



Een label in de maak

“Jongeren weten steeds minder over voorbehoedsmiddelen en seksueel overdraagbare aandoeningen (soa's)”, kopte De Standaard op 26 september. Dergelijke nieuwsberichten tonen aan dat er nood is aan correcte en toegankelijke jeugdinformatie. Het blijkt dat jongeren intensief zoeken, maar niet altijd het antwoord vinden in het grote aanbod. Dat is de voornaamste reden waarom VIP Jeugd in 2012 een kwaliteitslabel voor jeugdinformatie zal lanceren. “Het label moet een ‘brand’ worden voor betrouwbare en kwaliteitsvolle jeugdinformatie, die voldoet aan de behoeften van jongeren”, vertelt Marjolein Haan, directeur van VIP Jeugd.

Internationaal

Met het kwaliteitslabel willen we ook kwaliteitszorg in de Belgische jeugdsector stimuleren. We merken namelijk dat de jeugdsector in andere landen niet stil zit. VIP Jeugd vond het nuttig om die buitenlandse experts samen te brengen en te leren van onze buitenlandse collega's. Hoog tijd voor een internationaal congres, met de steun van het Youth in Action Programma. Geïnteresseerde deelnemers uit de jeugdsector van Spaans Baskenland, Finland, Tjechië en Kroatië schreven zich in. Het waren medewerkers van coördinerende organisaties zoals VIP Jeugd, maar ook lokale jeugdconsulenten en een beleidsmedewerker.

Enkele voorbeelden van kwaliteitslabels en -systemen in het buitenland? De Nederlandse Academie voor Media & Maatschappij heeft een nationaal keurmerk voor mediawijsheid. Een organisatie met dit keurmerk geeft aan dat ze het belang van de ontwikkeling van mediawijsheid bij jeugd, ouders en andere volwassenen onderkent en dit opneemt in zijn beleid. In de UK werken ze met een aantal nationale kwaliteitssystemen, specifiek voor de jeugdsector.

Experts aan het woord

Het startschot van het congres werd gegeven door de Belgische kwaliteitscoach Bene Bailleul (voor het interview met Bene: zie kader). Op een laagdrempelige en praktische manier wist hij het internationale gezelschap het EFQM-model (of European Foundation Quality Management-model) uit te leggen. Liesbeth Hop van de Nederlandse Academie voor Mediawijsheid schudde de deelnemers wakker met de boodschap dat deze generatie kinderen en jongeren opgroeit met mobiel internet. Deze WIFI-generatie communiceert anders dan vorige generaties. En als professionals die met jeugd werken, moeten we openstaan voor deze omwenteling. Nigella Andrew van CES (UK) lichtte PQASSO toe: een tool die organisaties uit de non-profit sector in UK gebruiken om te starten met kwaliteitszorg.

Vurig

An Baert van Levuur begeleidde twee workshops die verder bouwden op de basiskennis van EFQM die de deelnemers ondertussen hadden. Ze vroeg alle deelnemers om een doelstelling of project te kiezen: een aspect dat ze wilden verbeteren. Een voorbeeld? Meer deelnemers aantrekken voor een evenement. Met behulp van het door Levuur ontwikkeld stappenplan (zie poster) bokste elke deelnemer een concreet stappenplan voor zijn project in elkaar. Zonder het zelf te beseffen waren we intensief met kwaliteitszorg bezig. En misschien even belangrijk : An creëerde bij de hele groep een vurig enthousiasme en het engagement om binnen zijn organisatie het stappenplan te introduceren.

Op bezoek bij de JIP's

Het netwerk van Jongereninformatiepunten of JIP's is belangrijk voor VIP Jeugd. Deze lokale informatieverstrekkers komen dagelijks in contact met jongeren en werken al jaren aan een kwaliteitsvolle dienstverlening. Daarom namen we uitgebreid de tijd om twee JIP's te bezoeken : JIP Antwerpen en JIP Middelkerke (zie foto). Het JIP van Antwerpen is gevestigd in JAC Plus/CAW Metropool. Gidsen Elise en Eddy legden haarfijn uit hoe het JIP werkt. Ook Bram en Richard van JIP Middelkerke hadden een mooie presentatie klaar en toonden ons de verschillende jeugdinitiatieven in Middelkerke. De deelnemers waren onder de indruk. Van de moderne JIP's. Van de gemotiveerde JIP-medewerkers. Van de kwaliteitsvolle werking van de JIP's. Van de bruikbare tips en het stappenplan. En van de mooie Belgische steden. Kortom : het congres was een succes. Natuurlijk gebruikt VIP Jeugd ook alle interessante feedback opgepikt tijdens dit congres bij het vastleggen van het kwaliteitskader voor het label. En daar zijn we volop mee bezig. Wil jij meewerken aan het kwaliteitslabel of heb je opmerkingen bij dit artikel? Wil je graag meer weten over het stappenplan? Laat het ons zeker weten via info@vipjeugd.be.

Meer details vind je op onze website : www.vipjeugd.be. Vind ons leuk op Facebook : www.facebook.com/vlaamsinformatiepuntjeugd

Bene Bailleul

“Wat zorgt ervoor dat organisaties en personen succesvol zijn?” Het is een vraag die kwaliteitsexpert Bene Bailleul al jaren bezighoudt en inspireert. Bene verzorgde tijdens het congres van VIP Jeugd de inleidende workshop rond kwaliteitszorg en het EFQM-model. Bene's bedrijf heet IKIA.cc, waarbij IKIA staat voor 'Ik Kom In Actie'. Want dat is wat Bene wil bereiken bij zijn deelnemers.

Waarom is kwaliteitszorg belangrijk in een organisatie?

Door te kiezen voor kwaliteitszorg, kies je als organisatie voor focus. Het helpt je organisatie om van binnenuit te werken aan betere resultaten. Hierbij kan je focussen op resultaten buiten je organisatie (bv. een grotere tevredenheid van je klanten of van je opdrachtgever) of op resultaten binnen je organisatie (bv. een grotere tevredenheid bij je medewerkers). Deze focus zorgt voor meer duidelijkheid voor je medewerkers, maar ook voor je klanten, je opdrachtgever en je omgeving. Als organisatie of bedrijf sta je zo veel sterker in deze turbulente tijden.

Wat zijn belangrijke stappen om het kwaliteitstraject binnen je organisatie te doen slagen?

Eén van de belangrijkste succesfactoren voor kwaliteitszorg is het engagement van de directie, de top van een organisatie. Met hun verbintenis op zak kan je met kwaliteitszorg starten. Verder geef ik je graag de 6 D's. Alles start met een idee of een Droom. Na het dromen gaan we Denken over waar we nu staan en waar we naar toe willen. Om zo ons Doel te bepalen. Dus van dromen, via denken naar doelen. Wanneer de doelen uitgezet zijn, komen er nog 3 D's. Allereerst Durven: effectief de stap(pen) zetten, om te komen tot het Doen. De laatste D is de minst gemakkelijke, namelijk het Doorzetten. Dus van durven, doen naar doorzetten. Eigenlijk passen we hier ook de PDCA –cyclus toe (Plan - Do- Check - Act). Plannen is dromen, denken en doelen. Doen is uiteraard het durven en het uitvoeren van het plan. Check & Act is evalueren om te evolueren. Zo beland je bij de laatste D van doorzetten.

Hoe zorg je ervoor dat kwaliteitszorg iets blijvends is binnen je organisatie? Dat het een continu proces is?

Er zijn volgens mij drie belangrijke elementen die alle drie met mekaar verbonden zijn: doorzetten, communiceren en opvolgen. Wil je echt resultaat bereiken, dan is het niet alleen belangrijk dat je in actie komt, maar vooral dat je doorzet. Het tweede element is communiceren: wat je aandacht geeft, groeit en bloeit. Het is bovendien belangrijk dat communicatie in twee richtingen gebeurt. En als laatste element het opvolgen. Mensen willen resultaten zien. Ze willen weten of ze goed bezig zijn. Evolueren we momenteel richting ons doel toe of eerder weg van ons doel? En welke acties ondernemen we om op spoor te blijven?

Je werkt als kwaliteitspeter in opdracht van het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg (VCK); als peter begeleid je organisaties die willen focussen op kwaliteitszorg. Wat is het VCK en welke rol speelt het?

Het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg wil een klimaat creëren in Vlaanderen waarin bedrijven kwaliteitsvol, competitief en performant naar voor kunnen treden. Het VCK-netwerk groepeerd kaderleden uit het bedrijfsleven vanuit verschillende achtergronden en uit diverse disciplines. De missie van het VCK bestaat erin om organisaties en ondernemers samen te brengen en hen te stimuleren om hun ambities duurzaam te realiseren. De kernopdrachten zijn: sensibiliseren, kennis bijbrengen, houding veranderen en het permanent innoveren van kwaliteitsconcepten. Internationaal maakt het VCK deel uit van het bestuur van de European Organisation for Quality dat de kwaliteitsorganisaties van maar liefst 34 landen groepeerd.

Wat vind je van een kwaliteitslabel voor informatie, en meer specifiek voor jongereninformatie?

Het lijkt me een goed idee om een kwaliteitslabel te hebben voor jongereninformatie als dit een meerwaarde kan betekenen voor de jongeren in het algemeen en voor de jongereninformatie in het bijzonder. Ik weet niet of hier nood aan is. Wat denken jongeren hierover? In welke mate vinden zij dit belangrijk?

VIP Jeugd vindt het uitermate belangrijk wat jongeren hierover denken en betreft hen dan ook bij de totstandkoming van het label!