



Draaiboek

Verhalen achter de cijfers

Draaiboek

Verhalen achter de cijfers

Met dank aan de leden van de werkgroep Transformatiedialogen 2016-2020:

Inge Bastiaanssen, Nederlands Jeugdinstituut | **Marja van Bon**, Trimbos Instituut | **Martine van der Burgt**, EntreaLindhout | **Michael le Conge**, Zorgbelang Inclusief | **Coleta van Dam**, Praktikon | **Isolde Driesen**, Sterker sociaal werk | **Stefie Geerts**, Sterker sociaal werk | **Esther de Groot**, Gemeente Mook en Middelaar | **Renske Koordeman**, Academische Werkplaats Inside-Out | **Rowella Kuijpers**, Radboud Universiteit | **José Laheij**, Regionaal Platform Ervaringskennis | **Karin Langemeijer**, EntreaLindhout | **Lianne Lekkerkerker**, Nederlands Jeugdinstituut | **Trees Lemmens**, Gemeente Berg en Dal | **Minke Poppens**, Gemeente Mook en Middelaar | **Marcel Quanjel**, EntreaLindhout | **Rachel van der Rijken**, Praktikon | **Marion Sanders**, Zorgbelang Inclusief | **Mieke Spek**, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen | **Joke Stoffelen**, Zorgbelang Inclusief | **Mireille Tijkorte**, Gemeente Nijmegen | **Etienne van Uden**, Sterker sociaal werk | **Joris van Veen**, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen | **Jovanka White-Roga**, Zorgbelang Inclusief | **Martijn van Wietmarschen**, Nederlands Jeugdinstituut

© Inside-Out, 2020

Dit project werd mede mogelijk gemaakt door:



Achtergrond transformatiedialogen

Hoe kunnen we de jeugdhulp op een goede manier veranderen, zodat de hulp (nog) beter aansluit bij wat gezinnen nodig hebben?

Dat is de belangrijkste vraag tijdens een transformatiedialoog. Het is niet eenvoudig om die vraag te beantwoorden. Daarom is het belangrijk dat iedereen die met de hulp te maken heeft erover meedenkt: jongeren en hun opvoeders, professionals en beleidsmakers.

Wat is een transformatiedialoog?

Een transformatiedialoog is een gesprek over de jeugdhulp. Cliënten, hulpverleners en beleidsmakers bespreken tijdens zo'n dialoog met elkaar wat goed gaat en wat minder goed gaat. Dat doen zij aan de hand van een thema.

Zij bespreken bijvoorbeeld hoe ze kunnen zorgen dat onderwijs en jeugdhulp beter met elkaar samenwerken. Daarvoor worden eerst gegevens verzameld over hoe de samenwerking op dit moment verloopt. Die gegevens worden gepresenteerd en besproken: Herkennen cliënten, hulpverleners en beleidsmakers de cijfers? Wat zijn hun eigen ervaringen? Zijn de resultaten van de hulp goed genoeg, of zijn er mogelijkheden tot verbetering? Wat is concreet nodig om de hulp te verbeteren en wie gaan daarmee aan de slag?

Door met elkaar te praten en goed naar elkaar te luisteren (dus in dialoog te gaan), leren cliënten, hulpverleners en beleidsmakers van elkaar wat nodig is om de hulp aan kinderen en hun gezinnen te verbeteren. Zie ook deze grafische weergave van een transformatiedialoog



Bekijk de Infographic

["Praat mee over de zorg!" hier >](#)

Waarom een transformatiedialoog?

Zoals de term 'transformatiedialoog' al aangeeft, gaat het om een transformatie: een grote verandering. Hoe kunnen we de jeugdhulp verbeteren op een goede manier?

Sinds 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdhulp en vernieuwing van de jeugdhulp. In eerste instantie waren gemeenten vooral bezig om de overgang van de jeugdhulp van het Rijk naar de gemeenten goed te regelen. Nu is het echter van belang om steeds meer werk te maken van de transformatie. Deze vernieuwing van de jeugdhulp houdt in dat men bij het bieden van zorg uitgaat van de eigen mogelijkheden van gezinnen en hun netwerk. Daarnaast zijn belangrijke doelen: normalisering van problemen binnen het gezin, eerder de juiste hulp op maat bieden, integrale hulpverlening en meer ruimte voor de professional.

Bij de vernieuwing van de jeugdhulp staan kinderen, jongeren en hun opvoeders centraal. Zij moeten immers zo goed mogelijk geholpen worden als zij in hun ontwikkeling ergens tegenaan lopen en hulp nodig hebben.

Deelnemen aan een transformatiedialoog geeft alle partijen de kans om mee te denken over knelpunten in de jeugdhulp. Gezamenlijk dragen zij bij aan de vormgeving en bijsturing van nieuw en bestaand beleid.

Wat bereik je met een transformatiedialoog?

Een transformatiedialoog is een middel om alle expertise bij elkaar te brengen van de partijen die betrokken zijn bij de jeugdhulp. Onderzoekers presenteren de beschikbare cijfers en leggen een specifieke vraag voor aan de deelnemers. Cliënten en hulpverleners delen hun ervaringen en geven vanuit hun eigen perspectief antwoord op de vraag.

Een gespreksleider begeleidt de uitwisseling van ervaringsverhalen en zorgt voor een veilige sfeer, waardoor alle partijen gelijkwaardig aan het gesprek kunnen deelnemen. Gezamenlijk signaleren de deelnemers de belangrijkste aandachtspunten en stellen zij verbeteracties en/of vervolgonderzoek voor. Beleidsmakers gebruiken de opgedane kennis om hun beleid vorm te geven of aan te scherpen, wat in een volgende transformatiedialoog geëvalueerd wordt.

Een transformatiedialoog kan ingezet worden om:

- Expertise op alle terreinen van de jeugdhulp bij elkaar te brengen en hierdoor meer kennis over en inzicht in de geboden hulp te verkrijgen;
- Beleidsbeslissingen te nemen die breed worden gedragen en beleid vorm te geven;
- Te evalueren of gemeentelijk beleid het gewenste effect heeft;
- Een meet-spreek-verbeterbeweging tot stand te brengen, waarin gegevens die verzameld worden over de jeugdhulp benut en verrijkt worden, om de hulp aan kinderen en gezinnen te verbeteren.

Kwaliteitscyclus

Een proces van **meten** (cijfers verzamelen over de jeugdhulp), **spreken** (cijfers verrijken met ervaringsverhalen) en **verbeteren** (aanpassen van beleid en geboden hulp) wordt ook wel een kwaliteitscyclus genoemd. Het voeren van een transformatiedialoog maakt dus onderdeel uit van een kwaliteitscyclus. De volgende vier stappen worden hierbij doorlopen:

1. Verzamelen van beschikbare gegevens over een bepaald thema;
2. Analyseren en inzichtelijk presenteren van deze gegevens;
3. Verrijken van de cijfers met ervaringen, opvattingen en toevoegingen van kennis door cliënten, hulpverleners en beleidsmakers tijdens transformatiedialogen;
4. Verbeteracties uitzetten, (nieuw) beleid maken en eventueel verdiepend onderzoek doen naar opvallende resultaten.

Dit draaiboek

De Academische Werkplaats Inside-Out heeft de afgelopen jaren een opzet ontwikkeld voor een transformatiedialoog. Met deze opzet is in de praktijk ervaring opgedaan. Dat ging met vallen en opstaan. Door middel van dit draaiboek willen we onze ervaringen delen en beschrijven wat de aandachtspunten zijn bij de organisatie van een transformatiedialoog.

Aandachtspunten bij de organisatie van een transformatiedialoog:

- Wat is het doel van een transformatiedialoog en voor wie doe je het? Welke vragen stel je tijdens een transformatiedialoog? Welke cijfers zijn beschikbaar over een bepaald thema? > [Zie Cijfers over de jeugdhulp](#)
- Welke doelgroepen kunnen het beste meedenken over het thema? Waar moet je aan denken bij de werving van de deelnemers aan een transformatiedialoog? > [Zie Werving](#)
- Hoe geef je de dialoog vorm? Welke werkvormen kunnen ingezet worden om de ervaringen van de deelnemers op te halen en de deelnemers met elkaar in gesprek te laten gaan? > [Zie Werkvormen](#)
- Wat vraagt het van de gespreksleider om het gesprek op een goede manier te begeleiden? Wat is nodig om een veilige en gelijkwaardige sfeer te creëren waarin de deelnemers hun ervaringen durven delen? > [Zie Competenties dialoogleider](#)
- Waar moet je op letten bij de deelname van jongeren en opvoeders? Hoe zorg je dat zij volwaardig participeren? > [Zie Betrekken jongeren en opvoeders](#)
- Wie heb je nodig om een dialoog te organiseren en wat is praktisch nodig voor de organisatie van een transformatiedialoog? Waar moet bijvoorbeeld rekening mee gehouden worden bij de planning? > [Zie Organisatie](#)

Verbeter de jeugdhulp, begin bij jezelf!

Of je nu werkzaam bent als hulpverlener, als beleidsmaker of zelf ervaring hebt met de jeugdhulp, iedereen kan een steentje bijdragen om de hulp te verbeteren. Hoe? Neem deel aan een transformatiedialoog of organiseer er één.

Dit draaiboek is een hulpmiddel om samen met cliënten, professionals en beleidsmakers een dialoog te organiseren. Het is bedoeld voor de organisatie van transformatiedialogen in onze eigen regio en voor andere gemeenten en regio's die zoeken naar vormen om de kwaliteitscyclus handen en voeten te geven. Dit draaiboek is niet bedoeld om voor te schrijven hoe het moet, wel om te inspireren en inzicht te geven in onze succeservaringen en valkuilen.

Een goede dialoog gewenst!

Cijfers over de jeugdhulp

Wat is het doel van een transformatiedialoog en voor wie doe je het? Welke cijfers zijn beschikbaar over een bepaald thema? Hoe formuleer je de juiste vraag voor een transformatiedialoog?

Uitgangspunt van een transformatiedialoog zijn cijfers over de jeugdhulp. Veel praktijkorganisaties besteden al aandacht aan het meten van de resultaten van de jeugdhulp en benutten deze gegevens om de kwaliteit van de zorg te verantwoorden en te verbeteren. Maar welke gegevens doen ertoe? Welke gegevens kunnen dienen als aanknopingspunt voor de (verdere) kwaliteitsverbetering van het hulpaanbod? De ervaring leert dat cijfers niet vanzelf spreken. De werkelijkheid is altijd veel complexer dan cijfers kunnen weergeven. Het is daarom belangrijk om vanuit verschillende perspectieven naar de cijfers te kijken en er samen en in dialoog betekenis aan te geven: op zoek te gaan naar ‘de verhalen achter de cijfers’.

Beschikbare gegevens

Gemeenten zijn verplicht om in hun beleidsplan aan te geven welke outcome criteria zij hanteren voor de jeugdhulp. Deze outcome criteria bevatten informatie over de kwaliteit en effectiviteit van de geboden hulp. Veel gemeenten houden zich aan de landelijk aanbevolen criteria: cliënttevredenheid, uitval en doelrealisatie¹. Praktijkorganisaties verzamelen deze gegevens en kunnen daarmee de volgende vragen beantwoorden: Zijn cliënten tevreden over de hulp die zij krijgen? Is de hulp volgens plan beëindigd? Zijn de problemen na de hulp verminderd en zijn de vooraf gestelde doelen van de hulp behaald? Kunnen cliënten nu zonder hulp verder?

Niet alleen praktijkorganisaties verzamelen gegevens over de jeugdhulp, ook gemeenten hebben een schat aan informatie. Zij registreren onder meer welke vormen van jeugdhulp worden aangeboden, hoeveel cliënten daar gebruik van maken en wat specifieke kenmerken zijn van deze cliënten. Ook voeren gemeenten hun eigen cliënt-ervaringsonderzoeken uit. Naast de gegevens over de jeugdhulp analyseren gemeenten andere gegevens uit het sociaal domein, zoals werk, inkomen, onderwijs en veiligheid.

Er is dus veel informatie beschikbaar over de jeugdhulp. Wanneer een praktijkorganisatie of een gemeente vragen heeft over een bepaald thema, bijvoorbeeld over de samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp, is het raadzaam niet meteen nieuwe gegevens te gaan verzamelen, maar gegevens te gebruiken die er al zijn. Dit voorkomt extra registratietaken en werkdruk.

Ervaringen en geleerde lessen

Vaak weet je op basis van beschikbare gegevens al meer dan je denkt. Voorkom dat je tijdens een transformatiedialoog iets gaat vragen waar men al zicht op heeft. We zijn juist geïnteresseerd in de verhalen achter de cijfers. Ga dus vooral na wat je nog niet weet en welke informatie je ook niet kunt achterhalen via een vragenlijst.

¹ Geharmoniseerde set outcome-indicatoren: www.nji.nl/nl/Harmonisatie-outcome-in-jeugdhulp,-jeugdgezondheidszorg,-jeugdbescherming-en-jeugdreclassering.pdf

Benutten van gegevens

Het is niet eenvoudig om alle beschikbare gegevens van praktijkorganisaties en gemeenten bij elkaar te brengen. Als het gaat om de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp hebben zorgaanbieders en gemeenten afzonderlijke beelden en maken ze nog nauwelijks gebruik van elkaars gegevens en inzichten. Daardoor missen ze belangrijke informatie om gezamenlijk het gesprek te voeren over de kwaliteit van de jeugdhulp.

Bovendien geven de beschikbare gegevens weliswaar een algemeen beeld van de kwaliteit en de effectiviteit van de geboden zorg, maar zijn ze niet specifiek genoeg om concrete verbeteracties te kunnen formuleren. Daarvoor zijn de verhalen achter de cijfers nodig.

Transformatiedialogen kunnen worden ingezet om beschikbare gegevens over de jeugdhulp bij elkaar te brengen. Veelal zullen het onderzoekers, beleids- of kwaliteitsmedewerkers zijn die over de gegevens beschikken en de gegevens bij elkaar kunnen brengen. Als de gegevens geanalyseerd zijn, worden ze tijdens de transformatiedialoog gepresenteerd en wordt een gesprek op gang gebracht met alle betrokkenen: hulpverleners, beleidsmakers en cliënten. Door de cijfers te verrijken met ervaringsverhalen, ontstaat meer inzicht in hoe de cijfers tot stand komen, wat ze daadwerkelijk betekenen en wat de belangrijkste aandachtspunten zijn voor verbetering van de zorg.

Ervaringen en geleerde lessen

De werkgroep Data en Informatie van de Academische Werkplaats Inside-Out heeft een rapport geschreven over de geleerde lessen bij het samenbrengen van de beschikbare gegevens van drie praktijkorganisaties en de gemeente Nijmegen². Het bleek niet eenvoudig om alle gegevens in samenhang te interpreteren en te presenteren. Door met elkaar gesprekken te voeren over de beschikbare informatie, is echter wel een proces op gang gebracht waarin van elkaar geleerd wordt en samenwerkingsverbanden ontstaan. Hierdoor ontstaan mogelijkheden om meer zicht te krijgen op de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp.

Komen tot de juiste vraag

STAP 1: BEPALEN VAN HET THEMA EN HET DOEL

De eerste stap ter voorbereiding op een transformatiedialoog is bepalen van het thema en het gezamenlijke doel. Bij de bepaling van het thema is het van belang om alle partijen, die baat hebben bij wat in de transformatiedialoog wordt besproken, mee te nemen. Welke vragen zijn voor hen van belang? Wanneer is het voor hen een 'geslaagde transformatiedialoog'?

Transformatiedialogen kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Het is belangrijk goed af te bakenen wat het onderwerp van de transformatiedialoog wordt en op welke vragen een antwoord moet worden gegeven binnen de beschikbare gesprekstijd.

Een thema kan worden voorgesteld door een gemeente, praktijkorganisatie of cliëntorganisatie. Wanneer er voldoende draagvlak is voor het thema bij de betrokken partijen, kan het verder uitgewerkt worden.

2 Transformatie en outcome: De cijfers vóór de verhalen: https://insideout.nl/_media/download/downloads/20190617_Rapport_werkgroep_Data_-_Eindversie.pdf

STAP 2: VERZAMELEN VAN BESCHIKBARE GEGEVENS

Als het thema bekend is, wordt nagegaan welke gegevens/cijfers daarover beschikbaar zijn bij alle betrokken partijen. Deze gegevens worden bij elkaar gebracht en geanalyseerd. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van reeds beschikbare gegevens. Die zijn er waarschijnlijk genoeg. Verzamel alleen nieuwe gegevens als het echt niet anders kan.

Wanneer gegevens uit verschillende bronnen bij elkaar gebracht worden, let dan op wat voor gegevens het precies zijn, op welke manier ze verzameld zijn, op welke momenten en bij welke respondenten. Gegevens over een bepaald thema zijn namelijk niet zonder meer op één hoop te gooien en te analyseren.

STAP 3: ANALYSEREN VAN DE GEGEVENS

Onderzoekers, beleids- of kwaliteitsmedewerkers analyseren de verzamelde gegevens en zetten de resultaten op een rij. Door praktische beperkingen bij de dataverzameling en door de diversiteit van de beschikbare gegevens zijn uitkomsten soms verschillend te interpreteren. Daarom kunnen cijfers doorgaans het beste gezien worden als momentopnames en niet als waarheden op zichzelf.

STAP 4: KOMEN TOT DE JUISTE VRAAG

Wanneer de resultaten beschikbaar zijn, gaan degenen die de transformatiedialoog organiseren erover in gesprek om te komen tot specifieke vragen over het thema. Zij gaan na of zij de cijfers herkennen en begrijpen. Het gaat er met name om wat hen opvalt en welke vragen de cijfers bij de organisatoren oproepen. Deze vragen kunnen vervolgens dienen als specifieke vragen voor de transformatiedialoog.

STAP 5: VERRIJKEN VAN DE GEGEVENS

Het gekozen thema en de daarbij horende vragen worden aan het begin van de bijeenkomst toegelicht. Daarvoor kan bijvoorbeeld een PowerPoint-presentatie, poster of filmpje gemaakt worden. De keuze hangt af van het soort informatie dat gedeeld wordt en de doelgroep (deelnemers) van de transformatiedialoog.

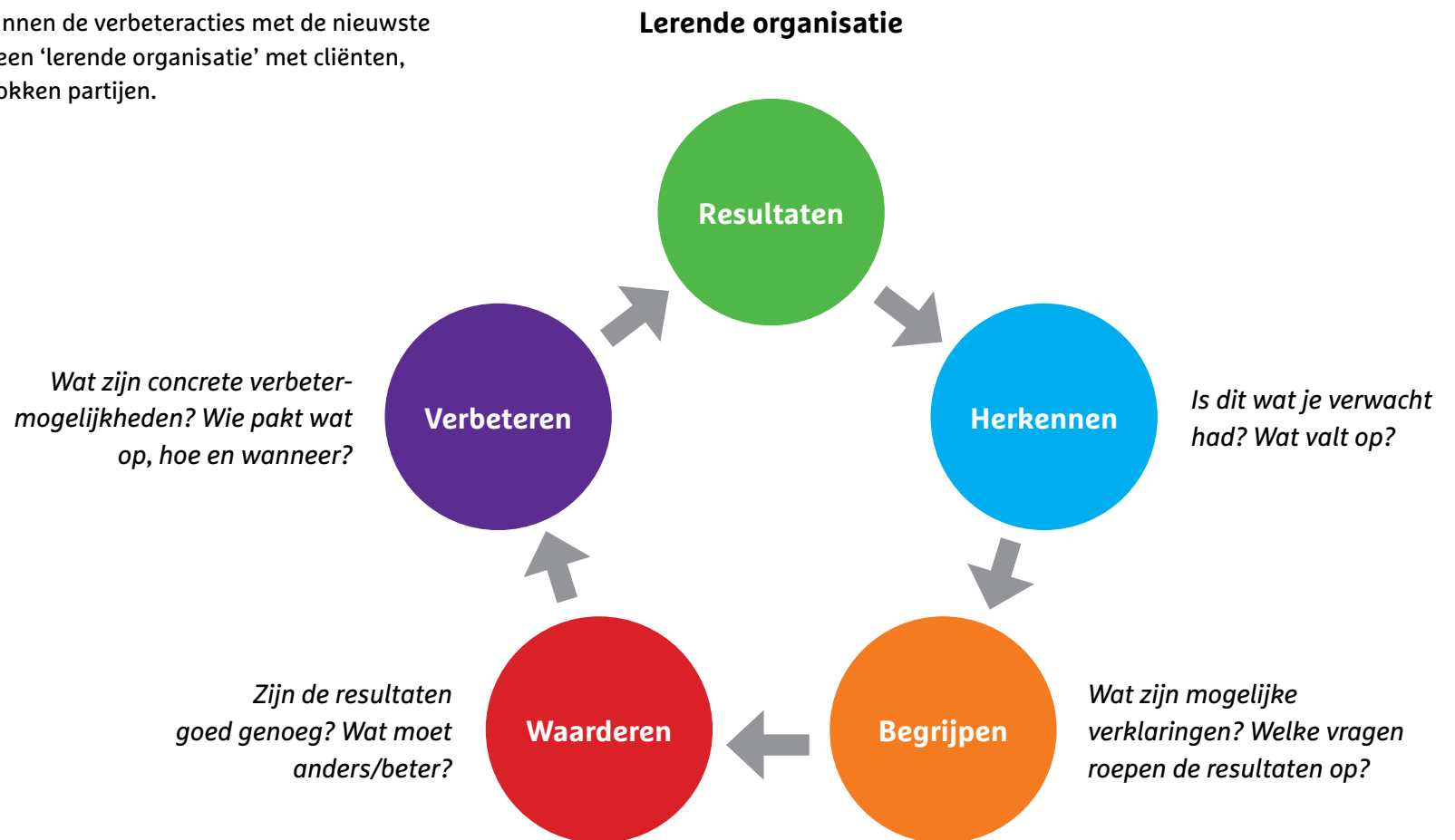
Ervaringen en geleerde lessen

In 2018 heeft de werkgroep transformatiedialogen van de Academische Werkplaats Inside-Out een dialoog voorbereid over het thema 'samenwerking onderwijs en jeugdhulp'. De eerste stap was verdieping in het huidige beleid van de gemeente voor de aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp, ter voorkoming van schooluitval. De tweede stap was het ophalen van beschikbare informatie uit de monitor aansluiting onderwijs-jeugdhulp.

Op basis van de monitor kreeg de werkgroep een beeld van het huidige beleid. Professionals in het onderwijs en de sociale wijkteams waren niet tevreden over de verbinding tussen (passend) onderwijs en jeugdhulp. Ook bleek dat zij verschillend dachten over de te volgen koers en dat tijdgebrek een struikelblok was om de samenwerkingsafspraken uit te voeren. Een transformatiedialoog werd georganiseerd om beter zicht te krijgen op hoe een verschil in inzicht en tijdgebrek kan bijdragen aan schooluitval en hoe dit te voorkomen is. Een aantal ouders werden benaderd van kinderen die waren uitgevallen op school, om een beter beeld te krijgen van de knelpunten. Bij deze ouders werden de verhalen achter de cijfers opgehaald. Dit leidde tot een beter begrip van redenen voor schooluitval en tot aandachtspunten voor verbetering.

Tijdens de transformatiedialoog worden de cijfers en de bijbehorende vragen voorgelegd aan cliënten, hulpverleners en beleidsmakers. Zij helpen de cijfers te duiden; de cijfers krijgen context en gaan leven door de ervaringsverhalen. Uit de bijeenkomst wordt duidelijk wat er goed en minder goed gaat, waar de betrokkenen verbetermogelijkheden zien en welke acties daartoe ondernomen zullen worden. Zie [Bijlage 1](#) voor een voorbeeld van vragen die gesteld kunnen worden naar aanleiding van beschikbare cijfers.

In een volgende transformatiedialoog kunnen de verbeteracties met de nieuwste cijfers geëvalueerd worden. Zo ontstaat een 'lerende organisatie' met cliënten, hulpverleners en beleidsmakers als betrokken partijen.



Werving

Welke doelgroepen kunnen het beste meedenken over het thema?

Waar moet je aan denken bij de werving van de deelnemers aan een transformatiedialoog?

De Academische Werkplaats Inside-Out heeft de afgelopen jaren meerdere transformatiedialogen georganiseerd om in gesprek te komen met cliënten, hulpverleners en beleidsmakers over de jeugdhulp. Samen hebben we, in dialoog, betekenis gegeven aan cijfers over de jeugdhulp in de regio Gelderland, door de cijfers te verrijken met verhalen. Een gedegen wervingsmethode en een goede planning bleken essentieel voor het succes van een transformatiedialoog. Het maakt veel verschil met wie je uiteindelijk aan tafel zit!

Doelgroep

Een gemeente, praktijkorganisatie of cliëntorganisatie kan een transformatiedialoog organiseren over een bepaald thema. Welke partijen uitgenodigd moeten worden, is afhankelijk van wie de dialoog initieert en wat het doel van de dialoog is. Ongeacht het thema, wordt een transformatiedialoog altijd gevoerd met de volgende partijen:

- Kinderen, jongeren en/of opvoeders;
- Professionals van de praktijkorganisatie (uitvoerders van zorg);
- Beleidsmedewerkers/onderzoekers (diegenen die de gegevens bij elkaar hebben gebracht en geanalyseerd).

Bij voorkeur worden de verschillende partijen in een zo vroeg mogelijk stadium bij de voorbereiding betrokken. Dat begint al bij de bepaling van het thema, het doel en het bedenken van de specifieke vragen voor de transformatiedialoog ([zie het voorgaande hoofdstuk](#)).

Door bij de bepaling van het doel de partijen uit te nodigen die baat hebben bij wat in een transformatiedialoog besproken wordt, houd je zicht op de vragen die voor hen van belang zijn. Een tweede reden om alle partijen vroeg te betrekken, is dat zij een belangrijke rol spelen bij de werving. De ervaring leert dat met name de (para) professionals vanwege hun kennis en ervaring met de doelgroep een brugfunctie kunnen vervullen en in staat zijn de doelgroep te bereiken. Idealiter worden de professionals ook betrokken bij de uitwerking van het wervingsplan.

Wervingsplan en methode

Een uitdaging bij de organisatie van een transformatiedialoog is de werving. Naast het ontbreken van een goede analyse van de doelgroep is een gebrekkig wervingstraject een veel voorkomende oorzaak van een te lage opkomst. Dit wordt voorkomen met een wervingsplan. Een wervingsplan bestaat uit de onderstaande onderdelen:

[Stap 1. Voor wie?](#)

[Stap 2. Doelen van de transformatiedialoog](#)

[Stap 3. Wervingsstrategie en planning](#)

[Stap 4. Budget](#)

STAP 1: VOOR WIE?

De eerste stap bij de werving is het maken van een beschrijving van de mensen die je wilt uitnodigen (een deelnemerprofiel): Wie moeten aan de dialoog deelnemen om het gestelde doel te bereiken? Jongeren, opvoeders of beiden? Apart of samen? Nog in zorg of al uit zorg? Hulpverleners? Beleidsmakers? Zit er ook een publiek bij en zo ja, wie zullen er dan in het publiek zitten?

Zodra bepaald is welke partijen zullen deelnemen, wordt voor elke partij beschreven aan welke kenmerken de deelnemers moeten voldoen. Denk aan kenmerken als leeftijd, geslacht, relatie tot het thema, ervaringen, wensen, behoeften, interesses en competenties. Met een goede selectie van deelnemers wordt geborgd dat vanuit een zo breed mogelijk perspectief meegedacht wordt over het thema. Tevens wordt voorkomen dat alleen geworven wordt op basis van beschikbaarheid.

Specifiek voor jeugdigen en opvoeders is het belangrijk om stil te staan bij het type zorg dat men heeft ontvangen, de duur van deze zorg en de aard van de problematiek. Ook de rol van de genodigden in het gezin, hun netwerk, communicatievaardigheden, motivatie en gevoel van veiligheid zijn belangrijke kenmerken om rekening mee te houden bij de werving.

Uit verschillende interviews met jeugdigen en opvoeders kwam naar voren dat veiligheid bij hen een rol speelt bij de keuze om wel of niet deel te nemen. Niet iedereen durft voor grote groepen te spreken of vindt zichzelf communicatief vaardig genoeg. Daarnaast kunnen praktische redenen doorslaggevend zijn om wel of niet te komen: Is de locatie goed bereikbaar? Komt het tijdstip uit?

Ook voor professionals en beleidsmedewerkers spelen tijd en ruimte, maar ook veiligheid een rol. Het is niet vanzelfsprekend voor een gemeente of jeugdhulporganisatie om in gesprek te gaan met verschillende partijen over de uitkomsten en kwaliteit van de hulpverlening.

STAP 2: DOELEN VAN DE TRANSFORMATIEDIALOOG

Bij de werving moet nagedacht worden over wat de dialoog de deelnemers kan opleveren: Wat hebben zij eraan om deel te nemen aan de dialoog? Wat is de reden dat het perspectief van de opvoeder of jeugdige zo belangrijk is? Wat levert het op voor professionals om deel te nemen? Waarom is het zo belangrijk dat ook beleidsmakers de verhalen horen?

Door daarover na te denken, kan het nut van de dialoog beter uitgedragen worden en kunnen deelnemers gemakkelijker overtuigd worden tijdens de werving. Ook helpt het als deelnemers vooraf duidelijk weten wat de bijeenkomst precies inhoudt, welke rol zij hebben en hoe met de verkregen informatie wordt omgegaan. Men wil zich een voorstelling kunnen maken van wat er gaat gebeuren en hoe rekening gehouden wordt met hetgeen zij belangrijk vinden.

“Je wordt het hemd van je lijf gevraagd. Je weet helemaal niet wat er met je verhaal gebeurt. De uitleg wat ermee gebeurt en krijg ik nog wat terug te horen vind ik heel belangrijk.”

Geleerde lessen

Werving is een vak apart. Het is meer dan verschillende partijen uitnodigen. Welke factoren zijn van belang bij het selecteren en werven van jongeren en opvoeders voor deelname aan een transformatiedialoog? Volgens Kleine, Van Kreijl en Timmers (2018), studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, is het essentieel om inzicht te hebben in het belang wat jongeren en opvoeders hechten aan het thema en het doel van de transformatiedialoog. Als genodigden van tevoren weten wat de dialoog hen kan opleveren, vergroot dat de motivatie³.

³ Kleine, M., Van Kreijl, W., & Timmers, N. (2018). Hoe selecteer en werf je jongeren en ouders voor deelname aan een transformatiedialoog. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Sociaal Pedagogische Hulpverlening.

STAP 3: WERVINGSSTRATEGIE EN PLANNING

Hoe wil je de deelnemers informeren en bereiken? Welke kanalen wil je daarvoor gebruiken? In welke vorm giet je de boodschap? Er zijn diverse mogelijkheden om de verschillende partijen te bereiken: schriftelijk (bijvoorbeeld flyer, bericht op sociale media), mondeling, via hulpverleners of via andere kanalen.

Voor een geslaagde werving kun je het beste gebruik maken van de bestaande structuren. Zo heeft iedere zorgaanbieder wel een cliëntencommissie of jongerenraad die een belangrijke rol kunnen spelen bij de werving van andere gebruikers van zorg.

Schakel tijdig degenen in die dicht bij de te werven deelnemers staan: jongeren, opvoeders, hulpverleners, gemeenten, scholen en belangenorganisaties. Persoonlijk contact is de beste manier om te werven.

“Ik doe mee omdat ik met mijn verhaal iets kan betekenen voor anderen.”

Bij de werving spelen ook houdingsaspecten een rol: neem de ander serieus, toon oprechte belangstelling en wees respectvol, persoonlijk en betrokken.

Maak per doelgroep een uitnodiging die past bij de belevingswereld. Het is raadzaam de concept-uitnodiging aan iemand van de doelgroep voor te leggen: Spreekt de uitnodiging aan? Wordt de interesse gewekt? Is duidelijk wat van de genodigde verwacht wordt, wat het hem zelf oplevert en wat met zijn informatie gedaan zal worden? Is duidelijk hoe de genodigde zich kan aanmelden of waar hij terecht kan met vragen?

Ervaringen en geleerde lessen

- Werving is cruciaal, maar ook complex. Het is vooral lastig een goede afspiegeling van cliënten te werven en niet alleen hoogopgeleide ouders die hun verhaal goed kunnen doen.
- Voor de werving is het belangrijk om gebruik te maken van ‘warme contacten’. Het is tegelijk ook een risico om de werving bij anderen te leggen. We zien dat de ene persoon er meer werk van maakt dan de andere.
- We maken de drempel hoger door te benadrukken dat het gaat om het vertellen van je eigen verhaal (richting cliënten). Misschien helpt het om meer focus te leggen op het samen duiden van informatie en er samen betekenis aan te geven. Deelnemers kunnen dan zelf kiezen of ze hun eigen verhaal naar voren willen brengen of niet.

Met de wervingsactiviteiten wordt minstens 2,5 maand voor de beoogde dialoog gestart. Het wervingstraject begint met het maken van een goede doelgroep beschrijving en eindigt bij het laatste contact voor de start van een transformatie-dialoog. Laat de mensen die zich hebben aangemeld af en toe iets weten tijdens de voorbereiding van de dialoog (bijvoorbeeld via telefoon, Whatsapp, sociale media, e-mail), zodat zij uiteindelijk ook echt zullen deelnemen. Voor alle stappen die nodig zijn tot aan de uitvoering van de dialoog, zie het hoofdstuk [Organisatie](#).

STAP 4: BUDGET

Een wervingstraject kost geld. Het kost tijd om alles te regelen en wervingsmateriaal en eventuele onkostenvergoedingen kosten ook geld. Voor het werven van jongeren of opvoeders kan een beloning werken.

Voor het behalen van een hoge opkomst is het raadzaam om tijdig een reminder te sturen en korte lijntjes te houden met de deelnemers. Werven houdt niet op bij de vraag om deel te nemen.

Werkvormen

Hoe geef je de dialoog vorm? Welke werkvormen kunnen ingezet worden om de ervaringen van de deelnemers op te halen en de deelnemers met elkaar in gesprek te laten gaan?

In de transformatiedialoog is de kwaliteit van het gesprek bepalend voor de opbrengst. De keuze van een goede werkvorm, of een combinatie van werkvormen, is daarom een belangrijke stap in de voorbereiding van de dialoog. Overweeg of en wanneer er in (sub)groepen wordt gewerkt. De vragen en opdrachten in de werkvorm(en) dienen eenvoudig en helder te zijn voor alle deelnemers. Het is belangrijk dat de gespreksleider de werkvorm(en) goed beheerst en dat de locatie zich voor de gekozen werkvormen leent. En welke werkvorm ook wordt gekozen, een veilige sfeer en gelijkwaardigheid van de deelnemers zijn altijd van belang.

Veiligheid eerst

In principe zijn transformatiedialogen voor alle deelnemers spannend. Aan cliënten wordt gevraagd hun persoonlijke verhalen te vertellen in het bijzijn van de instellingen die deze hulp hebben geboden. Hulpverleners wordt gevraagd kritisch te reflecteren op de zorg die zij en hun collega's leveren in het bijzijn van de cliënten en de financiers van de zorg. Aan beleidsmakers wordt gevraagd kritisch te reflecteren op de keuzes die zij maken in het bijzijn van de instellingen die door hen worden gefinancierd en de cliënten die hiervan afhankelijk zijn. Ten slotte wordt aan de beleidsmakers en hulpverleners gevraagd om zonder discussie kritiek op hun handelen te incasseren en deze kritiek om te zetten in positieve verbeteracties.

“Als ik mezelf als kind zou zien en ik ga iets zeggen over de hulpverlening of over ouders en je ziet de reactie van iemand in de zaal, kan ik me voorstellen dat dat je belemmert in je praten.”

De werkvormen dienen dan ook zo gekozen en uitgevoerd te worden, dat alle deelnemers zich veilig voelen. De rol van de gespreksleider is hierbij cruciaal (> zie [Competenties dialoogleider](#)), net als een goede voorbereiding en organisatie (> zie [Organisatie](#)). Spelregels over privacy dienen voor iedereen duidelijk te zijn. Daarnaast kunnen spelregels betrekking hebben op de omgangsvormen, zoals respect, geduld en vriendelijkheid. Het is goed om stil te staan bij de vraag of jongeren vrijuit durven en kunnen spreken, als hun opvoeders hierbij aanwezig zijn. Om een veilige en prettige sfeer te bevorderen, kan vooraf of bij aanvang van de transformatiedialoog gekozen worden voor een werkvorm die het ijs breekt, waarbij de deelnemers elkaar op een plezierige wijze leren kennen. Naast de veiligheid van de individuele deelnemers is ook de veiligheid voor de deelnemende organisaties belangrijk. Om voor hen de veiligheid te borgen, worden de cijfers op instellingsniveau geanonimiseerd, zodat de instellingen niet met elkaar vergeleken kunnen worden.

Gelijkwaardigheid

Bij een transformatiedialoog is de inbreng van alle deelnemers gelijkwaardig. Daarbij kunnen niet alleen de perspectieven van cliënten op de kwaliteit van de hulp verschillen, maar ook de perspectieven van hulpverleners en gemeenten kunnen verschillen. Benoemen van de verschillende perspectieven is nodig om elkaar te begrijpen en vandaaruit op zoek te gaan naar oplossingen en verbeteracties die recht doen aan alle perspectieven. Iedereen heeft recht van spreken en wordt serieus genomen.

Werkvormen dienen zo gekozen te worden dat de gelijkwaardigheid gegarandeerd is. Vermijd dat dominante deelnemers te veel aan het woord zijn, zoals deelnemers die extravert en mondig zijn of deelnemers die veel aanzien genieten.

Onderdelen van de transformatiedialoog

Een transformatiedialoog bestaat globaal uit de volgende onderdelen:

- Stap 1.** Het inzichtelijk presenteren van de cijfers door de onderzoekers.
- Stap 2.** Het verrijken en duiden van deze informatie met cliënten, hulpverleners en beleidsmakers aan de hand van de volgende vragen:
 - Herkennen: zijn de resultaten te plaatsen?
 - Begrijpen: zijn de resultaten te verklaren?
- Stap 3.** Waarderen van de cijfers: gezamenlijk benoemen wat goed en wat minder goed gaat.
- Stap 4.** Handelen: het bepalen van concrete verbeteracties.

Ieder onderdeel heeft een eigen doel en daarmee een eigen werkvorm. Wanneer een aantal werkvormen wordt gecombineerd, is het belangrijk dat het voor de deelnemers duidelijk is hoe de verschillende werkvormen aansluiten op de doelen van de verschillende onderdelen. Ook is van belang helder te maken hoe deze op elkaar aansluiten om uiteindelijk van de cijfers naar concrete verbeteracties te komen.

Naast de werkvormen is het voor het slagen van de transformatiedialoog van belang dat de deelnemers voldoende worden voorbereid op wat hen te wachten staat en wat de (beoogde) opbrengsten van de bijeenkomst zijn. Individuele gesprekken voorafgaand aan de bijeenkomst kunnen daarbij helpen.

Tijdens de bijeenkomst heeft de gespreksleider een belangrijke rol om de werkvormen in goede banen te leiden en een goede en veilige sfeer te bewaken. Na afloop van de bijeenkomst is het belangrijk om alle deelnemers te informeren over de opbrengst en hoe de uitkomsten zullen worden gebruikt om de hulp te verbeteren.

STAP 1: PRESENTATIE VAN DE CIJFERS

De presentatie van de cijfers is gericht op de *overdracht van informatie*. Een plenaire presentatie ligt hierbij voor de hand. Om de informatie begrijpelijk en aantrekkelijk over te brengen, kan datavisualisatie, zoals door middel van infographics, zeer behulpzaam zijn. Bij een PowerPoint kan ervoor worden gekozen om de PowerPoint vooraf in te spreken. Hierdoor wordt geborgd dat alle belangrijke informatie op de juiste wijze wordt toegelicht. Bovendien ligt er op deze manier tijdens de bijeenkomst minder druk op de onderzoeker. Wel is het belangrijk dat de onderzoeker aanwezig is bij de dialoog, zodat hij/zij vragen over de cijfers kan beantwoorden en kan bewaken dat er geen verkeerde conclusies worden getrokken. De presentatie kan vooraf worden getest bij een aantal deelnemers om te controleren of de informatie goed wordt begrepen.

STAP 2: VERRIJKEN, DUIDEN EN BEGRIJPEN VAN DE CIJFERS

Het doel van dit onderdeel is de *uitwisseling van ervaringen en kennis* tussen alle deelnemers, om zo tot de verhalen achter de cijfers te komen. Vooral voor dit onderdeel is veiligheid van de deelnemers belangrijk om daarmee relevante en betrouwbare ervaringsverhalen boven tafel te krijgen.

Een geschikte werkvorm is volgens Riphagen & Rooijendijk (2018)⁴ het zogeheten ‘Spiegelgesprek’. Cliënten zitten in een kring en delen hun ervaringen over een bepaald thema onder leiding van de gespreksleider. Hulpverleners en beleidsmakers zitten in kringen om de cliënten heen en mogen alleen luisteren. Een spiegelgesprek duurt in de regel niet langer dan anderhalf uur.

Om ervoor te zorgen dat de gespreksleider zich volledig kan richten op de dialoog, zorgt een notulist voor het noteren van de belangrijkste punten op een flap-over.

STAP 3: WAARDEREN VAN DE CIJFERS

Het doel van dit onderdeel is de *prioritering van de onderwerpen* om zo te komen tot een keuze van knelpunten waarvoor verbeteracties uitgezet zullen worden. Ook kunnen de punten worden benoemd die goed gaan, en waarvoor het van belang is deze te borgen en te behouden.

Vooral voor dit onderdeel is de gelijkwaardigheid van de deelnemers belangrijk: iedere stem telt. Dit onderdeel kan worden vormgegeven door een werkvorm waarin de deelnemers daadwerkelijk hun stem uitbrengen. Bijvoorbeeld door iedere deelnemer 10 stickers te geven die hij/zij mag verdelen over vier knelpunten. Het belangrijkste knelpunt krijgt dan 4 stickers, het tweede belangrijke knelpunt krijgt 3 stickers, het derde krijgt 2 stickers en het vierde 1 sticker.

Om te voorkomen dat de deelnemers zich bij het stickeren laten beïnvloeden door de stickers die de andere deelnemers hebben geplakt, kunnen de knelpunten worden genummerd en dienen de deelnemers de nummers voorafgaand aan het stickeren op de stickers te schrijven.

Het spiegelgesprek is één van de mogelijke werkvormen. Hieronder volgt een aantal alternatieve werkvormen die zijn overwogen.

De **Dialoogtafels** zoals deze zijn ontwikkeld door de Academische Werkplaats Friesland⁵. Deze dialoogtafels vinden op twee niveaus plaats. Eerst is er op casusniveau een systematische analyse van factoren die hebben bijgedragen aan minder goede zorguitkomsten. Na een aantal dialoogtafels op casusniveau wordt een dialoogtafel op casus-overstijgend niveau georganiseerd. Hierin worden de analyses op casusniveau vertaald naar aanpassingen in beleid, interventies en/of concrete kennisproducten.

Deze werkvorm lijkt voor de transformatiedialoog minder geschikt, omdat deze dialoogtafels niet gericht zijn op het verrijken en duiden van cijfers over de jeugdhulp. Mogelijk kan de casus-overstijgende variant wel worden ingezet.

In **Focusgroepen** wordt met een homogene groep deelnemers een verdiepend gesprek gehouden over hun ideeën en meningen over een service, concept of product⁶. Deze werkvorm lijkt eveneens minder geschikt voor de transformatiedialoog, omdat het in een transformatiedialoog juist gaat om de verrijking en duiding van de cijfers vanuit de verschillende perspectieven van cliënten, hulpverleners en beleidsmakers.

4 Riphagen, A., & Rooijendijk, R. (2018). Verander muren in deuren. Onderzoek naar de meest effectieve vorm om verhalen achter de cijfers te ontdekken. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Opleiding Pedagogiek.

5 <https://awtjf.nl/academische-werkplaats-projecten/dialoogtafels>

6 <https://participatiekompas.nl/focusgroepen-organisatie-begeleiding-en-analyse>

Rollen omdraaien. In deze werkvorm worden letterlijk de rollen van cliënten en hulpverleners omgedraaid om zo tot nieuwe inzichten te komen⁷. Vanuit de rol van hulpverlener geven cliënten aan wat zij zouden doen als zij zelf de hulpverlener zouden zijn. Via deze methode krijgen cliënten en hulpverleners nieuwe inzichten over alternatieven in de hulpverlening. Deze werkvorm kan in het laatste onderdeel van de transformatiedialoog worden ingezet, waarin het gaat over het benoemen van concrete verbeteracties.

In de **Toekomstmethode** krijgen cliënten de opdracht om zich voor te stellen hoe de toekomst eruit zou moeten zien⁷. Dit kan met verschillende werkvormen, zoals via een 'toekomstpanel' of een 'droombijeenkomst'. Doel van deze methode is inzicht te krijgen in de daadwerkelijke wensen van cliënten. Deze werkvorm sluit het beste aan bij het laatste onderdeel van een transformatiedialoog, als de toekomstbeelden worden omgezet naar concrete verbeteracties.

STAP 4: BEPALEN VAN VERBETERACTIES

Het doel van dit onderdeel is *benoemen van verbeteracties* voor de geprioriteerde onderwerpen. Dit onderdeel leent zich bij uitstek voor het werken in subgroepen. De uitkomsten worden door de groepen op grote vellen papier genoteerd. Deze opbrengsten zijn richtinggevend voor de acties.

Mogelijke werkvormen voor het bepalen van de verbeteracties zijn 'Rollen omdraaien' en 'Toekomstmethode' (zie kader). Op basis hiervan kunnen voor ieder onderwerp een of meer acties worden benoemd aan de hand van de 5W en H-vragen: Wat? Waarom? Wie? Wanneer? en Hoe? Bij het bepalen van verbeteracties zou ook met creatieve werkvormen gewerkt kunnen worden. Creatieve werkvormen vragen vaak meer tijd. Wanneer deze worden overwogen, lijkt een vervolgbijeenkomst een beter idee.

⁷ <https://www.zorgvoorbeter.nl/vrijheidsbeperking/clienten-betrekken>

Ervaringen en geleerde lessen

- Wanneer ook jongeren deelnemen aan een dialoog, is het niet handig om jongeren en ouders in één ronde in een spiegelgesprek aan het woord te laten i.v.m. de veiligheid. Het is veiliger om eerst in 'homogene' groepen aan de slag te gaan.
- Klein beginnen: start met het organiseren en uitvoeren van een dialoog binnen één organisatie, met eigen cliënten en professionals. Kijk daarna pas of organisatie-overstijgende dialogen meerwaarde hebben.

Afsluiting

Iedere transformatiedialoog dient zorgvuldig te worden afgesloten. Concrete actiepunten moeten aan het eind van de dialoog worden vastgelegd en terug te vinden zijn in de notulen. Voor alle deelnemers moet duidelijk zijn of en hoe de opbrengsten, zoals de voorstellen voor verbeteracties, verder worden opgepakt en hoe ze hierover worden geïnformeerd.

Competenties dialoogleider

Wat vraagt het van de gespreksleider om het gesprek op een goede manier te begeleiden? Wat is nodig om een veilige en gelijkwaardige sfeer te creëren waarin de deelnemers hun ervaringen durven delen?

Voor een goede transformatiedialoog is een veilige sfeer van belang. De dialoogleider heeft daarin een belangrijke rol. De dialoogleider geeft leiding, is taakgericht en stuurt het proces. Een dialoogleider is communicatief vaardig en beschikt over enkele specifieke competenties om de dialoog in goede banen te leiden. Een goede dialoogleider is van doorslaggevend belang voor een succesvol verloop van een transformatiedialoog.

Taken

Doel bewaken

De dialoogleider heeft de taak om het doel van de transformatiedialoog te bewaken. Hij/zij voorkomt dat de dialoog afdwaalt door van tevoren het doel en het thema helder te communiceren. Daarnaast verbindt hij/zij tijdens het gesprek op een natuurlijke manier de reacties van de genodigden met het doel en het thema. De dialoogleider heeft de taak om uitnodigend te zijn voor de betrokkenen en beschikt over het vermogen om hen te verleiden om hun verhaal te doen. Elke deelnemer spreekt vanuit zijn eigen perspectief, waardoor inzicht wordt verkregen in de verhalen achter de cijfers. De dialoogleider gebruikt hiervoor de richtvragen die van tevoren door de voorbereidingsgroep zijn bedacht (zie hoofdstuk [Cijfers over de jeugdhulp](#)). De dialoogleider zorgt ervoor dat aan het einde van het gesprek heldere conclusies en aanbevelingen worden geformuleerd en dat de conclusies worden vertaald naar verbeteracties.

Proces begeleiden

De dialoogleider houdt, naast het doel, de werkwijze in de gaten en de daarbij behorende structuur en tijd (zie hoofdstuk [Werkvormen](#)). De dialoogleider kan de werkwijze toelichten en is procesgericht; hij/zij beschikt over de vaardigheden om

een groepsproces te begeleiden, heeft oog voor de onderlinge relaties, oog voor de verschillende behoeften en weet een veilige sfeer te creëren.

Veiligheid creëren

Hoe een deelnemer functioneert binnen een groep hangt sterk af van de door hem/haar ervaren veiligheid. De dialoogleider is zich er continu van bewust hoe een veilige sfeer beïnvloed kan worden. Dit begint al bij de start van de bijeenkomst. De dialoogleider is in staat om het ijs te breken en staat stil bij ieders betrokkenheid, de redenen van hun komst en hun verwachtingen. Er worden afspraken gemaakt over de veiligheid door enkele belangrijke omgangsregels en uitgangspunten te benoemen. Gedurende de transformatiedialoog wordt veiligheid geboden, doordat de dialoogleider de gespreksstructuur bewaakt, beurten verdeelt, weet om te gaan met emoties, discussies voorkomt en om kan gaan met kritiek.

Ervaringen en geleerde lessen

Betrek de dialoogleider bij het analyseren van de gegevens en het vaststellen van de specifieke vragen. Voor een dialoogleid(st)er is het essentieel om goed zicht te hebben op dat wat men wil weten en waarom, zodat de dialoogleider dat in eigen woorden kan uitleggen en toelichten.

Houding

Uit onderzoek van Sümer en Oyan (2019)⁸ komen de volgende houdingsaspecten naar voren die nodig zijn om een transformatiedialoog goed te kunnen begeleiden:

Onpartijdig

Het is belangrijk dat de dialoogleider een gelijkwaardige en democratische houding heeft tegenover de deelnemers. Het is van belang dat de dialoogleider geen partij kiest en oordeelvorming voorkomt.

Waarderend

Een waarderende houding zit vaak in de non-verbale communicatie en lichaams-houding. Dit kan iets kleins zijn, zoals iedereen aankijken en actief luisteren. Verder is erkenning geven ook een belangrijk houdingsaspect. Door erkenning aanvaardt de dialoogleider niet alleen de ander als persoon, maar bevestigt en waardeert de dialoogleider die persoon ook.

Ontvangend

Een ontvangende houding betekent dat de dialoogleider aandacht heeft voor de ander. Ontvankelijkheid betekent dat de dialoogleider open, gevoelig en toegankelijk is voor anderen. De dialoogleider zet zijn eigen belevingen opzij en handelt met oprechte aandacht, interesse, belangstelling en opmerkzaamheid.

Kennis

Sümer en Oyan (2019) schrijven over de benodigde kennis van een dialoogleider:

Groepsdynamiek

Met groepsdynamiek worden de processen die zich in een groep kunnen afspelen bedoeld en hoe je die processen kunt beïnvloeden. Als dialoogleider weet je hoe je moet inspelen op de verschillende behoeftes binnen een groep en hoe je de veiligheid in een groep kunt borgen.

Zelfkennis

De dialoogleider moet zich bewust zijn van de eigen valkuilen, sterke kanten en allergieën, zodat de dialoogleider tijdens het gesprek voortdurend in staat is om naar het eigen handelen te kijken. De dialoogleider durft ook open te zijn over eigen ervaringen, wanneer dit een toegevoegde waarde heeft.

“Als dialoogleider moet je heel snel kunnen schakelen tussen wat er gebeurt, wat dit met je doet en welke neiging je hebt, zodat je kunt voorkomen dat je te veel gaat invullen of sturen. Ook als het gaat om veiligheid speelt zelfkennis een rol, zodat je je eigen mechanisme kent, weet hoe jij reageert op onveiligheid.”

Culturele en maatschappelijke ontwikkelingen

Een dialoogleider is cultuursensitief; hij/zij weet bijvoorbeeld dat bepaalde omgangsvormen cultuurbepaald zijn. Iemands afkomst of cultuur kan van invloed zijn op wat die persoon tijdens een dialoog inbrengt, maar ook op hoe mensen tijdens een dialoog op elkaar reageren.

Vaardigheden

Een dialoogleider moet over de volgende vaardigheden beschikken⁸:

Sociale en communicatieve vaardigheden

Om tot verbinding te komen met de ander, moet een dialoogleider in staat zijn om te luisteren en de juiste vragen te stellen. Vragen stellen laat zien dat je interesse hebt in de ander. De kwaliteit van de vraag is de kwaliteit van het antwoord. Er zijn verschillende soorten vragen die je aan de ander kunt stellen, zoals:

- Open vragen;
- Gesloten vragen;
- Verhelderende vragen;
- Concretiserende vragen;
- Vragen om het gesprek in een andere richting te sturen.

⁸ Sümer, F., & Oyan, B. (2019). In dialoog met participanten. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Opleiding Pedagogiek.

Leiding nemen

De dialoogleider is bereid te investeren in relaties. De dialoogleider durft waar nodig de regie, verantwoordelijkheid en leiding te nemen.

Deelnemers betrekken

De kernvaardigheid is om deelnemers bij het gesprek te betrekken. Dit kan de dialoogleider doen door de deelnemers vragen te stellen, uit te nodigen op een ander te reageren, door het antwoord eerst samen te vatten etc. Een goed voorbeeld doet goed volgen.

“Eigenlijk is dat wat ik voortdurend zeg als dialoogleider: ‘Heeft u het gevoel dat ik u snap? Mag ik het zo noemen?’ Als je het net iets anders samenvat, benoem je dat ook: ‘Ik zeg het heel even in mijn woorden, klopt dat?’ Je nodigt mensen uit om te reageren op wat de ander zegt.”

Deelnemers vanuit een ander perspectief laten kijken

Hiervoor kan bijvoorbeeld de Socratische gespreksmethode ingezet worden. In een Socratische gespreksmethode komen deelnemers erachter wat iemand vindt en waarom. Ook begrijpen de deelnemers hun eigen zienswijze beter.

Innovatief zijn

Door nieuwe creatieve invalshoeken te gebruiken, kan een dialoogleider het gesprek een andere wending geven of de deelnemers tot bepaalde inzichten laten komen.

Andere belangrijke vaardigheden zijn:

- Samenvatten
- Duidelijkheid creëren
- De ander ruimte geven
- Stiltes laten vallen

Betrekken jongeren en opvoeders

Waar moet je op letten bij de deelname van jongeren en opvoeders? Hoe zorg je dat zij volwaardig participeren?

Al in de voorbereidingsfase worden jongeren en/of opvoeders uitgenodigd om mee te denken over de dialoog. Door de unieke kennis en ervaring van zowel jongeren als opvoeders krijg je inzicht vanuit het gebruikersperspectief. Met dit inzicht ben je beter in staat om beslissingen te nemen, krijg je een beter beeld van de werkelijkheid en kun je de ingezette methoden en middelen laten aansluiten bij de leefwereld van jongeren en opvoeders.

Participatieplan

Door middel van een participatieplan maak je van tevoren duidelijk hoe jongeren en opvoeders worden betrokken bij de transformatiedialoog. Ook dit doe je samen met jongeren en opvoeders. Vanaf het begin krijgen zij een positie aan de beslistafel onder het adagium 'nothing about us without us' en is het helder welke ondersteuning door hen wordt geboden, zodat jongeren en opvoeders deze positie kunnen claimen en waarmaken. In de voorbereidingsgroep heerst een cultuur die openstaat voor jongeren en opvoeders als volwaardige partner. Daarnaast zijn er middelen beschikbaar voor zaken als ondersteuning, coaching en vergoedingen (zoals reis- en parkeerkosten).

Wat levert participatie op?

- Inzichten vanuit jongeren en opvoeders;
- Nieuwe kennis en vertaling in veranderstrategieën en interventies die aansluiten bij de leefwereld van jongeren en opvoeders;
- Opbrengsten voor jongeren en opvoeders zelf. Nieuwe kennis en inzichten dragen bij aan ontwikkeling van competenties en vaardigheden van jongeren en opvoeders;
- Verbetering van de positie van jongeren en hun opvoeders.

Een gedegen participatieplan bestaat uit 9 stappen:

STAP 1: DOEL PARTICIPATIE VAN JONGEREN EN OPVOEDERS

In alle fasen, van de voorbereiding tot en met de uitvoering van een transformatiedialoog, is het van belang dat het doel van het betrekken van jongeren en opvoeders duidelijk is. Is het doel van (deelname aan) de transformatiedialoog ook duidelijk voor de jongeren en opvoeders zelf? En vanuit wie wordt dit doel gesteld? Wat hebben jongeren en opvoeders hieraan?

STAP 2: WIE BETREKKEN WE ERBIJ?

Welke jongeren en opvoeders betreft het? Wie hebben de ervaringen en de ervaringsdeskundigheid die nodig is? Waar vind je deze jongeren en opvoeders? Welke wijze van werving spreekt hen aan?

Methodes die gebruikt kunnen worden, zijn onder andere:

- **Netwerkmethode:** benaderen via mensen die dicht bij hen staan: via andere jongeren, opvoeders, hulpverleners, scholen, belangenorganisaties.
- **Persoonlijke benadering:** Iedereen vindt het leuk om persoonlijk gevraagd te worden, want dan kun je meteen een aantal vragen stellen: Waarom ik? Waar gaat het over? Wat verwacht je van mij? Hoeveel tijd kost het? Wat krijg ik ervoor terug?
- **Sneeuwbal methode:** 'Ken jij iemand die....' via de jongeren en opvoeders die al betrokken zijn.

STAP 3: PARTICIPATIELADDER

Denk serieus na op welke trede van de Kinderparticipatieladder je jongeren en opvoeders wilt inzetten (zie [Bijlage 2](#)). Misschien wel op verschillende niveaus. Wie heb je nodig? Jongeren en opvoeders met specifieke ervaringen? Of met ervaringsdeskundigheid? En welke andere ervaring is van belang? Bij elke trede stel je specifieke eisen en verwachtingen aan deelnemers. Breng dit van tevoren helder in kaart met bijvoorbeeld een profielschets. Maak zoiets samen met de jongeren en opvoeders die met het participatieplan meedenken.

Maak het leuk!

Jongeren en opvoeders zetten zich vrijwillig in hun vrije tijd in voor een project. Het is geen 'school' of 'werk'. Daarom is een prettige samenwerking nog meer van belang om hen gemotiveerd te houden. Neem hen serieus, houd rekening met hen en zet hen in de positie van gelijkwaardige partner.

De Kinderparticipatieladder kent acht treden. Op de hoogste treden is sprake van gezamenlijke besluitvorming. Jongeren nemen het initiatief en voeren alle activiteiten uit. Volwassenen worden op initiatief van de jongeren betrokken bij de besluitvorming. Op de laagste treden van participatie worden de jongeren en opvoeders slechts geïnformeerd. Volwassenen voeren het project uit, maar zij betrekken op ad hoc basis kinderen/jongeren en opvoeders bij het proces. Op de onderste treden van de ladder is geen sprake van participatie, maar van schijnparticipatie. Kinderen/jongeren krijgen ogenschijnlijk een stem, zonder invloed te hebben op het onderwerp of de vorm of worden alleen ingeschakeld om activiteiten van volwassenen op te leuken.

Wat zijn aandachtspunten bij participatie?

Voorkom dat de opzet en inhoud van de dialoog al helemaal voorgekookt en bepaald zijn door professionals en voorkom dat jongeren en opvoeders nauwelijks de initiatiefnemer en eigenaar zijn. Houd er rekening mee dat jongeren en opvoeders zich al snel geïntimideerd kunnen voelen door professionals vanwege een verschil in kennis en mondelinge vaardigheden. Wees er bewust van dat jongeren

en opvoeders vaak in aantal in de minderheid zijn binnen een project/onderzoek/transformatiedialoog.

STAP 4: COMMUNICATIE

Denk voortdurend na over de wijze van communicatie met jongeren en opvoeders. Sluit deze aan bij hun belevingswereld? Hoe kijken zij tegen het vraagstuk aan? Wat zijn hun belangen en (ethische) bezwaren? Maak helder wat je van mensen verwacht, wat het belang is van hun inzet, wat het hen oplevert om mee te doen en wat er met de resultaten gebeurt. Maak afspraken over *hoe en wat* je communiceert gedurende het project: Een vlog? Een filmpje? Afspraken op flap-over en foto nemen? Whatsappgroep? Visueel beeldverslag? Foto's? Quotes? Wees creatief! Verslagen en notulen zijn 'old school' en sluiten bovendien mensen met minder lees- en taalvaardigheden uit.

STAP 5: PLANNING EN LOCATIE

Maak een planning waarin alle activiteiten, besluitvormingsmomenten, participatie- en communicatiemomenten zijn opgenomen. Jongeren en opvoeders kunnen dan zelf beslissen op welke momenten hun inbreng het beste kan worden meegenomen en het meeste resultaat heeft. Bedenk ook waar de bijeenkomsten plaatsvinden. Een bijeenkomst op een jeugdthunk waar professionals te gast zijn en jongeren de gastheer/gastvrouw, geeft een andere sfeer en andere verhoudingen dan een bijeenkomst op een gemeentehuis of anoniem kantoor. Daar zijn de rollen omgedraaid en dat heeft invloed op de participatie.

Aandachtspunten planning

- Afstemming over tijdsplanning;
- Contact gedurende project;
- Tijdstip van overleg;
- Mobiliteit;
- Tijd voor informeel samenzijn;
- Bereikbaarheid, toegankelijkheid, veiligheid, uitnodigende locatie.

STAP 6: METHODIEK

Welke methode past bij de deelnemers en het doel van de dialoog? Bedenk welke rol jongeren en opvoeders krijgen. De rol van adviseur, informatieverstrekker of drijvende kracht?

STAP 7: ONDERSTEUNING

Participatie gaat niet vanzelf. Jongeren en opvoeders hebben soms behoefte aan coaching, aanvullende scholing en ondersteuning.

STAP 8: EVALUEER

Sta samen tussentijds en bij beëindiging van de activiteiten stil bij het proces van samenwerken en de resultaten. Hoe lopen zaken? Welke doelen zijn behaald? Waarom wel of niet? Welke factoren spelen een rol? Er zijn tal van methoden om te evalueren. Wees ook hierin creatief.

STAP 9: WAARDERING

Jongeren en opvoeders zetten zich vrijwillig in om een project tot een succes te laten worden. Waardering van inzet is passend. Vormen zijn: reiskosten- en parkeervergoeding, cadeaubon, deelnemerscertificaat. Neem in het plan een budget op voor deze kosten. Denk ook aan de extra kosten voor jongeren en opvoeders die minder mobiel zijn.

Organisatie

*Wat is praktisch nodig voor de organisatie van een transformatiedialoog?
Waar moet bijvoorbeeld rekening mee gehouden worden bij de planning?*

**Om een goede transformatiedialoog te kunnen neerzetten, is een gedegen voorbereiding belangrijk.
Wat tot die voorbereiding behoort, wordt hieronder beschreven.**

Draagvlak

Draagvlak is essentieel voor een transformatiedialoog. Er moet immers budget, tijd en mankracht beschikbaar worden gesteld. Om draagvlak te creëren is een goede balans tussen investeringen en verwachte opbrengsten van belang. Het organiseren van een transformatiedialoog kost wat, maar levert als het goed is ook veel op. Door met verschillende partijen te praten over wat wel en niet goed gaat in de hulp aan kinderen en opvoeders, wordt meer inzicht verkregen in het huidige hulp-aanbod, waar behoeften van kinderen, opvoeders, professionals en beleidsmakers liggen en hoe (beter) op die behoeften kan worden ingespeeld. Het is niet alleen leuk om op deze manier in gesprek te zijn over de jeugdhulp, maar ook heel nuttig.

Door het voeren van transformatiedialogen onderdeel te maken van de jeugdhulp, raken zorgaanbieders en beleidsmakers op een andere manier met elkaar in gesprek. Er wordt niet meer alleen gekeken naar cijfers om te zien of de doelen behaald zijn, maar juist ook aandacht besteed aan de duiding van de cijfers door middel van de bijbehorende verhalen. Het voeren van transformatiedialogen is dan ook te zien als een vorm van ‘anders verantwoorden’.

“Weerstand is een drempel naar passie.”

Vorbereidingsgroep

Wanneer er voldoende draagvlak is en middelen beschikbaar zijn gesteld, kan een voorbereidingsgroep worden opgericht die de organisatie van de transformatiedialoog op zich neemt. Er moet een kartrekker zijn, die het overzicht houdt over alle activiteiten en de planning bewaakt. Hoe de voorbereidingsgroep wordt samengesteld hangt af van het thema en het doel van de beoogde transformatiedialoog. Er kunnen deelnemers worden betrokken vanuit de eigen organisatie, andere organisaties, cliënten, gemeenten, onderzoek en onderwijs.

Vorbereiding

De voorbereidingsgroep werkt het thema en het doel van de transformatiedialoog uit en bepaalt welke gesprekspartners tijdens de dialoog aanwezig zouden moeten zijn. Vervolgens start de werving van de beoogde deelnemers en wordt begonnen met de praktische voorbereiding van de transformatiedialoog. In onderstaand schema zijn alle activiteiten opgenomen die onderdeel zijn van de voorbereiding.

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Vorbereidingsfase			
Wens/idee voor een transformatiedialoog	Iemand heeft de wens om een transformatiedialoog te organiseren of een concreet idee voor een transformatiedialoog.	Minstens 3 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Initiatiefnemer
Randvoorwaarden creëren: draagvlak, mankracht, tijd, budget	Zorg dat binnen de organisatie van de initiatiefnemer draagvlak is voor de organisatie en uitvoering van een transformatiedialoog. Er moet voldoende mankracht en tijd beschikbaar zijn voor de voorbereiding, werving, de dialoog zelf en activiteiten na afloop. Daarnaast is er budget nodig voor o.a. wervingsmateriaal, onkostenvergoeding/beloning voor deelnemers, zaalhuur, catering.	Minstens 3 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Initiatiefnemer
Vorbereidingsgroep inrichten	Bedenk wie je bij de voorbereiding wilt betrekken vanuit organisatie(s), beleid, onderzoek, onderwijs. Maak een plan voor het betrekken van jongeren en/of opvoeders bij de voorbereiding en de uitvoering (in welke fase is cliëntparticipatie zinvol, wat is het doel, aan welk profiel moeten cliënten voldoen voor de voorbereidingsgroep). Bepaal wie de trekker is van de voorbereidingsgroep; deze persoon houdt het overzicht over de activiteiten en de planning.	Minstens 3 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Initiatiefnemer
Thema/onderwerp bepalen	Bedenk met elkaar een zinvol thema voor de transformatiedialoog. Baken goed af wat het onderwerp van de dialoog wordt.	Minstens 3 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Beschikbare cijfers/onderzoeksgegevens analyseren	Ga na welke gegevens/cijfers over het onderwerp beschikbaar zijn. Welke gegevens zijn er? Wat roept vragen op?	Minstens 2,5 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep i.s.m. onderzoeker(s)
Doel bepalen	Bepaal op basis van de beschikbare cijfers waar je het over wilt hebben tijdens de transformatiedialoog; Wat wil je te weten komen? Welk deelnemerprofiel past daarbij, met andere woorden, wie moeten aan de dialoog deelnemen om het doel te bereiken?	Minstens 2,5 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep i.s.m. onderzoeker(s)

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Deelnemers en publiek bepalen	Bedenk wie aan de dialoog zullen deelnemen: jongeren, opvoeders of beiden? Apart of samen? Nog in zorg of al uit zorg? Hulpverleners? Beleidsmakers? Zit er ook een publiek bij en zo ja, wie zullen er dan in het publiek zitten? Stel vast hoeveel deelnemers er nodig zijn om een zinvolle dialoog te kunnen voeren. Als je cliënten bij de dialoog wilt betrekken, bespreek dan of je cliëntvertegenwoordigers, mensen uit cliënten- of ouderraden of een specifieke doelgroep van cliënten wilt benaderen voor deelname.	Minstens 2,5 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Dialoogleider regelen	Bedenk wie, gezien het onderwerp en gezien zijn of haar persoonlijke competenties, een goede dialoogleider zou zijn. Vraag deze persoon of hij/zij wil meewerken en wanneer hij/zij beschikbaar is.	Minstens 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Datum, tijd vaststellen	Houd bij het prikken van een datum rekening met mogelijke voorkeursdagen van de doelgroep en bijvoorbeeld vakantieperiodes. Het te kiezen tijdstip van de dialoog is sterk afhankelijk van de doelgroep. Gaat het bijvoorbeeld om ouderen, dan moet je er rekening mee houden dat zij liever niet 's avonds laat nog over straat gaan. Gaat het om volwassenen, dan moet je rekening houden met werktijden, bij jeugdigen met schooltijden en bedtijden.	Minstens 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Locatie vastleggen	Ook de locatie is afhankelijk van de doelgroep. Zoek een plek waar de beoogde deelnemers zich op hun gemak voelen, bijvoorbeeld een plek waar ze vaker komen zoals een bibliotheek, een jongerencentrum of een buurthuis. Ga na of de ruimte mogelijkheden geeft om in subgroepen uit elkaar te gaan.	Minstens 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Uitnodiging voor deelnemers opstellen	Maak per doelgroep een uitnodiging die past bij de belevingswereld. Het is raadzaam de concept-uitnodiging aan iemand van de doelgroep voor te leggen: Spreekt de uitnodiging aan? Wordt de interesse gewekt? Is duidelijk wat van de genodigde verwacht wordt, wat het hem zelf oplevert en wat met zijn informatie gedaan zal worden? Is duidelijk hoe de genodigde zich kan aanmelden of waar hij terecht kan met vragen?	Minstens 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Deelnemers werven	Denk na over mogelijke verspreidingskanalen voor de uitnodiging, passend bij de doelgroep (zoals e-mail, sociale media). Maak bij voorkeur gebruik van 'warme' contacten. Denk hierbij aan professionals, ervaringsdeskundigen, jongeren en ouders binnen een organisatie.	Minstens 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Deelnemerslijst bijhouden	Houd een lijst bij van mensen die zich hebben aangemeld voor de dialoog. Registreer in ieder geval naam, e-mailadres, telefoonnummer, tot welke deelnemersgroep de persoon behoort en eventuele dieetwensen.	Vanaf 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
In contact blijven met deelnemers	Laat mensen die zich hebben aangemeld af en toe iets weten over de dialoog, zodat zij uiteindelijk ook echt zullen deelnemen (bijvoorbeeld via telefoon, Whatsapp, sociale media, e-mail).	Vanaf 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
In contact blijven met locatie	Houd contact met de vastgelegde locatie om zaken af te stemmen; ga zo mogelijk een keer langs om de sfeer te proeven en mogelijkheden van verschillende zalen, audiovisuele middelen en catering te bespreken.	Vanaf 2 maanden voor de beoogde dialoog plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Programma bijeenkomst opstellen en werkvorm(en) kiezen	Stem de opzet van de bijeenkomst af op de doelgroep. Bedenk welke onderdelen plenair besproken worden, of daarnaast in subgroepen gewerkt wordt en zo ja, hoe die subgroepen samengesteld worden (jongeren en/of opvoeders, professionals, beleidsmakers; bij elkaar of juist apart). Kies een werkvorm die past bij het doel van de bijeenkomst; gaat het bijvoorbeeld om ervaringen ophalen of cijfers duiden? Stem de werkvorm daarnaast af op de doelgroep; jongeren zijn mogelijk andere werkvormen gewend of vinden andere werkvormen leuk dan volwassenen. Denk ook na over een kennismakingsactiviteit.	Minstens 1,5 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep evt. samen met dialoogleider
Catering regelen en andere benodigdheden	Reserveer in het programma ook ruimte voor pauzes en eventueel een inlooptmoment of gezamenlijke afsluiting. Ga na welke materialen nodig zijn voor de verschillende werkvormen (bijvoorbeeld flap-over, post-its, pennen, audiovisuele middelen) en of meerdere ruimtes gewenst zijn.	Minstens 1 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	(1 persoon van) voorbereidingsgroep
Bedankjes regelen	Denk erover na of je de deelnemers een vergoeding/bedankje wilt geven voor hun aanwezigheid.	Minstens 1 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	(1 persoon van) voorbereidingsgroep
Met dialoogleider bijeenkomst voorbereiden	Bereid de bijeenkomst goed voor met de dialoogleider. Geef informatie over het thema, bespreek het doel van de bijeenkomst en de vragen die beantwoord moeten worden. Spreek ook het programma en de werkvormen door.	Minstens 1 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Notulist regelen	Zorg dat iemand notulen maakt van de bijeenkomst (en van wat in eventuele subgroepen besproken wordt). De notulist beschrijft de inhoud van de bijeenkomst en de gemaakte afspraken voor vervolgstappen. Ook de evaluatie van de bijeenkomst wordt in de notulen opgenomen.	Minstens 1 maand voor de beoogde dialoog plaatsvindt	Vorbereidingsgroep

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Voorafgaand aan de bijeenkomst			
Taken verdelen voorbereidingsgroep	Verdeel als voorbereidingsgroep de werkzaamheden die tijdens de bijeenkomst gedaan moeten worden: ontvangst, registratie van deelnemers, catering, uitdelen bedankjes, etc.	Minstens 2 weken voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	Vorbereidingsgroep
Herinnering sturen aan deelnemers	Verstuur (via e-mail) een herinnering aan de deelnemers met daarbij de opzet van de bijeenkomst en een routebeschrijving.	Minstens 1,5 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
Presentielijst maken	Zorg dat er een presentielijst is, waarop deelnemers hun contactgegevens (in ieder geval naam en e-mailadres) kunnen zetten en waarmee ze eventueel toestemming geven voor het maken van beeld- en geluidsopnames.	Minstens 1 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
Naamstickers/naambordjes maken	Maak indien gewenst naamstickers of naambordjes voor de deelnemers.	Minstens 1 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
Evaluatieformulieren maken	Vraag deelnemers na afloop van de bijeenkomst wat ze ervan vonden (eventueel per programmaonderdeel) en of ze tips hebben voor een volgende keer.	Minstens 1 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	1 persoon van voorbereidingsgroep
Presentatie cijfers maken	Maak een inleidende presentatie waarin de beschikbare gegevens over het thema/onderwerp besproken worden en duidelijk wordt gemaakt op welke vragen een antwoord wordt gezocht.	Minstens 1 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	Onderzoeker(s)
Deelnemers voorbereiden op bijeenkomst	Bedenk of je de deelnemers voorafgaand aan de bijeenkomst (individueel) wilt informeren over hoe het zal gaan, wat van hen verwacht wordt, etc. Dit kan met name bij jongeren en opvoeders mogelijke spanning wegnemen.	Minstens 1 week voor de beoogde bijeenkomst plaatsvindt	(1 persoon van) voorbereidingsgroep
Locatie klaarmaken	Zet voorafgaand aan de bijeenkomst alles klaar op de locatie: presentielijsten, naamstickers, evaluatieformulieren, tafels, stoelen, laptop en beamer, schrijfmateriaal, bedankjes, catering.	Op de dag van de bijeenkomst	Vorbereidingsgroep

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Tijdens de bijeenkomst			
Vorbereidende activiteit	Denk na over een kennismaking met de deelnemers op een laagdrempelige manier; onderneem desgewenst iets leuks samen, zodat deelnemers zich op hun gemak voelen.	Tijdens bijeenkomst	Aanwezigen
Kennismaking en introductie thema en doel	De dialoogleider heet de aanwezigen welkom, stelt zichzelf en de deelnemers voor en geeft een toelichting op de transformatiedialoog. De inleiding moet kort en begrijpelijk zijn.	Tijdens bijeenkomst	Dialoogleider
Presentatie cijfers	De belangrijkste beschikbare cijfers over het thema worden toegelicht in begrijpelijke taal en de vragen voor de dialoog worden geïntroduceerd.	Tijdens bijeenkomst	Onderzoeker
Gesprek over de cijfers en het thema	De deelnemers voeren met elkaar een dialoog over de cijfers en de gestelde vragen. Er wordt toegewerkt naar heldere conclusies en concrete verbeteracties. Over elk onderwerp dat besproken is wordt een afspraak gemaakt; welke (verbeter) actie wordt ingezet, door wie, wanneer en hoe wordt hierover teruggekoppeld?	Tijdens bijeenkomst	Aanwezigen onder leiding van dialoogleider
Acties en vervolgspraken	De notulist legt alle acties en vervolgspraken vast en maakt een verslag van de bijeenkomst.	Tijdens bijeenkomst	Notulist
Evaluatie	Aan het einde van de bijeenkomst wordt aan de deelnemers gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. De feedback vanuit de evaluatieformulieren wordt opgenomen in het verslag van de bijeenkomst.	Tijdens bijeenkomst	Notulist

Actie	Toelichting	Wanneer	Door wie
Na afloop			
Verslag verspreiden	De deelnemers ontvangen, na goedkeuring van de voorbereidingsgroep, een verslag van de bijeenkomst (via e-mail).	Binnen een maand na de bijeenkomst	(1 persoon van) voorbereidingsgroep
Evalueren met voorbereidingsgroep	De voorbereidingsgroep evalueert ook zelf de transformatie-dialogoog en noteert geleerde lessen voor de volgende keer.	Binnen 2 maanden na de bijeenkomst	Vorbereidingsgroep
Acties monitoren en deelnemers op de hoogte houden	De gemaakte afspraken worden gemonitord en de deelnemers worden op de hoogte gehouden van de stand van zaken.	Periode na bijeenkomst	Vorbereidingsgroep

Bijlage 1: Voorbeeld uitkomsten cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd

Doel: De resultaten uit een cliënt-ervaringsonderzoek nader duiden met behulp van de verhalen van de cliënten zelf en een gesprek daarover voeren met zorgaanbieders en gemeenten. Het onderzoek ging over de ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp waar zij het afgelopen jaar gebruik van hebben gemaakt. Wat zeggen de cijfers voor de aanwezigen? Welke verklaringen kunnen zij ervoor geven vanuit hun eigen ervaring?

Bespreekstramien voor onderzoeksresultaten

Activiteit	Vraag	Voorbeeld
Herkennen	Zijn de resultaten te plaatsen?	Uit onderzoek komt naar voren dat een groot aantal ouders voldoende is geholpen (cijfer 7.6), maar wat geholpen heeft is niet duidelijk. Is dit cijfer 7.6 herkenbaar? Waardoor voelen mensen zich geholpen volgens jullie? Wat is naar jullie mening helpend?
Begrijpen	Kunnen we de resultaten verklaren?	<p>Werden ouders en kinderen geholpen doordat er goed gebruik werd gemaakt van het netwerk? (transformatiedoel “zo goed mogelijk gebruik maken van iemands netwerk”; de personen inschakelen die voor de jeugdigen en ouders belangrijk zijn en die kunnen helpen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wordt het netwerk (de belangrijke personen van jeugdigen en ouders) volgens jullie door hulpverleners bij de hulp betrokken? • Zijn jullie van mening dat het helpt als hulpverleners de belangrijke personen bij de hulp betrekken? • Wat is daarbij volgens jullie behulpzaam en wat niet? • Hebben jullie het idee dat jeugdigen en ouders tevreden zijn over hoe het netwerk wordt ingeschakeld? • Zou het cijfer 7.6 volgens jullie ook gelden voor het betrekken van het netwerk bij de hulp? • Waarover zijn jeugdigen en ouders het meest tevreden? • Wat zouden jeugdigen en ouders volgens jullie graag anders willen zien?
Waarderen	Vinden we de resultaten goed genoeg?	<p>Samenvatting stap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn de vragen goed genoeg beantwoord? • Hebben we de verhalen achter de cijfers voldoende helder gemaakt? • Wat zou er moeten gebeuren om het cijfer 7.6 hoger te krijgen volgens jullie? • Of wat zouden we moeten doen om de volgende keer weer zo hoog te scoren?
Handelen	Zijn er verbeteracties nodig?	<p>Afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als we nu de verhalen hebben gehoord achter de cijfers, wat zouden dan logische vervolgacties zijn om uit te voeren? • Wat zou verbeterd moeten worden en hoe zouden we dat voor elkaar kunnen krijgen? • Welke acties op korte en lange termijn zijn daarvoor nodig? • Wie zijn de eigenaren van deze acties? • Wat spreken we af over het vervolg?

Bijlage 2: Kinderparticipatieladder

Participatie	8	<p>Kinderen en volwassenen nemen samen besluiten Jongeren nemen het initiatief en voeren alle activiteiten uit. Volwassenen worden op initiatief van de jongeren betrokken bij de besluitvorming.</p>
	7	<p>Kinderen nemen het initiatief en leiden het project Jongeren nemen het initiatief en besluiten over de uitvoering. Volwassenen zijn beschikbaar in begeleidende rol.</p>
	6	<p>Initiatief door volwassenen, delen beslissingen met kinderen Volwassenen hebben de coördinatie, maar zij betrekken jongeren bij elk onderdeel van de planning en uitvoering.</p>
	5	<p>Kinderen worden geconsulteerd Volwassenen voeren het project uit, maar jongeren worden geconsulteerd. Zij krijgen volledig inzicht in het proces en hun mening wordt serieus genomen.</p>
	4	<p>Kinderen worden geïnformeerd Volwassenen voeren het project uit, maar zij betrekken op ad-hoc basis kinderen/jongeren bij het proces.</p>
Schijnparticipatie	3	<p>Er is sprake van tokenisme (schijnparticipatie) Kinderen/jongeren krijgen ogenschijnlijk een stem, zonder invloed te hebben op het onderwerp of de vorm.</p>
	2	<p>Kinderen fungeren als decoratie Kinderen/jongeren worden ingeschakeld om activiteiten van volwassenen op te leuken.</p>
	1	<p>Kinderen worden gemanipuleerd Kinderen/jongeren worden ingezet bij acties ten behoeve van door volwassenen geformuleerde belangen van het kind, zonder dat jongeren de implicaties hiervan begrijpen.</p>

