

Samen in gesprek over cijfers

Een tool voor beleidsmedewerkers van gemeenten, samenwerkingsverbanden en jeugdzorgaanbieders

Klik op een onderwerp hieronder om naar de informatie te gaan.

Doel

Wat is onze gezamenlijke focus voor het gesprek?



Deelnemers

Hoe haken we de juiste mensen aan?



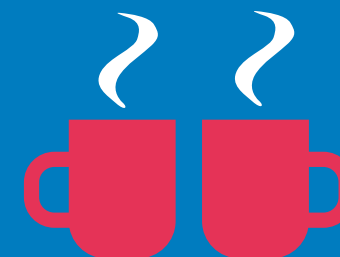
Cijfers

Hoe maken we gebruik van cijfers?



Gespreksvoering

Hoe gaan we succesvol in gesprek?



Duiding

Hoe duiden we de cijfers?



Volgende stappen

Wie doet wat wanneer?



Evaluatie

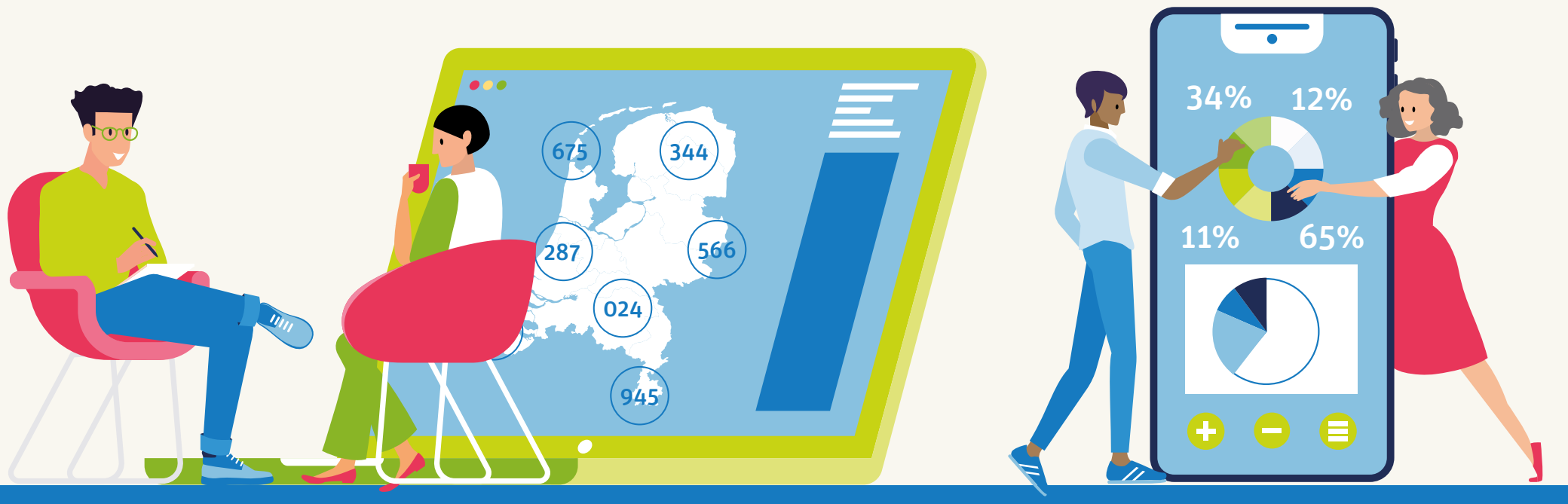
Hoe ontdekken we samen wat werkt?



Interessante links



Inleiding



Stel, je wil schooluitval bij kinderen aanpakken. Je wil dan weten hoeveel kinderen uitvallen en of jouw aanpak daadwerkelijk leidt tot minder schooluitval. Hiervoor maak je gebruik van cijfers, die vaak veel zeggen, maar niet alles. Daarom is het belangrijk om met alle betrokkenen bij een situatie in gesprek te gaan over de cijfers.

Cijfers kunnen ook zelf aanleiding zijn voor een gesprek met interne en externe collega's of partners. Bijvoorbeeld als uit recente cijfers blijkt dat er in een bepaalde wijk steeds vaker overlast door jongeren wordt gemeld. Of als een dashboard laat zien dat in een regio steeds meer jongeren instromen in jeugdhulp, en dat jeugdhulptrajecten steeds langer duren. Ook in dat soort gevallen helpt het om samen de cijfers te duiden en vervolgacties te formuleren.

Een gesprek voeren over cijfers is niet altijd eenvoudig. Maar je hoeft geen expert te zijn op het gebied van cijfers om het gesprek erover te voeren. Deze tool helpt beleidsmedewerkers van gemeenten, samenwerkingsverbanden en jeugdzorgaanbieders het gesprek over cijfers te voeren, de juiste mensen daarbij uit te nodigen en gezamenlijk de doelen te bereiken. Bij ieder onderdeel vind je een korte toelichting.

Doel

Beweeg je muis over het kader
en wissel van tabblad

Voor een prettig en effectief gesprek helpt het als je voorafgaand een helder doel vaststelt en de focus bepaalt. Denk goed na over hoe dit gesprek bijdraagt aan je inhoudelijke doel of (ontwikkel)opgave. Ook is het goed om te zoeken naar het gezamenlijk belang en dit te versterken. Dit doe je onder andere door:

- De aanleiding van het gesprek te benoemen.
- Het beoogde doel te bespreken.
- Iedere deelnemer zijn verwachtingen te laten uitspreken.
- De gewenste opbrengsten aan het eind van het gesprek vast te stellen. Dit kan gaan over concrete acties, maar ook over verbeterde verhoudingen en wederzijds begrip.

Een doel van het gesprek kan ook zijn om te verkennen of iets dat opvalt wordt herkend en of daar iets mee moet gebeuren.



Tips

- Neem voldoende tijd en bespreek niet te veel in één gesprek.
- In gesprekken tussen gemeenten, samenwerkingsverbanden en/of aanbieders helpt het om onderscheid te maken tussen het gesprek over kwaliteit en inhoudelijke doelen en het gesprek over financiën en verantwoording. Markeer met elkaar het einde van het eerste gesprek en ga dan over naar het tweede.
- Stel het perspectief van het kind of de jongere centraal. Zo kom je gemakkelijker tot een gezamenlijk belang. Vraag deelnemers welke affiniteit zij hebben met het onderwerp of met de doelgroep waarover het gaat.

Deelnemers

Beweeg je muis over het kader
en wissel van tabblad

Op basis van het doel kies je de deelnemers voor het gesprek over de cijfers. Voor een gesprek over financiën nodig je andere mensen uit dan voor een gesprek over kwaliteit en inhoudelijke doelen, zoals transformatie-opgaven, leidende principes of het monitoren van outcome. Bepaal in deze stap ook wat je van de deelnemers vraagt. Denk hierbij aan het delen van ervaringen, het inbrengen van expertise of het meedenken over oplossingen.

Het gesprek wordt beter als er mensen met verschillende perspectieven aan deelnemen.

Denk aan mensen met:

- kennis en praktijkervaring over het onderwerp, zoals professionals en ouders, jongeren en kinderen.
- kennis over het verzamelen en delen van cijfers.
- bevoegdheid om afgesproken acties in gang te zetten.



Tips

- Iedereen kan een gesprek over cijfers voeren. Als je minder ervaren bent, kan het fijn zijn met een kleinere groep en een klein onderwerp te beginnen.
- Nodig als het kan ook kinderen, jongeren en/of ouders uit.
- Maak een enthousiaste uitnodiging, waarin duidelijk staat waarom iemand wordt uitgenodigd, wie de andere deelnemers zijn, wat het doel van het gesprek is en wat het de deelnemer oplevert. Denk ook aan praktische zaken als datum, tijdstip, duur en locatie.
- Denk na over het niveau dat je aan tafel nodig hebt om vervolgstappen te kunnen zetten. Soms moet er eerst een gesprek op bestuurlijk niveau worden gevoerd voordat er vooruitgang kan worden geboekt op beleids- of uitvoeringsniveau.

Cijfers

Beweeg je muis over het kader
en wissel van tabblad

Het is aan te raden om van tevoren na te denken over de cijfers die je wilt laten zien en het doel dat je daarmee hebt. Zo geef je richting aan het gesprek. Zoek en analyseer de beschikbare cijfers. Er zijn vaak al genoeg cijfers om het gesprek over aan te gaan. Verzamel alleen nieuwe gegevens als dit echt noodzakelijk is.

Breng de gegevens samen en werk zoveel mogelijk toe naar een geïntegreerde analyse. Onderzoekers, beleids- of kwaliteitsmedewerkers kunnen de cijfers analyseren en de resultaten overzichtelijk presenteren. Geef altijd een toelichting op de cijfers: wanneer zijn ze verzameld, hoe en met welk doel? Hoe verhouden de cijfers zich tot de inhoudelijke doelen? Je kunt de verzamelde cijfers van tevoren delen met de deelnemers, zodat zij zich goed kunnen voorbereiden.

Sommige cijfers zijn duidelijk en makkelijk te interpreteren, zoals het aantal kinderen met overgewicht. Andere cijfers zijn moeilijker te interpreteren, zoals over abstracte onderwerpen als veilig opgroeien of normaliseren. Ook abstracte onderwerpen kun je specifieker maken en met cijfers in kaart brengen.

Wees je er wel van bewust dat dit meer tijd vraagt voor de duiding van de cijfers en het spreken van elkaars taal.



Tips

- Gegevens uit verschillende bronnen kun je niet altijd aan elkaar koppelen en gezamenlijk analyseren. Kijk goed naar de manier waarop de gegevens zijn verzameld en waarin ze eventueel verschillen. Zorg voor een duidelijke link tussen de cijfers en je inhoudelijke doelen.
- Het inbrengen van kwalitatieve informatie kan een manier zijn om een onderwerp te introduceren, voordat je het over cijfers hebt.
- Probeer cijfers te zien als een momentopname en niet als absolute waarheid. Leer het verhaal achter de cijfers kennen: wie zijn de mensen waar de cijfers over gaan? Wat hebben zij meegemaakt? Wat heeft hen geholpen?
- Kijk naar de ontwikkeling gedurende een bepaalde tijd. Welke trends zijn er? Kijk ook naar gegevens van andere wijken, gemeenten of regio's. Welke ontwikkelingen zie je daar?

Gespreksvoering

Zorg ervoor dat het gesprek in een prettige sfeer kan plaatsvinden. Start het gesprek met het bespreken van het doel en van ieders verwachtingen. Focus op samenwerking helpt hierbij. Neem zo nodig de tijd om kennis met elkaar te maken. Zo krijgt iedereen zicht op elkaars wensen, knelpunten en mogelijkheden. Benoem het gezamenlijk belang en wees bewust nieuwsgierig naar elkaars standpunten en zienswijzen. Vraag de deelnemers een open, onderzoekende houding aan te nemen.

Tips

- Als je merkt dat emoties een rol spelen bij het gesprek, is het goed dit te benoemen. Een goede voorbereiding en begrip houden voor elkaars posities kunnen hierbij helpen.
- Wees bewust nieuwsgierig naar de inbreng van alle deelnemers.



Duiding

Het is prettig voor de deelnemers als duidelijk is hoe het gesprek ongeveer verloopt. Onderstaande structuur en voorbeeldvragen helpen een kwalitatief gesprek over cijfers te voeren.

1. Herkennen

Kun je vertellen hoe deze cijfers zich verhouden tot wat jullie dagelijks zien?

2. Begrijpen

Hoe denk je dat dit komt? Had je deze uitkomsten verwacht? Waarom wel/niet?

Zijn er groepen waarvoor het cijfer anders is?

3. Waarderen

Waar zijn jullie trots op in deze cijfers? Met welke cijfers zijn jullie nog niet tevreden en waarom? Voorbeeldstelling: Ik vind dat cijfer laag, ben je het daarmee eens?

4. Verbeteren

Willen we hier iets aan verbeteren? Zien we (verbeter)acties op basis van deze cijfers?

Kunnen wij (als gemeente/samenwerkingsverband/aanbieder)

iets doen om voor verbeteringen te zorgen? Ik hoorde van een andere aanbieder dat ze ... doen om te zorgen dat...

Zou dat ook iets voor ons zijn?

Tips

- Als de deelnemers de cijfers niet herkennen, vraag dan wat volgens hen het goede cijfer is. En hoe waarderen zij dat?
- Laat voorgestelde volgorde los als het gesprek daarom vraagt.



Volgende stappen

Als je wilt dat er iets verandert, is het goed om het gesprek af te ronden met een samenvatting en een blik op de toekomst. Je kunt hiervoor gezamenlijk onderstaande vragen beantwoorden:

- **Waar stonden we vóór het gesprek?**
- **Waar staan we nu?**
- **Wat gaan we de komende tijd doen? Wat doe ikzelf, wat doet de ander en wie moeten we erbij betrekken?**
- **Wanneer spreken we elkaar weer en waar gaan we het dan over hebben?**

Tips

- Eindig het gesprek met concrete verbeteracties en realistische afspraken over wie wat en wanneer gaat doen. Noteer deze acties en afspraken en stuur ze alle deelnemers toe.
- Maak onderscheid tussen acties waarmee deelnemers zelf aan de slag gaan en acties waarover anderen (bv. het management) een besluit moeten nemen.



Evaluatie

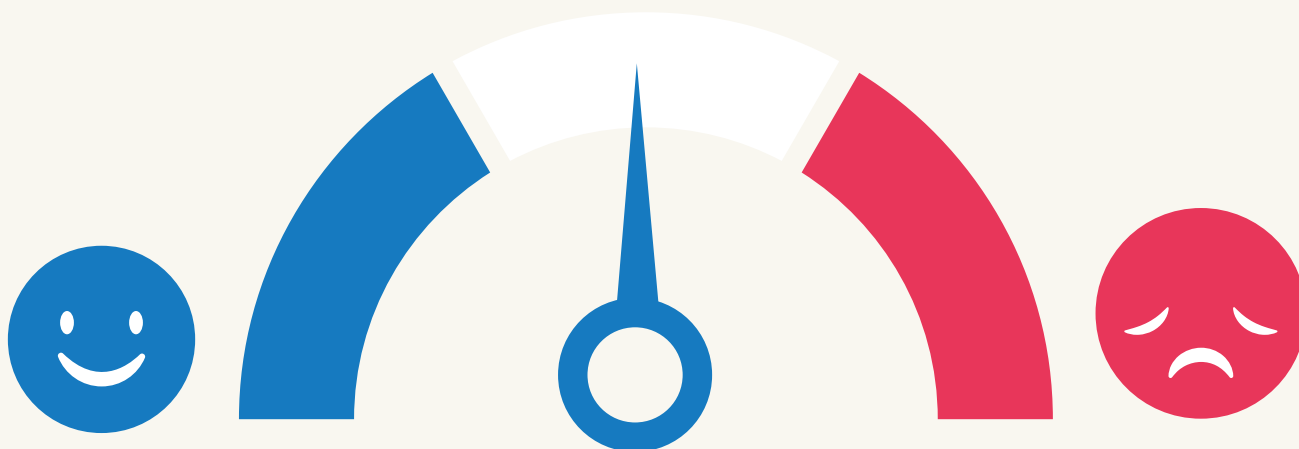
Kennis over en ervaring met het in gesprek gaan over cijfers ontwikkel je samen met anderen. Door met elkaar te bespreken wat er goed ging en wat anders kan, kun je met en van elkaar leren en draag je samen bij aan deze ontwikkeling.

Blik na het gesprek kort terug: hoe verliep het, wat vonden jullie ervan, is het doel behaald, zijn er tips voor de volgende keer? Evalueer ook tussentijds of na afloop van een proces, bijvoorbeeld als verbeteracties zijn uitgevoerd en besproken.

Beweeg je muis over het kader
en wissel van tabblad

Tips

- Er zijn veel verschillende manieren om te evalueren. Probeer hierin creatief te zijn.
- Sta vooral stil bij de dingen die goed gingen. Die geven energie en vertrouwen. Inzicht in de dingen die goed gaan en de aspecten die nog aandacht vragen helpt de onderlinge verbondenheid te vergroten.



Interessante links en algemene tips

[Dossier monitoring](#)

[Kwaliteitskompas](#)

[Openbare databronnen](#)

[Feedback- en verbetergesprek](#)

[Draaiboek Verhalen achter de cijfers](#)

Tips

- Er is geen goed of fout. Organiseer, ga in gesprek, evalueer en reflecteer. Al doende leert men.
- Ga in dialoog op zoek naar het verhaal achter de cijfers. Duid het beeld bij voorkeur vanuit verschillende perspectieven.
- Gebruik cijfers om met elkaar te leren en verbeteren, niet om elkaar te beoordelen.
- Kom samen tot verbeteracties en blijf ontwikkelingen volgen. Zo kom je samen dichterbij je doel.

Vragen of opmerkingen?

Het NJi kan je als gemeente, aanbieder of samenwerkingsverband op weg helpen bij het voeren van het gesprek over cijfers. Heb je vragen of opmerkingen dan kun je contact opnemen met:

Monique Malmberg (m.malmberg@nji.nl) of

Thijs Tuentler (t.tuentler@nji.nl).