen.



## 2. ACTIES - STAP 2.3



Vul in

- Brainstorm wat criteria zijn. Wat zijn mogelijke criteria om te bepalen of een jongeren centrum goed is?

- Of wanneer de participatie van jongeren in het jongeren centrum goed is?

- Wat is kwaliteit in jullie organisatie?

De kwaliteit van het jongerenwerk in mijn gemeente is:

De kwaliteit per kern activiteit (zoals benoemd in 2.1)

Kernactiviteit
1
2
3
4
5
..

Deze activiteit is goed als . .
1
2
3
4
5
...

De ruimte in dit document zal niet voldoende zijn om alles uit te werken. Vul het document over de gemeenschappelijke basis (2.1) aan met een hoofdstuk over kwaliteit: doelen en kernactiviteiten

## 2. ACTIES - STAP 2.4

### Actie 2.4: Gemeenschappelijke basis

Bijeenkomst met jongeren en vertegenwoordigers van de gemeente

Bespreek in een bijeenkomst met jongeren en vertegenwoordigers van de gemeente de input van de gemeenschappelijke basis die je hebt uitgewerkt. Het doel is om te komen tot een gemeenschappelijke basis samen met alle stakeholders: de jongeren, betrokkenen in de organisatie, de beleidsmedewerker van de gemeente en als mogelijk de wethouder.

Stel een programma op maat samen. Benut de informatie uit de Module Achtergrond voor definities en kenmerken, benut de definities die al beschikbaar zijn. Benut de opdrachten en bedenk leuke/ actieve werkvormen. Neem ruim de tijd voor deze bijeenkomst.

Deel de bijeenkomst op in drie blokken:

1. Het jongerenwerk in onze gemeente/ gebied
2. Kwaliteit: wat vinden we goed jongerenwerk?
3. Wat willen we verbeteren?

Plan

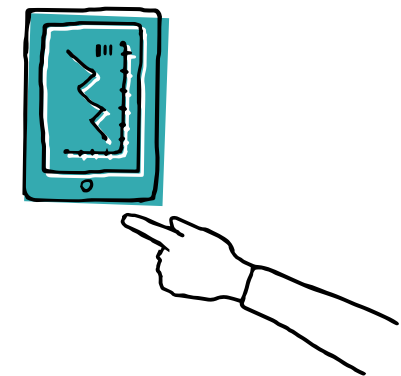


- Kwaliteit*
- Uitgangspunten van goed jongerenwerk
  - Kwaliteit in de praktijk. Hoe komt dat tot uiting in het werken en in activiteiten?



*Doorontwikkelen*

- Wat is nodig om de maatschappelijke doelen nog beter te realiseren?
- Wat is nodig om de kenmerken van jongerenwerk in praktijk te versterken?
- Welke organisatorische aspecten zijn daarbij van belang?



## 2. RESULTATEN - STAP 2



Tip:

- Plan een terugkom bijeenkomst om feedback op een concept te vragen
- Formuleer prioriteiten voor een periode (bijvoorbeeld een jaar)



### Resultaat stap 2:

Beschrijving gemeenschappelijke basis

Jongerenwerk:

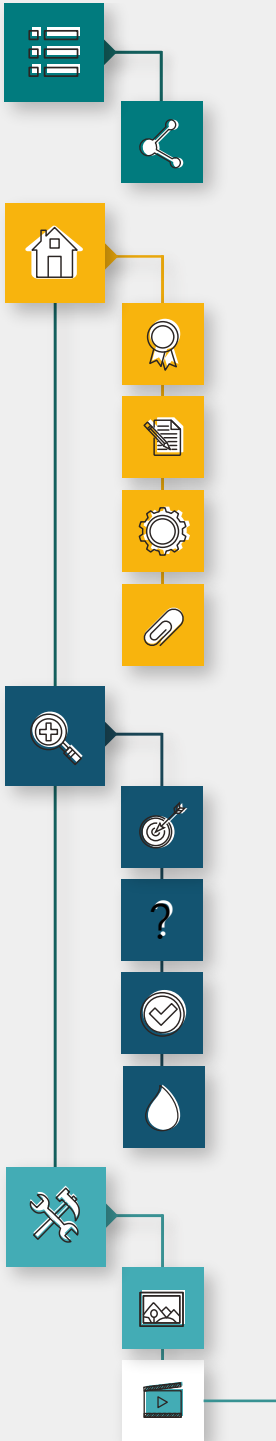
- een heldere definitie van jongerenwerk
- de maatschappelijke doelen en doelgroepen en resultaten
- kernactiviteiten en subdoelen
- kenmerken/ karakteristieken van het jongerenwerk

Kwaliteit:

- Uitgangspunten van goed jongerenwerk
- Kwaliteit in de praktijk. Hoe komt dat tot uiting in het werken en in activiteiten?

Ontwikkelagenda:

- Wat nodig is om de maatschappelijke doelen nog beter te realiseren
- Wat nodig is om de kenmerken van jongerenwerk in praktijk te versterken
- Welke organisatorische aspecten daarbij van belang zijn
- Prioritering






## 2. ACTIES - STAP 3.1

### STAP 3 GEMEENSCHAPPELIJK KADER DOORVERTALEN NAAR KWALITEITSDOELEN EN INDICATOREN


#### Opdracht 3.1


Vul onderstaand doelenschema in. Formuleer per kolom een doel en werk deze uit.

*Vul in*

	Maatschappelijk (sub) doel 	Kenmerken/ principes 	Organisatie/ procesdoelen 
Gemeenschappelijk kader			
Achtergrond			
Kwaliteitsdoel			
Activiteit / werkvorm			
Indicator(en)			
Instrument			

In de kernmodule staan de stappen beschreven en is per kolom een voorbeeld gegeven.

 **Het resultaat van deze stap is een gevuld doelenschema. Dit lijkt zo gedaan maar is een tijdrovende en zorgvuldige klus. Vul daarom met andere betrokkenen het schema in en leg een concept voor aan je stakeholders.**

 *Tip: Formuleer SMART doelen en indicatoren. Alleen dan kan de voortgang echt gemonitord worden.*  
 SMART is: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

## 2. ACTIES - STAP 4

### STAP 4 OPZETTEN VAN INSTRUMENTEN VOOR KWALITEITSONTWIKKELING

#### Opdracht 4.1: Kies je instrumenten

Bepaal per indicator op welke wijze informatie over voortgang kan worden verzameld en bundel die in een/een aantal instrumenten (overzicht instrumenten).

Mogelijke instrumenten:



**Vragenlijsten** kunnen veel informatie opleveren. Gesloten vragenlijsten (bijvoorbeeld meerkeuze of ja/ nee vragenlijsten) zijn goed bruikbaar voor dataverzameling en zijn goed te verwerken en snel te analyseren. Vragenlijsten met open vragen bieden meer ruimte aan de respondenten om hun eigen mening te geven maar zijn moeilijk te verwerken en analyseren. Diverse websites bieden mogelijkheid om zelf vragenlijsten te maken, te verspreiden en overzichten van de uitkomsten te maken.



**Interviews** geven ten opzichte van vragenlijsten meer (verdiepend) zicht op ervaringen, mening en gevoelens. Bij een interview kan doorgevraagd worden. Een interview wordt vaak afgenomen met een open vragenlijst met een beperkt aantal vragen. Bij het afnemen van interviews is het belangrijk dat de respondent zich vrij voelt om zich te uiten. Dat kan botsen als de interviewer een belang heeft bij de antwoorden. Soms is het dan beter om iemand die niet betrokken is bij de uitvoering van het jongerenwerk de interviews te laten uitvoeren.



Verwerking en analyse van interviews is arbeidsintensief en complexer dan een vragenlijst.



**Focusgroepen** helpen om een thema met betrokkenen te bespreken of om te evalueren. Een focusgroep wordt altijd voorgezeten en vaak zijn er regels voor het overleg (elkaar laten uitspreken, opbouwende kritiek, etc.). Een focusgroep helpt om een gezamenlijk beeld te vormen van een thema of activiteit/ project. De voorzitter/ moderator bereidt de focusgroep voor, stelt bespreekvragen of stellingen op en bepaalt de wijze van bespreken (dat kan ook op leuke manieren!)




**Observaties** geven informatie over de sfeer en groepsdynamica en over het handelen van de jongerenwerker. Observaties kunnen bijvoorbeeld zicht geven op de mate waarin subgroepen actief deelnemen aan activiteiten en participatie van jongeren tijdens activiteiten. Observaties worden gedaan aan de hand van een scorelijst.

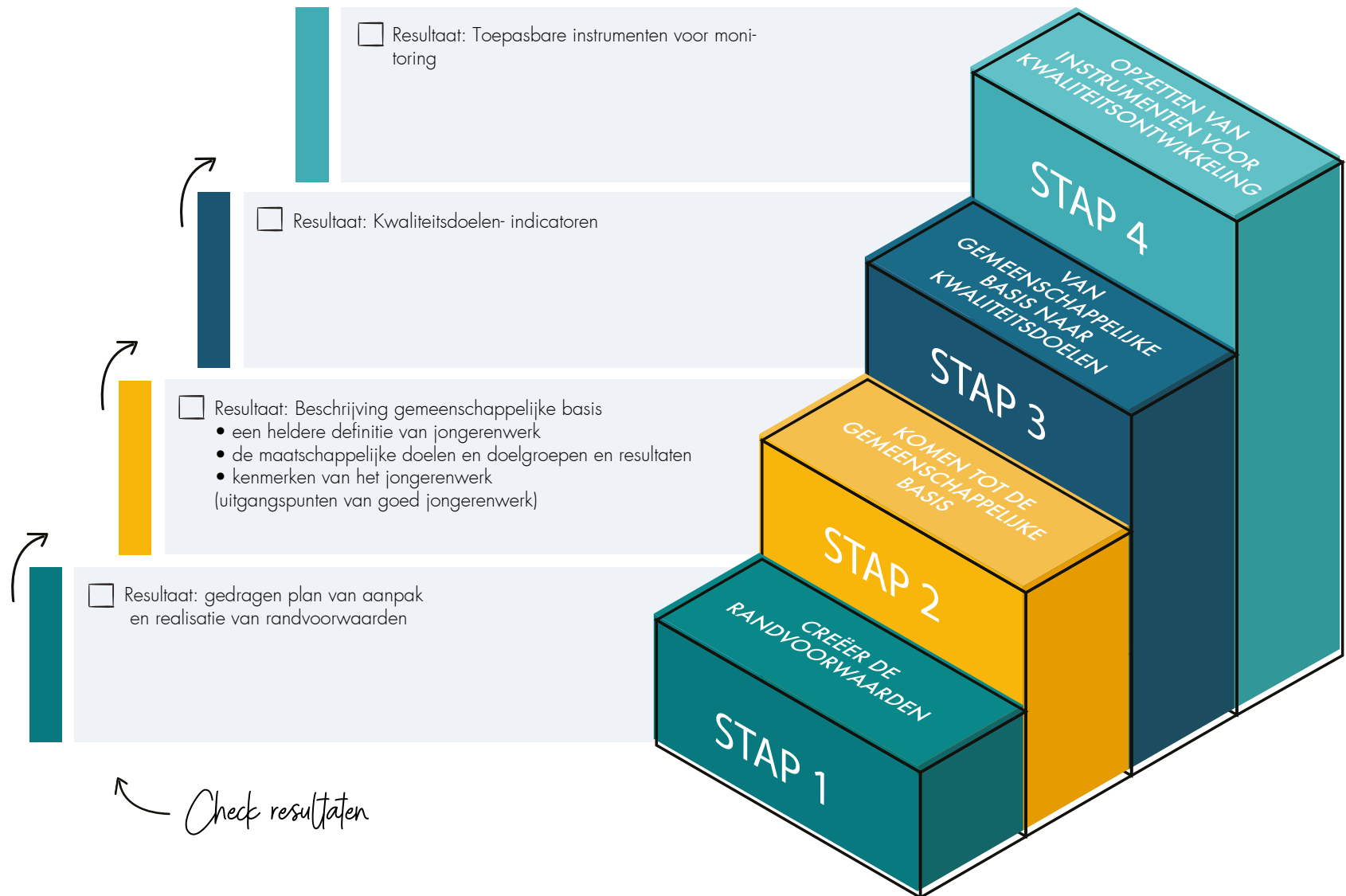


**Dataregistraties** geven zicht op bijvoorbeeld bereik en kenmerken. Veel jongerenwerkorganisaties registreren gegevens van jongeren en van de activiteiten. In het kader van kwaliteitsontwikkeling kunnen daar specifieke doelen aan verbonden worden, zoals het vergroten van het bereik van meiden bij specifieke activiteiten of de mate waarin outreachend werk leidt tot deelname aan activiteiten of coaching.

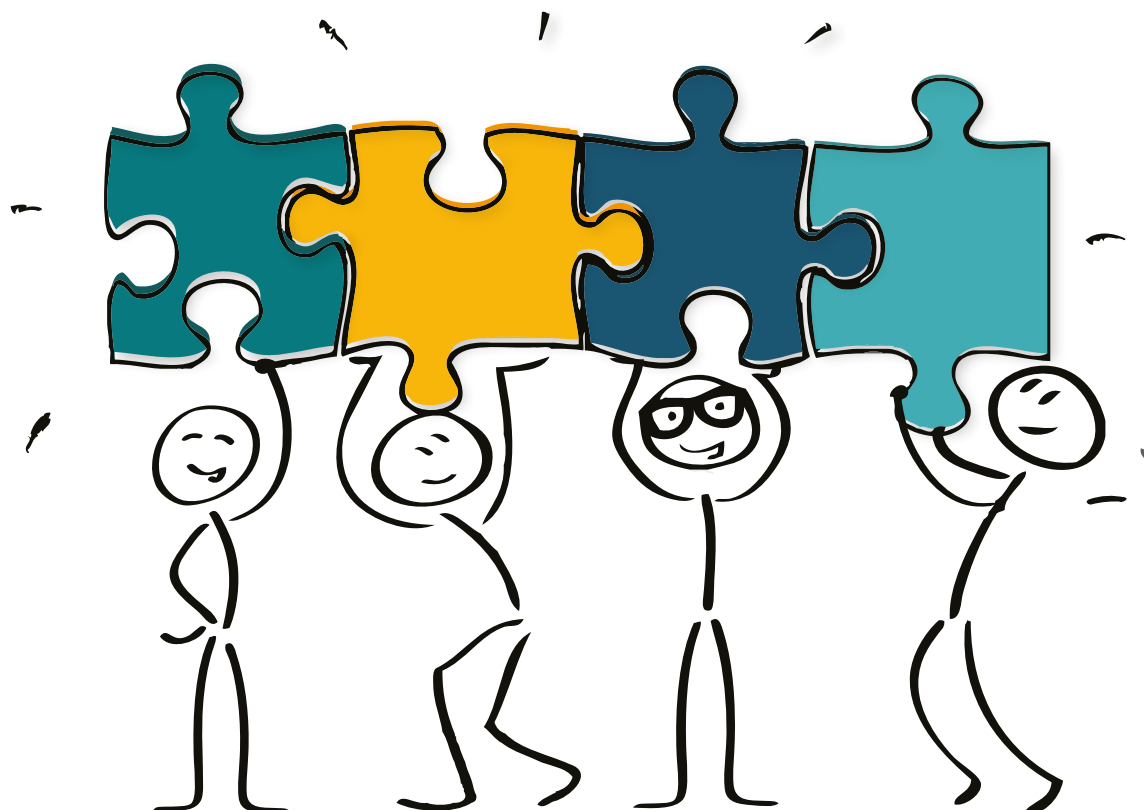
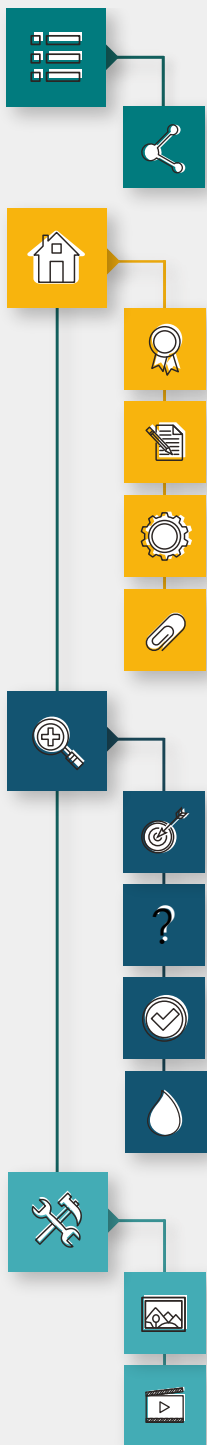
Met gebruik van hulpmiddelen kun je veel zelf doen. Denk daarbij aan websites waar vragen aangemaakt, verspreid en geanalyseerd kunnen worden of door op internet passende werkvormen voor een focusgroep te zoeken. Het verwerken, analyseren en presenteren/ verslagleggen van de informatie vergt wel handigheid en kunde. Kijk daarom in de organisatie wie daar ervaring in heeft/ de competenties toe heeft.

## 2. RESULTATEN - STAP 4

 Je hebt de planfase doorlopen en kunt je plan voor kwaliteitsontwikkeling in praktijk brengen! Check in onderstaand schema of je alle stappen hebt afgerond. Lees hier waar je aan moet denken bij het toepassen van je plan.







Deze module is onderdeel van Het Handboek Kwaliteitsontwikkeling in het Jongerenwerk, een praktisch handboek om de kwaliteit van jongerenwerk te verhogen.

Dit handboek is ontwikkeld door **DSP-groep** en **gemeente 's-Hertogenbosch** met financiering van het ministerie van VWS.

Aan de ontwikkeling hebben meegewerkt: **Ministerie van VWS, Sociaal Werk Nederland, Bv Jong, You!NG, DOCK, Swazoom, Muzerije, gemeente Amsterdam, Sociom, Combiwel, Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN), Jimmy's, ContourdeTwern, YFC, Sedna.**

Meer informatie: [info@dsp-groep.nl](mailto:info@dsp-groep.nl)

©2018