



Draaiboek voor jongeren

Kwaliteit van verzorging en opvoeding in de residentiële jeugdzorg



Marjan de Lange
Cécile Chênevert

Utrecht, september 2011

© 2011 Nederlands Jeugdinstituut

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft dit draaiboek ontwikkeld in opdracht van de stadsregio Rotterdam. Dit draaiboek is tot stand gekomen in samenwerking met de zorgaanbieders Horizon, Flexus-Jeugdplein, Prokino, Stek, Timon en TriviumLindenhof, werkzaam in de stadsregio Rotterdam.

Auteurs

Marjan de Lange
Cécile Chênevert

Vormgeving

Lucien Voeten

Foto's/Illustraties

Patrick Shéandell O'Carroll

Nederlands Jeugdinstituut
Catharijnesingel 47
Postbus 19221
3501 DE Utrecht
Telefoon 030 2306344
Website www.nji.nl
E-mail info@nji.nl



Inhoudsopgave

Algemene gegevens	5
Competenties gespreksleider	6
Vorbereiding	7
1. Introductie	8
2. Vragenlijst	9
3. Groepsoverleg	10
4. Opzet groepsactieplan	13
5. Groepsactieplan volgen	15
Bijlage 1. Cijfers voor hoeken	16
Bijlage 2. Actie- en wensenlijst	25
Bijlage 3. Ordenen acties	26
Bijlage 4. Uitwerken groepsactieplan	28
Bijlage 5. Groepsactieplan	30
Bijlage 6. Kwaliteitsthermometer	31



Algemene gegevens

Doelgroep	Alle jongeren (12+) op een residentiële groep/gezinshuis /Kamertrainingscentrum (KTC)
Doel	<p>Hoofddoel:</p> <ul style="list-style-type: none">• de kwaliteit van verzorging en opvoeding in de residentiële jeugdzorg voldoet in voldoende mate aan de opgestelde kwaliteitscriteria <p>Procesdoelen:</p> <ul style="list-style-type: none">• jongeren denken na en praten mee over de kwaliteit van verzorging en opvoeding in de residentiële jeugdzorg• jongeren komen tot een groepsactieplan van aanpak met actiepunten gericht op kwaliteitsverbetering op de groep• jongeren en pedagogisch medewerkers werken samen aan kwaliteitsverbetering op de groep
Begeleiding	<ul style="list-style-type: none">• externe gespreksleider; dit kan een medewerker zijn van een andere groep of een collega van een stafafdeling• de pedagogisch medewerker(s) die op dat moment in dienst is (zijn)
Onderdelen	<ol style="list-style-type: none">1. Introductie (10 min.)2. Vragenlijst afnemen (30 min.)3. Groepsoverleg (60 min.)4. Opzet groepsactieplan (30 min.)5. Groepsactieplan volgen (5 min. / 20 min.) <p>Na een eerste <i>introdactie (1)</i>, wordt later in dezelfde week een <i>vragenlijst (2)</i> afgenomen bij de jongeren om hun mening over de kwaliteit van verzorging en opvoeding te peilen. De jongeren scoren in hoeverre zij een kwaliteitscriterium wel/niet aanwezig achten.</p> <p>Tijdens een <i>groepsoverleg (3)</i> bespreken de jongeren de beste en slechtst beoordeelde kwaliteitscriteria en worden de eerste voorstellen gedaan voor een groepsactieplan.</p> <p>Na afloop van het groepsoverleg spreken pedagogisch medewerkers en jongeren samen af hoe en wanneer zij het <i>groepsactieplan (4)</i> verder gaan invullen en concretiseren.</p> <p>In de maanden nadat het groepsactieplan is opgesteld wordt wekelijks kort <i>gevolgd</i> of aan de <i>actiepunten wordt gewerkt (5)</i> en wordt tweemaandelijks <i>geëvalueerd</i> of actiepunten van het groepsactieplan kunnen worden afgehaald.</p>
Planning	<p>De introductie en afname van de vragenlijst vinden plaats in dezelfde week. Binnen een week na invulling van de vragenlijst vindt het groepsoverleg plaats.</p> <p>Na het groepsoverleg, overlegt het team over de kwaliteit van verzorging en opvoeding (zie draaiboek team). Vervolgens stellen jongeren en pedagogisch medewerkers een groepsactieplan op.</p> <p>Het bespreken van de kwaliteit van verzorging en opvoeding en het opstellen van een groepsactieplan gaan binnen de jaarcyclus van de organisatie vooraf aan het opstellen van het jaarverslag en het jaarplan. De bespreking kan zo dienen als input voor het jaarplan en heeft daarmee het grootst mogelijke effect.</p>

Competenties gespreksleider

Het groepsoverleg wordt geleid door een externe gespreksleider, zoals een pedagogisch medewerker of leidinggevende van een andere groep of stafid. De inzet van een externe gespreksleider geeft jongeren van de groep de mogelijkheid in alle openheid te participeren aan de sessie. De aanwezige pedagogisch medewerker van het eigen team heeft de rol om vragen te stellen ter verduidelijking, jongeren te ondersteunen en de bijeenkomst goed te volgen. De pedagogisch medewerker heeft nadrukkelijk niet de taak de huidige werkwijze te verdedigen tegenover de jongeren.

Voor de gespreksleider is het van belang dat hij/zij:

- op het niveau van de jongeren kan aansluiten
- neutraal kan blijven (t.o.v. jongeren en pedagogisch medewerker) en zelf geen positie inneemt in de stelling
- jongeren (en pedagogisch medewerker) kan enthousiasmeren
- discussie kan leiden, waarbij het belangrijk is dat iedereen elkaar uit laat praten, de sfeer veilig blijft en verschillende personen het woord krijgen (dus ook degene die dit niet snel uit zichzelf doen).

Vorbereiding

Vorbereidende acties	Vragenlijst <ul style="list-style-type: none">• introduceren van bijeenkomst bij jongeren voorafgaand aan het groepsoverleg• afnemen vragenlijst met jongeren (zie draaiboek voor verdere beschrijving)• verwerken gegevens uit vragenlijst voor de presentatie tijdens het groepsoverleg Groepsoverleg <ul style="list-style-type: none">• regelen van externe gespreksleider• woonkamer zo inrichten dat er heen en weer gelopen kan worden• materialen beschikbaar hebben
Benodigd materiaal	Vragenlijst <ul style="list-style-type: none">• vragenlijsten voor jongeren (zie tab 4 van de kwaliteitstoolkit)• verwerkingsprogramma (zie tab 7 van de kwaliteitstoolkit) Groepsoverleg <ul style="list-style-type: none">• flip-over en stiften• twee flipovervellen met een top 5 met best beoordeelde kwaliteitscriteria en een top 5 met slechtst beoordeelde kwaliteitscriteria• een flipovervel met de onderdelen van het groepsoverleg• vier vellen met hierop de cijfers 4, 3, 2 en 1 (zie bijlage 1)• 4 maal flipovervel met lijst acties en wensen (m.b.v. bijlage 2)• Koffie, thee, koekjes Voor vervolg: <ul style="list-style-type: none">• Post-its• Ordenen acties (bijlage 3)• Uitwerken acties (bijlage 4)• Groepsactieplan (bijlage 5)• kwaliteitsthermometer (bijlage 6)• stiften• memo's voor maken van kaartjes acties• flap over

1. Introductie

Introductie (5- 10 min.)

DOEL:

- Jongeren informeren en meenemen in het traject

Het is belangrijk om de jongeren voorafgaand te informeren dat het team samen met jongeren wil werken aan een goede kwaliteit van de begeleiding in de groep.

De pedagogisch medewerkers geven daarbij aan dat het belangrijk is voor jongeren dat de begeleiding van jongeren van goede kwaliteit is. De organisatie wil graag weten hoe jongeren over deze begeleiding denken. Daarom zal allereerst gevraagd worden naar hun mening middels een vragenlijst. In een groepsoverleg zal verder met de jongeren gesproken worden over hun mening.

Daarna zullen afspraken worden gemaakt om ervoor te zorgen dat zaken die goed lopen ook goed blijven lopen en zaken die niet goed lopen in de toekomst beter gaan. In het groepsoverleg zal daar regelmatig op worden teruggekomen.

De pedagogisch medewerkers kiezen bij de toelichting voor een woordkeuze die aansluit bij het niveau van de jongeren in de groep.

De pedagogisch medewerkers geven aan wanneer de vragenlijst zal worden ingevuld en wanneer het groepsoverleg over de begeleiding plaats zal vinden.

2. Vragenlijst

Afname vragenlijst (30 min.)

DOEL:

- De mening van de jongeren peilen over de zestien kwaliteitscriteria rond verzorging en opvoeding in de residentiële jeugdzorg

Introductie

De pedagogisch medewerker legt aan de jongeren in de groep nogmaals uit dat het team graag met de jongeren wil werken aan een goede kwaliteit van de begeleiding op de groep.

Daarom wordt de jongeren gevraagd hun mening te geven over de begeleiding die zij krijgen. De pedagogisch medewerker neemt de toelichting van de vragenlijst met de jongeren door:

Toelichting

Voor je ligt een vragenlijst. Deze vragenlijst gaat over kwaliteit in de residentiële jeugdzorg. Wij vinden het belangrijk dat jij goede hulp krijgt en hier ook bij betrokken wordt. We willen graag weten wat jij van de kwaliteit van de zorg vindt. Dat kun je aangeven in deze lijst. De resultaten worden in de groep besproken, zodat we samen (met jou, de andere jongeren en de groepsleiding) kunnen werken aan verbetering. Het is dus belangrijk dat je de lijst serieus en eerlijk invult.

Hoe werkt de lijst?

In de vragenlijst staan 32 uitspraken over hulp in een leefgroep of KTC.

Geef per uitspraak aan of je vindt dat dit ook bij jou in de groep zo gaat.

Per voorbeeld kan je steeds kiezen uit: 4 3 2 of 1

De cijfers betekenen:

4= zo gaat dat hier altijd

3= zo gaat dat hier regelmatig

2= zo gaat dat hier soms

1= zo gaat dat hier nooit

Je omcirkelt het cijfer dat jouw mening het beste weergeeft. Er is geen goed of fout antwoord, alleen jouw mening telt. Als je een uitspraak niet duidelijk vindt, vraag dan je groepsleider om het even toe te lichten.

De pedagogisch medewerker vraagt vervolgens of de jongeren nog vragen hebben en geeft hen vervolgens de gelegenheid de vragenlijst in te vullen. Het is belangrijk dat de jongeren hem individueel invullen en er niet onderling met elkaar over gaan overleggen. Dat kan tijdens het groepsoverleg. Na invulling neemt de pedagogisch medewerker de vragenlijsten in en bedankt de jongere voor het invullen van de vragenlijst.

3. Groepsoverleg

Vorbereiding

Ter voorbereiding op het groepsoverleg verwerkt de pedagogisch medewerker de ingevulde vragenlijsten.

Verder zorgt de pedagogisch medewerker er met de extern gespreksleider voor dat de belangrijkste resultaten op twee flipovervellen komen te staan voor de bespreking tijdens het groepsoverleg. Op het ene vel staat een top 5 met de best beoordeelde kwaliteitscriteria (veel 4 en 3-scores en geen 1-score). Op het andere vel staat een top 5 met slechtst beoordeelde kwaliteitscriteria (veel 2- en 1-scores en geen 4-score).

De extern gespreksleider zorgt voor een flipovervel met een overzicht van de onderdelen van het groepsoverleg.

Onderdelen groepsoverleg

- a) Introductie (5 min.)
- b) Terugblik op resultaten vragenlijst (15 min.)
- c) Discussie n.a.v. 2 kwaliteitscriteria + opstellen actie/wensenlijst per criterium (30 min.)
- d) Afronding en taakverdeling (10 min.)

a) Introductie (5 min.)

DOEL:

- jongeren (en pedagogisch medewerkers) duidelijk maken wat er gaat gebeuren en hen bewust maken van hun eigen rol daarin

De gespreksleider geeft een korte toelichting op het programma en zet de belangrijkste punten van het programma op de flap (zie onderdelen groepsoverleg). Benadruk dat het een gezamenlijke activiteit is waarin de mening/visie van de jongeren van belang is.

Als voor het behoud van een veilige en prettige sfeer het prettig is om vooraf met elkaar enkele 'gedragsregels' af te spreken doe dat dan in het begin. Voorbeelden van gedragsregels voor het overleg zijn:

- mobiele telefoon uit
 - iedereen is gelijk
 - iedereen mag zijn mening hebben
- we laten elkaar uit praten

b) Terugblik op vragenlijst (15 min.)

DOEL:

- jongeren informeren over de resultaten op de vragenlijst

De gespreksleider laat op de flipovervellen de resultaten van de vragenlijst zien en licht deze kort toe aan de jongeren. Hij bespreekt de top 5 van kwaliteitscriteria die gemiddeld het beste zijn beoordeeld (veel 4/3 scores en geen 1) en de top 5 van kwaliteitscriteria die gemiddeld het slechtst zijn beoordeeld (veel 2/1 scores en geen 4).

Vervolgens vraagt hij de jongeren om een korte reactie. Herkennen de jongeren de uitkomsten en wat valt ze op?

Ten slotte laat hij de groep kiezen welk goed beoordeeld kwaliteitscriterium en welk slecht beoordeeld kwaliteitscriterium verder besproken worden en die in een groepsactieplan terugkomen.

c) Discussie (30 min.)

DOEL:

- de mening van jongeren op de kwaliteitscriteria uitwisselen en mogelijke actiepunten en wensen boven tafel krijgen

Er wordt dieper ingegaan op de twee gekozen kwaliteitscriteria. Aan elk criterium wordt vijftien minuten besteed. Eerst wordt het gekozen goed beoordeelde kwaliteitscriterium besproken, dan het minder goed beoordeelde kwaliteitscriterium.

Werkwijze:

De ruimte wordt verdeeld in vier hoeken die ieder een cijfer krijgen (4, 3, 2, 1) (zie bijlage 1). De gespreksleider benoemt het kwaliteitscriterium. Hij licht dit toe met verschillende voorbeelden/indicatoren (zie hiervoor de verschillende indicatoren uit de basislijst), zodat de jongeren een concreet idee hebben wat ermee bedoeld wordt. Vervolgens vraagt hij de jongeren nogmaals om voor dit kwaliteitscriterium aan te geven hoe ze vinden dat dit gaat op de groep.

4= zo gaat dat hier altijd

3= zo gaat dat hier regelmatig

2= zo gaat dat hier soms

1= zo gaat dat hier nooit

De jongeren gaan in de hoek staan van hun beoordeling. De gespreksleider nodigt hen uit om hun mening toe te lichten en stelt vragen. De gespreksleider geeft daarbij ook beurten, zodat iedereen aan bod komt. Elke inbreng van de jongeren bekrachtigt hij daarbij. Mogelijke vragen:

- Waarom sta je bij dit cijfer?
- Kun je voorbeelden geven waarin dit wel eens goed is gegaan?
- Kun je voorbeelden geven waarin dit niet goed is gegaan?

Extra vragen bij het goed beoordeelde criterium:

Wat moet er gebeuren om te zorgen dat dit goed blijft gaan?

- Hoe kunnen we voorkomen dat we een cijfer naar beneden zakken?

Extra vragen bij het minder goed beoordeelde criterium:

- Wat zou er moeten gebeuren om een cijfer omhoog op te schuiven?
- Hoe voorkomen we dat we hier blijven staan of de volgende keer allemaal een 1 scoren?

De gespreksleider vraagt de pedagogisch medewerker een actielijst bij te houden van concrete actiepunten ter behoud van het goed beoordeelde criterium en ter verbetering van het slecht beoordeelde criterium.

Daarbij maakt de gespreksleider een onderscheid tussen acties en wensen. Actiepunten kunnen daadwerkelijk door de groep in samenspraak met pedagogisch medewerkers aangepakt worden. Wensen zijn moeilijker te realiseren op de korte termijn of vragen overleg met team en manager. Deze wensen worden besproken en serieus bekeken. Zorg dat de actiepunten op een actiepuntenlijst komen te staan en de wensen op een wensenlijst. Zorg dat actiepunten en wensen met elkaar in evenwicht zijn (zie bijlage 2).

d) afronding en vervolg (10 min.)

DOEL:

- inzicht geven in resultaat van de bijeenkomst en start geven aan vervolg

De gespreksleider bedankt de jongeren voor hun inbreng in het overleg. Hij vat de conclusies van de bijeenkomst samen. Hij geeft aan dat ook het team op dezelfde manier de kwaliteitscriteria zal bespreken. Daarna zullen de jongeren en pedagogisch medewerkers een groepsactieplan opstellen dat er op gericht is dat de kwaliteit van de begeleiding toeneemt.

De gespreksleider vraagt wie er mee wil denken over het uitwerken van het groepsactieplan. Wanneer niemand zich meldt, worden de jongeren verdeeld in twee groepen over de twee criteria. Aan elke groep wordt een pedagogisch medewerker van het team toegevoegd die de week na het overleg een avonddienst heeft en die met hen het groepsactieplan uit werkt.

4. Opzet groepsactieplan

a) vervolg/opstellen (deel)groepsactieplan (30 min.)

DOEL:

- opstellen van een groepsactieplan

In de week volgend op het groepsoverleg en teamoverleg gaan jongeren en pedagogisch medewerkers aan de slag om voor de gekozen kwaliteitscriteria een groepsactieplan uit te werken aan de hand van de actie- en wensenlijst.

Ordenen en prioriteren

De pedagogisch medewerker herhaalt met de jongeren kort wat er uit het groepsoverleg naar voren is gekomen. Daarbij wordt de ingevulde actie- en wensenlijst voor de kwaliteitscriteria besproken (zie bijlage 2). De pedagogisch medewerker vraagt aan de jongeren of bepaalde actiepunten of wensen nog moeten worden toegevoegd. Om prioriteit aan te brengen in de actiepunten zetten de pedagogisch medewerker en de jongeren de volgende stappen:

1. Schrijf de acties op aparte kaartjes of post-its.
2. Verdeel de acties in twee stapels. Een stapel met acties die 'heel belangrijk' zijn en een stapel met acties die 'een beetje belangrijk zijn' (zie bijlage 3).
3. Zet op elk kaartje dat op de stapel 'heel belangrijk' ligt, een 1. Zet op elk kaartje van de stapel 'een beetje belangrijke' een 2.
4. Orden vervolgens de acties op haalbaarheid. Verdeel de kaartjes op drie stapels: 'kunnen we vandaag mee aan de slag', 'kost wel wat tijd' en 'dit gaat niet snel lukken'.
5. Zet op elk kaart van de stapel 'kunnen we vandaag mee aan de slag' een 1, op elk kaartje op de stapel 'kost wel wat tijd' een 2 en elk kaartje op de stapel 'gaat niet snel lukken' een 3.
6. Maak een top 7 van actiepunten. De kaartjes met het minste puntenaantal komen bovenaan te liggen en kaartjes met minder punten meer naar onderen.

Voor de eerste 2 actiepunten wordt er een uitwerking gemaakt:

Acties uitwerken

De pedagogisch medewerker bespreekt met de jongeren de volgende vragen:

- Hoe kan het actiepunt bereikt worden? Wat is daarvoor nodig?
- Wat vraagt dit van pedagogisch medewerkers? Wat moeten zij anders of nog meer doen?
- Wat vraagt dit van jongeren? Wat moeten zij anders of nog meer doen?

Wensen bespreken

De pedagogisch medewerker bespreekt samen met de jongeren wat de wensen precies inhouden en helpt hen bij het formuleren van argumenten voor deze wensen. De pedagogisch medewerker spreekt met de jongeren af wanneer deze wensen besproken worden in het team en in welk groepsoverleg er een reactie op wordt gegeven.

Zet de uitkomsten in de uitwerking van het groepsactieplan (zie bijlage 4).

Spreek tenslotte af wie wat gaat inbrengen in het groepsoverleg en hoe.

b) Terugkoppeling/samenstellen gezamenlijk groepsactieplan (20 min.)

DOEL:

- komen tot een concrete aanpak van het werken aan kwaliteit

De plannen van de twee groepen jongeren vormen samen 1 groepsactieplan (zie bijlage 5), waarbij de eerste twee actiepunten van elk kwaliteitscriterium worden samengevoegd. Zo komen er in het eerste groepsactieplan 4 actiepunten te staan, waarin iedereen een taak heeft. De twee groepen koppelen tijdens het eerstvolgende groepsoverleg terug wat zij in hun subgroepen besproken hebben en hoe zij de eerste twee actiepunten willen gaan aanpakken. De overige actiepunten komen op een reservelijst te staan.

De pedagogisch medewerkers maakt de jongeren duidelijk wat het vervolg is van het traject. Dit bestaat er uit dat er wekelijks kort aandacht wordt besteed aan de 4 genoemde actiepunten en dat elke twee maanden geëvalueerd wordt of een actiepunt kan worden weggestreept omdat het gehaald is.

5. Groepsactieplan volgen

DOEL:

- meten van de vooruitgang van de kwaliteit

Kort moment (wekelijks)

Tijdens elk reguliere groepsoverleg (in ieder geval een keer per week) wordt er kort 5 minuten stil gestaan bij de stand van zaken rond de twee kwaliteitscriteria en vier actiepunten. Er wordt daarbij gevarieerd in de manier van bespreken:

Voorbeelden zijn:

- het lopen naar de 4, 3, 2, 1-hoeken; de pedagogisch medewerker bespreekt vervolgens met de jongeren
 - of zij een cijfer omhoog zijn gegaan
 - hoe dit komt
 - wat nodig is om verder omhoog te gaan
- het werken met een kwaliteitsthermometer (zie bijlage 6); de pedagogisch medewerker bespreekt met de jongeren
 - op welk punt op de kwaliteitsthermometer een bepaald kwaliteitsthermometer staat
 - wat er al goed gaat
 - wat nodig is om verder omhoog te gaan
- jongeren laten kiezen voor een van de twee kwaliteitscriteria waar kort over gesproken wordt

De pedagogisch medewerkers staan eerst stil bij de verbeteringen en geeft jongeren voor hun aandeel complimenten. Vervolgens staat hij stil bij de dingen die minder goed gaan en vraagt de jongeren wat er nodig is om er wel verbetering in aan te brengen?

Evaluatie groepsactieplan (tweemaandelijks)

Een keer in de twee maanden wordt het groepsactieplan uitgebreider besproken (of eerder op verzoek van de jongeren).

Werkwijze:

De vier actiepunten worden op losse strookjes of post-its gezet.

De groep moet deze gezamenlijk verdelen over twee stapels. Een stapel 'gaat nu goed' en een stapel 'moet nog gebeuren'.

Bij het doornemen van de 'gaat nu goed-stapel' stelt de pedagogisch medewerker de volgende vragen:

- Wat gaat er nu goed?
- Waar komt het door dat het nu goed gaat?
- Wat hebben jongeren hier aan bijgedragen?
- Wat hebben pedagogisch medewerkers hier aan bijgedragen?
- Kan dit punt uit het groepsactieplan worden verwijderd?

Wanneer een actiepunt verwijderd wordt kan eventueel een actiepunt uit de reservelijst aan het groepsactieplan worden toegevoegd.

Bij het doornemen van de 'moet nog gebeuren-stapel' vraagt de pedagogisch medewerker de jongeren (of mogelijk ook het team) 'wat moet er veranderen om dit kaartje op de andere stapel te krijgen?'

Er wordt daarbij gekeken welke acties ondernomen zouden worden en wie daar een taak in had.

Als een actie nog niet is uitgevoerd wordt de vraag gesteld:

Wat is er voor nodig om te zorgen dat deze actie over twee weken wel is uitgevoerd?

Bijlage 1

Cijfers voor hoeken

4

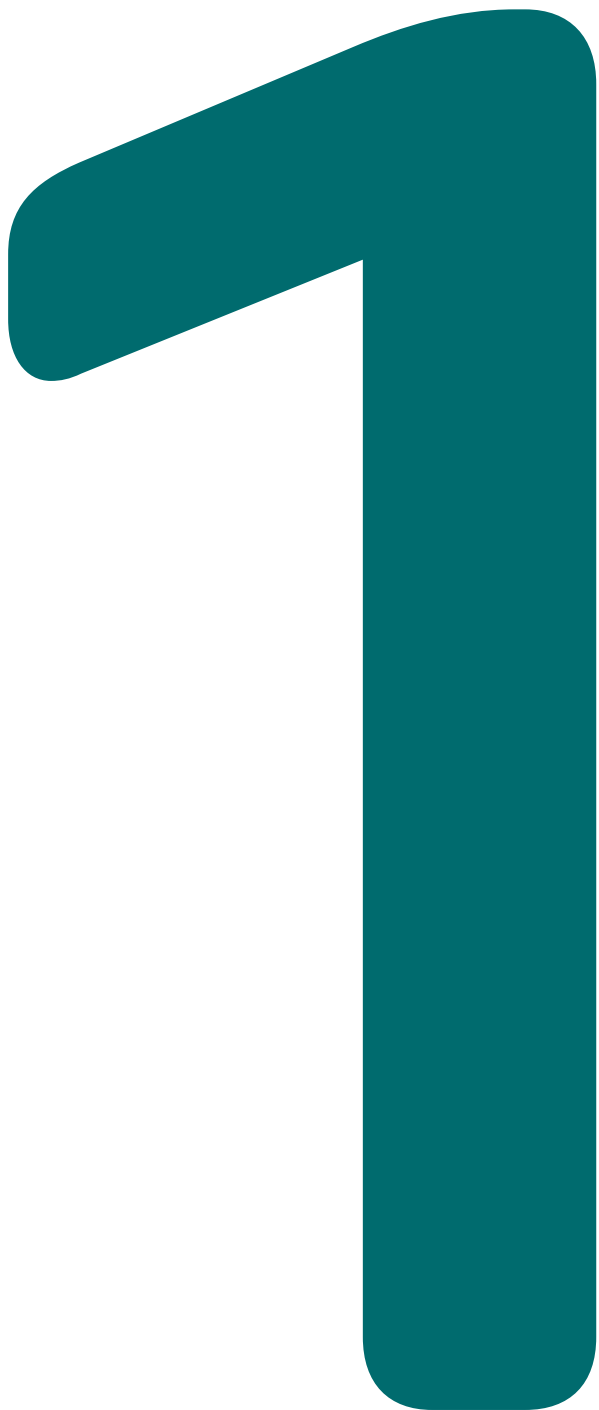


3











Bijlage 2

Actie- en wensenlijst

Kwaliteitscriterium 1:	Huidige score:
Actiepunten	Wensenlijst
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Kwaliteitscriterium 2:	Huidige score:
Actiepunten	Wensenlijst
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Bijlage 3

Ordenen acties

Wat is een beetje belangrijk en wat is heel belangrijk?

Heel belangrijk (1)

Een beetje belangrijk (2)

Is het makkelijk uit te voeren?

**Kunnen we direct mee
aan de slag (1)**

Vraagt wel wat tijd (2)

Gaat niet snel lukken (3)

Bijlage 4

Uitwerken groepsactieplan

Criterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aan gewerkt?	Wie doet wat?
1.		
2.		
3.	*	
4.	*	
5.	*	
6.	*	
7.	*	

* Voor reservelijst, wordt later uitgewerkt

Wensenlijst	Argumenten voor deze wensen?	Hoe kan er aan worden gewerkt?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

Bijlage 5

Groepsactieplan

Kwaliteitscriterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aan gewerkt?	Wie doet wat?
1.		
2.		

Kwaliteitscriterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aan gewerkt?	Wie doet wat?
1.		
2.		

Bijlage 6

Kwaliteitsthermometer

