



Het doel van de StroomOP Monitor is om een lerende monitor te zijn, die bijdraagt aan het leren en verbeteren in de praktijk. Vanuit de expertgroep van de StroomOP Monitor zijn er diverse aanbevelingen gedaan om de monitor echt lerend te laten zijn. Deze aanbevelingen beschrijven we hieronder.



### Voor leren is een structuur nodig

Van informatie alleen wordt niet zo maar geleerd. Er moet een structuur zijn waarbinnen geleerd kan worden en misschien nog belangrijker, het besef dat leren nodig is en de commitment aan dit lerende proces. Het gesprek over de betekenis van de informatie moet op verschillende niveaus worden gevoerd: op landelijk, regionaal en organisatieniveau. Binnen de organisaties die betrokken zijn bij de monitor moet gesproken worden over de betekenis van de gegevens en hoe er met de data wordt gewerkt. Dat er met de data wordt gewerkt en dit onderdeel wordt en is van het kwaliteitsproces kan belangrijker zijn dan de precieze uitkomst; het gaat erom dat er van de informatie geleerd wordt en niet perse om hoe hoog of laag een cijfer is. Het van elkaar leren is een belangrijk onderdeel. Dit kan in een netwerk van bij de monitor aangesloten organisaties waarbij de organisatie zelf bepaald welk deel van de eigen informatie wordt gedeeld met anderen. Deze informatie kan zowel gaan over het proces ('zo verzamelen, gebruiken en duiden wij de data intern') als de uitkomsten.



### Blijf de data in de context zetten

Alleen cijfers gaan niet helpen. Om elkaar te gaan leren begrijpen is het noodzakelijk de verschillende perspectieven te betrekken, dat is de basis van leren. Voor een goede duiding van de resultaten is het daarom belangrijk om alle stemmen te laten horen in het duidingsproces van de monitor. Dit is complex omdat het iets van ieders perspectief vraagt, maar wel nodig om een gezamenlijk gedeeld verhaal rondom de cijfers te creëren. Het advies is om – vergelijkbaar met de expertgroep in dit project – de diverse perspectieven met regelmaat samen om tafel te zetten om de cijfers te duiden en een vertaalslag te maken naar de praktijk van alle dag. Op alle niveaus. Bijvoorbeeld, de cijfers op organisatieniveau worden besproken met vertegenwoordigers van cliënten, naasten/ouders, professionals en management. De vragen verschillen namelijk vanuit de verschillende niveaus. Bespreek de gegevens uit het dashboard met de diverse niveaus: herkennen jullie wat hier staat? Wat vind je ervan? Wanneer ben je tevreden? Wat wil je veranderen als je niet tevreden bent?



### Neem iedereen mee in de vertaalslag

Om de kloof tussen besturen en informeren kleiner te maken, en mensen mee te nemen in hoe de vertaalslag en duiding van de cijfers vanuit de praktijk gebeurt, kan overwogen worden om de panelleden, maar ook andere geïnteresseerden – te laten meeluisteren bij bijeenkomsten waarin de duiding en vertaalslag naar de praktijk wordt gemaakt (een soort Clubhouse van 20/30 minuten).



### Breng het narratief in beeld

Voor een goed duidingsproces is het niet alleen van belang om gezamenlijk de cijfers te duiden, maar om ook het narratief te brengen naast de cijfers. Een voorbeeld is het idee vanuit Zweden waarin men op het dashboard de stem van jongeren, ouders, en professionals laat horen aan de hand van video's die opgesteld worden door jongeren, ouders en professionals. Het welzijn van de jongere en professionals moet centraal staan, laat hiervoor vrije ruimte voor toelichting op cijfers op het dashboard.



### Maak het dashboard interactief

Om mensen te enthousiasmeren en motiveren om het dashboard te gebruiken is het aan te bevelen een interactief platform te organiseren op het dashboard. Zo kan er bijvoorbeeld elke maand een speerpunt centraal staan, waar dan naast de nieuwe inzichten vanuit het panel ook een podcast, ted talk, publicatie oid wordt gedeeld en er ruimte is om met elkaar ideeën en ervaringen uit te wisselen om leren en verbeteren te stimuleren. Een ander idee dat werd geopperd is om de reacties van panelleden doorlopend in het dashboard te vertonen. Op deze manier blijft het een continu informatief en interactief dashboard vanuit het perspectief van jongeren, ouders en professionals. Uiteindelijk gaat het niet (alleen) om aantallen en representativiteit, maar om de verhalen en de complexiteit goed weer te geven.





## What's in it for me

Om in de praktijk verandering aan te brengen, is het aan te bevelen om als organisatie en/of branche een vertaalslag te maken van de resultaten naar de praktijk met verbeterplannen. Het opstellen van een verbeterplan begint bij een terugkoppeling van de resultaten uit de monitor in de teams en het gesprek er over aan te gaan; herken je de data, wat betekenen de data, wanneer zijn we tevreden, wat kan er beter, wat gaat er goed? Het verzamelen van data is een prikkel, maar die kan positief of negatief zijn afhankelijk van hoe de data wordt teruggekoppeld. Het wordt een positieve prikkel als medewerkers worden beloond met positieve feedback, voelen dat ze door het veld en/of de organisatie worden gesteund, en dat getallen iets opleveren in gesprekken met bijv. financiers. Benadruk daarnaast het belang van het proces en het gebruik van de data, in plaats van de hoogte van een cijfer.



## Stimuleer een interne verbeterslag

Tegelijkertijd is deze interne verbeterslag in organisaties moeilijk extern te sturen van buitenaf, maar kan wel gestimuleerd worden door het proces te belonen en niet de cijfers zelf. Hierbij kan gedacht worden aan 1) over en weer visitaties zoals in de jeugd-ggz, waarbij men op bezoek gaat bij een ander team intern en ook extern, 2) het opstellen van dialogische kwaliteitskaders, zoals in de gehandicaptenzorg. Dus neem de cijfers uit het dashboard op in de kwaliteitskaders, dan wordt de monitor lerend en kan er extern op getoetst worden. En 3) geef een hoger tarief als je meedoet en het goed doet wat betreft het gebruik maken van data. Dit is harder werken maar stimuleert het leerproces en geeft een financiële prikkel.



## Zorg voor een brede verspreiding

Een goede afspiegeling van jongeren en ouders is en blijft een uitdaging. Om deze reden is het belangrijk om resultaten en inzichten breed te delen via sociale media en ervaringsdeskundigen (bijv. Mind young academy), en de reacties mee terug te nemen naar het dashboard.



## Wees eerlijk over wat wel en niet lukt

Vertaal de resultaten in de monitor, en hoe deze resultaten wel of niet leiden tot verbetering, goed en duidelijk naar jongeren en ouders. Denk na over de communicatie met ouders en jongeren over welke verbeteringen wel lukken en welke niet, en wat het tijdspad van deze verbeteringen is. Dus een nieuw inzicht vandaag, leidt niet tot verandering morgen. Verandering heeft tijd nodig. Het is belangrijk om hier eerlijk over te zijn en het gesprek erover te blijven voeren.

