VISIETEKST CLIËNTPARTICIPATIE

WOENSDAG
10 APRIL 2013

20130214_visietekst.indd 1 6/05/2014 12:00:17

20130214_visietekst.indd 2 6/05/2014 12:00:17

INHOUD

Waarom deze tekst?

Hoe is deze tekst tot stand gekomen?

I. Participatie: wat betekent dat?

1. Mede-eigenaarschap

2. Balanceren op de ladder: hoogtevrees

3. Schijnparticipatie

4. Mee weten, mee denken, mee beslissen, mee uitvoeren, mee evalueren

5. Alleen ga je rapper, samen kom je verder

6. Op verschillende niveaus

7. Naar een omschrijving van ‘participatie’

II. Waarom vinden we participatie belangrijk?

1. Meerwaarde voor jongeren

2. Meerwaarde voor hulpverleners

3. Meerwaarde voor het beleid

4. Meerwaarde voor de samenleving

III. Participatief werken, hoe doe je dat?

1. Vertrekken vanuit een participatieve basishouding

2. Steeds oog hebben voor drempels

3. Goed informeren als basis voor participatie

4. Voorwaarden opdat jongeren kunnen mee-denken

5. Mee beslissen

6. De beslissingen mee uitvoeren

7. En tot slot: mee evalueren…en bijsturen!

Charter: participatief aan de slag met jongeren in de jeugdhulp: ik doe mee!

20130214_visietekst.indd 3 6/05/2014 12:00:17

WAAROM DEZE TEKST?

Wij zijn ‘Nevermind’ en ‘Cachet’, twee groepen jong-volwassenen die zelf met jeugdhulpverlening te maken hebben gehad. Wij hebben vroeger in een instelling van bijzondere jeugdzorg gezeten. Maar onze jeugdhulpervaring is breder dan enkel de bijzondere jeugdzorg. Ons parcours bracht ons ook bij diensten zoals het centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB), het centrum voor geestelijke gezondheidszorg (CGG), het Algemeen Welzijnswerk, de sociale dienst van de jeugdrechtbank (SDJRB), de diensten en voorzieningen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), enzovoort.

Wij hebben dus heel wat ervaring met het reilen en zeilen in de jeugdhulp. En die ervaring willen we inzetten om de hulpverlening nog meer te doen aansluiten bij de noden van jongeren. Onze persoonlijke visies over ‘goede jeugdhulpverlening’ zijn vaak heel verschillend. Over één zaak zijn we het wel allemaal eens: participatief werken met kinderen en jongeren moet het vertrekpunt zijn van de jeugdhulpverlening. Samen willen we dan ook werk maken van een beter participatief klimaat tussen jongeren, jeugdhulpverleners, jeugdhulporganisaties en beleidsmensen.

Werken aan participatie is niet nieuw natuurlijk. Participatie dooradert het hele terrein waarop Integrale Jeugdhulp actief is. We horen vaak vertellen dat het Decreet betreffende de rechtspositie van minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp (7 mei 2004) voor een belangrijke doorbraak heeft gezorgd en dat participatief werken sindsdien echt ingeburgerd is op het werkveld.

Waarom dan nog deze tekst over participatief werken? Is niet alles hierover al geschreven, gezegd, geweten en geprobeerd? Is participatief werken niet al lang een evidentie in de integrale jeugdhulp? Neen, jammer genoeg niet. De daad bij het woord voegen blijkt nog altijd moeilijk. En daar zijn een aantal redenen voor. Want participatief werken vraagt van beleidsmensen, jeugdhulpaanbieders en jongeren veel inzet, reflectie en geduld. Het is ook een voortdurend zoekproces, met veel uitproberen, fouten mógen maken, vallen en opstaan. De voornaamste reden is misschien wel dat participatief werken een mentaliteitswijziging vraagt. Participatief werken vraagt immers van beleidsmensen en jeugdhulpaanbieders dat ze door de bril van de cliënt zelf naar participatie kijken. Die bril wordt nog veel te weinig opgezet. En omgekeerd vraagt participatie ook iets van jongeren: dat ze zich engageren en dat ze zich open stellen voor andere perspectieven dan die van hen.

Deze tekst wil een bril zijn om – op een wederkerige manier – naar participatie te kijken. We vertellen in deze tekst over participatie vanuit ons eigen verhaal en vanuit de ervaringen van mensen in ons netwerk. We geven mee wat we belangrijk vinden, met concrete voorbeelden en tips. We hopen dat deze tekst aan het denken zet, meer nog, dat hij aan het ‘doen’ zet. Dat je mee het engagement opneemt om samen met kinderen en jongeren écht participatief aan de slag te gaan.

Deze tekst vertrekt uitdrukkelijk vanuit het standpunt van jongeren. Deze tekst heeft niet de ambitie om volledig af te zijn. Het is een eerlijke oefening om participatie vanuit de visie van jongeren te benaderen.

20130214_visietekst.indd 4 6/05/2014 12:00:17

HOE IS DEZE TEKST TOT STAND GEKOMEN?

Cachet en Nevermind werkten samen met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Overheid aan de voorbereiding van een 'Doe-dag participatief werken met kinderen en jongeren in de Jeugdhulp'[1]. Een jaar lang kwamen we minstens maandelijks samen om deze Doe-dag vorm te geven. Al snel werd het duidelijk dat we jeugdhulpaanbieders en beleidsmedewerkers niet krachtig zouden kunnen inspireren tot participatieve actie, als onze boodschap niet voldoende duidelijk zou zijn. Onze eerste missie klonk dan ook als volgt: "leg zo helder mogelijk uit wat participatie vanuit het perspectief van kinderen en jongeren betekent en inhoudt." Daarom zouden we een visietekst opstellen, vanuit ons eigen perspectief als (ex)cliënt. Het moest bovendien een tekst worden die concreet en duidelijk is, met tips en tricks die zowel beleidsmensen, jeugdhulpaanbieders als jongeren aanzetten tot participatieve actie.

Het schrijfwerk voor de visietekst is van de pen van Cachet. Voor het schrijven van de tekst voerde Cachet heel wat gesprekken en brainstormsessies om de visie op participatie scherp te stellen. We maakten gebruik van getuigenissen van jongeren en volwassenen uit ons netwerk – deze zijn in de tekst geanonimiseerd - en we verrichten ook wat leeswerk in de stapel 'participatie-lectuur' die we intussen hebben opgebouwd. Langzaamaan groeide zo een tekst. De eerste versie werd voorgelegd aan andere jongeren, maar ook aan hulpverleners en aan beleidsmensen uit ons netwerk. Omdat we het belangrijk vinden tot een document te komen dat door iedereen gedragen kan worden.

1. PARTICIPATIE WAT BETEKENT DAT?

Participatie: een lastig woord. Hulpverleners en beleidsmensen zijn vast wel vertrouwd met de term. Wanneer we verder doorvragen, blijkt dat iedereen er wel een andere definitie op nahoudt. Voor de meeste jongeren klinkt het als Chinees. Ze kennen en gebruiken het woord niet. Toch komen ze soms onverwacht tot mooie omschrijvingen van participatie.

Partici-wat? Geen idee, nooit van gehoord! (Katrien)
Ik denk daar gewoon nooit over na, over participatie. Voor mij is het dus een moeilijke vraag wat dat betekent. Het eerste woord dat in mij opkomt als ik aan participatie denk, dat is 'meedoen'. (Sofie)

Als ik denk aan participatie, participeren en al dat soort woorden die voorbijkomen… Ik weet niet juist wat het wil zeggen, maar ik denk dat het betekent dat je deel van iets uitmaakt om eender welke reden. Dat ze achter uw mening vragen en daar iets mee willen of kunnen doen. Dus dat je eigenlijk partij van iets bent. Parti-cipatie: ik leid daarvan af dat je partij bent van iets. Zoals een ministerie en allemaal partijen.' (Kenny)

1 zaterdag 24 november 2012 in Gemeenschapscentrum De Kriekelaar in Schaarbeek

20130214_visietekst.indd 1 6/05/2014 12:00:17

1. MEDE-EIGENAARSCHAP

Even googelen maakt duidelijk dat het woord 'participeren' is afgeleid van het Latijnse 'pars' (deel) en 'cipere' (nemen). Deelnemen dus. Niet direct een woord waar veel enthousiasme vanaf straalt. Deelnemen doet ons denken aan het passief gebruik maken van een aanbod, aan de cliënt als klant. Een aantal getuigenissen illustreren de passieve invulling. Over een jongere die pillen moest slikken, maar niet wist waarom ze voorgeschreven werden. Over een meisje dat haar verslag moest ondertekenen, maar amper begreep wat erin stond. Dat is geen participatie. Jongeren vinden het vaak ook moeilijk om in participatie te geloven. Ze stellen dat ze er weinig positieve ervaringen mee hebben of dat er meestal weinig door verandert.

In sommige teksten lezen we over 'deel-hebben' of 'mee-maken'. Dat lijkt ons een betere invalshoek. Sofie heeft het hierboven over mee-doen, een mooie vertaling die daarbij aansluit. Deel-hebbers, mee-makers, mee-doeners worden mede-eigenaar van hun traject. In deze omschrijving wordt de nadruk gelegd op een grote betrokkenheid. En zo maakte Kenny onverwacht een heel juiste en mooie vertaling van parti-cipatie: deel uitmaken van iets, partij van iets zijn. En daar komt het voor ons inderdaad op aan.

2. BALANCEREN OP DE LADDER: HOOGTEVREES

In teksten over participatie in de jeugdhulpverlening zien we steeds opnieuw de zogenaamde 'participatieladder'[2] opduiken. Die ladder ziet er dan ongeveer zo uit:

(MEE) BESLISSEN	De jongere neemt binnen zijn jeugdhulptraject het initiatief en neemt ook grotendeels de uitvoering op zich. Begeleiders kunnen eventueel bij de besluitvorming betrokken worden, maar dat is niet noodzakelijk zo.
Voorbeeld: Bert is 15 en voelt zich al een tijdje niet zo goed in zijn vel. Hij spijbelt ook veel. Hij wil zijn problemen aanpakken en stapt naar het CLB. Voor hij het lokaal binnenkomt, ziet hij een affiche van het JAC. Hij noteert het adres en passeert er na school. Bij het JAC vertelt hij dat hij veel stress heeft omwille van de vechtscheiding van zijn ouders en dat hij zich eigenlijk ook niet zo goed voelt in zijn studierichting. Hij zegt dat hij eventjes een rustperiode nodig heeft. Dat hij eventjes uit de situatie wil om alles rustig op een rijtje te kunnen zetten. Op internet heeft hij al gelezen over time-out projecten. Hij stelt dit voor aan de hulpverlener die het een goede piste vindt. Samen bekijken ze hoe ze de school en de ouders mee krijgen in het idee van een time-out. Bert beslist dat hij dit zelf wil voorstellen aan zijn ouders en op de school.	
CO-PRODUCEREN	De jongere neemt het initiatief in zijn hulpverleningstraject en neemt beslui-ten over de uitvoering. De begeleider ondersteunt en begeleidt hem daarbij.

2 Roger Hart (1992)

20130214_visietekst.indd 2 6/05/2014 12:00:17

Voorbeeld:
Bert is 15 en voelt zich al een tijdje niet zo goed in zijn vel. Hij spijbelt ook veel. Hij wil zijn problemen aanpakken en stapt naar het CLB. De CLB-medewerker heeft met hem een goed gesprek en samen beslissen ze dat er een afspraak wordt gemaakt met iemand van het JAC. Op het JAC zijn er enkele gesprekken nodig voordat Bert zelf een goed zicht heeft op de oorzaak van zijn problemen. Hij heeft veel stress omwille van de vechtscheiding van zijn ouders en hij voelt zich eigenlijk ook niet zo goed in zijn studierichting. De hulpverlener van het JAC bekijkt samen met Bert een aantal mogelijke pistes, want zelf weet hij echt niet wat gedaan. Een time out op een boerderij lijkt hem wel wat. Samen bekijken ze hoe ze de school en de ouders mee krijgen in het idee van een time-out. Er wordt een gezamenlijke afspraak gemaakt.

ADVISEREN	De hulpverlening wordt gecoördineerd door begeleiders, maar de jongere wordt betrokken bij onderdelen en om advies gevraagd.

Voorbeeld: Bert is 15 en voelt zich al een tijdje niet zo goed in zijn vel. Hij spijbelt ook veel. Daarom wordt hij door een CLB-medewerker uitgenodigd voor een gesprek. De CLB-medewerker legt het probleem uit en vraagt wat Bert daaraan wil veranderen. De gesprekken lopen niet zo vlot. De CLB-medewerker vraagt of het goed is dat zijn ouders eens mee op gesprek komen. Dat ziet Bert niet zitten en dat respecteert men voorlopig. Men vraagt ook of Bert nog wel tevreden is in zijn studierichting, of hij niet liever een andere richting zou volgen. Bert zegt dat hij inderdaad niet graag meer naar school gaat. Hij krijgt folders mee van andere studierichtingen en men vraagt hem die te bekijken tegen de volgende afspraak.

RAADPLEGEN	De hulpverlening wordt door de hulpverlener uitgevoerd en de jongere wordt geraadpleegd. De jongere heeft inzicht in het proces en zijn mening wordt serieus genomen.

Voorbeeld:
Bert is 15 en voelt zich al een tijdje niet zo goed in zijn vel. Hij spijbelt ook veel. Daarom wordt hij door een CLB-medewerker uitgenodigd voor een gesprek. De CLB-medewerker legt het probleem uit en zegt dat er iets moet veranderen. Spijbelen kan niet langer worden getolereerd. Men zegt hem dat er ook een gesprek met zijn ouders wordt gepland, en vraagt hem hoe hij dit wil voorbereiden. Men stelt hem ook voor eens langs het JAC te gaan om aan zijn problemen te werken. Er wordt gevraagd of Bert dit een goed idee vindt. Hij stemt ermee in, maar ziet ook niet echt een andere optie.

INFORMEREN	Het hulpverleningstraject wordt door de begeleiders uitgevoerd en de jongere wordt ad hoc betrokken door hem te informeren.

Voorbeeld:
Bert is 15 en voelt zich al een tijdje niet zo goed in zijn vel. Hij spijbelt ook veel. Directie en CLB hebben al heel wat gesprekken over hem gevoerd. Ook zijn ouders zijn op de hoogte. Bert wordt door een CLB-medewerker uitgenodigd. Men vertelt hem dat het zo niet verder kan en dat hij op time-out zal moeten.

20130214_visietekst.indd 3 6/05/2014 12:00:17

In dit schema is het de bedoeling om zo hoog mogelijk te klimmen. Op de bovenste trede staat de jongere als regisseur van zijn eigen verhaal. De begeleider is enkel nog op de achtergrond aanwezig, als 'facilitator'. Hoe belangrijk is het om bovenaan de ladder te raken? We weten dat veel jongeren 'hoogtevrees' hebben, en het comfortabeler vinden een tijdje op de onderste treden te vertoeven. Want het kost tijd en inspanning om je gedacht te zeggen, laat staan zelf initiatief te nemen. Niet zelden is er méér dan één duwtje in de rug nodig. Voor sommigen betekent iedere trede hoger een grote overwinning!

Maar hebben enkel jongeren hoogtevrees? Hulpverleners en beleidsmensen blijven ook vaak liever op de lagere treden staan. Misschien omdat ze schrik hebben voor wat er zou gebeuren als jongeren meer zeggenschap krijgen? Of omdat ze niet weten hoe ze participatief werken moeten aanpakken? Of omdat ze vinden dat er teveel bij komt kijken? We begrijpen die angst en terughoudendheid. Maar we willen niet bij de pakken blijven zitten.

3. SCHIJNPARTICIPATIE

Het ladder-schema vinden we vooral interessant omwille van de drie onderste treden, die we nog niet besproken hebben.

AFKOPEN	Kinderen of jongeren lijken een stem te krijgen, maar ze hebben totaal geen invloed. Hun raadpleging wordt gebruikt als 'alibi'.
Voorbeeld: Bij het ontwerpen van een nieuwe beleidsmaatregel wordt ook de mening gevraagd van een groepje jongeren die in begeleiding zijn. In de externe communicatie over die nieuwe maatregel, wordt luid geroepen dat er jongeren bij het ontwerp betrokken waren, terwijl er met hun mening totaal geen rekening werd gehouden.	
DECORATIE	Kinderen of jongeren worden ingezet om een actie van volwassenen op te luisteren.
Voorbeeld: Tijdens de plechtige opening van de nieuwe vleugel van een voorziening van Bijzondere Jeugdzorg zijn er toespraken van de directeur, een hulpverlener en een hoge ambtenaar. Enkele jongeren mogen de hapjes opdienen. Ze hadden nochtans zelf ook wel wat interessants te vertellen. Maar daar heeft niemand aan gedacht.	
MANIPULATIE	Kinderen of jongeren worden ingezet bij activiteiten die door volwassenen geïnitieerd zijn, maar zij weten niet wat de doelen of de activiteiten inhouden.
Voorbeeld: Een jongere moet zijn evaluatieverslag ondertekenen. Eigenlijk begrijpt hij niet echt wat daar allemaal instaat. Toch ondertekent hij, om er vanaf te zijn.	

20130214_visietekst.indd 4 6/05/2014 12:00:17

Manipulatie, decoratie en afkopen zijn geen vormen van participatie. Jammer genoeg krijgen jongeren geregeld te maken met schijnparticipatie. Dat is het geval wanneer hun mening wordt gevraagd terwijl beslissingen al lang genomen zijn. Of wanneer er een inspraakmoment wordt georganiseerd, maar er achteraf totaal geen rekening wordt gehouden met de geuite noden en wensen. Of wanneer jongeren worden betrokken in een traject waarvan ze de finaliteit niet begrijpen. Schijnparticipatie is vaak het ongewilde effect van goed bedoelde maar fout opgezette participatie-initiatieven.

4. MEE WETEN, MEE DENKEN, MEE BESLISSEN, MEE UITVOEREN, MEE EVALUEREN

In de memorie van toelichting bij het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM), wordt participatie heel breed omschreven als 'mee weten, mee denken, mee beslissen, mee uitvoeren en mee evalueren'. Een duidelijke, praktische en werkbare definitie die verder gaat dan 'inspraak'. Deze definitie garandeert dat de inbreng van de jongere ernstig wordt genomen. In deze omschrijving is participatie een cyclisch proces dat jeugdhulpverleners en jongeren samen doorlopen.



5. ALLEEN GA JE RAPPER, SAMEN KOM JE VERDER

We willen nog eens benadrukken dat jongeren en jeugdhulpaanbieders samen moeten werken aan een participatieve jeugdhulp. Het mag niet de bedoeling zijn dat jongeren op eigen houtje hun hulpverleningstraject gaan uittekenen. Jongeren vragen er ook niet om zomaar 'hun goesting' te mogen doen. Ze vragen respect voor hun verhaal, een eerlijk klankbord, weerwerk. Ze zien dat als een meerwaarde.

20130214_visietekst.indd 5 6/05/2014 12:00:20

De goede begeleiders die ik me herinner, durfden ook weerwoord te bieden. Dat maakt voor mij de basis van vertrouwen. Ze praatten me niet naar de mond, maar zochten samen met mij verder. Ze pushten me om na te denken en tegelijk voelde ik dat mijn inbreng wel een impact had, dat er dingen veranderden als ik aangaf dat het anders moest. (Sarah)

You can't always get what you want! Daar moeten jongeren ook mee leren omgaan. (Naima)

Moesten jongeren het allemaal alleen kunnen, dan was er geen hulpverlening nodig. Hulpverleners en jongeren doen dat samen, in voortdurende dialoog. Participatie is dus een gedeelde verantwoordelijkheid.

6. OP VERSCHILLENDE NIVEAUS

Participatie zien we niet als een proces dat zich enkel in de individuele hulpverleningsrelatie afspeelt (micro-niveau). Het is even belangrijk dat jongeren kunnen participeren wanneer het gaat over het reilen en zeilen binnen de dienst of voorziening die hen begeleidt (participatie op meso-niveau). En om dit alles mogelijk te maken, moet participatie ook op beleidsniveau (macro) voorzien en gegarandeerd worden.
Deze niveaus staan met elkaar in verbinding in een webstructuur. Een voorziening die werk wil maken van participatie van kinderen en jongeren, zal ook werk moeten maken van een participatief klimaat ten aanzien van zijn eigen medewerkers. Een beleid dat van voorzieningen verwacht dat ze participatie daadwerkelijk op de kaart zetten, zal zelf ook participatief moeten omgaan met de uitvoerders en het doelpubliek van hun beleid.

Er waren hier heel wat jonge hulpverleners die zich gewoon lieten leiden door hun collega's. Dat is wel spijtig, dat ze niet voor zichzelf konden opkomen. Hoe konden ze dan voor ons opkomen hé? Ze durfden op de teamvergadering niet zeggen dat ze er eigenlijk wel anders over dachten. Maar ja, ze wilden daar blijven werken, ze wilden hun job ook niet verliezen. En dan durfden ze niet moeilijk doen. (Sofie)

7. NAAR EEN OMSCHRIJVING VAN PARTICIPATIE

Intussen hebben we voldoende elementen verzameld voor een duidelijke en volledige omschrijving van participatie.

Participatie van jongeren in de jeugdhulpverlening…

… is meer dan deelnemen aan de hulpverlening. Jongeren zijn mede-eigenaar van hun traject, want hun belangen staan centraal. Participatie = mee-doen

… betekent dat kinderen en jongeren de kans krijgen, ondersteund en gestimuleerd worden om mee te weten, mee te denken en mee te beslissen. En om die beslissingen mee uit te voeren en te evalueren, in een cyclisch proces.

20130214_visietekst.indd 6 6/05/2014 12:00:20

… heeft betrekking op zaken die vanuit het standpunt van de hulpverlening belangrijk worden geacht, maar ook op zaken die de jongeren zelf belangrijk vinden.

… is bij uitstek een gedeelde verantwoordelijkheid en een voortdurende dialoog tussen alle betrokkenen. Participeren kan je niet alleen!

… is een uitgangspunt in de individuele hulpverleningsrelatie, maar is even belangrijk op het niveau van de begeleidende dienst of voorziening en op het beleidsniveau.

Inspraak bieden zonder rekening te houden met de voorwaarden voor kwaliteitsvolle participatie is slechts schijnparticipatie.

II. WAAROM VINDEN WE PARTICIPATIE BELANGRIJK?

De inbreng en feedback van cliënten en ex-cliënten is een cadeau voor begeleiders, voorzieningen en beleidsmensen. Ze maken het mogelijk de hulp en de structuren af te stemmen zodat ze beter tegemoet komen aan de reële noden. (Anne)

We hameren niet zomaar op het belang van participatie in de jeugdhulp. We breken een lans voor participatief werken omdat dit alles te maken heeft met het erkennen van kinderen en jongeren als volwaardige personen. Het gaat er om dat zij ervaren dat ze gezien worden, dat ze er als mens mogen zijn. Hiermee wordt impliciet aangegeven dat de kijk van kinderen en jongeren waardevol is. Dit zijn principiële redenen om voor participatie te kiezen, ook buiten de hulpverlening. Hier ligt een rechtstreekse link naar basishouding.

Verder hameren we op participatie, omdat we ervan overtuigd zijn dat participatie een essentiële bouwsteen is voor een kwaliteitsvolle jeugdhulpverlening en een kwaliteitsvol beleid daarrond.

In dit onderdeel leggen we uit waarom participatie zo'n krachtig en waardevol ingrediënt is voor de jeugdhulpverlening.

1. MEERWAARDE VOOR JONGEREN

GELIJKWAARDIGHEID STIMULEERT OM MEE TE DOEN

De mogelijkheid krijgen tot betrokkenheid bij beslissingen die een grote impact hebben op je leven, is een teken van waardering en gelijkwaardigheid. Het betekent dat je als jongere serieus wordt genomen, dat men belang hecht aan je mening, dat men bereid is samen te zoeken in plaats van voor standaard-oplossingen te kiezen. Wanneer je als gelijkwaardig wordt behandeld, stimuleert dat om mee te doen.

Ik wil niet dat de hulpverlening macht heeft over mijn leven. Uiteindelijk moet het gaan over waar ik naartoe wil. Ze hebben echt wel hun kans gehad bij mij maar ik voel me in de steek gelaten. Ik had andere verwachtingen dan zij, en er is weinig geluisterd naar wat ik belangrijk vond. Dat lijkt me nochtans het belangrijkste. (Ellen)

20130214_visietekst.indd 7 6/05/2014 12:00:20

Ik heb een begeleidster gehad die ik toch wel uitzonderlijk vond. Wij hadden heel leuke conversaties over liefde, over vriendschappen, over school… en dat als 'gelijken'. Ze vertelde ook over haar eigen leven. Ze ging mee in mijn melancholie, ging mee in wat ik vertelde, en begreep me ook. Door dat basisvertrouwen werd het mogelijk om samen te gaan kijken wat ik wilde met mijn leven. Op basis daarvan hebben wij ook samen een plan gemaakt en zij stimuleerde me om daarin te geloven. Ik denk dat mijn leven er helemaal anders had uitgezien zonder haar. Ze heeft echt deuren voor mij geopend. (Naima)

Inzicht in de hulpverleningsdoelen maakt hulp aanvaardbaar

Het hoeft geen betoog hoe belangrijk het is dat jongeren hun situatie begrijpen. Jammer genoeg is dat niet altijd zo. Soms wordt informatie achtergehouden, bijvoorbeeld uit angst om de jongere te kwetsen. Maar als de eigen situatie al niet duidelijk is, hoe kunnen de doelen van de hulpverlening dan duidelijk zijn voor jongeren? En hoe kan die hulpverlening dan worden aanvaard? En waar vindt de jongere dan de motivatie om mee zijn schouders te zetten onder de hulpverlening?

Een begeleidster vertelde: Ik vind niet dat jongeren altijd hun dossier moeten kunnen inkijken. Als ik bijvoorbeeld vermoed dat iemand schizofreen is, en die jongen leest dat in zijn dossier, dan is dat heel kwetsend om te lezen. (Tamara)

Pas na mijn hulpverleningstraject werd het me duidelijk dat ik niet de schuld ben geweest van mijn plaatsing, maar dat het mijn moeder was die serieus tekort is geschoten in haar opvoeding. Het is gewoon een erkenning van mijn verhaal. Van mijn pijn en verdriet. Een erkenning die nooit uitgesproken is geweest maar die ik uiteindelijk heb moeten lezen in een verslag uit mijn dossier dat ik toevallig meegekregen heb! Op vlak van mijn gezin wrong het ook. Er werkte een gezinsbegeleidster, die naar verluid gesprekken ging voeren met mijn moeder en zus (en later toen mijn vader weer in mijn leven kwam ook met hem). Ik ben hier nooit van op de hoogte gesteld geweest. Ik weet niets van wat er toen gezegd is geweest of welke toekomstplannen er waren. (Gwendoline)

Hulpverlening wordt vaak pas aanvaard wanneer ze begrepen wordt, wanneer ze is aangepast aan de noden van de jongere, wanneer ze in samenwerking tot stand is gekomen.

Opkroppen en onderdrukken leidt tot extra problemen

Wanneer jongeren met belangrijke vragen zitten en hen het zwijgen wordt opgelegd door de dienst waardoor ze worden begeleid (of door een hulpverlener of door remmingen in zichzelf), dan leidt dit vaak tot bijkomende problemen.

Ik wou in therapie gaan, maar de begeleiders vonden dat ik het zo goed deed dat ik daar geen nood aan had. Uiteindelijk heb ik een half jaar gedaan alsof ik depressief was, om toch maar duidelijk te maken dat ik écht wel nood had aan extra steun van een psycholoog. Pas toen heb ik de toelating gekregen. Achteraf bekeken vind ik het wel heel erg dat het niet gewoon voldoende was dit te vragen. Een jongere vraagt dat niet zomaar hé. (Sandy)

Als je alleen maar de hele tijd dingen 'moet' en nooit iets 'mag', dan zorgt dat er dikwijls voor dat we ons nog meer gaan terug trekken. (Koen)

20130214_visietekst.indd 8 6/05/2014 12:00:20

Ik kan wel stellen dat ik weinig begrip heb ervaren voor de moeilijke periode waar ik doorging. Ik ben een sterke madam en dat hebben ze toen ook wel aangehaald maar ik heb nooit geleerd dat er ook momenten mogen zijn waarop het eens niet lukt. Ik zag een psychologe en de begeleiders vonden dat daarmee de kous af was. Zij wilden daar precies allemaal niks mee te maken hebben. Maar toen de psychologische hulp dan gestopt was, was er een zwart gat dat de begeleiders niet konden/wilden invullen. Natuurlijk moet ik erbij vermelden dat ik volop mijn achterstallige puberteit aan het goed-maken was en misschien in die context ook niet de gemakkelijkste was. (Gwendoline)

Participeren als groeiproces naar zelfstandigheid

Deel-hebben en mee-doen aan de hulpverlening is een interessant leerproces. Dat is niet alleen zo voor mensen die professioneel met de hulpverlening verbonden zijn. In de eerste plaats ook voor de jongeren zelf. We schrijven gemakkelijk hoe belangrijk het is om te luisteren naar jongeren en om rekening te houden met hun mening. Maar dat gaat allemaal niet vanzelf. Jongeren moeten de kans krijgen om daar naartoe te groeien. We weten immers allemaal - uit eigen ervaring - dat het niet makkelijk is te zeggen wat je denkt, voelt, nodig hebt, verlangt. Terwijl opkomen voor jezelf en initiatief nemen belangrijke competenties zijn om in de samenleving overeind te blijven. Dat onderstreept dat het belangrijk is om van kleins af te zorgen voor een participatief klimaat op alle niveaus.

Het leren onderhandelen, een mening vormen en uiten, compromissen zoeken… is een leerschool die ook in het latere leven van pas komt. Het is een uitdaging voor jezelf te leren opkomen, met respect voor de anderen. (Anne)

Want wanneer de hulp wegvalt - na de meerderjarigheid of al vroeger - wordt verwacht dat je zelf je leven in handen neemt, dat je beslissingen kan nemen en autonoom je plaats vindt in de samenleving, dat je verantwoordelijkheid kan opnemen voor je eigen daden. Wanneer alles altijd in je plaats is beslist, wordt dat een moeizame zoektocht.

Ik vind dat het van bij het begin van mijn begeleid- wonen -periode helemaal anders had moeten lopen. Ze deden alles voor mij. Zelfs de afspraak met de dokter maken enzo. En nu durf ik niet eens naar de dokter te gaan, want ik heb dat nooit geleerd. Ik maak nooit afspraken. Ik ben ook niet gemotiveerd om naar het OCMW te gaan ofzo. Ze hadden me moeten zeggen 'Hier, bel zelf'. Ik ben mijn OCMW-steun kwijt geraakt door gewoon niet te gaan. (Said)

Als de hulpverlening erin slaagt je hierop voor te bereiden, is dat een heel belangrijke houvast tijdens je verdere parcours. Participatie is dus een middel om jongeren mee te vormen tot veerkrachtige en zelfstandige individuen.

Het is al een tijdje geleden dat ik in een jeugdinstelling heb gezeten, ik was toen 14 jaar. Het was niet omdat ik iets verkeerd gedaan had, maar omdat het thuis niet zo makkelijk ging. Wat er allemaal gebeurd is doet er hier niet toe. Wat ik wel wil vertellen is dat ze mij daar enorm hebben geholpen. Ik was een enorm verlegen meisje, durfde totaal niet voor mezelf opkomen enzo... Stap voor stap werd

20130214_visietekst.indd 9 6/05/2014 12:00:20

ik begeleid om mijn zelfvertrouwen terug te winnen. Op mijn 17de moest ik terug naar huis en dat was een moeilijke stap. Ik stond intussen veel sterker in mijn schoenen en dat maakte een groot verschil. Ik heb veel te danken aan de begeleiders… (Cindy)

Door te participeren aan het beleid kan je een positieve bijdrage leveren aan de samenleving

Wanneer jongeren en jongvolwassenen hun ervaringen inzetten om mee te werken aan verbeteringen in de jeugdhulpverlening (participatie op beleids- of macro-niveau), dan leveren ze een positieve bijdrage aan de maatschappij. De leden van Cachet en Nevermind vinden het belangrijk hun ervaringen in te brengen om het voor jongeren die met jeugdhulp te maken krijgen, makkelijker te maken. Het biedt veel voldoening iets positiefs te kunnen doen met een moeilijke episode uit je leven en daar ook andere mensen mee vooruit te helpen.

We zijn er zeker van dat heel wat (ex)cliënten gemotiveerd zijn om via eigen getuigenissen te participeren op macro-niveau. Er is echter nog heel wat werk aan de winkel om de nodige voorwaarden te scheppen zodat bestaande drempels worden gesloopt. Heel wat van die drempels worden verder in de tekst besproken.

Participatie is een internationaal erkend recht

Mensen hebben het recht betrokken te worden bij beslissingen die op hen betrekking hebben. Ook jongeren hebben recht op inspraak en participatie. Artikel 12 van het internationaal verdrag inzake de rechten van het kind stelt dit. We vinden dit recht opnieuw terug in het decreet rechtspositie van de minderjarige. Vaak wordt dit argument als eerste , als 'stok achter de deur', vermeld om hulpverleners te stimuleren om ermee aan de slag te gaan. Voor ons – jongvolwassenen met jeugdhulpervaring - is de wettelijke verankering een bevestiging voor het feit dat participatief werken in de jeugdhulpverlening belangrijk is. Het wordt echter niet belangrijker doordat het een recht is. We zouden het wel fijn vinden als jongeren dit recht ook kunnen doen gelden en zouden weten hoe ze dat moeten doen.

2. Meerwaarde voor hulpverleners

Gemotiveerde cliënten maken betere hulpverlening

Onderzoek heeft uitgewezen dat het belangrijkste aspect in de hulpverlening de kwaliteit van de relatie is, eerder dan de acties die de hulpverlener onderneemt. Een goede relatie is dus het fundament waarop (vraaggerichte) interventies een goede kans op slagen maken. Hulpverleners die participatief werken merken bovendien dat jongeren meer betrokken zijn bij de hulp, en die hulp ook makkelijker aanvaarden. Wanneer jongeren gemotiveerd zijn om de problemen samen aan te pakken, dan komt dat natuurlijk de hulpverlening zelf ten goede.

Er is een tijd geweest dat men al te gemakkelijk dacht in plaats van de jongere en in plaats van de ouders. En misschien gebeurt dat vandaag soms nog. Omdat men ervan uitging dat men het wel het beste wist, dat men wel wist wat goed was voor de jongere. Maar dan zit je soms met jongeren die zich niet goed voelen in de hulpverlening. Die zeggen 'Goh, eigenlijk is dit toch niet echt wat ik wil.' En het is toch heel belangrijk dat je cliënt gemotiveerd is. Dat kan maar door ze van bij het begin te betrekken en constant samen te reflecteren over waarmee je bezig bent. Eerst nadenken, en dan doen, dus. Transparantie vind ik ook een belangrijk uitgangspunt bij het participatief werken.

20130214_visietekst.indd 10 6/05/2014 12:00:20

Transparantie wil zeggen dat iedereen weet wat er gebeurt en waarom dat gebeurt. Als jij niet weet waarom ik een aantal dingen doe, en omgekeerd, dan is er geen sprake van betrokkenheid.' (CLB)

Hoe meer mensen mee zijn, hoe minder strijd. (Pleegzorgdienst)

Maatwerk door participatie

Participatief werken is de enige manier om te komen tot aangepaste hulp, tot maatwerk. Je kan de hulp niet afstemmen op je cliënt als je niet weet hoe hij tegenover zijn situatie, zijn context en de hulpverlening staat.

Als je met cliënten werkt, is dat altijd een heen- en weer beweging. Niemand heeft de waarheid in pacht. Ik heb al veel opleidingen genoten, maar in geen enkele wordt een hulpverlening beschreven die voor iedereen goed is. Maatwerk is eigenlijk een stuk afstemmen en bevragen wat mensen echt nodig hebben. Zoeken naar 'werkt hetgene we nu doen wel of niet voor u en voor mij?' (Thuisbegeleidingsdienst)

Het is zo belangrijk te zoeken naar wat voor dat kind of voor die jongere de beste manier is om met mij te kunnen praten over wat ze allemaal door maken. Misschien dat sommigen goed kunnen praten maar dat anderen liever een liedje laten horen om te tonen hoe ze zich voelen. Anderen willen misschien uittekenen hoe zij het zien, of samen een dagboek schrijven. Het kan vanalles zijn, uiteindelijk is het belangrijkste dat je aansluiting vindt bij dat kind en die jongere.' (CAW)

Door positieve betrokkenheid problemen voorkomen

Jongeren geven zelf aan dat hulpverleners en diensten die te weinig participatief werken, hun eigen werking ondergraven. En dat dit zich soms ook laat voelen in het gedrag van jongeren. Nóg een reden (zij het niet zo'n positieve) om participatie serieus te nemen.

Op een gegeven moment was de sfeer in de instelling heel slecht. We hadden allemaal het gevoel dat er niet naar ons werd geluisterd. In die periode sneuvelde er elke dag wel een raam. Iedereen die aandacht nodig had, wist niets beters dan die aandacht op een agressieve manier te vragen.' (Naima)

Iedereen keerde zich tegen de begeleiders. Het uitpraten in groep is nooit gebeurd. Ik denk dat ze daar schrik voor hadden. Uiteindelijk is dat allemaal uit de hand gelopen. Die voorziening heeft zelfs haar deuren moeten sluiten. (Koen)

3. Meerwaarde voor het beleid

Participatie is een voorwaarde voor een vraaggestuurd aanbod

Openheid voor de inbreng van kinderen en jongeren kan een totaal ander licht werpen op een probleem en de oplossingen daarvoor.

Waar vroeger het aanbod centraal stond, zien we thans een evolutie naar een vraaggestuurd aanbod. Daarbij stuurt de behoefte de zorg en het zorgaanbod aan. In de Integrale Jeugdhulp is dit een belangrijke pijler.

20130214_visietekst.indd 11 6/05/2014 12:00:20

Het beleid zorgt voor een aanbod, structuren, regelgeving, financiering. In de ideale situatie is dit alles afgestemd op de vragen en de behoeften van cliënten. In die zin heeft de overheid er alle belang bij cliënt-participatie op beleidsniveau ernstig te nemen en er voldoende inspanningen voor te leveren om deze mogelijk te maken.
Beslissingen worden vandaag nog te veel genomen vanuit een eenzijdig perspectief: vanuit het kader van de hulpverlening, voorzieningen en het beleid. Het perspectief van kinderen en jongeren is minstens even-waardig, onmisbaar en complementair. Maar het vindt nog te weinig ingang in het beleid van de jeugd-hulpverlening. En dat is jammer, want wanneer beleidsbeslissingen meer zijn afgestemd op de noden van cliënten, dan worden ze meteen ook meer legitiem en aanvaardbaar, voor alle betrokkenen.

Participatie moet ook een beetje 'naar beneden sijpelen': van het beleid naar de andere niveaus, tot op het werkveld. Nu zie je dat er op het werkveld wel heel wat gebeurt, maar dat geraakt dan weer niet naar boven. Het is logischer dat het op alle niveaus zit, dat het zo ook wat wordt gestroomlijnd. Het beleid kan dan ook logische lijnen uitzetten en ondersteuning bieden. Maar dan moeten ze er eerst wel zelf werk van durven maken. Het beleid moet het goede voorbeeld geven en het kader scheppen. (Anne)

4. MEERWAARDE VOOR DE SAMENLEVING

PARTICIPATIE ALS LEERSCHOOL VOOR ASSERTIVITEIT EN ZELFSTANDIGHEID

Bij participatie gaat het er ook om dat kinderen en jongeren actieve burgers in de samenleving worden, dat ze kunnen opkomen voor zichzelf, initiatief kunnen nemen, verantwoordelijkheid kunnen dragen.
Als ze door omstandigheden die vaardigheden niet thuis kunnen opdoen, dan heeft de hulpverlening hierin een belangrijke rol te spelen. Spijtig genoeg wordt er in de hulpverlening nog veel in de plaats van kinderen en jongeren gedacht en gehandeld, en krijgen cliënten niet altijd de ruimte om mee na te denken en zo te oefenen in het opnemen van verantwoordelijkheid, taken en rollen.

Participatief werken met jongeren heeft nochtans een belangrijke preventieve waarde. We geloven er rotsvast in dat participatie één van de elementen is om te vermijden dat jongeren na hun traject in de jeugdhulpverlening in een maatschappelijk kwetsbare positie belanden. Een positie waarbij ze veelvuldig beroep moeten doen op hulp en ondersteuning voor volwassenen (OCMW, schuldbemiddeling, woonbe-geleiding…).

Toen de hulpverlening stopte heb ik nog een hele weg alleen moeten afleggen. Niemand heeft me daarvoor verwittigd. Ik kon met mijn frustraties nergens terecht of ik kon ze althans niet meer uiten zoals ik gewoon was. In de instelling kon ik eens uitbarsten en huilen of dingen kapot gooien, alles wat hielp om mijn frustratie uit te roepen. Men vond dat daar precies normaal. Maar in de realiteit is dit heel wat andere koek, je kan je niet zomaar veroorloven om dingen stuk te maken omdat je een verantwoording moet afleggen aan anderen, hiermee bedoel ik dan een ruit stukslaan of een spiegel van de badkamer. Dat kan gewoon niet. Dat was voor mij de grootste confrontatie met de realiteit en op die momenten besefte ik dan wel van 'shit, Salima, hier moet ge echt iets aan doen!' Ik wou dat ze me vroeger al hadden geleerd dat zo'n gedrag niet werkt in de gewone samenleving…(Salima)

20130214_visietekst.indd 12 6/05/2014 12:00:20

III. PARTICIPATIEF WERKEN, HOE DOE JE DAT?

De belangrijkste vraag ligt er nog: participatie, hoe doe je dat? Wat zijn voorwaarden? Wat werkt wel en wat werkt niet?

Wat zou het handig zijn als we een pasklaar recept konden geven voor succesvol participatief werken! Jammer genoeg bestaat daarvoor geen kant en klare handleiding. Participatief werken is een voortdurend zoekproces. Participatief werken vraagt in de eerste plaats een bepaalde mentaliteit, een basishouding.

1. VERTREKKEN VANUIT EEN PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Begeleiders met een participatieve basishouding weten dat oplossingen doorgaans niet in cursussen of handboeken zijn terug te vinden. Als ze vast zitten in een hulpverleningstraject, gaan ze eerst de dialoog aan met de jongere. Merken ze dat praten niet lukt, dan zoeken ze andere expressievormen. Zoeken, experimenteren en reflecteren zit hen in het bloed.

Die basishouding omvat onder andere volgende ingrediënten:

Zelfreflectie en zelfrelativering

Centraal staat de bereidheid van de hulpverlener tot zelfreflectie. Dit is de bereidheid om vanuit een zoekende, onwetende houding en een kritische instelling naar zichzelf als begeleider te kijken.
De hulpverlener beseft dat hij alleen niet kan weten hoe het hulpverleningstraject moet uitgestippeld worden. Hij gaat daarom steeds in samenspraak met de jongere op zoek naar de aanpak die het beste aansluit bij de persoon waarmee hij werkt. Hij probeert en experimenteert in een proces dat nooit stopt.

Natuurlijk heb je van alles geleerd in je opleiding. Maar het is toch helemaal anders om, zeker vanuit de schoolloopbaan, om dan in de praktijk te staan, echt in die leefwereld, één op één en in groep. (Lies)

Authenticiteit

Al komt de hulpverlener uit een heel andere context, toch staat hij open voor de leefwereld van de jongeren waarmee hij werkt. Hij moet zijn eigen afkomst daarvoor niet verloochenen: hij bewaart zijn authenticiteit en durft van daaruit ook de ontmoeting en de confrontatie aan te gaan.

De rugzak: durf te kijken naar je eigen verleden, je eigen waarden en normen. Durf ook te kijken naar waar je zelf vandaan komt, naar wat jij meedraagt, naar wat jij belangrijk vindt. Je moet dat niet van je afschuiven. Verschillende begeleiders hebben een verschillende aanpak door wie ze zijn. Je moet de jongeren daarvan bewust maken: iedereen is nu eenmaal anders. (Sofie)

Gelijkwaardigheid en wederkerigheid

De jeugdhulpaanbieder benadert de jongere als gelijkwaardig, in een wederkerige relatie. Hij speelt zijn machtspositie niet uit en hij verschuilt zich niet achter zijn functie. Gelijkwaardigheid en wederkerigheid houden ook in dat hulpverleners en jongeren beslissingen samen nemen, in dialoog en vol-

20130214_visietekst.indd 13 6/05/2014 12:00:20

waardig partnerschap. Samen zijn ze verantwoordelijk voor het slagen van het hulpverleningstraject.

Jij als jongere moet ook je verantwoordelijkheid nemen om dingen aan te kaarten die jij belangrijk vindt. Je moet mee denken en mee beslissen over je leven. Je moet op de tafel kloppen of met de deur slaan als de werkers je over het hoofd zien. Je moet samen op pad gaan en op regelmatige basis eens stoppen en je afvragen of je nog goed bezig bent en of er zaken dienen te veranderen. (Gwendoline)

Nabijheid

De jeugdhulpaanbieder toont een duidelijk, betrokken engagement ten aanzien van de cliënt. Hij begrijpt dat afstand vertrouwen in de weg staat en geen goede basis is om samen aan de slag te gaan. Hij probeert dicht bij de jongere te staan.

Ik vind het belangrijk dat de hulpverlener dicht bij mij staat. Ge moet daarmee kunnen lachen en wenen, ge moet daartegen kunnen roepen en soms zelfs kunnen zeggen: "ik haat u." Het moet vooral ook een vertrouwenspersoon zijn, iemand die ge helemaal kunt vertrouwen. (Katrien)

Krachtgericht werken

De jeugdhulpaanbieder focust niet enkel op problemen, ook op krachten. De hulpverlener heeft oog voor het potentieel en de talenten van jongeren.

Je ziet altijd op je problemen en als je zinvol bezig bent, dan vergeet je je problemen. Als je samen werkt aan iets, dan creëer je een andere sfeer, dan gaat het niet perse over wat je allemaal hebt meegemaakt, maar dan ben je samen aan iets aan het werken dat een meerwaarde heeft. Dan leer je samen werken en naar elkaar luisteren. Dan is het niet dat je een band hebt omwille van problemen, maar omdat je samen met iets positiefs bezig bent. (Lies)

Stimuleren, motiveren, ondersteunen, coachen

De hulpverlener legt de lat hoog genoeg. Hij ziet het beste in de jongere en stimuleert, motiveert, ondersteunt en coacht de jongere om dromen en ambities na te streven. Hij moedigt de jongere aan om maximaal gebruik te maken van zijn talenten. Alle leer- en groeikansen worden aangegrepen.

De begeleider als coach: hij vraagt wat de jongere wil en hoe. De jongere leert zelf de doelen en de weg te bepalen. De coach helpt de doelen te formuleren en ondersteunt de jongere. (Gwendoline)

Ik vind dat begeleiders jongeren niet perse tot het uiterste moeten drijven, maar ook niet te snel content mogen zijn. Vaak zien ze veel te weinig, hebben jongeren veel meer potentieel dan wat er van hen verwacht wordt. (Anne)

De jongere zien en horen

De jeugdhulpverlener ziet en hoort de jongere, zoekt ook achter diens woorden naar wat signalen kunnen betekenen. Hij kan goed luisteren en gaat ook aan de slag met wat hij ziet en hoort.

Vanuit de school werden heel wat signalen opgevangen en men probeerde dan ook tijdens oudercontacten hierop in te gaan. Zonder het gewenste resultaat dan wel. Uiteindelijk werd het comité voor bijzondere jeugdzorg ingelicht. Daar moesten we op gesprek komen en er werd afgesproken dat er thuisbegeleiding ging opgestart worden. Wat ook geen resultaten boekte daar de mensen nooit bin-

20130214_visietekst.indd 14 6/05/2014 12:00:21

nen mochten van ons mama. Mijn zus werd toen ook even opgenomen in een OOC. Dit zogenaamde zoektraject heeft jaren aangesleept tot op een bepaald moment de situatie echt te gevaarlijk voor mij en mijn zus werd waardoor ik zelf op zoek ben gegaan naar hulp. Ik kon niet rekenen op het comité aangezien zij niets deden om mijn situatie beter te maken en ik begrijp tot op vandaag de dag nog steeds niet waarom we niet bij de BC of de JRB terecht zijn gekomen. Uiteindelijk ben ik dus zelf (!) bij een instelling moeten aankloppen. Zij hebben het bij het comité informatie gevraagd en na een dikke week wachten mocht ik daar gaan wonen. Ik was toen 17 jaar oud. (Gwendoline)

Doelgerichtheid

De hulpverlener heeft een doel, een richting. Deze wordt in dialoog met de jongere gezocht en kan onderweg flexibel worden bijgestuurd.

Wat zijn de doelen? Waar willen we naartoe? Hoe gaan we daaraan werken? Die vragen worden nog te weinig gesteld in de hulpverlening! (Said)

2. STEEDS OOG HEBBEN VOOR DREMPELS

Heel wat drempels kunnen roet in het eten gooien als je participatief wil werken. Drempels doen zich voor op alle niveaus: op beleidsvlak, in diensten en voorzieningen, bij hulpverleners en bij jongeren.

Enkele mogelijke drempels:

OP NIVEAU VAN DE ORGANISATIE

- Soms worden belangen van de dienst boven die van de cliënt geplaatst omwille van praktische of organisatorische redenen.
- Wanneer structuren al te rigide zijn, is flexibel inspelen op noden niet mogelijk.
- Wanneer een gedeelde en gedragen visie bij directie en hulpverleners ontbreekt, wordt het lastig.
- Tijdsdruk/werkdruk maken het lastig nog voldoende aandacht te besteden aan participatief werken.

OP NIVEAU VAN COMMUNICATIE

- Kinderen/jongeren begrijpen soms de gegeven informatie niet.

OP NIVEAU VAN VEILIGHEID EN VERTROUWEN

- Kinderen/Jongeren voelen zich soms geïntimideerd door de (leef)groep en durven niet voor hun mening opkomen in groep.
- Kinderen/jongeren hebben soms hun vertrouwen in de hulpverlening verloren.
- Als het niet klikt tussen de hulpverlener en het kind/de jongere, dan kan er niet participatief wor den gewerkt.
- Soms heeft men angst voor de gevolgen van participatief werken. Die angst kan bij alle betrokken partijen spelen.
- Kinderen of jongeren kroppen hun gevoelens soms op omdat ze geen manier vinden om ze te uiten.

20130214_visietekst.indd 1 6/05/2014 12:00:21

OP NIVEAU VAN DE WERKWIJZE VAN HULPVERLENING

- Kinderen/jongeren voelen zich niet altijd verbonden met de doelstellingen van de hulpverlening.
- Sommige kinderen/jongeren ondergaan passief de hulpverlening en lijken niet geïnteresseerd in participatie-pogingen.
- Soms vinden kinderen/jongeren geen aansluiting bij de methodes van inspraak en participatie (Culturele) verschillen maken het niet makkelijker.
- …

Dit zijn een paar voorbeelden. Het lijstje mogelijke drempels is eindeloos. Je kan ze maar op het spoor komen door er steeds oog voor te hebben, door altijd kritisch te zijn voor participatie-pogingen en de juiste, evaluerende vragen te stellen wanneer het mislukt of moeilijk loopt.

Ik hield vanalles achter voor de begeleiding. Ik smoorde veel, eigenlijk liep het helemaal niet goed, maar ik deed alsof alles prima ging, en daar kwam ik mee weg. (Said)

Ik dacht: ge doet maar! Het kon me uiteindelijk allemaal niks meer schelen wat er werd beslist. Ze begrepen mij daar toch niet, en ik had geen goesting meer om het uit te leggen ook niet. (Kenny).

Als we jongeren mee laten nadenken over activiteiten, dan komen daar meestal onmogelijke of dure dingen uit. En dat is lastig hé, want als we dan zeggen dat het niet kan, dan lijkt het of we geen rekening met hen willen houden. Maar sommige dingen zijn budgettair gewoon niet mogelijk. (residentiele voorziening)

Ze hadden daar een paar keer per jaar een sluitingsweekend. Dan sluit de voorziening. Dat is om het personeel hun overuren te laten opnemen denk ik. Maar dan moesten wij wel een oplossing zoeken. We moesten dan een plek zoeken waar we in het weekend naartoe konden. Ik vond dat altijd vreselijk. Thuis kon ik niet terecht dus moest ik daar vrienden voor lastig vallen. Ik deed soms alsof ik vertrok, maar kwam dan toch terug, want ik had de sleutel van mijn TCK. Eigenlijk was dat een gevaarlijke situatie . Stel dat daar dan brand uitbreekt ofzo, en niemand wist dat ik daar zat. Daar zou toch iets aan gedaan kunnen worden? (Gwendoline)

3. GOED INFORMEREN ALS BASIS VOOR PARTICIPATIE

Een wezenlijk onderdeel en een voorwaarde voor participatie is dat de cliënt goed geïnformeerd is over alles wat zijn situatie en zijn hulpverlening betreft (mee-weten!). Ook de regels die de dienst oplegt, de procedures en de rechten van de cliënt moeten van bij de start tot de afloop van de hulpverlening voor alle betrokkenen duidelijk zijn.
Het gaat er bovendien niet alleen om die informatie te geven, de essentie is dat ze ook begrepen wordt.

Ze hebben mij dat wel eens uitgelegd, wat mijn rechten zijn enzo. Dat was tijdens de intake. Maar ik had toen wel andere dingen aan mijn hoofd. Ik heb ook zo'n boekje gekregen daarover. Ik heb dat eens efkes bekeken. Dan: hup de vuilbak in. Eigenlijk weet ik niet juist welke rechten ik heb nee. (Silvy)

Om de zoveel tijd zeiden ze: de consulent komt. Ik wist eigenlijk niet wat dat was, een consulent, een

20130214_visietekst.indd 2 6/05/2014 12:00:21

jeugdrechter… en dan liep er ook een man bij die naar de kinderen luisterde, en ze steunde tijdens rechtszaken. Eigenlijk begrijp je dat niet als kind. Na een tijd weet je wel dat de consulenten info moeten doorgeven aan de jeugdrechter enzo, maar je weet nooit goed wat de bedoeling is van al die gesprekken. (Elly)

Ze geven je wel wat mogelijkheden, maar ze laten u niet zien hoe ver je kan geraken. Op die manier word je klein gehouden. Ik heb zo ook niet de richting op school kunnen volgen die ik eigenlijk wilde, en daarom ben ik later opnieuw gaan studeren. (Kenny)

Ik had altijd de vraag 'Waarom zit ik hier?'. Het antwoord was altijd 'Omdat uw mama niet nee kan zeggen'. Wat betekende dat? Begrijp je dat ik nood had aan een deftige uitleg om te weten wat er nu echt meespeelde? (Katrien)

Er is heel wat informatie die je als hulpverlener aan de jongere wilt of zelfs moet bezorgen. Doe dat op een aangepaste manier en herhaal belangrijke informatie geregeld.

Denk eraan dat de jongere misschien ook wel behoefte heeft aan informatie waar jij niet altijd spontaan aan denkt. Het gaat er ook om te bevragen welke bijkomende info de cliënt zelf misschien graag zou ontvangen. Als je niet mag weten wat je wil weten, heb je als jongere ook geen oor meer naar wat je zogezegd wél zou moeten weten.

Toen ik in de instelling zat, was ik heel bezorgd over hoe het met mijn zusjes ging, die woonden nog thuis. Ik vond het jammer dat de gezinsbegeleidster daar amper iets over vertelde tegen mij. Ook als ze met mijn ouders was gaan praten, was ik heel benieuwd wat er daar gezegd was, maar daar werd aan mij amper iets over verteld. (Anneleen)

Ik stelde veel vragen toen ik 17, 18 jaar was. Ik had veel behoefte aan praten (dat heb ik nu eigenlijk nog). Ik vind het ook normaal om op die leeftijd met veel vragen te zitten: zou het goed zijn als ik daar ga wonen of zou ik beter iets anders zoeken? Zou ik beter gaan werken of toch voort studeren? Of een combinatie? Als ik met die vragen kwam, dan werd er al rap gezegd dat ik te veel aandacht zocht. Ze vonden dat ik die vragen maar voor mezelf moest houden. Ik snap dat ook wel: er zijn weinig begeleiders en die moeten hun tijd verdelen, maar dat mag niet ten koste gaan van mensen. (Elly)

Informeren betekent ook motiveren waarom bepaalde regels of procedures er zijn, waarom bepaalde beslissingen worden genomen.

Als je regels niet begrijpt, dan sta je er ook niet achter. (Gwendoline)

En tot slot speelt de manier van informeren uiteraard ook een rol. Een bureauruimte, een folder…zijn misschien niet direct de meest efficiënte plaats en methode om informatie over te brengen. Het gaat erom creatief te zijn in het bedenken van manieren waarop informatie het beste blijft hangen en het best wordt begrepen door kinderen en jongeren.

Vanuit Cachet vzw horen we geregeld van jongeren die in een instelling zitten, dat ze niet weten wat hun rechten zijn. Dat verbaast ons, want hulpverleners vertellen ons dat ze jongeren daarover heel goed informeren. Daarom hebben we nu een project lopen waarin we samen met jongeren bekijken

20130214_visietekst.indd 3 6/05/2014 12:00:21

wat hun rechten zijn. We zoeken voorbeelden uit hun eigen hulpverleningssituatie en zoeken ook samen uit wat ze kunnen doen als ze vinden dat die rechten geschonden worden. Deze groep jongeren zal in een latere fase filmpjes maken waarin ze zelf uitleggen wat de rechten zijn van minderjarigen in de integrale jeugdhulpverlening. Die filmpjes kunnen dan worden gebruikt voor jongeren die in de jeugdhulp zitten. (Cachet vzw)

4. VOORWAARDEN OPDAT JONGEREN KUNNEN MEE-DENKEN

MEE DENKEN OVER HET EIGEN HULPVERLENINGSTRAJECT (MICRO)

Mee nadenken over je eigen situatie en de hulpverlening die daar het best bij aansluit, is voor jongeren een hele uitdaging.

Ik was er helemaal niet in geïnteresseerd om mijn mening te geven. Ik zat nog te dicht in mijn verhaal. Ik kon en wilde er niet over praten. Ik dacht 'jij bent de hulpverlener, los het maar op.' (Kenny)

Ik wil niet slecht praten over de hulpverlening, want ik had het veel slechter gehad als ik thuis had moeten blijven. Maar op een bepaalde manier hebt ge altijd volwassener moeten zijn dan ge zijt. Op mijn 12 moest ik al in de rechtbank zitten en met mijn problemen omgaan en erover praten en uw ding zeggen. En dat werd in de instelling ook verwacht hé, dat ge dat doet, met alle opvoeders. Ge moet dat maar kunnen hé. Er komt een stagiaire voor 2 maanden: dan moet je daarnaar luisteren, een nieuwe opvoedster: moet je terug heel je verhaal aan doen. Je moet jezelf constant voorstellen aan een ander. Op de duur stootte ik me af van nieuwe mensen. Ik had er genoeg van. (Elly)

Kan je jongeren verplichten om mee na te denken? Waarschijnlijk niet. Je kan hen er wel op wijzen hoe belangrijk het is om dit niet enkel aan hulpverleners over te laten. Tegelijk helpt het om de voorwaarden te creëren die participatie vergemakkelijken voor jongeren. Voor sommige jongeren is praten misschien niet de meest aantrekkelijke manier, en moet er bijvoorbeeld gezocht worden naar andere expressievormen. We zijn van mening dat hiermee best zo vroeg mogelijk gestart wordt; vroeg geleerd is oud gedaan!

Bij pubers is het dikwijls echt heel moeilijk om er iets uit te krijgen. Maar we hebben hier een creatieve ICT-er in ons team, en die heeft eens een computergame gemaakt, waarbij jongeren op een aantal vragen moesten antwoorden om naar een volgend level te kunnen. Dat was echt verbazingwekkend om te zien hoe jongeren dan antwoorden gaven die ze in een gewoon gesprek nooit hadden gegeven. (residentiële voorziening BJB)

Praten vind ik nogal 'close'. Ik voel me veel beter op mijn gemak als ik kan mailen, of smsjes kan sturen. Dan moet je mensen ook niet in de ogen kijken. (Clarice)

In ieder geval hebben heel wat jongeren een duwtje in de rug nodig vooraleer ze bereid zijn hun mening te geven, mee na te denken.

Jongeren geven ook aan dat ze soms schrik hebben voor de gevolgen van hun mening, klacht of idee. Daarom praten ze uit loyaliteit anderen soms naar de mond. Ze hebben bevestiging nodig over het feit dat het goed is om een eigen mening te hebben, en dat men daar zeker niet op wordt afgerekend.

20130214_visietekst.indd 4 6/05/2014 12:00:21

Hulpverleners moeten je behandelen als een volwaardig en gelijkwaardig persoon en je serieus nemen. Ze moeten de jongeren laten voelen dat het OK is om iets te willen. (Anneleen)

Het is aan de jongere om sterk genoeg in zijn schoenen te staan om met iets naar de begeleiders te stappen. Maar hoe wordt een jongere sterk genoeg? Door een goede begeleiding! Als je goed begeleid wordt, dan leer je in je eigen kracht te staan. (Lies)

Er worden soms foute afspraken gemaakt rond bezoekrecht. Zo werd er door de jeugdrechter beslist dat ik iedere week een dag naar mijn ouders moest. Tja, ik zat daar op de rechtbank, ik had mijn ouders al jaren niet meer gezien. Ik was 12 jaar toen. Ik had schrik om ze te kwetsen en ik heb toen gezegd: ik wil ieder weekend naar mijn ouders. Tegelijk zei mijn binnenste: alstublieft sta dat niet toe!! Dat is toen wel goedgekeurd en zo ben ik een half jaar lang elk weekend schreeuwend naar huis gegaan. De gruwelijke dingen die er thuis gebeurden, daar geloofde niemand iets van want de afspraak was: ik mocht 1 keer in de week naar huis en ik had er zelf naar gevraagd. Achteraf ben ik daar heel boos van geworden, ik heb er littekens aan over gehouden. Uiteindelijk heb ik leugens moeten verzinnen om niet meer te moeten gaan. Dat is eigenlijk heel erg, dat je op die leeftijd al moet liegen om jezelf te beschermen.(Elly)

Jongeren én begeleiders geven mee dat het soms makkelijker gaat om te praten buiten de nogal onnatuurlijke setting van de vergader- of bureauruimte.

Tom praat heel moeilijk over zijn gevoelens of zijn verlangens. Maar als ik hem op dinsdag met de auto ga ophalen van de sportles, dan praat hij honderduit. Hij voelt zich blijkbaar meer op zijn gemak als hij naast me zit, en ik ook op de weg geconcentreerd ben. Ik begrijp dat ook wel, het is voor een jongere eigenlijk veel normaler om in de auto bij te praten dan daarvoor op bureau te gaan zitten, op een bepaald tijdstip, met een hoop papieren en de PC erbij. (residentiële voorziening BJB)

Altijd als wij een belangrijk gesprek hadden, dan gingen we iets eten, of iets gaan drinken. Wij deden altijd iets plezants, zodat het niet overkwam als iets officieels, dat moest. (Naima)

Mee denken over de werking van de dienst of de voorziening (meso-niveau)

Participatie op meso-niveau kan over verschillende zaken gaan: over de regels die gelden in de dienst of voorziening, over de visie en werkwijze binnen de organisatie, over de activiteiten, de inrichting, de openingsuren, de maaltijden, … .

Jongeren kunnen tijdens individuele gesprekken hun mening geven over het reilen en zeilen binnen de dienst, maar vaak zijn er ook manieren om dit in groep te doen. Een ideeënbus of bewonersraad zijn daar voorbeelden van.

Pas op, de organisatie van formele participatiestructuren (zoals een bewonersraad) staat zeker niet garant voor kwaliteitsvolle participatie. Of de participatiestructuur succesvol is, hangt grotendeels af van de manier waarop ze functioneert. Wie bepaalt de agenda? Op welke manier worden jongeren gestimuleerd een inbreng te doen? Wat gebeurt er met de input van de jongeren? Een klassieke ‘vergadersetting’ is niet altijd de aantrekkelijkste formule, en ook het moment en de locatie van de bijeenkomst spelen een rol.

20130214_visietekst.indd 5 6/05/2014 12:00:21

Ik heb vorige week een klacht in de bus gestopt. Ik weet niet of die al gelezen is. Het zou kunnen dat die daar maanden blijft liggen. Een tijd geleden werd de bus nog eens geopend en toen bleek daar nog een briefje in te zitten van een meisje dat hier al lang weg is.(Clarice)

Hier in de gang hangt een ideeënbus, en dat werkt eigenlijk zeer goed. Wanneer jongeren met een idee, een vraag of een klacht komen over onze werking, dan zeggen we ook altijd 'schrijf dat eens op en stop het in de bus'. Wij maken er ook een zaak van om elke week de bus te ledigen en op alle briefjes binnen de week een antwoord te geven. (residentiële voorziening BJB)

Formele participatiestructuren mogen in ieder geval de spontane initiatieven van jongeren om dingen aan te kaarten of aan te vechten, niet in de weg staan.

Als we iets willen zeggen dan horen we dikwijls: zeg dat maar op de vergadering donderdag! Maar misschien is het wel iets dringends en hebben we geen zin om dat op de vergadering te bespreken. (Nadia)

In een groep spelen bovendien altijd bepaalde dynamieken. Een (leef)groep in een residentiële voorziening bestaat uit een mix van jongeren met heel uiteenlopende (problematische) achtergronden. Ze zitten er elk met hun eigen verhaal en hebben er bovendien niet zelf voor gekozen daar samen te zitten. Wanneer de groepsdynamiek niet goed zit - wanneer er wordt gepest of wanneer enkele jongeren met een grote mond de hele groep beheersen - zijn constructieve bewonersvergaderingen niet mogelijk. Dan moet eerst aan de onderlinge verhoudingen worden gewerkt. Soms hebben jongeren ook nog heel wat te leren over constructief samen werken, over assertief opkomen voor je mening, over het respecteren van de mening van anderen, enzovoort.

Ik vind dat men in de jeugdhulp wat meer zou mogen werken met methodieken uit het jeugdwerk. Zeker in een residentiële setting werk je, naast je individuele begeleidingen, met groepen. Het is niet te onderschatten welke invloed die groep op de jongere heeft. Daar zou men best wat vaker mee aan de slag gaan, want de groep kan zowel een negatieve, maar ook een heel positieve impact hebben op individuen en er bestaat een heel arsenaal aan toffe en creatieve methodes om met zo'n groepen aan de slag te gaan. (Anne)

Ook hier: geen vaste recepten en een uitnodiging om vooral creatief te zoeken naar een goede manier die aansluit bij de jongeren waarmee je werkt. Niks zo verlammend als routine – tenzij natuurlijk voor die kinderen en jongeren die nood hebben aan een vaste structuur. Verder: leve de flexibiliteit en het experiment.

In voorziening X werken ze soms met een 'omgekeerde dag'. Tijdens zo'n dag leer je in elkaars schoenen kruipen (begeleiders en jongeren). Hieruit ontstaan nieuwe ideeën en het zet poorten open om tot gesprek te komen. Het is een goede inleefoefening om elkaar aan te voelen en een zicht te krijgen op wat er allemaal wringt, ook binnen de voorziening. (Gwendoline)

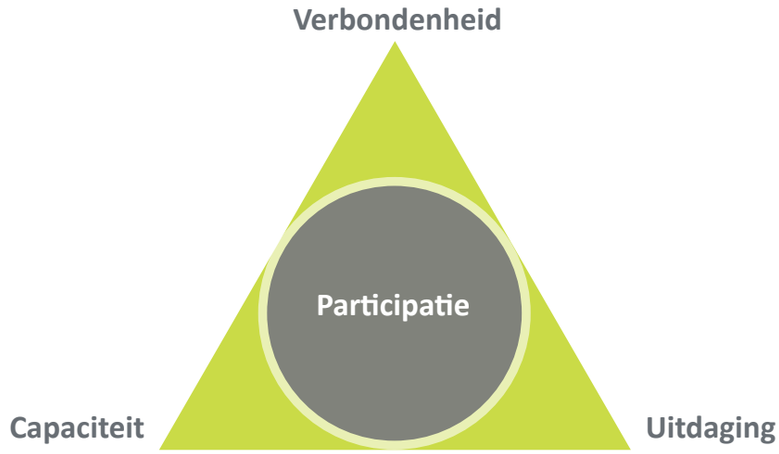
20130214_visietekst.indd 6 6/05/2014 12:00:21

Mee denken op beleidsniveau (macro)

VOORWAARDEN

Jongeren willen graag mee denken op beleidsniveau, niet voor de schone schijn, maar om er zo mee voor te zorgen dat er structureel dingen kunnen verbeteren. Het Decreet Integrale Jeugdhulp legt participatiemogelijkheden op beleidsniveau vast. Maar de praktijk leert dat dit geen garanties biedt op waarachtige participatie. Een aantal zitjes reserveren in een overlegplatform of commissie is absoluut onvoldoende!

De verplichting van hogerhand om participatie te organiseren, zorgt nu soms voor afstandelijke en weinig uitnodigende vormen van participatie. Meestal vallen jongeren dan nauwelijks of niet te verleiden daaraan mee te doen. De setting is immers niet aangepast; jongeren voelen er zich als een olifant in een porseleinen kast. Ook het taalgebruik staat vaak ver af van de leefwereld van jongeren. Bovenal twijfelen jongeren aan de oprechtheid van beleidsmedewerkers om daadwerkelijk naar hen te luisteren.
De participatie-driehoek3 geeft 3 basisvoorwaarden voor duurzame participatie op de verschillende niveaus: verbondenheid, uitdaging en capaciteit. Het is mee de taak van beleidsverantwoordelijken om ervoor te zorgen dat die drie dimensies voldoende aanwezig zijn.



VERBONDENHEID

Voelt de jongere zich verbonden met de thema's waar men rond werkt? Met de groep die hij vertegenwoordigt? Met de andere personen in het overleg? Als die verbondenheid er niet is, zal er ook weinig motivatie zijn om te participeren. Nuttige vragen om te stellen: kunnen jongeren ook zelf thema's op de agenda zetten? Is er aandacht voor een positieve vergadersfeer? Hebben de jongeren een klankbord om op terug te vallen?

UITDAGING

De deelname aan het participatie-traject moet voldoende uitdagend zijn. Zijn jongeren gebeten door het thema? Staan ze achter de doelstellingen? Zijn ze geïnteresseerd om op dit niveau mee te discussiëren? Nuttige vragen: zijn de jongeren betrokken bij het bepalen van de doelstellingen? Hebben zij zin om hier mee bezig te zijn? Voelen zij zich uitgedaagd?

CAPACITEIT

Wie participeert moet het gevoel hebben dat hij of zij iets kan betekenen, een meerwaarde kan bieden. Jongeren moeten erkend worden in hun capaciteiten (informatie, kennis, vaardigheden) om een waardevolle bijdrage te bieden. Ook onderstaande voorwaarden4 bieden een handige toetssteen bij het organiseren van overleg met jongeren.

---

3 De participatiedriehoek (Stroobants, Celis, Snick en Wildemeersch, 2001)

4 We vertaalden de aanbevelingen uit the Swindon People First Conyract (CCNAP, 30) en lieten 1 aanbeveling weg: 'You have to make minutes and agendas on tape if we want them'.

20130214_visietekst.indd 7 6/05/2014 12:00:22

1. Geef ons een stem en geef ons de vrijheid te zeggen wat we willen zeggen.
2. Luister naar onze inbreng en geef ons de tijd om te praten.
3. We willen niet deelnemen aan vergaderingen voor de schone schijn.
4. Geef ons een duidelijke uitleg waarom we worden verwacht deel te nemen.
5. Wees op voorhand al duidelijk over de mate waarin onze stem zal doorwegen bij beslissingen.
6. Als wij dat nodig vinden, moet ook een bijstandspersoon vergoed worden.
7. Gebruik woorden die wij verstaan.
8. Geef ons de mogelijkheid de vergadering te onderbreken als dingen niet duidelijk zijn.
9. Ieders onkosten moeten worden vergoed.

Het is heel wat: zorgen voor voldoende verbondenheid en uitdaging, er tegelijk over waken dat men zich aanpast aan de capaciteiten van jongeren, rekening houden met voorwaarden die in de kader hierboven staan opgesomd, … .

Cliënten, cliëntvertegenwoordigers, ex-cliënten?

Aangezien de lat voor het realiseren van participatie op macro-niveau hoog ligt, verbaast het niet dat men er vaak voor kiest te werken met een vertegenwoordiger, in plaats van jongeren zelf aan de vergadertafel uit te nodigen. Meestal zijn cliëntvertegenwoordigers van jongeren beroepskrachten. Dit zijn hulpverleners die beroepshalve met maatschappelijk kwetsbare jongeren in contact komen. Hun inbreng kan zeker interessant zijn. Maar ze moeten ook wel echt in contact staan met verschillende jongeren en hun eigen visie een beetje aan de kant kunnen schuiven. Anders kunnen ze die vertegenwoordiging natuurlijk nooit echt waarmaken.

Daarnaast pleiten we ervoor om ook een beroep te doen op (ex-)cliënten die als ervaringsdeskundigen een belangrijke bijdrage kunnen leveren vanuit het perspectief van de jongere.

Wij zitten erin, wij ervaren het allemaal. Het is niet altijd objectief hoe wij het zien. Het is daarom belangrijk dat de ex-cliënten hun mening kunnen geven. Zij hebben het allemaal beleefd en zijn daar klaar mee. Ze kunnen het misschien ook allemaal beter begrijpen en verwoorden dan degenen die er nog helemaal in zitten. Misschien zijn er ook ex-cliënten die vroeger iets hadden willen zeggen maar dat toen nog niet konden, en die het nu wel kunnen. En die nu ook de kans hebben om andere jongeren hiermee te helpen. Misschien hebben ze ook betere ideeën hierover, die wij nu nog niet hebben. (Nadia)

We zijn er van overtuigd dat heel wat (ex-)cliënten gemotiveerd zijn om met hun ervaring aan de slag te gaan. Maar dat gaat niet vanzelf en vraagt ondersteuning.

Het stimuleren en ondersteunen van zelforganisaties[5] en van organisaties die jongeren organiseren met het oog op participatie, draagt bij tot de versterking van de mogelijkheden voor minderjarigen om beleidsprocessen te beïnvloeden of thema's te agenderen. Deze zelforganisaties hebben potentieel een sterkere

5 In deze context bedoelen we daarmee organisaties waarvan de bestuurders en de leden zelf met jeugdhulp te maken hebben of te maken hebben gehad (als cliënt).

20130214_visietekst.indd 8 6/05/2014 12:00:22

stem en meer macht om bepaalde zaken op beleidsfora aan te kaarten, dan individuele minderjarigen. Dergelijke organisaties kunnen ook de functie van klankbord vervullen.

Als ik zelf mag dromen, dan droom ik dat jongeren uit de jeugdhulp, in elke regio de kans krijgen om andere mensen met die ervaring te ontmoeten. En dat er in elke regio ook met die ervaringen naar het beleid kan worden gestapt. (Gwendoline)

Soms denk je wel 'ik wil iets veranderen, ik ga een punt maken!'. Maar dat is moeilijk als je alleen staat. Ze nemen je misschien niet serieus… . Door andere jongeren te leren kennen die in een instelling zitten, weet je ook hoe het er op andere plekken aan toe gaat en kan je daar over nadenken. (Nadia)

Andere manieren om de beleving van cliënten op beleidsniveau te brengen

Er zijn heel wat creatieve manieren om de ervaringen en belevingen van jongeren in de jeugdhulp op beleidsniveau te brengen. De vertegenwoordiging in overlegplatforms, stuurgroepen en commissies is maar één manier. Jongeren zelf geven nog heel wat andere ideeën.

Er moeten veel meer laagdrempelige aanspreekpunten zijn waarlangs jongeren met klachten of dergelijke naar het beleid kunnen stappen. Het zou bijvoorbeeld een portaalsite kunnen zijn, waar ervaringsdeskundigen achter zitten, die de belangrijke dingen eruit kunnen filteren en kunnen meenemen op beleidsniveau. (Gwendoline)

Iemand van het beleid mag ook wel eens in een instelling komen. Zodat die ziet hoe je hier leeft, wat je hier doet. En dan kunnen de jongeren die daar zitten ook direct hun eigen mening geven. Want ze begrijpen denk ik niet hoe het eigenlijk echt werkt. Misschien komen ze wel eens zien, voor een rondleiding of zo, maar echt een volledige dag… Om te zien hoe jongeren met hun begeleiders omgaan en hoe het eigenlijk ineen zit? (Nadia)

Tegenwoordig is het 'evidence-based' werken wat de klok slaat. Maar wie onderzoekt er hoe de jongeren zich bij de hulpverlening voelen? Hoe zij het beleven en wat hun ervaringen zijn? Dat zou toch heel interessant zijn om daar meer onderzoek rond te doen? Kwalitatief onderzoek en peer-research worden nog veel te weinig benut. (Anne)

Het beleid werkt ook voorwaardenscheppend

Het beleid is niet enkel mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van cliëntparticipatie op beleidsvlak. Het kan er ook mee voor zorgen dat de voorwaarden op het werkveld gunstig zijn om te komen tot een participatief klimaat. Zo kan de overheid bijvoorbeeld onderzoek promoten naar de beleving van kinderen en jongeren in de jeugdhulp, of kan er meer geïnvesteerd worden in vorming, training en ondersteuning van hulpverleners. De overheid kan ook initiatieven ondersteunen die cliënten verenigen en versterken. Tot slot kan de overheid ook kwaliteitseisen opleggen met betrekking tot participatief werken en die op het terrein controleren, evalueren en bijsturen.

20130214_visietekst.indd 9 6/05/2014 12:00:22

Gedaan met de vrijblijvendheid

In welke mate de hulpverlening is afgestemd op de vragen en de noden van kinderen en jongeren, blijft erg vaak afhankelijk van de specifieke hulpverlener die men treft. Op die manier is participatie iets heel vrijblijvend, ondanks de wettelijke verankering. Dat zou niet mogen. De overheid is in de mogelijkheid een aantal garanties in te bouwen die ertoe kunnen bijdragen dat het recht op participatie wordt gerespecteerd en desnoods afgedwongen.

Participatie mag niet vrijblijvend zijn. Op beleidsniveau kan men ervoor zorgen dat er ook iets gebeurt met de inbreng van cliënten. Er zijn structuren nodig die ervoor zorgen dat de stem van jongeren serieus wordt genomen. (Sandy)

Ik wist amper wie mijn consulent was. Ik denk dat we die 1 keer hebben gezien. Dat was eerst een meneer, en dan is die weggevallen. Dan hadden we een vrouw, en dan hadden we wéér iemand anders. Ik denk dat we er drie verschillende hebben gehad. En ik denk dat we er twee van hebben gezien, een stuk of 8 jaar geleden. En voor de rest: nooit meer gezien, enkel één keer per jaar op de zitting in de jeugdrechtbank. Maar het is niet dat we er dan een gesprek mee hadden. Ik dacht nochtans dat consulenten de jongeren wél geregeld moeten zien. Zij zijn het toch die de beslissingen nemen? (Marie)

5. Mee beslissen

Mee beslissen over het eigen hulpverleningstraject (micro)

Participatie leidt tot niets als je wel je mening mag geven, maar wanneer ze daar nooit iets mee doen. (Naima)

Wanneer je goed geïnformeerd bent, de kans krijgt en grijpt om mee na te denken over je situatie en je begeleiding, dan is de volgende logische stap dat er ook rekening wordt gehouden met je mening in de beslissingen. Dat kan maar als de vorige stappen heel ernstig zijn genomen. Wanneer je onvoldoende geïnformeerd bent, en niet echt hebt nagedacht over alle aspecten die van belang zijn, dan kan je ook geen goede beslissingen nemen. En dat geldt natuurlijk voor alle partijen die bij de hulpverlening zijn betrokken. Zogenaamde participatie waar totaal geen gevolg aan wordt gegeven, is geen participatie, maar schijnparticipatie!

Dat klinkt heel logisch, maar er wordt nog te weinig bij stil gestaan. Het schrikt ook wat af: jongeren mee laten beslissen. Want is het niet zo dat hulpverleners net zijn opgeleid om beslissingen te nemen op basis van hún analyse van de situatie? Zijn kinderen en jongeren wel bevoegd om hierop te wegen? Wij vinden van wel. Het gaat opnieuw om een wisselwerking waarbij op basis van ieders mening en analyse beslissingen worden genomen. Het betekent zeker niet dat de mening van kinderen en jongeren altijd de doorslag zal geven. Het is een zoektocht naar compromissen, steeds met het belang van kinderen en jongeren voor ogen.

Wanneer er nooit rekening wordt gehouden met de inbreng van cliënten, en wanneer beslissingen die tegen hun mening ingaan niet voldoende worden gemotiveerd, dan leidt dat onvermijdelijk tot frustraties en tot een hulpverlening met weinig slaagkansen. Jongeren geven het op hun mening te geven wanneer daar nooit iets mee wordt gedaan en verliezen het vertrouwen in de hulpverlening. Een bijkomende opmerking is dat cliënten ook de mogelijkheid moeten krijgen om zich te laten ondersteunen als ze het gevoel hebben

20130214_visietekst.indd 10 6/05/2014 12:00:22

dat er beslissingen worden genomen die tegen hun belangen indruisen. Laat hierbij duidelijk zijn dat het niet volstaat gewoon het nummer van de Jo-lijn door te geven. De consulent zou hier een bemiddelingsrol kunnen spelen, maar niet iedereen die met jeugdhulp te maken krijgt, heeft een consulent of heeft er een band mee. Het komt erop neer procedures te installeren waardoor jongeren er niet alleen voor staan bij conflicten en waardoor ze weten waar ze terecht kunnen als ze steun nodig hebben.

Toen ik 15 was heb ik heel vaak gezegd dat ik niet meer naar huis wilde in het weekend. Ik had daar ook heel goede redenen voor. Men geloofde mij niet. Ik heb toen grote leugens moeten vertellen om te doen doordringen dat het ernstig was, wat daar thuis gebeurde. Het heeft heel lang geduurd voor men dat heeft ingezien en ik eindelijk niet meer moest gaan. Ik vind het nog altijd heel kwetsend dat er toen niks is gebeurd met wat ik ieder weekend vertelde. (Elly)

X was een begeleider die écht naar mij luisterde. Ze nam echt serieus wat ik vertelde, en als het erop aan kwam, dan verdedigde ze mijn mening ook bij de andere teamleden, zodat er ook gevolg werd gegeven aan wat ik belangrijk vond. Ze klopte op tafel voor mij bij wijze van spreken. Ik heb dat heel hard geapprecieerd. (Naima)

Ik ben zo een paar keer in de instelling dingen tegengekomen die voor mij ècht, ècht niet konden en dan ben ik gewoon naar de consulent gegaan... ik denk daar is maar ene weg, 'k hoop dat die man luistert en iets doet. Hij heeft eigenlijk, achteraf gezien, niks gedaan, behalve dan wel een luisterend oor geboden en met de voorziening contact genomen, maar die deden daar niks mee, dus daar was ik niet veel mee. Dus ja... maar ik had wel het gevoel van da'k bij hem iets kon zeggen. (Anneleen)

Soms denk je wel van: 'ik wil iets veranderen, ik ga een punt maken!'. Maar dat is moeilijk als je alleen staat. Ze nemen je misschien niet serieus. Ze denken: 'de ene dag zegt ze zo, de andere dag zegt ze iets anders', terwijl het wel over belangrijke dingen gaat. (Nadia)

Mee beslissen over de werking van de dienst of voorziening (meso)

Ook op meso-niveau staat of valt participatie met het geven van gewicht en gevolg aan de inspraak van kinderen en jongeren. Het installeren van een ideeënbus, een bewonersraad of andere inspraak-instrumenten heeft geen zin als er nooit iets wordt gedaan met de inbreng van de groep. Een vraag die diensten en voorzieningen zich moeten stellen is dan ook of men werkelijk bereid is om cliënten mee te laten beslissen over zaken die ze van belang vinden. Als dat niet zo is, dan zijn participatie-instrumenten verloren moeite.

Een bij uitstek participatieve methode om jongeren beslissingsruimte te geven zijn 'verbetergroepen'[6]. Een verbetergroep zou je als volgt kunnen omschrijven: het is een groep die bestaat uit de doelgroep (kinderen/jongeren) en professionelen (begeleiders/directie/…) die aan de hand van een probleemdefinitie, begeleid door een procesbegeleider creatief zoeken naar de beste oplossingen. Een verbetergroep is een werkgroep die tijdelijk wordt samengesteld om een door iedereen aangevoeld probleem te verbeteren. Creativiteit, gelijkwaardigheid en transparantie staan centraal. De oplossing die door de verbetergroep wordt voorgesteld, wordt ook uitgevoerd.

6 www.verbetergroepen.be

20130214_visietekst.indd 11 6/05/2014 12:00:22

Wij hebben zelfs ex-cliënten in onze Raad van Bestuur. Dat toont toch wel aan dat wij ook op het niveau dat beslissingen worden genomen, de cliënten heel serieus nemen. (voorziening BJB)

Toen onze instelling verhuisde, werd er een bordje met de naam op de deur geplaatst. Niemand van de groep wilde dat, want zo kon iedereen zien dat wie daar binnenging, in die instelling zat. We hebben ook genoeg gezegd dat we daar niet voor waren. Maar toch hangt dat bordje daar nog altijd. (Anneleen)

Wij gingen in de vakantie op kamp en wij wilden met de groep zelf kiezen waarheen. Maar eigenlijk was er heel weinig budget waardoor de bestemming niet echt een keuze was. Daarom werd er beslist dat wij het hele programma van het kamp zelf mochten invullen. Wij hebben dus met de groep alle activiteiten mogen bepalen. Daar heb ik nog altijd goede herinneringen aan, dat wij dat vertrouwen hebben gekregen. (Gwendoline)

Iedere week nemen wij de briefjes die in de ideeënbus belanden mee op de teamvergadering, en daarna bespreken we ze samen op de bewonersraad. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de suggesties. Als er dingen bij zijn die echt niet kunnen, dan leggen we dat ook goed uit aan de groep. Wij voelen dat ons systeem wel werkt zo, omdat de jongeren echt het gevoel hebben, dat we iets doen met hun inbreng. (residentiële voorziening BJB)

Het is intussen al zo'n 20 jaar geleden dat ik in een voorziening zat. Toen al zorgden de 'sluitingsdagen' voor veel miserie… En nu hoor ik dat dat systeem vandaag nog altijd bestaat? Welke gewicht geeft men dan eigenlijk aan de stem van de kinderen en jongeren? (Sandra)

In de groep was niemand tevreden over begeleider X. Hij kon met niemand echt een band aangaan. Wij hadden het echt niet voor hem. De directrice bleef maar zeggen dat het een heel goede opvoeder was. Ik geloof er niet in dat iemand die door niemand van de jongeren wordt geapprecieerd,toch capabel is in zijn functie. Als je met jongeren werkt is het toch het belangrijkste dat je met hen een band kan opbouwen? Dat ze je vertrouwen geven? Als je dat met geen enkele jongere kan, dan zit je daar duidelijk niet op je plaats. De noden van jongeren zouden moeten worden opgenomen in functieprofielen voor hulpverleners en moeten een rol spelen in de evaluatie van hulpverleners. (Anne)

Op beleidsniveau (macro)

Het betrekken van 'mensen met ervaring' maakt beslissingen meer legitiem en aanvaardbaar, ook voor cliënten zelf. (Anne)

Kinderen en jongeren mee laten beslissen op beleidsniveau… Dat klinkt wel heel ambitieus! Een beleid dat participatie serieus neemt, weet dat het beslissingsniveau niet bijkomstig, integendeel, cruciaal is. Jongeren vragen om op voorhand duidelijk te zijn over de mate waarin hun stem zal doorwegen bij beslissingen. Bij uitbreiding geldt dat ook voor hun vertegenwoordigers. Het is op het beslissingsniveau dat we merken welk gewicht aan participatie wordt gegeven en dat we echte participatie van schijnparticipatie kunnen onderscheiden.
Het is niet evident voor cliënten om tot besluitvorming te komen op beleidsniveau. Jongeren en hun vertegenwoordigers staan, als het erop aan komt, niet zo sterk aan de onderhandelingstafel.

20130214_visietekst.indd 12 6/05/2014 12:00:22

Er zijn verschillende actoren die op het beleidsniveau willen wegen. Denken we maar aan de subsectoren binnen Integrale Jeugdhulp. Dit zijn allemaal relatief goed georganiseerde hulpverleningsvormen die al jarenlang bestaan. Zij vertegenwoordigen heel wat diensten en personeel, verenigen zich in koepels, hebben onderling overleg, bundelen hun krachten en eisen en hebben knappe koppen in dienst die uitblinken in onderhandelen en lobbywerk. Bovendien durven die subsectoren soms, niet altijd bewust natuurlijk, hun eigen belangen voor die van de cliënten te schuiven. Het beleidsniveau heeft er alle belang bij hen niet te veel tegen de haren in te strijken of toch minstens te zoeken naar compromissen, want ze kunnen heel wat tegenwind bieden.

Jongeren en hun vertegenwoordigers krijgen vaak een wettelijk bepaald aantal zitjes in dergelijke overlegplatforms. Zij zijn echter amper georganiseerd, ondervertegenwoordigd en hebben weinig ervaring en macht in onderhandelingen. Een beleid dat participatie ernstig neemt, zorgt ervoor dat jongeren en hun vertegenwoordigers sterker staan en zorgt er ook voor dat er procedures bestaan die garanderen dat hun inbreng niet verdwijnt in het grotere geheel van belangen. Het zou ook niet mogen dat ze enkel worden 'geconsulteerd'. Ze willen op de agenda kunnen wegen, als volwaardige partner, én kunnen wegen op de beslissingen.
We vragen met andere woorden een structurele ondersteuning van cliëntparticipatie op beleidsniveau. Dit veronderstelt dat de voorwaarden worden gegarandeerd opdat cliënten echt kunnen wegen op het beslissingsniveau. Het spreekt voor zich dat daarvoor ook aan de andere voorwaarden (mee weten, mee denken) moet worden voldaan.

Wij hebben alweer geen hapklaar recept van hoe dit beter kan worden georganiseerd. Er is aan ideeën geen gebrek. Een greep uit de verzuchtingen die in voorbereiding van de Staten-Generaal Jeugdhulp door een groep 'ervaringsdeskundigen' werd geopperd:

- Zorg ervoor dat jongeren in iedere regio de kans krijgen zich te verenigen en ondersteun dit.
- Op beleidsniveau kan men ervoor zorgen dat er ook iets gebeurt met de inbreng van cliënten. Er zijn structuren nodig die ervoor zorgen dat de stem van jongeren ernstig wordt genomen.
- Er zouden bijvoorbeeld ook ervaringsdeskundigen kunnen worden opgenomen in het beleid. Zowel op regionaal als op Vlaams vlak, ingebed in het bestaande beleid.
- Zorg ervoor dat er écht een cliënt-toets bij iedere nieuwe maatregel wordt gedaan. Steeds met de vraag voor ogen: 'Is dit wel in het belang van cliënten'? En neem de mening van de cliënten en hun vertegenwoordigers hierbij serieus.
- Laat cliënten en hun vertegenwoordigers ook zelf voorstellen en maatregelen uitwerken, op maat van concrete en reële noden.
- Zorg ervoor dat de andere actoren aan de onderhandelingstafel ook voldoende overtuigd zijn van het belang van participatie. Biedt hen daarvoor, in samenspraak met de cliënten en hun vertegen woordigers, de nodige vorming en tools.
- …

Nee, dit lijstje is niet af en is te weinig concreet. Misschien is het ook niet helemaal de verantwoordelijkheid van jongeren om dit in te vullen? Dat gebeurt bij uitstek in samenspraak met beleidsverantwoordelijken. Bij deze dan ook een uitnodiging aan beleidsverantwoordelijken van de regio's en Vlaanderen om samen met jongeren en hun vertegenwoordigers dit zoekproces aan te gaan! Wij willen hier graag mee over nadenken want vinden de manieren waarop cliënten vandaag kunnen wegen op beleidsbeslissingen ontoereikend. Ingaan op deze vraag en gevolg geven aan onze inbreng, zou meteen een mooi staaltje zijn van participatief werken! ☺

20130214_visietekst.indd 13 6/05/2014 12:00:24

De Regionale Stuurgroep Integrale Jeugdhulp voorziet een paar zitjes voor cliëntvertegenwoordigers. Eigenlijk wordt er gewoon gevraagd dat wij onze inbreng doen over de agendapunten. Het vraagt heel wat moed om zelf agendapunten voor te stellen. En of er rekening wordt gehouden met wat wij daar inbrengen, is eigenlijk volledig afhankelijk van de goodwill van de anderen. Ik voel me daardoor geen volwaardige partner. (Anne)

Zitten er eigenlijk cliëntvertegenwoordigers in het Kinderrechtencommissariaat? Of in de Adviesraad Integrale Jeugdhulp? Waarom weten wij daar niks van? (Sandra)

In het nieuwe Decreet op de Integrale Jeugdhulp staat cliëntparticipatie centraal. Hoe komt het dan dat de cliëntvertegenwoordigers het gevoel hebben dat ze maar weinig betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van dat decreet? (Anne)

6. DE BESLISSINGEN MEE UITVOEREN

Kinderen en jongeren een aandeel geven bij het uitvoeren van beslissingen is opnieuw een logische stap na het geven van beslissingsruimte.

Iemand een actieve rol geven bij de uitvoering van gezamenlijke beslissingen, is een teken van vertrouwen en zorgt ook voor een gedeelde verantwoordelijkheid. Dingen in de plaats van mensen doen, maakt hen lam en passief. Dat strookt niet met de definitie van participatie die in het begin van deze tekst werd voorgesteld. Mee-doen, mede-eigenaar zijn van de hulpverlening, zowel op micro-, meso-, als macroniveau, veronderstelt als vanzelfsprekend dat je ook letterlijk mee-doet.

Ergens wordt er hier te veel voor u geregeld. Op die manier raakt ge van veel vervreemd. Zoals papieren in orde brengen, een bankrekening beheren… Als ge dat vraagt, dan storten ze uw geld wel op een bankkaart en dan leert ge daarmee omgaan, maar ge moet het zelf vragen. Ze zouden u wel wat meer verantwoordelijkheid kunnen geven. Wij hebben wat afgeklaagd over het eten, maar er is niemand die ons eens heeft voorgesteld om zelf te koken bijvoorbeeld. (Elly)

Wat heel mooi is: vanuit Cachet hebben wij heel veel ideeën van hoe het beter zou kunnen. Op de Regionale Stuurgroep krijgen wij dikwijls ook het vertrouwen en de ondersteuning om met een aantal van die dingen aan de slag te gaan. Momenteel werken we bijvoorbeeld aan een 'stand van zaken' van hoe er in de regio Brussel participatief wordt gewerkt. Wij hebben aangekaart dat dat belangrijk is, én we zijn hier nu zelf een onderzoek rond aan het voeren. Op basis daarvan maken we samen met de partners een actieplan op. Wij zullen ook ondersteuning bieden bij de implementatie daarvan. (Anne)

7. EN TOT SLOT MEE EVALUEREN EN BIJSTUREN!

En zo belanden we tot slot bij de laatste stap: het evalueren. Al is het niet echt de laatste stap: evaluatie is ook tussentijds nodig en na evaluatie is vaak bijsturing nodig. En bijsturing veronderstelt opnieuw dat cliënten mee weten, mee denken, mee beslissen, mee uitvoeren… Zo vormt participatie een voortdurende cyclus.

20130214_visietekst.indd 14 6/05/2014 12:00:24

Op individueel niveau

Niet enkel wanneer beslissingen zijn uitgevoerd, ook tijdens de andere stappen in het hulpverleningstraject, is evaluatie belangrijk. Loopt alles zoals gehoopt? Zijn de resultaten zoals verwacht? Heeft men dingen over het hoofd gezien of zijn er vergissingen gemaakt? Is iedereen nog tevreden met de gang van zaken?

In de meeste diensten en voorzieningen bestaan er evaluatieprocedures waarbij de cliënt doorgaans ook wordt betrokken. Voor sommige zaken legt de regelgeving dat ook op. Men hoeft zich niet te beperken tot die formele evaluatiemomenten en -procedures. Integendeel: evaluatie dient te gebeuren wanneer nodig. En wanneer is daar nood aan? Wanneer één of meerdere van de betrokken partijen daar de nood toe voelt.

Jammer genoeg wordt evaluatie soms nogal eng geïnterpreteerd als het evalueren van de jongere en zijn situatie. Men gaat met andere woorden bekijken in welke mate de jongere vorderingen maakt op zijn werkpunten en in welke mate er verbeteringen zijn in zijn context. Jongeren vragen om zelf mee te mogen evalueren in welke mate ze tevreden zijn over hun situatie, de gang van zaken, de begeleiding. Niet om 'punten te geven', wel om bijsturing mogelijk te maken. En die bijsturing is van groot belang: een evaluatie waar geen conclusies en acties aan worden gekoppeld, is een nutteloze evaluatie.

Cliënten betrekken bij evaluatie is bovendien geen grote uitdaging meer als je al manieren hebt gevonden om hen te motiveren mee na te denken, de gewoonte hebt hen mee te laten beslissen en hen verantwoordelijkheid geeft bij het uitvoeren van beslissingen. Opnieuw gaat het over het zoeken naar de manier die het beste aansluit bij de persoon die voor je zit. Maatwerk dus.

Het zal dan ook niet verbazen dat we geen voorstander zijn van standaard papieren evaluatieformulieren of digitale registratiesystemen waarin een luik voor de cliënt wordt voorzien. Al kunnen ze uitzonderlijk en voor bepaalde doelen zeker nut hebben, er zijn heel wat creatievere en efficiëntere manieren denkbaar.

Afgelopen jaar hebben we samengewerkt met een stagiaire van een Dienst Begeleid Wonen. Zij had voor haar thesis een heleboel evaluatieformulieren en zogenaamde tevredenheidenquêtes opgevraagd bij een aantal diensten en voorzieningen. Opvallend was dat deze evaluaties op een uitzondering na overal schriftelijk gebeurden, en dan nog met vragen met vaste antwoordcategorieën. Jongeren worden niet betrokken bij het opstellen van een dergelijke evaluatie, terwijl zij de vragen misschien niet eens relevant vinden. Bovendien heb je veel meer kans dat je volledige antwoorden krijgt, als je iemand gewoon vraagt hoe hij de hulp heeft ervaren in plaats van dat op papier te doen. Dat kan ook via een neutrale persoon als de jongere schrik heeft dat zijn boodschap fout zou overkomen (wat nogal eens gebeurt). (Anne)

Mee evalueren op niveau van de dienst of voorziening en op beleidsniveau (meso- en macroniveau)

Diensten en voorzieningen worden al dan niet regelmatig geëvalueerd door speciaal daarvoor opgerichte inspectiediensten. Er wordt dan gecontroleerd of ze wel voldoen aan de door de overheid opgelegde criteria. Ongetwijfeld wordt ook geëvalueerd in welke mate 'participatief' wordt gewerkt.

20130214_visietekst.indd 15 6/05/2014 12:00:24

Wij stellen ons echter vragen bij inspectie die de evaluatie enkel baseert op documenten en gesprekken met directie en hulpverleners. Hoe kan men zonder ook cliënten te bevragen, beoordelen in welke mate een dienst aansluit bij hun behoeften en belangen? En is dat dan geen belangrijk criterium? In haast geen enkele andere sector wordt het belang van 'klantentevredenheid' zo over het hoofd gezien als in de jeugdhulpverlening! Gesprekken met cliënten brengen zeker heel wat nuttige informatie aan de oppervlakte die kan bijdragen tot een betere en efficiëntere hulpverlening. Gelukkig beweegt er vandaag al wat op dit terrein. We hopen dat die trend zich verder zet!

Inspiratie uit Nederland cliënten voeren zelf inspectie uit!

Drie internationale organisaties, allen actief op het gebied van zorg voor kinderen en jongeren, hebben in 2004 het initiatief genomen voor het internationale project 'Quality For Children' (Q4C). De doelstelling van Q4C International is het garanderen en verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen en jongeren in residentiële zorg en pleegzorg door middel van een aantal standaarden. [7] Standaarden als jongeren stimuleren om te participeren in het besluitvormingsproces, overgangen naar nieuwe situaties goed voorbereiden en zorgvuldig uitvoeren, nauwkeurige planning en uitvoering van het verlaten van de zorg, enzovoort. In Nederland is in 2005 een 'nationaal team Q4C' gestart. Het accent wordt gelegd op een intensieve en kwalitatieve bijdrage van de cliënten zelf.

Concreet experimenteert men onder meer met methodes om jongeren die in begeleiding zijn, zelf aan de slag te laten gaan met de Q4C-standaarden. Teams van jongeren worden er zelf op inspectie gestuurd. Het opleiden van deze jongeren tot 'cliëntinspecteurs' is erop gericht cliënten de gelegenheid te geven hun ervaringen, ideeën en vragen van invloed te laten zijn op de inspectie. Cliëntinspecteurs bepalen namelijk samen wat voor hen de kenmerken zijn van goede zorg.

Vervolgens gaan ze zelf na of hun zorg aan die kenmerken voldoet. Hun conclusies vormen het vertrekpunt voor dialoog met hulpverleners en beleid over noodzakelijke veranderingen en verbeteringen in de organisatie en het proces van de jeugdhulp.

7 http://www.quality4children.info/content/cms,id,89,nodeid,31,_language,en.html

20130214_visietekst.indd 16 6/05/2014 12:00:24

CONTACTGEGEVENS

Cachet vzw

Henegouwenkaai 29
1080 Brussel
www.cachetvzw.be
Contact:
Kris Clijsters (kris.clijsters@cachetvzw.be)
Barbara Glorieux (barbara.glorieux@cachetvzw.be)

Nevermind

Eenmeilaan 2
3010 Kessel-Lo
Contact:
Brecht Goussey (brecht.goussey@risovlb.be)

COLOFON

Auteur
Cachet vzw

Eindredactie
De medewerkers van Departement WVG, Cachet vzw en Nevermind

Verantwoordelijke uitgever
Patrick Bedert
Afdelingshoofd Beleidsontwikkeling
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Lay-out
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Beleidsontwikkeling
Veerle Hendrikx

Druk
BZ - AFM
Digitale Drukkerij

Uitgave
april 2013

20130214_visietekst.indd 18 6/05/2014 12:00:24

VISIETEKST CLIËNTPARTICIPATIE

WOENSDAG
10 APRIL 2013

cachet

Departement Welzijn,
Volksgezondheid & Gezin
Samen bouwen aan beleid en zorg

NVRMD
nevermind

20130214_visietekst.indd 19 6/05/2014 12:00:25