

2009

KC-RAPPORT

**Evaluatie van het
groeiproces naar structurele
cliëntparticipatie in de
integrale jeugdhulp**

Deel 2

Evaluatie

Valérie Carrette

Kenniscentrum WVG
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Vlaamse overheid





INHOUD

1	INLEIDING	4
2	EVALUATIEOPZET	5
2.1	Procesbeschrijving	5
2.2	Evaluatie	5
2.2.1	Opzet	5
2.2.2	Methode.....	6
2.3	Studiedag	8
3	CLIËNTVERTEGENWOORDIGING IN DE REGIONALE STUURGROEP	9
3.1	Cliëntvertegenwoordigers gezocht	9
3.1.1	Een (blijvend) moeizaam proces.....	9
3.1.2	Profiel van de cliëntvertegenwoordigers	10
3.1.2.1	Een tendens tot professionalisering	10
3.1.2.2	Rechtstreekse of onrechtstreekse vertegenwoordiging	12
3.1.3	Bronnen van engagement	13
3.1.4	Redenen van afhaken	13
3.2	Naar een evenwichtige vertegenwoordiging in de regionale stuurgroep	14
3.2.1	Een verdubbeling	14
3.2.2	Een extra doelgroepvertegenwoordiger	15
3.2.3	Een evenredige verdeling met inbegrip van hulpverleners	15
3.3	Oprichting van cliëntvertegenwoordigers	16
3.3.1	Bijzondere bewakers en / of vertegenwoordigers van het cliëntperspectief	16
3.3.2	Verantwoordelijkheid van alle stuurgroepleden?!	18
3.3.3	Betekenis van een 'bevoorrecht' partnerschap in de regionale stuurgroep.....	21
3.3.3.1	Excustruus (m/v) of gelijkwaardige partners?	21
3.3.3.2	Gelijkwaardigheid: toch een illusie?	23
3.4	Het cliëntperspectief	24
3.5	Ondersteuning gevraagd	26
3.5.1	Een verantwoordelijkheid van beleidsmedewerkers en stafmedewerkers.....	26
3.5.2	(Maandelijks) samenkomst van het participatieorgaan	27
3.5.3	Specifieke ondersteuningsvragen	28
4	REGIONALE PARTICIPATIEORGANEN	32
4.1	Beknopt overzicht van de participatieorganen in de regio's	32
4.2	Zoektocht naar cliëntvertegenwoordigers en samenstelling.....	34
4.2.1	Minderjarigen en ouders: samen of apart?	34
4.2.2	Aard van vertegenwoordiging	35
4.2.2.1	Intermediair of rechtstreeks?	35
4.2.2.2	Intermediairen: hoe authentiek zijn we bezig?	37

4.2.3	Representatieve diversiteit	38
4.2.3.1	Brede samenstelling	38
4.2.3.2	Achterban	39
4.2.3.3	Netwerk	40
4.3	Oriëntatie van de participatieorganen en van het cliëntperspectief	41
4.4	Het engagement van cliëntvertegenwoordigers.....	43
4.4.1	Aspecten van verbinding en uitdaging	45
4.4.1.1	Continuïteit in de samenstelling van de participatieorganen	45
4.4.1.2	Continuïteit van de procesbegeleiding	46
4.4.1.3	Mandaat vanuit de organisatie.....	46
4.4.1.4	Een breed inhoudelijk debat via concrete initiatieven	47
4.4.1.5	Vanuit een gelijkwaardige dialoog komen tot de essentie	49
4.4.1.6	Transparantie van het proces en van het effect van participatie	50
4.4.2	Capaciteit en ondersteuning.....	51
4.4.2.1	Achtergrond integrale jeugdhulp	51
4.4.2.2	Toegankelijke informatie en taalgebruik.....	52
4.4.2.3	Andersoortige werkvormen in de participatieorganen	53
4.4.2.4	Tijdstip van vergaderen	54
4.4.2.5	Vrijwilligers- of sociaal statuut voor de cliëntvertegenwoordiger.....	54
4.4.2.6	Procesbegeleiders	55
4.4.3	Samenvattend.....	55
4.5	De constructie van 'het cliëntperspectief'	56
5	VAN MEEWETEN NAAR MEEBESLISSEN: EEN PROCESSIE VAN ECHTERNACH?	60
5.1	Meeweten	60
5.2	Meedenken	60
5.2.1	Vanuit een nauwe aansluiting met het cliëntperspectief	60
5.2.2	Grenzen aan meedenken? Is er ruimte voor het buitenperspectief?	61
5.2.2.1	Ruimte voor reflectie over blinde vlekken?	63
5.2.2.3	Ruimte voor waardig hulpverleners vertrekkend van (het perspectief van) de cliënt?	64
5.2.2.4	Ruimte voor het perspectief van de hulpverlener?	65
5.2.2.5	Grenzen van de integrale jeugdhulp? Ruimte voor zoeken naar een ruimere definitie van de integrale jeugdhulp?	65
5.2.2.8	Deconstructie van het huidige begrippenkader	66
5.2.2.7	Ruimte voor een fundamenteel ander discours?	66
5.3	Meebeslissen	67
5.3.1	Regionale stuurgroep	67
5.3.1.1	Een beïnvloedende aanwezigheid	67
5.3.1.2	Agendasetting.....	68
5.3.1.3	Louter adviesverleners of échte partners in besluitvorming?	69
5.3.2	Netwerkstuurgroepen: impact van adviesverlening op besluitvorming.....	71

5.4	Verandert er iets? De (on)zichtbare effecten van structurele cliëntparticipatie	72
5.4.1	Effect op de werkvloer	72
5.4.2	Effect van participatie op de cliëntvertegenwoordiger	74
5.5	Terugkoppeling	74
6	PROCESBEGELEIDERS	76
6.1	Ondersteunende verantwoordelijkheid	76
6.2	Kwaliteiten van een procesbegeleider	77
6.3	Continuïteit	79
6.4	Tijd, ruimte en middelen	79
7	PROCESBEGELEIDERS REFLECTEREN OVER STRUCTURELE CLIËNTPARTICIPATIE	81
7.1	Structurele cliëntparticipatie als een structurele inbedding van cliëntvertegenwoordigers in structuren	81
7.1.1	Cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroep	81
7.1.2	Cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen	82
7.1.3	Voortgang en oriëntatie van participatieorganen	83
7.2	Structurele participatie als een basisattitude van beleid	83
7.3	Structurele participatie als een planmatige inbedding in beleidsprocessen	84
7.4	Structurele participatie als een structurele inbedding van het cliëntperspectief in besluitvormingsprocessen	84
7.5	Structurele cliëntparticipatie vereist een wisselwerking tussen micro-, meso- en macroniveau. ..	86
8	STRUCTURELE CLIËNTPARTICIPATIE: VASTSTELLINGEN EN REFLECTIES	91
8.1	Structurele inbedding van cliëntparticipatie	91
8.1.1	Cliëntvertegenwoordiging	91
8.1.2	Cliënttoets	92
8.1.3	Instrumentele participatie?	93
8.2	Diversiteit en differentiële participati	94
8.3	Op zoek naar authenticiteit van het cliëntperspectief.	95
8.3.1	Rechtstreekse en intermediaire vertegenwoordiging	95
8.3.2	Raadplegen van cliënten	96
8.3.3	Betekenisvol onderscheid tussen het cliëntperspectief en de cliënt?	97
8.4	Statuut van participatie	98
8.5	Inhoudelijk debat over 'de essentie' en confronterende perspectieven	99
8.6	Terugkoppeling	102
8.7	Structurele participatie als participatieve beleidsruimte	102
9	BIBLIOGRAFIE	105

Het kaderdecreet inzake de integrale jeugdhulp beoogt een meer vraaggerichte jeugdhulp en stelt dat de jeugdhulp zich moet voltrekken in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt (decreet IJH, Stuk 2056-nr. 8, art. 7, 4). Dit wenst men volgens het kindeffectrapport horend bij het kaderdecreet onder meer te doen via het creëren van randvoorwaarden voor een effectieve participatie van minderjarigen en hun ouders aan en in de jeugdhulp¹. Dit wordt mogelijk gemaakt door participatie op te nemen als één van de werkingsprincipes van de integrale jeugdhulp, structurele garanties in te bouwen voor participatie van minderjarigen en ouders aan de uitbouw van de jeugdhulp en in het regioplan een omgevingsanalyse te integreren met objectieve en subjectieve gegevens (of sociologische kennis) over de leefsituatie van minderjarigen. In deze evaluatie ligt de focus op de structurele garanties voor participatie van minderjarigen en ouders aan de uitbouw van de integrale jeugdhulp.

In het eerste deel van het KC-rapport 'Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp' werd het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie per regio beschreven (Carrette, 2009). Het accent lag er op de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen en de participatieorganen. De procesbeschrijving had tot doel: 1) inzicht te verwerven in hoe participatie vorm kreeg in de periode 2005-2008, 2) een stand van zaken te bieden die mee de basis vormt voor de evaluatie en 3) een insteek voor de referaten op de studiedag over cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp op 20 maart 2009.

Het voorliggend tweede deel van het KC-rapport omvat de neerslag van de evaluatiegesprekken die met cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroepen, cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen en stafmedewerkers 'participatie' over structurele cliëntparticipatie zijn gevoerd. Achtereenvolgens behandelt het rapport het evaluatieopzet (hoofdstuk 2), de ervaringen met cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroep (hoofdstuk 3), de ervaringen met de regionale participatieorganen (hoofdstuk 4), de reikwijdte van structurele participatie (hoofdstuk 5), en de procesbegeleiding (hoofdstuk 6). In hoofdstuk 7 reflecteren de stafmedewerkers over de betekenis van structurele cliëntparticipatie (in de toekomst) en hoofdstuk 8, tot slot, omvat een aantal fundamentele vaststellingen en reflecties inzake het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp.

¹ Kindeffectrapportage bij het kaderdecreet inzake de integrale jeugdhulp. http://wvg.vlaanderen.be/jeugd-hulp/02_wat_is_jjh/regelgeving/decreet_stuk2056/stuk2056-bijlage-ker.pdf

2 EVALUATIEOPZET

De evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie aan de regio's van de integrale jeugdhulp heeft als doel per regio het proces met betrekking tot structurele cliëntparticipatie te beschrijven en dit proces via evaluatiegesprekken te evalueren. De bepaling in het kaderdecreet integrale jeugdhulp die stelt dat de regionale stuurgroepen moeten voorzien in een vertegenwoordiging van minderjarigen en ouders, en het Besluit van de Vlaamse Regering (11 juni 2004) dat de samenstelling van de regionale stuurgroep nader bepaalt, zijn het vertrekpunt. Er werd voor de evaluatie in twee stappen gewerkt. In een eerste fase werd per regio een beschrijving van het proces inzake structurele cliëntparticipatie gemaakt (2.1). In een tweede fase werd een evaluatie uitgevoerd op basis van de procesbeschrijving en de evaluatiegesprekken (2.2). In een derde fase werden de resultaten van de evaluatie voorgesteld op een studiedag inzake cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp op 20 maart 2009 (2.3).

2.1 Procesbeschrijving

Het opzet en de methode van de procesbeschrijving van structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp is uitgebreid beschreven in Carrette (2009). Deze procesbeschrijving heeft als doelstelling het groeiproces van structurele cliëntparticipatie in de regio's van de integrale jeugdhulp zo waarheidsgetrouw mogelijk weer te geven. Het accent ligt daarbij op de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen en de participatieorganen. De procesbeschrijving gebeurde op basis van verslagen van het overleg van de participatieorganen (2005 tot halverwege 2008) en een gesprek met de stafmedewerkers 'participatie' (juli 2008)². Per regio werd een ontwerp van procesbeschrijving gemaakt die ter bijsturing werd voorgelegd aan de stafmedewerkers 'participatie' (augustus – oktober 2008).

2.2 Evaluatie

2.2.1 Opzet

In deze fase willen we een evaluatie van de structurele participatie van cliëntvertegenwoordigers op regionaal niveau uitvoeren. Het CBGS-Werkdocument 'Een groeiproces naar structurele cliëntparticipatie' (Carrette, 2004) en de reflectiekaders die daarin zijn uitgewerkt, werden als referentiekader voor de evaluatie gehanteerd. Gezien de betrokkenheid van meerdere actoren bij de structurele cliëntparticipatie in de regio's, was het wenselijk in de evaluatie verschillende perspectieven te betrekken. Rekening houdend met het voorziene

² In twee regio's nam ook de beleidsmedewerker aan dit gesprek deel met het oog op het bewaken van de continuïteit in de weergave van het proces.

tijdsbestek van drie maanden (september tot november 2008)³ voor het uitvoeren van de evaluatiegesprekken, werd dit beperkt tot drie perspectieven. Er werden evaluatiegesprekken gevoerd met de stafmedewerkers die in de regio's verantwoordelijk zijn voor cliëntparticipatie (procesbegeleiders), cliëntvertegenwoordigers van minderjarigen en ouders in de regionale stuurgroep en de leden van de participatieorganen zoals die regionaal zijn ontwikkeld. De neerslag daarvan, samen met een analyse van de procesbeschrijving, vindt u in voorliggend rapport.

2.2.2 Methode

De evaluatie gebeurt op basis van de procesbeschrijving van de structurele cliëntparticipatie in de regio's van de integrale jeugdhulp en evaluatiegesprekken met de stafmedewerkers participatie in de regio's (procesbegeleiders), de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen (de reflectiegroepen in Oost- en West-Vlaanderen, de denktank in Antwerpen, het Limburgs Cliëntenplatform en het overleg van cliëntvertegenwoordigers in Vlaams-Brabant) en de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroepen.

De evaluatiegesprekken met de stafmedewerkers gebeurden op individuele basis (behalve in de regio West-Vlaanderen, waar twee procesbegeleiders de reflectiegroepen faciliteren). De evaluatiegesprekken met de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen gebeurden via een groepsgesprek. De evaluatiegesprekken met de cliëntvertegenwoordigers van de ouders in de regionale stuurgroep en met de cliëntvertegenwoordigers van de minderjarigen in de regionale stuurgroep gebeurden, in de regio's waar dit onderscheid in de participatieorganen wordt gemaakt, apart en bij voorkeur in duo. Waar dit praktisch niet haalbaar was, gebeurden deze laatste op een individuele basis. In de regio's waar er geen onderscheid gemaakt wordt tussen cliëntvertegenwoordigers van minderjarigen en cliëntvertegenwoordigers van ouders, is het gesprek met de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat opnemen in de regionale stuurgroep voortgezet in groep, in het verlengde van het groepsgesprek met de leden van het participatieorgaan.⁴

3 *De periode waarin de evaluatiegesprekken plaatsvonden is uitgelopen tot eind januari 2009.*

4 *Zoals in Carrette (2009) beschreven, nemen de cliëntvertegenwoordigers met een mandaat in de regionale stuurgroep ook deel aan de samenkomsten van het participatieorgaan, met uitzondering van de regio Antwerpen.*

Respondenten	Methode	Aantal personen
Stafmedewerkers 'participatie' (procesbegeleiders)	individueel evaluatiegesprek	7
Leden participatieorganen	groepsgesprek	4 + 9
Reflectiegroepen minderjarigen en ouders (OVL)		
Reflectiegroepen minderjarigen en ouders (WVL)		2 + 5
Denktank (Antwerpen)		1
Limburgs Cliëntenplatform (Limburg)		8
Overleg van cliëntvertegenwoordigers (Vlaams-Brabant)		4
Cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep	individueel gesprek / duo groepsgesprek	21

Als leidraad voor de gesprekken met de cliëntvertegenwoordigers werden de participatiedriehoek en de reflectiekaders (zie Carrette, 2004) als achterliggend referentiekader gehanteerd. Voor de gesprekken met de stafmedewerkers werd dit aangevuld met een open vraag naar de betekenis van structurele cliëntparticipatie. De participatiedriehoek werd als aangrijpingspunt genomen voor de beginvraag. De reflectiekaders waren eerder impliciet richtinggevend, waardoor er samen met een 'open houding' (Maso & Smaling, 1998) voldoende ruimte voor alternatieve en verruimende gezichtspunten ontstond waarvan de meerderheid van de cliëntvertegenwoordigers gebruik maakte. De evaluatiegesprekken kunnen in die zin eerder gekenschetst worden als een 'open interview' (Maso & Smaling, 1998; Cambré & Waeye, 2001). In een open interview wil de onderzoeker zo weinig mogelijk sturen, behalve op de hoofdlijnen van het onderzoek. Men wil dat er een reeks onderwerpen ter sprake komt, maar in de woorden van de respondent, met zijn / haar definities en met wat hij / zij belangrijk vindt (Cambré & Waeye 2001, 322). Als 'back-up' werd voorzien in een aantal 'uitspraken' die gerelateerd zijn aan de referentiekaders.

De totale duur van de gesprekken bedraagt bij benadering 37 uur. De gesprekken werden digitaal opgenomen en vervolgens uitgetikt. De uitgetikte gesprekken werden doorgelezen en thematisch geclusterd. Per cluster werd aangegeven of een uitspraak door een stafmedewerker (procesbegeleider), een cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep of een cliëntvertegenwoordiger in het participatieorgaan werd geformuleerd. Daaruit bleek dat de wijze waarop de diverse actoren het groeiproces naar structurele participatie aanvoelen en evalueren zeer gelijklopend is. Daarom hebben we in de rapportage de evaluatie door de procesbegeleiders niet als een apart hoofdstuk opgenomen, behalve voor hoofdstuk 7 waar de procesbegeleiders reflecteren over structurele cliëntparticipatie. Wat de procesbegelei-

ders en de cliëntvertegenwoordigers vertellen sluit sterk op elkaar aan en bevestigt elkaar. Om dit ook in de rapportage zichtbaar te maken, worden citaten toegevoegd van beide actoren. Waar er tegenspraak is, zal dit ook aangegeven worden. Rond sommige thema's zijn de stafmedewerkers of de cliëntvertegenwoordigers uitdrukkelijker geweest. Ook dit zal blijken uit de tekst. Omdat de uitspraken van de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat opnemen in de regionale stuurgroepen en de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen gelijklopend zijn, wordt dit in de citaten niet meer onderscheiden. Bovendien was dit – gezien de wijze waarop een aantal participatieorganen functioneren (zie Carrette, 2009) – niet mogelijk. Enkel in hoofdstuk 3 is er op gelet om – voor de regio's waar dit onderscheid kan gemaakt worden - die citaten te vermelden die afkomstig zijn van de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat opnemen in de regionale stuurgroepen. Het veelvuldig gebruik van citaten heeft ook als doel de analyse zo dicht mogelijk bij de uitspraken van de respondenten te houden (Cambré & Waeye, 2001).

2.3 Studiedag

De resultaten van de evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie zijn voorgesteld op de studiedag inzake cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp op 20 maart 2009. Dit beschouw ik als een extra fase die het mogelijk maakte de resultaten en de analyse 'terug te geven' of 'uit te stallen' aan een ruimer publiek waarvan een groot deel bestond uit de onderzoeksdoelgroep. Dit was een uitzonderlijke gelegenheid om de validiteit van de analyse af te toetsen. De verkregen reacties waren reacties van 'herkenning'. Tegelijkertijd bood de studiedag de gelegenheid om de gegevens te 'presenteren' en te 'presencen' (samenvoeging van 'presence' en 'sensing') waardoor ruimte gecreëerd wordt voor een ruimer publiek van betrokken actoren tot reflectie over structurele cliëntparticipatie, 'co-creating' en 'co-evolving' (Senge, 2006).

3 CLIËNTERTEGENWOORDIGING IN DE REGIONALE STUURGROEP

3.1 Cliëntvertegenwoordigers gezocht

3.1.1 Een (blijvend) moeizaam proces⁵

In functie van de opstart van de regionale stuurgroepen gingen in 2005 de beleidsmedewerker en / of de stafmedewerkers in de regio's integrale jeugdhulp op zoek naar mensen die bereid waren het mandaat van cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep op te nemen. De regioteams inventariseerden participatie-initiatieven met een opdracht rond gebruikersparticipatie, vertegenwoordiging van mensen in armoede of die ervaring hebben met participatief werken met cliënten. Die inventaris diende als basis om organisaties en / of personen in organisaties aan te spreken op hun bereidheid tot het opnemen van een mandaat als cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep. De zoektocht naar cliëntvertegenwoordigers verliep moeizaam. Personen en organisaties voelden zich niet (meer) aangesproken of zien de meerwaarde niet (meer) in van meewerken aan participatieve beleidsvoering. In de regio Antwerpen stelde dit probleem zich bijvoorbeeld als volgt.

We zijn gaan zoeken naar cliëntvertegenwoordigers en dat bleek een moeilijk proces te zijn, omdat veel organisaties iets hadden van 'been there, done that'. Veel organisaties hadden daar geen zin in. We hebben dan veel organisaties en mensen aangesproken, vergaderingen en infomomentjes georganiseerd waar twee of drie mensen aanwezig waren. Niet echt op een goede manier, maar we wilden wel van start gaan. We hebben toch een aantal toffe mensen gevonden die dat op een goede manier wilden doen. (Stafmedewerker)

De regio Oost-Vlaanderen genoot daarentegen van de opportuniteit aansluiting te vinden bij een provinciaal overleg inzake gebruikersparticipatie en oudergroepen in de regio. Vooral ten aanzien van de vertegenwoordigers van ouders waren deze een belangrijk aanknopingspunt, welke ook verder de basis is gaan vormen voor de reflectiegroep ouders. In de andere regio's was die opportuniteit niet of veel minder voor handen.

Over het algemeen waren de eerste cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep eerder individuen die via bestaande contacten van het regioteam bereid gevonden werden om het mandaat van vertegenwoordiger in de regionale stuurgroep op te nemen. Ook als er cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep afhaken, blijft het een moeilijke zoektocht naar vervangers. De stafmedewerkers doen daarbij – in eerste instantie - beroep op de

⁵ In dit deel zal reeds blijken dat de 'werving en selectie' van de cliëntvertegenwoordigers voor de regionale stuurgroep en voor de participatieorganen (zie hoofdstuk 4) snel met elkaar samenvloeit.

bereidheid van cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen, maar zij voelen zich niet altijd aangesproken om dit (extra) engagement op te nemen. Om aan dit euvel tegemoet te komen, zijn in de loop der jaren 'wervingsacties' op touw gezet, onder meer om nieuwe cliëntvertegenwoordigers voor de regionale stuurgroep (en de participatieorganen) te rekruteren. In de regio Vlaams-Brabant is in aanzet een andersoortige manier van cliëntvertegenwoordiging opgezet die het mogelijk maakt dat alle leden van het overleg van cliëntvertegenwoordigers – het participatieorgaan in Vlaams-Brabant – als cliëntvertegenwoordiger aan de regionale stuurgroep kunnen deelnemen. Er werd een soort roulatiesysteem uitgewerkt waarbij die cliëntvertegenwoordigers met de meeste (ervarings)deskundigheid aan de regionale stuurgroep kon deelnemen. Anno 2008 is dit in de praktijk niet (meer) realiseerbaar omdat het aantal leden aan het overleg van cliëntvertegenwoordigers dat kan en (nog) wenst op te treden als cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep te beperkt is. Tijdgebrek wordt als de voornaamste reden aangehaald.

3.1.2 Profiel van de cliëntvertegenwoordigers

3.1.2.1 Een tendens tot professionalisering

In meerdere regio's werd meer of minder expliciet een profiel voor de cliëntvertegenwoordiger geformuleerd. Bijvoorbeeld in de regio's Antwerpen en Brussel werd dit sterk geëxpliciteerd en gecommuniceerd naar een brede waaier van organisaties in het welzijnslandschap (zie Carrette, 2009). De profielen omvatten een reeks kenmerken waaraan een cliëntvertegenwoordiger bij voorkeur voldoet om zijn taak als cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep te kunnen opnemen. Ze worden (uit noodzaak) eerder gehanteerd als handvatten bij 'rekrutering' dan als bepalende richtlijnen. Vermeldenswaardig is dat ze (impliciet) ook aangewend worden in het kader van rekrutering van mensen voor de participatieorganen.

De gewenste profielen van cliëntvertegenwoordigers hebben gemeenschappelijk:

- de eigen situatie kunnen overstijgen,
- (rechtstreeks of onrechtstreeks) voeling hebben met cliënten in de jeugdhulp
- willen meedenken over het beleid inzake de integrale jeugdhulp.

De regio's maakten andere keuzes op het vlak van: tewerkstelling in een organisatie behorend tot de integrale jeugdhulp, rechtstreekse of onrechtstreekse vertegenwoordiging, de mogelijkheid tot ondersteuning door en terugkoppeling naar een achterban, ondersteuningsmogelijkheden door een organisatie (bv. via een tandem).

Met de eigen ervaringen als cliëntvertegenwoordiger in gedachte formuleerden zij tijdens evaluatiemomenten⁶ bijkomende kenmerken – vooral vaardigheden - die relevant zijn om de

⁶ Zowel tijdens tussentijdse evaluatiemomenten in de participatieorganen (zie Carrette, 2009) als tijdens voorliggend evaluatieonderzoek.

taak van cliëntvertegenwoordiger naar behoren te kunnen vervullen. Ten eerste moet een cliëntvertegenwoordiger een breed perspectief kunnen innemen waarbij abstractie wordt gemaakt van de eigen privé-ervaringen en de emoties die gepaard gaan met de eigen situatie kunnen overstijgen. Cliëntvertegenwoordigers en een stafmedewerker formuleren het als volgt:

Ze moeten hun situatie wat ruimer proberen bekijken. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ze worden emotioneel... Zeker nu kijk ik daar anders tegenaan. Ik heb een opleiding als ervaringsdeskundige gehad. Toen ik zelf cliënt was, dan zou ik dat niet kunnen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Een eigen geschiedenis een stukje kunnen loslaten. Dat vraagt metadenken (Stafmedewerker)

Ten tweede vinden de cliëntvertegenwoordigers het een meerwaarde als een (nieuwe) cliëntvertegenwoordiger ervaring heeft met vergaderen en vergaderculturen. Dit is vaak een element van zelfselectie. Het zijn die cliëntvertegenwoordigers die al ervaring met vergaderculturen of met werken met groepen mensen hebben, die zich als cliëntvertegenwoordiger 'kandidaat' stellen. Ten derde moet een cliëntvertegenwoordiger kunnen omgaan met een veelheid aan informatie en abstracte inhoud en kunnen verwerken om in een beleidsdiscussie te kunnen meedenken. Ten vierde moet een cliëntvertegenwoordiger mondig zijn en kunnen omgaan met opmerkingen van andere sturgroepleden.

We zien een tendens naar het formuleren van een veeleisender 'profiel van de cliëntvertegenwoordiger'. Dit neigt naar een protoprofessionalisering van de cliëntvertegenwoordiger. Het blijft een open vraag of de huidige cliëntvertegenwoordigers, gezien het afhaken van vele cliëntvertegenwoordigers in het verleden, 'witte raven' of 'welwillenden' zijn die het mogelijk maken dat de bestaande vorm van cliëntvertegenwoordiging stand houdt. Te meer omdat meerdere cliëntvertegenwoordigers aangeven dat het bijzonder moeilijk en tijdsintensief is om zich in te werken in en te acclimatiseren aan het vergaderen in een regionale sturgroep, wat het voor nieuwe cliëntvertegenwoordigers zeer moeilijk maakt in het proces in te stappen.

Een cliëntvertegenwoordiger in de regionale sturgroep is iemand die zeer mondig is. Dat is het ideaal. Iemand die durft zeggen: dat versta ik niet en daar ben ik niet mee. (Cliëntvertegenwoordiger)

Iemand die er nu bijkomt, zal zeggen wat is dat hier allemaal. Ik heb een proces meegemaakt, dat is beter te verstaan. Het is niet aantrekkelijk voor ouders of minderjarigen omdat ze dat proces niet hebben meegemaakt, en daardoor ook rapper gaan afhaken. Ik ervaar

IJH zo een beetje als het is voor de slimme mensen. Je moet echt wel weten waarover het gaat, anders haak je af. (Cliëntvertegenwoordiger)

3.1.2.2 Rechtstreekse of onrechtstreekse vertegenwoordiging

Voor de vertegenwoordiging van ouders werd in alle regio's in eerste instantie de keuze voor een rechtstreekse vertegenwoordiging gemaakt. Er werd gezocht naar ouders die - al dan niet in een tandem, met een achterban of ondersteund door een organisatie - bereid waren om de vertegenwoordiging van ouders op te nemen. Er werd daartoe vooral uitgekeken naar bestaande oudergroepen binnen de sectoren van de jeugdhulp of armoedeverenigingen met het oog op een 'afvaardiging' van een cliëntvertegenwoordiger voor ouders vanuit die groepen of verenigingen. Hierdoor zou meteen ook aan de idee of voorwaarde van het beschikken over een 'achterban' beantwoord worden. Zoals eerder gesteld, was de bereidheid tot het aansluiten bij structurele cliëntparticipatie in het kader van de integrale jeugdhulp in de ene regio groter dan in de andere. In enkele regio's vonden de vertegenwoordigers van organisaties de tijd nog niet rijp om ouders in de regionale stuurgroep (en de participatieorganen) de taak van cliëntvertegenwoordiger op zich te laten nemen. De abstractheid en de moeilijkheid van de integrale jeugdhulp zoals ingeschat door de organisatie zijn de belangrijkste redenen die daartoe vermeld werden.

Een rechtstreekse vertegenwoordiging van minderjarigen in de regionale stuurgroep werd in zo goed als alle regio's als (nog) niet wenselijk bevonden omdat minderjarigen niet bekwaam zijn om aan dit soort beleidsparticipatie deel te nemen. Dit gaat soms gepaard met de stelling dat 'intermediaren die met jongeren werken' zelf goed weten wat in de leefwereld van jongeren met een behoefte van jeugdhulp omgaat en waar zij nood aan hebben.

Ik weet ook niet of dat nodig is? Het komt er op neer dat de jeugd op een waardige manier moet behandeld worden. Je doet er hen geen plezier mee om naar zo'n vergadering te sturen. Er wordt daar een taaltje gesproken... Moest je iemand hebben die uit een instelling komt en die daar van een afstand kan over spreken, dat is fantastisch! (Cliëntvertegenwoordiger)

Ook praktische elementen worden als reden aangehaald om minderjarigen niet als cliëntvertegenwoordiger (in de regionale stuurgroep) aan te spreken. Het tijdstip van vergaderen is de meest voorkomende.

Het opzet was echte ouders en echte minderjarigen te zoeken. Voor de minderjarigen was dat al moeilijk, want één ding was duidelijk: we vergaderen niet buiten de kantooruren. Dan zit je natuurlijk al vast. En dan hebben we gezegd: dan toch iemand die heel kort bij de jongeren staat. Iemand die daar dagdagelijks mee bezig is. (Stafmedewerker)

Bij het zoeken naar vertegenwoordigers van minderjarigen werden bijgevolg vooral organisaties aangesproken die zich situeren in het ruimere welzijns- en jeugdwerk die nauw betrokken zijn op de leefwereld van jongeren met een hulpbehoefte of met ervaring met de jeugdhulp. 'Intermediairen' en niet minderjarigen of jongeren zelf zijn dus cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep. Een uitzondering is de regio Vlaams-Brabant. In die regio werd wel uitdrukkelijk gekozen om minderjarigen zelf als cliëntvertegenwoordigers aan te spreken. Minderjarigen nemen er in tandem met een professional werkzaam met (maatschappelijk kwetsbare) jongeren aan het overleg van cliëntvertegenwoordigers en aan de regionale stuurgroep deel.

3.1.3 Bronnen van engagement

Het engagement om als cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep een taak op te nemen, is in grote mate gestoeld op de overtuiging (voor de enen) of de hoop (voor anderen) dat dit op lange termijn bijdraagt tot een jeugdhulp die beter aansluit op de behoeften van de cliënt, de belangen van de minderjarige (cliënt) en de ouders beter dient en het bijdraagt tot een betere levenskwaliteit. Dit is vaak een persoonlijke overtuiging waarbij de cliëntvertegenwoordiger binnen de eigen organisatie de ruimte en tijd om dit mandaat op te nemen sterk moeten verdedigen of beargumenteren omdat de organisatie er de meerwaarde niet altijd van inziet (3.1.4.).

Het is ook en vooral voor een aantal cliëntvertegenwoordigers een engagement ten aanzien van de cliënten, de minderjarigen en de ouders waarmee ze werken dat los kan staan van het geloof of het ongeloof in waar integrale jeugdhulp voor hen voor staat. Het geloof in de eigen inbreng en de waardevolheid voor (toekomstige) cliënten van het vragen van aandacht voor het cliëntperspectief is voor veel cliëntvertegenwoordigers een blijvende motivator. Dit ondanks de onvoldoende zichtbaarheid van (evoluties naar) verandering en de ervaring dat vergaderingen van de regionale stuurgroep emotioneel belastend en inhoudelijk zwaar (kunnen) zijn.

Ik geloof in wezen niet in het welslagen van integrale jeugdhulp. (...) Ik heb vooral verbondenheid naar jongeren. Ik wil daarbinnen zo goed en zo kwaad als het kan de luis in de pels spelen. Soms word ik gehoord, soms niet. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ze konden nergens naartoe. Voor jongeren met die combinatie van problematieken is er nergens plaats. Mijn deelname is daaruit gegroeid. (Cliëntvertegenwoordiger)

3.1.4 Redenen van afhaken

Het blijkt voor cliëntvertegenwoordigers bijzonder moeilijk om de verbondenheid met de regionale stuurgroep te bewaren en de continuïteit in de cliëntvertegenwoordiging van de

regionale stuurgroep te behouden. Cliëntvertegenwoordigers haken omwille van uiteenlopende redenen af. Tijdens de tussentijdse evaluaties in de participatieorganen en de evaluatiegesprekken werden onderstaande redenen vernoemd:

- verkeerde verwachtingen van de taak van cliëntvertegenwoordigers
- tijdgebrek
- overbevraagd
- inhoud is te abstract, de materie is te ingewikkeld
- 'te ver van mijn bed'
- te moeilijk taalgebruik
- anderstalig (vnl. Brussel)
- de vergaderingen zijn saai
- geïmponeerd door het aantal directeurs in de regionale stuurgroep
- te weinig intersectoraal denken
- de cliëntvertegenwoordiger krijgt geen mandaat meer vanuit de eigen organisatie waarin hij / zij is tewerkgesteld (zie ook verder)

3.2 Naar een evenwichtige vertegenwoordiging in de regionale stuurgroep

3.2.1 Een verdubbeling

Aanvankelijk was er in iedere regio één vertegenwoordiger van minderjarigen en één vertegenwoordiger van ouders in de regionale stuurgroep voorzien. In alle regio's werd de regionale stuurgroep spoedig gevraagd, zowel door de cliëntvertegenwoordigers als door (één van) de participatieorganen, het aantal cliëntvertegenwoordigers te verdubbelen. De redenen die de cliëntvertegenwoordigers aanhaalden zijn terug te brengen tot drie. Ten eerste beantwoordt een verdubbeling van de cliëntvertegenwoordigers (gedeeltelijk) aan de ondervertegenwoordiging van cliëntvertegenwoordigers ten opzichte van de sectorale vertegenwoordigers. Ten tweede kunnen de cliëntvertegenwoordigers elkaar beter ondersteunen bij het inbrengen van het cliëntperspectief. Ten derde verwachtten de cliëntvertegenwoordigers dat hiermee bijgedragen zou worden aan een breder draagvlak met meer garanties op de inbreng van diversiteit. Tenslotte verwachtte men ook dat een verdubbeling kon bijdragen aan een grotere impact op de discussies in de regionale stuurgroep.

Dit zou de wanverhouding tussen vertegenwoordigers van de hulpvraag (de cliënten) en het hulpaanbod (de andere leden van de regionale stuurgroep) verminderen en bijdragen tot een betere weerspiegeling van de diversiteit van de groep minderjarigen en ouders. (Cliëntvertegenwoordiger)

Mensen die niet gewoon zijn van te vergaderen. En dan zie je daar twee mensen zitten die overdonderd worden. Minimaal moeten ze met twee zijn, dat ze ook elkaar kunnen ondersteunen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Alle regionale stuurgroepen stemden met een verdubbeling in, maar de verdubbeling liet in een aantal regio's op zich wachten of ze was van tijdelijke aard. In West-Vlaanderen achtte de reflectiegroep ouders het noodzakelijk eerst meer inzicht te verwerven in de verwachtingen van een cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep. In Oost-Vlaanderen wensten de cliëntvertegenwoordigers van ouders meer garanties tot inhoudelijk werken (via de reflectiegroep) alvorens een tweede cliëntvertegenwoordiger aan te duiden.

Na een korte tijd haakte één van de cliëntvertegenwoordigers van ouders af. De overblijvende cliëntvertegenwoordiger uitte meermaals de nood om in de regionale stuurgroep een 2e cliëntvertegenwoordiger van ouders aan haar zijde te hebben, omwille van het overzicht van de sectorale vertegenwoordigers ten aanzien van de cliëntvertegenwoordigers en het beperkte draagvlak dat ze daardoor had om het perspectief van ouders in te brengen. De andere leden van de reflectiegroep 'ouders' vonden het te vroeg om een mandaat van cliëntvertegenwoordiger op te nemen, omdat de werking van de reflectiegroep voor hen nog onduidelijk was. Inhoudelijk werken leek een voorwaarde te zijn om dergelijk mandaat op te nemen. (Stafmedewerker)

In de loop van 2006 was de verdubbeling in iedere regio een feit. De mogelijkheid tot verdubbeling van de cliëntvertegenwoordigers wordt door de cliëntvertegenwoordigers, zowel door hen in de regionale stuurgroep als in de participatieorganen, nog steeds als één van de belangrijkste verwezenlijkingen beschouwd.

3.2.2 Een extra doelgroepvertegenwoordiger

Naar aanleiding van het grote aantal allochtone jongeren in de jeugdhulp, zoals werd vastgesteld in het regioplan integrale jeugdhulp Antwerpen, werd er door de regionale stuurgroep en op vraag van de cliëntvertegenwoordigers, voor geopteerd om een extra cliëntvertegenwoordiger van etnisch-culturele minderheden aan de regionale stuurgroep toe te voegen. Hier wordt alvast duidelijk dat een discussie over een gelijkwaardige verhouding van cliëntvertegenwoordigers doorkruist wordt door discussies over een doelgroepenvertegenwoordiging.

3.2.3 Een evenredige verdeling met inbegrip van hulpverleners

Enkele cliëntvertegenwoordigers pleiten voor een nog meer evenwichtige samenstelling van de regionale stuurgroep, mede om de ervaring van gelijkwaardigheid meer kracht te geven. Gelijkwaardigheid komt dan letterlijk tot uitdrukking door een gelijke vertegenwoordiging

in aantal tussen de betrokken actoren (sectorvertegenwoordigers en cliëntvertegenwoordigers). Diezelfde cliëntvertegenwoordigers denken dan bijvoorbeeld ook aan een extra uitbreiding van de samenstelling van de regionale stuurgroep met vertegenwoordigers van hulpverleners.

In de stuurgroep zitten er te weinig ouders en te veel professionelen. In de gehandicaptensector zitten in gebruikersoverleg: een derde ouders. Als er gestemd wordt, dan heb je nog altijd een derde. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het is nog altijd niet evenredig. Ik vind persoonlijk dat ouders uit de gehandicaptenzorg andere belangen en zorgen hebben dan mensen uit de BJB. Ik denk dat sommige dingen verschillend liggen. Eén ouder uit die 6 sectoren, hoe vertegenwoordigt die dan? (Cliëntvertegenwoordiger)

3.3 Opdracht van cliëntvertegenwoordigers

3.3.1 Bijzondere bewakers en / of vertegenwoordigers van het cliëntperspectief

Is een cliëntvertegenwoordiger een behartiger van de belangen van de cliënt? Is het iemand die de verantwoordelijkheid draagt om het perspectief te bewaken en telkens opnieuw de vraag stelt naar wat een agendapunt betekent voor een minderjarige (cliënt) met een hulpbehoefte of voor een ouder? Is een cliëntvertegenwoordiger iemand die niet alleen waakt over de inbreng van het cliëntperspectief, maar ook iemand die dat perspectief op een zo gedragen mogelijke wijze in de regionale stuurgroep (of netwerkstuurgroep) inbrengt? De rol en opdracht van de cliëntvertegenwoordigers (in de regionale stuurgroep) was aanvankelijk onduidelijk en was in meerdere regio's het voorwerp van levendige debatten. Het aftasten van het onderscheid tussen 'belangenbehartiging', 'bewakers van het cliëntperspectief' en het 'inbrengen of vertegenwoordigen van het cliëntperspectief' ligt aan de basis van die discussies.

Er is heel lang het idee geweest dat zij belangenbehartiger moeten zijn voor andere cliënten. Dat was (...) helemaal in het kader van de representativiteit en de vertegenwoordigingsgedachte, en ze vonden ook dat zij aanspreekbaar moesten zijn voor cliënten om knelpunten, belangen van cliënten binnen te brengen in de regionale stuurgroep. Toen had ik zoiets, dan hebben we een vakbond van cliënten?! Heel de toon op de regionale stuurgroep was altijd polimiserend en polariserend. (Stafmedewerker)

Volgens de huishoudelijk reglementen hebben de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroepen de opdracht het cliëntperspectief in de debatten en besluiten van de regionale stuurgroep in te brengen, al dan niet als 'bijzondere' bewakers van het cliëntperspectief of

'bevoorrechte partners'. In de ene regio zijn cliëntvertegenwoordigers eerder 'bijzondere bewakers' van het cliëntperspectief. In andere regio's brengen zij – als bevoorrechte partners - het cliëntperspectief ten aanzien van concrete ('eigen') thema's in en treden eerder als vertegenwoordigers van het cliëntperspectief op. Doorheen de tijd zijn verschuivingen in de invulling van de cliëntvertegenwoordiging vast te stellen, ook binnen regio's, bijvoorbeeld omdat de participatieorganen zich anders oriënteren (meer of minder gericht op de agenda van de regionale stuurgroep). Waar het mandaat van de cliëntvertegenwoordigers nauw aansluit op een mandaat daartoe vanuit een organisatie of oudervereniging die belangenbehartiging als doelstelling heeft, heeft de keuze voor voornoemde invullingen geleid tot het niet invullen van de verwachtingen van de cliëntvertegenwoordigers ten aanzien van hun participatie.

Een van ons eerste cliëntvertegenwoordigers (naam) is hier gekomen in opdracht van (naam organisatie). Daardoor wordt zij naar hier gestuurd, die vrouw heeft heel wat druk ervaren. Ze moest hier komen met een missie, hoe luisteren wat hier gebeurde en haar stempel doordrukken nl. de mening van (naam organisatie). (Stafmedewerker)

Verschillende cliëntvertegenwoordigers zijn daarom afgehaakt of hebben hun verwachtingen moeten heroriënteren. Dit neigt naar een 'dwingende' invulling van de opdracht van de cliëntvertegenwoordigers en het bevraagt de grenzen van de invulling van cliëntvertegenwoordiging. Als cliëntvertegenwoordiging eerder gaat om de vertegenwoordigers van het perspectief van cliënten en er onvoldoende ruimte is in de participatieorganen voor belangenbehartigers – zij die de belangen van cliënten behartigen – dan stelt ook dit vragen aan de grenzen van participatieve beleidsvoering.

Om het cliëntperspectief op een kwaliteitsvolle manier in de regionale stuurgroep te kunnen vertegenwoordigen, wordt van de cliëntvertegenwoordigers verwacht dat zij deelnemen aan de opgerichte – ter ondersteuning bedoelde – participatieorganen. Het betreft de reflectiegroepen voor de regio's Oost- en West-Vlaanderen, het Limburgs Cliëntenplatform voor de regio Limburg en het overleg van cliëntvertegenwoordigers voor de regio Vlaams-Brabant. Dit gold ook in de regio Brussel, maar is wegens het opschorten van de reflectiegroepen door een tekort aan vertegenwoordigers niet meer mogelijk. In de regio Antwerpen is er een denktank, maar de ondersteunende functie van het participatieorgaan is er eerder gericht op de opdracht inzake participatie van de regionale stuurgroep zelf. Concreet uit dit zich in het ontbreken van een directe link tussen de denktank en de regionale stuurgroep die in de andere regio's door de cliëntvertegenwoordigers met ondersteuning van de stafmedewerker 'participatie' wordt gemaakt. In die participatieorganen zijn cliëntvertegenwoordigers eerder ontwikkelaars van een cliëntperspectief dat het individu overstijgt door het samenbrengen van ervaring, ervaringsdeskundigheid en professionaliteit in het werken met ouders / kinderen of participatie, en dit vanuit diverse invalshoeken.

Er zijn in de evaluatie indicaties van rolverschuiving bij de cliëntvertegenwoordigers waar te nemen. Dit doet zich vooral voor in die regio's waar de participatieorganen bedoeld zijn om de cliëntvertegenwoordigers als vertegenwoordigers van het cliëntperspectief te ondersteunen in de perspectiefontwikkeling ten aanzien van de agendapunten van de regionale stuurgroep, maar die in de feiten, door een heroriëntatie van de opdrachten van het participatieorgaan eerder gericht zijn op de opdrachten van de netwerken. Als een participatieorgaan ervoor kiest om meer aan de opdrachten van de netwerken te werken waardoor de agenda van de regionale stuurgroep minder aandacht krijgt, verhoogt de uitdaging voor de cliëntvertegenwoordiger om zijn ervaring of ervaringsdeskundigheid in te brengen, en eerder de rol van 'bewaker van het cliëntperspectief' dan van 'vertegenwoordiger van het cliëntperspectief' op zich te nemen. Waar ze (door de regionale stuurgroep) toch geappelleerd worden om het cliëntperspectief in te nemen, dan beroepen ze zich waar mogelijk op eigen ervaringen of op een eigen achterban. Dit wordt door meerdere cliëntvertegenwoordigers als niet wenselijk geacht, waarbij de ethische zorg voor de authenticiteit en de representativiteit van het perspectief dat ze vertolken bevestigd wordt (zie ook 3.4.).

3.3.2 Verantwoordelijkheid van alle stuurgroepleden?!

Meerdere cliëntvertegenwoordigers verwijzen – bij het bevragen van hun opdracht in de regionale stuurgroep - uitdrukkelijk naar de verantwoordelijkheid van alle leden van de regionale stuurgroep om te bewaken dat het perspectief van de cliënt in het debat wordt ingebracht. Dit is ook terug te vinden in de huishoudelijke reglementen van de regionale stuurgroepen. De huishoudelijke reglementen van de regionale stuurgroepen bepalen dat alle stuurgroepleden de verantwoordelijkheid hebben om het perspectief van cliënten in de debatten en besluiten van de regionale stuurgroep in te brengen. Er bestaan echter nuances in de formulering die de verantwoordelijkheid daartoe meer of minder bij de cliëntvertegenwoordigers leggen. In de regio's Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, Limburg en Brussel wordt daaraan toegevoegd dat de stuurgroepleden die het gebruikersperspectief vertegenwoordigen⁷ of dit als uitdrukkelijke opdracht⁸ opnemen daarbij hun bevoorrechte partners zijn. Zowel de cliëntvertegenwoordigers als de stafmedewerkers wijzen er op dat het opnemen van die verantwoordelijkheid door de sectorvertegenwoordigers tot 2008 nog te weinig gebeurt of zichtbaar is.

In het huishoudelijk reglement staat dat alle vertegenwoordigers van sectoren ook het cliëntperspectief inbrengen. In onze regionale stuurgroep is er één iemand die ook wel eens denkt vanuit het perspectief van cliënten. Er zijn eigenlijk nog wel directies die een inbreng doen vanuit perspectief van cliënten, maar het hangt af van het thema. (Cliëntvertegenwoordiger)

7 Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen

8 Brussel, Limburg

Tot nu toe, als afgevaardigde in de regionale stuurgroep, heb ik zelden gezien dat een vertegenwoordiger van een sector zich spontaan op de stoel van de cliënt zet. Dus die bewaking van het perspectief van de cliënt heb je nodig, maar door dat te voorzien, leg je de verantwoordelijkheid eigenlijk niet waar ze zou moeten liggen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ook stafmedewerkers hebben de ervaring dat bij concrete vragen aan de sectorale vertegenwoordigers er weinig reactie komt, bijvoorbeeld bij de opmaak van de inventarissen van participatie-initiatieven.

We hebben een bevraging gedaan bij de sectoren over participatie. Sommigen hebben dat heel consequent gedaan, anderen hebben dat dan rondgestuurd naar de voorzieningen. Er wordt heel wisselend mee omgegaan. We moeten er meer expliciet naar vragen. Dat doen wij te weinig, ook omdat we hebben gezien dat het niet zo goed werkt. Misschien moeten we hen ook instrumenten geven. Vragen of zij binnen hun sector kunnen nagaan wat er bestaat. (Stafmedewerker)

Tegelijkertijd bevrageert een stafmedewerker kritisch de eigen rol en die van het regioteam. De stafmedewerker stelt dat het regioteam zelf heel wat taken opneemt, die eigenlijk ook door de leden van de regionale stuurgroep kunnen worden opgenomen. In welke mate is de perceptie dat de leden van de regionale stuurgroep een te geringe verantwoordelijkheid opnemen inzake het bevorderen van participatie en de inbreng van het cliëntperspectief te wijten aan het overnemen van die verantwoordelijkheid door het regioteam of de stafmedewerker 'participatie'? En in welke mate kan de regionale stuurgroep bij die taak beter ondersteund worden?

Ieder lid van de regionale stuurgroep heeft een taak naar participatie toe. Vandaag wordt dit nog zeer weinig concreet ingevuld. Nemen we als regioteam zelf niet te veel in handen? We zouden hen dan meer instrumenten moeten kunnen geven om dat te doen. We hebben een doelstelling in het regioplan rond participatie-initiatieven te stimuleren binnen en buiten de sectoren. Dat zou je daaronder kunnen doen. Participatieprocessen in de hulpverlening. In welke mate brengen de sectorverantwoordelijken die participatie-initiatieven mee? Soms zijn het toevallige dingen. We hebben een bevraging gedaan bij de sectoren over participatie. Sommigen hebben dat heel consequent gedaan, anderen hebben dat dan rondgestuurd naar de voorzieningen. Er wordt heel wisselend mee omgegaan. We moeten er meer expliciet naar vragen. Dat doen wij te weinig, ook omdat we hebben gezien dat het niet zo goed werkt. Misschien moeten we hen ook instrumenten geven. Vragen of zij binnen hun sector kunnen nagaan wat er bestaat. (Stafmedewerker)

Het is voor de cliëntvertegenwoordigers belangrijk om te zien dat de vertegenwoordigers van de sectoren in de regionale stuurgroep ook denken aan het belang van de minderjarige cliënt en zijn ouders, en niet enkel aan de eigen sectorale belangen. Soms hebben cliëntver-

tegenwoordigers het gevoel dat de sectorvertegenwoordigers vooral de eigen 'sectorale bril' opzetten en te weinig het belang van de cliënt in rekenschap nemen.

In de regionale stuurgroep zit je met vertegenwoordigers waarvan je je afvraagt, waarom ze daar zitten. Ieder zit daar om zijn postje te vertegenwoordigen. In sommige beslissingen die genomen worden, denken ze niet aan het belang, en aan wiens belang eigenlijk? (...) Als sectoren daar altijd zelf naartoe komen, van ik moet mijn eigen winkel verdedigen, dan gaat dat niet natuurlijk. Ik ervaar dat wel niet altijd zo. Het is afhankelijk van de sectoren bij wie je dat wel hebt en bij wie niet. Je ziet wie voor is en wie tegen is en wie in het belang van de cliënt denkt. (Cliëntvertegenwoordiger)

Kan je mij het antwoord geven op de vraag wat is een goede politicus? Die doet zijn job goed als hij weet wat leeft bij de mensen. Zij zijn aanwezig waar de mensen zijn. (...) Bij een regionale stuurgroep is dat hetzelfde. (...) Vanuit de regionale stuurgroep moet je weten wat er leeft (...). Zij moeten daarom niet vragen wat scheelt er, maar er moet dan degelijke communicatie intern zijn. Ik ervaar niet genoeg, wat doet die, wiens belang verdedigt die hier, zit die hier omdat die hier moet zitten omdat het in een decreet beschreven is. (Cliëntvertegenwoordiger)

Mensen op de regionale stuurgroep zijn sectorvertegenwoordigers en hebben een deel een andere agenda, en in die zin is het iets dat ze erbij moeten nemen, die cliëntparticipatie. En ik denk als mens toch vanuit menselijk opzicht, zijn ze daarvan ook wel overtuigd, dat het goed is. Maar vanuit zakelijk opzicht, is dat iets heel vervelend en moet je gewoon je oren spitsen. Als het past in het kader, want je krijgt ook de opdracht mee van uw sector of omgekeerd je moet een verhaal opbrengen, je moet zien hoe pak ik dat dan aan. (...) Ik merk dat ze opgelucht zijn als hun sectorstandpunt overeenkomt met dat van de cliënten, want dan hebben ze het niet moeilijk (...). Dan moeten ze zich niet verantwoorden ten aanzien van cliëntvertegenwoordigers en moeten ze dat niet gaan doen ten aanzien van hun sector. (Stafmedewerker)

Niettemin geven een aantal cliëntvertegenwoordigers met een mandaat in de regionale stuurgroep aan dat het belang en / of het perspectief van de cliënt ten opzichte van het begin van het proces van structurele cliëntparticipatie meer aandacht krijgt, en er dus op dat vlak een voorzichtig groeiproces bestaat (zie 5.3.1.1.). Eén van de cliëntvertegenwoordigers stelt weliswaar volgende vraag:

De leden van de regionale stuurgroep: kunnen zij ook opgeleid worden in participatie? Eigenlijk zouden ze veel meer moeten samenzitten met de cliënten. Ik denk dat ze de voeling met het werkveld wat verloren zijn (Cliëntvertegenwoordiger)

3.3.3 Betekenis van een 'bevoorrecht' partnerschap in de regionale stuurgroep

3.3.3.1 Excustruus (m/v) of gelijkwaardige partners?

Meerdere cliëntvertegenwoordigers en stafmedewerkers vermelden het gevaar van het illusoire karakter van de aanwezigheid van cliënten of cliëntvertegenwoordigers op de regionale stuurgroep als een voldoende antwoord op participatieve beleidsvoering. Een verslag van een tussentijdse evaluatie van de cliëntvertegenwoordiging in de regio Vlaams-Brabant omschrijft de ervaring van cliëntvertegenwoordigers met hun deelname aan de regionale stuurgroep goed. Ze is representatief voor wat ook in andere regio's door cliëntvertegenwoordigers wordt ervaren, en geeft meteen ook op een impliciete wijze aan dat er in de aard van het partnerschap evoluties op te tekenen zijn. In de procesbeschrijving hebben we hun ervaringen als volgt uitgeschreven. *"Het was voor de cliëntvertegenwoordigers niet eenvoudig om in de regionale stuurgroep te zetelen, ze hadden vaak het gevoel er eerder als alibi te zetelen dan als gelijkwaardige partner. Het was niet gemakkelijk om telkens weer het woord te nemen en 'je nek uit te steken' (ten aanzien van hulpverleners waar je in het verleden al wel eens mee gebotst bent). Er was geen automatische reflex om ouders en minderjarigen erbij te betrekken. Cliëntvertegenwoordigers hebben dit als kwetsend en ontmoedigend ervaren. Ouders en jongeren vonden wel dat ze op hun plaats zitten in de regionale stuurgroep, maar vertelden ook dat die plaats hard verdedigd moest worden. Ze vonden dat hun expertise onmisbaar is voor een goed beleid, maar dat de anderen hun expertise niet aanspraken. Hun toegevoegde waarde werd er niet echt uitgehaald."*

Niettemin zijn er signalen dat er de voorbije vier jaar een evolutie waar te nemen is, weliswaar zeer geleidelijk en voorzichtig, naar een positie in de regionale stuurgroep die als meer gelijkwaardig wordt ervaren. De cliëntvertegenwoordigers geven in het evaluatiegesprek aan dat zij in vergelijking met de beginfase meer mogelijkheden ondervinden om in het proces of het debat in de regionale stuurgroep gehoord te worden en soms ook het proces kunnen beïnvloeden. Cliëntvertegenwoordigers verwoorden die evolutie als volgt:

In het begin werden we zeer argwanend bekeken. Nu worden we als een partner beschouwd. Eigenlijk voelen we ons ook wel als een gelijkwaardige partner. We hebben gelijke doelstellingen ook. (Cliëntvertegenwoordiger)

Er was daar helemaal geen sprake van gelijkwaardigheid. Het heeft ook lang geduurd voor we ons verhaal – de cliëntvertegenwoordigers – konden vertellen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het voordeel is dat ze luisteren naar ons. Je merkt dat als er iets moet ingebracht worden, dan vragen ze dat ons ook. We zijn dat al een beetje gewoon geworden om tussen beroepsvergaderars te zitten. Na een tijd komt er een soort gewenning. Er wordt veel gezegd, maar 'to the point' is moeilijk. [Naam cliëntvertegenwoordiger] gaat al gauw zeggen: 'waar zijn we over bezig?'. Daardoor schieten ze wakker. (Cliëntvertegenwoordiger)

De stafmedewerkers beschrijven het proces naar een meer gelijkwaardige verhouding en appreciatie ten aanzien van de inbreng van de cliëntvertegenwoordigers op een gelijkaardige wijze.

Mijn algemene indruk is dat de inbreng van de cliëntvertegenwoordigers zeker gewaardeerd wordt. Tussen de vertegenwoordigers van de sector en de cliëntvertegenwoordiger bestaat een relatie van gelijkwaardigheid (Stafmedewerker)

Het feit dat in de regionale stuurgroep een cliënt aanwezig is, maakt dat ze rapper in die zijn schoenen gaan staan. (Stafmedewerker)

Als het gaat over de stuurgroep, denk ik dat we initiatiefnemer zijn. Van thema tot thema is dat anders. Vooral het beleid maakt de keuze. Ook de reflectiegroep kan zeggen: we moeten het daar over hebben. Als er zaken zijn in de stuurgroep, dan komt dat er op. Het gevoel is dat ze ons als gelijkwaardige partner beschouwen. En soms, hebben we ook een rol van katalysator. (Cliëntvertegenwoordiger)

We zagen ook dat door daar een ouder te zetten, dat beïnvloedt de vergadering. Mensen gaan op een andere manier over de cliënt spreken. Ik had de indruk dat er meer aandacht was op die manier. (Stafmedewerker)

Het gevoel van een grotere gelijkwaardigheid heeft (vermoedelijk) niet alleen te maken met een meer open houding van de leden van de regionale stuurgroep, maar ook met een groeiende capaciteit en verbondenheid van de cliëntvertegenwoordigers met de regionale stuurgroep.

Als ik kijk naar de regionale stuurgroep is vooral de capaciteit gegroeid, naast de verbondenheid. Vroeger als er een opmerking kwam, kroop die (de cliëntvertegenwoordiger) in zijn schulp. Dat gebeurt nu minder. (Stafmedewerker)

Mijn inbreng is helemaal anders dan in het begin. Wat eerst meer afwachtend en observerend was, is dat nu we hebben daar iets te zeggen met ondersteuning van de stafmedewerker van IJH. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ik herinner me, dat we bezig zaten: waarover gaat dat hier eigenlijk?! Uiteindelijk groei je daar ook in. Als je dat moet uitleggen aan anderen, dat is niet makkelijk. Het niveau van de mensen die daar zitten, dat zijn knappe koppen en mensen met ervaring. Ik ben een snotneus. Na verloop van tijd voel je je daar ook zekerder in. Soms zijn zij even zoekende en dan groeit dat wel. Ik mag vanuit een zekere luxesituatie reflecteren. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ondertussen zijn ons cliëntvertegenwoordigers, zij zijn wel mee met de materie van de regionale stuurgroep. Ik moet hier niet op voorhand die zodanig zitten coachen en alle moeilijke woorden uitleggen. Dat niet meer. In het begin was dat wel zo, (...), dat zijn geen domme mensen, maar gewoon omdat je die woorden niet kent. (Stafmedewerker)

Spreekt van een gemeenschappelijke taal, welke voor de cliëntvertegenwoordigers een grote inspanning vraagt, is daarin een belangrijk element.

Ik herinner me nog dat ik in het begin enorm onder de indruk was van de directeuren en dat er toen ook taal gebruikt werd die ik niet verstond. Gelukkig was ik daar niet alleen als cliëntvertegenwoordiger. Naar mijn gevoel heeft iedereen zich heel erg aangepast. Qua taalgebruik, maar ik durf ook al meer vragen. Iedereen is gemoedelijk, maar het is wel veel veranderd. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het ontstaan van een groter gevoel van gelijkwaardigheid lijkt ook verband te houden met de ervaring dat de thema's op de agenda van de regionale stuurgroep minder abstract zijn. Doordat de thema's geleidelijk aan concreter werden, werd het makkelijker voor de cliëntvertegenwoordigers om in de regionale stuurgroep een inbreng te doen.

3.3.3.2 Gelijkwaardigheid: toch een illusie?

Niettemin zijn er ook stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers die helemaal niet het gevoel hebben dat er wordt geluisterd naar de inbreng die ze doen. Is de beleving van gelijkwaardig een waarheid dan wel een illusie? De alertheid hiervoor leeft zowel bij enkele stafmedewerkers als bij cliëntvertegenwoordigers.

We moeten wel oppassen dat we ons niets wijsmaken. Het is niet omdat er daar mensen zitten, dan zijn we participatief bezig. (...) (Stafmedewerker)

Ja, zeker. Ik denk over 15 jaar geleden, mochten we nergens zijn. Nu mag je overal je gedacht zeggen. Kom nu niet meer zeggen dat je je gedacht niet mag zeggen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Participatie is een hol woord geworden. Kleine dingen waar mensen het gevoel hebben, nu maak ik deel uit van de maatschappij. Niet een beleidsplan gaan schrijven, ... Met al het groots opgezet... (Cliëntvertegenwoordiger)

Er zijn heel wat cliëntvertegenwoordigers die het gevoel hebben dat zij gehoord worden over die thema's die binnen het (afgesproken) kader van integrale jeugdhulp passen, maar niet over andere thema's die ook van belang zijn voor de mensen waarmee zij werken.

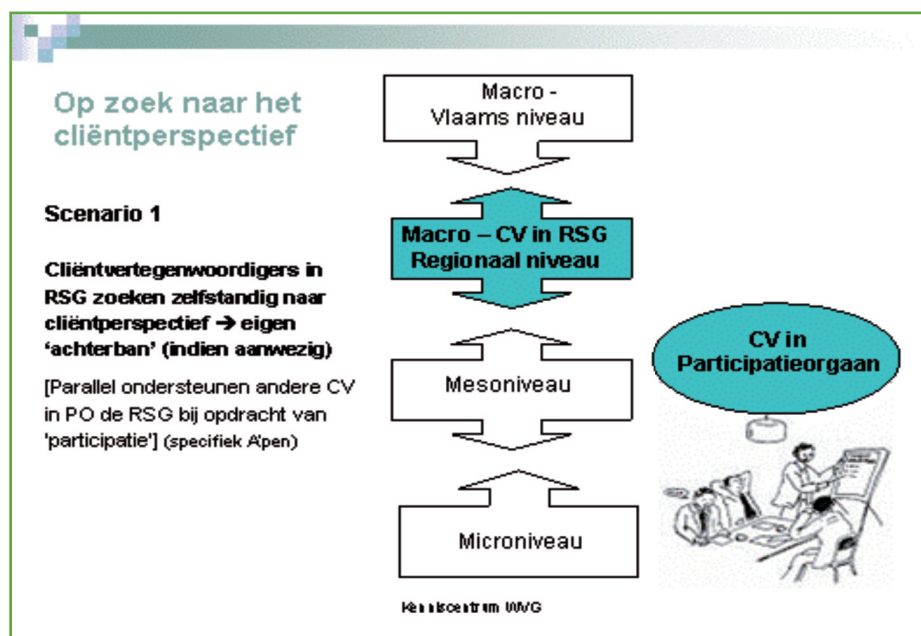
Ik heb soms het gevoel dat als je iets inbrengt, dan wordt er gekeken... Het kan zijn dat wij iets inbrengen dat niet helemaal klopt volgens het kader. (Cliëntvertegenwoordiger)

Met andere woorden: we komen hier zeer nauw op de grens van tot hoe ver cliëntparticipatie kan reiken en in welke mate er buiten de uitgetekende grenzen van het beleid inzake de

integrale jeugdhulp kan gedacht worden. Het is ook een spanningsveld waar procesbegeleiders moeten mee werken (zie hoofdstukken 6 en 8).

3.4 Het cliëntperspectief

Bij de vertegenwoordiging van het perspectief van minderjarigen en ouders worden de cliëntvertegenwoordigers aangesproken op hun eigen ervaringen als of met (ex-)cliënten. De aanwezigheid van mensen met 'ervaring', 'ervaringsdeskundigheid' of 'ervaringsrijkheid' in de jeugdhulp, zoals een van de cliëntvertegenwoordiger het benoemt, wordt in alle regio's belangrijk gevonden. Dit geldt in het bijzonder ten aanzien van ouders. Ten aanzien van minderjarigen is dit, zoals eerder aangehaald, omwille van de inschatting door intermediairen dat ze onvoldoende bekwaam zijn om een plaats in de regionale stuurgroep in te nemen beduidend minder het geval.

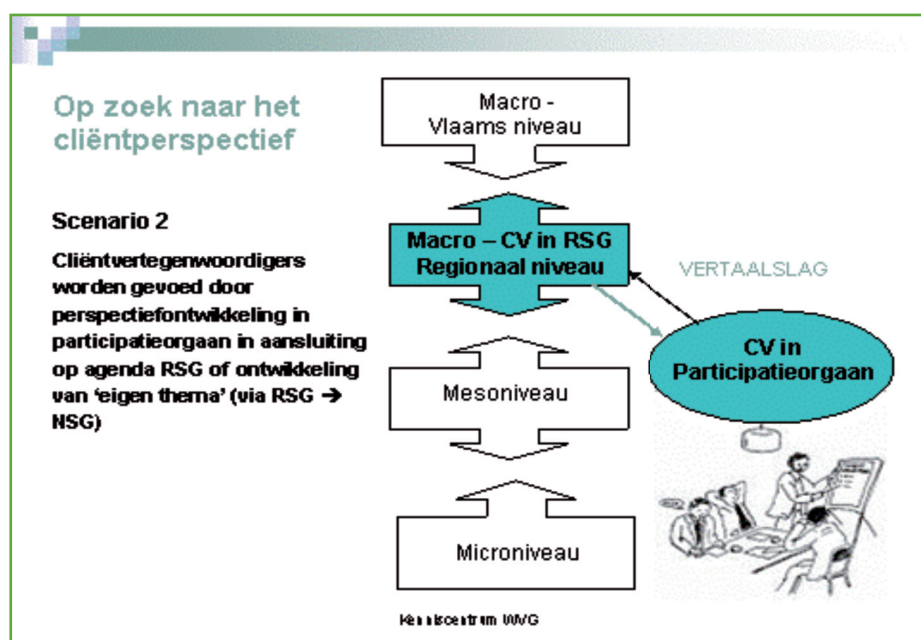


Naast de eigen ervaringsdeskundigheid kunnen cliëñtvertegenwoordigers die een mandaat opnemen in de regionale stuurgroep zich ook baseren op ervaringen en deskundigheid van de leden van het ondersteunende participatieorgaan om een standpunt of advies te formuleren ten aanzien van een agendapunt van de regionale stuurgroep. In de regio Antwerpen is dit minder voor de hand liggend omdat het participatieorgaan structureel niet op die manier is opgevat. Die cliëñtvertegenwoordigers beroepen zich op eigen ervaringen en gaan samen met de tandem in de eigen organisatie(s) en hun 'achterban' op zoek naar de betekenis van het cliëñtperspectief. In de regio Brussel was er anno 2008 geen participatieorgaan meer in werking, waardoor dit niet geldt voor de (enige) cliëñtvertegenwoordiger. De inbreng van de

cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep in de regio Brussel is vooral gebaseerd op de eigen ervaringen, eigen expertise opgebouwd gedurende haar engagement ten aanzien van de integrale jeugdhulp en (occasioneel) via feedback van een cliëntenorganisatie. Echter, ook in andere regio's gebeurt het – door een heroriëntatie van het participatieorgaan – dat de agendapunten van de regionale stuurgroep (tijdelijk) niet meer uitgebreid besproken worden. Dit zorgt voor de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep dat zij zich baseren op eigen ervaringen en inzichten en waar mogelijk zelf op zoek gaan naar het cliëntperspectief in de eigen 'achterban'. (zie ook 4.3)

In de regio's waar de inbreng vanuit het cliëntperspectief wordt voorbereid in en door het participatieorgaan, kunnen de cliëntvertegenwoordigers zich voor hun inbreng ten aanzien van punten op de agenda van de regionale stuurgroep baseren op het standpunt, discussie, vragen zoals die tijdens het overleg zijn geformuleerd en in het verslag ervan zijn weergegeven. Voor enkele cliëntvertegenwoordigers is het evidenter om op basis van het gesprek dat gevoerd is in het participatieorgaan en de eigen ervaringsdeskundigheid op een 'natuurlijke en persoonlijke' wijze een inbreng te doen.

Enkele cliëntvertegenwoordigers vermelden wel de moeilijkheid om ten aanzien van discussies die in de regionale stuurgroep ontstaan 'ad hoc' een inbreng te doen.



Op de regionale stuurgroep staat er veel waar we ons toch wel moeten inspannen om het te begrijpen. Die ad hoc discussies, dat is wel zeer moeilijk, om daar het perspectief van cliënten in te brengen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Een aantal cliëntvertegenwoordigers zijn zelf hulpverlener (geweest) en vinden het moeilijk om zo nauwgezet mogelijk aan te sluiten bij de stem en het perspectief van cliënten. Andere cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep hebben het er moeilijk mee dat hun werkgever als sectorvertegenwoordiger aan de regionale stuurgroep deelneemt. Ze houden er aan bijzondere aandacht te hebben voor deze ethische dilemma's.

Ik weet dat ik in mijn hoofd bedenkingen krijg van de kant van hulpverleners. Dat is mijn eigen rol niet. In het beste geval heb je een voorraad van teksten. Ofwel ga ik het een beetje invullen en hoop ik dat ik goed geluister heb en dat ik het goed op papier zet. Of ik ga kijken in de teksten en neem ik daar dingen uit. (...) Ik probeer te kijken dat ik die vraag letterlijk kan voorleggen aan de oudergroep, of ik ga kijken in de teksten die al geschreven zijn en vind ik daar elementen in terug? Die teksten zijn zeer belangrijk. Ik heb daar dingen verteld die twee jaar geleden verteld zijn. Dat staat op papier. (Cliëntvertegenwoordiger)

De cliëntvertegenwoordiger botst ook met de eigen positie van intermediair. Bijzonder moeilijk om niet vanuit die positie te spreken, en dus vond men het belangrijk om een structuur te creëren waardoor ze zaken konden afdrukken. (Stafmedewerker)

Eén van de cliëntvertegenwoordigers bracht in augustus 2006 de moeilijkheid aan van 'met twee petten op te zitten': één als beroepskracht en één als ouder. Daarom wenste ze niet meer als cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep te zetelen, maar wou ze wel blijven deelnemen aan het overleg van cliëntvertegenwoordigers. (Stafmedewerker)

Het was voor haar echt moeilijk om het cliëntperspectief te verdedigen, gezien ook haar werkgever in de regionale stuurgroep zat (Stafmedewerker)

3.5 Ondersteuning gevraagd

3.5.1 Een verantwoordelijkheid van beleidsmedewerkers en stafmedewerkers

Het huishoudelijk reglement van de regionale stuurgroepen regelt wie verantwoordelijk is voor de ondersteuning van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep. In de regio's Antwerpen en Brussel draagt de beleidsmedewerker die verantwoordelijkheid en diende daartoe een voorstel uit te werken. In de regio's Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en Limburg dicht het huishoudelijk reglement deze verantwoordelijkheid toe aan de stafmedewerker participatie (en het regioteam). Het huishoudelijk reglement van Vlaams-Brabant bepaalt niet nader wie die verantwoordelijkheid draagt.

Cliëntvertegenwoordigers vinden het belangrijk dat iemand mee bewaakt dat het cliëntperspectief telkens weer wordt meegenomen. Er wordt, ongeacht de vermelding van die verantwoordelijkheid in de huishoudelijk reglementen, vooral gekeken naar de beleidsmedewerker die de regionale stuurgroep voorziet. Er wordt ook van de beleidsmedewerker verwacht dat

hij of zij het cliëntperspectief telkens bevroegt of de regionale stuurgroep er aan herinnert wanneer dit reeds eerder werd ingebracht (bv. waar dit minder relevant werd geacht of er aspecten van het cliëntperspectief tijdelijk niet worden meegenomen, maar wel relevant zijn voor andere agendapunten). De beleidsmedewerker heeft als voorzitter een sterk faciliterende rol in het scheppen van de mogelijkheid en veiligheid voor cliëntvertegenwoordigers om hun inbreng te doen (zie ook 3.5.3.).

Naar aanleiding van het op korte tijd afhaken van meerdere cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep in de regio Antwerpen werd een randvoorwaardennota uitgewerkt. De elementen van ondersteuning zoals opgenomen in de randvoorwaardennota zijn gericht op het inrichten van een werkwijze op de regionale stuurgroep die het cliëntvertegenwoordigers moet mogelijk maken een gelijkwaardige plaats te verwerven. Vooral de beleidsmedewerker krijgt daarbij een belangrijke rol. De beleidsmedewerker heeft de taak de documenten in begrijpbare taal toe te lichten tijdens de vergadering en indien er nieuwe vertegenwoordigers aan tafel zitten, hen in te leiden in de (stand van zaken van de) integrale jeugdhulp. De beleidsmedewerker is ook verantwoordelijk voor het beslissen tot een time-out als de cliëntvertegenwoordigers dit nodig vinden.

In de praktijk nemen de stafmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor het thema 'participatie' in het regioteam een grote rol in ten aanzien van de ondersteuning van de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat in de regionale stuurgroep opnemen. Dit gebeurt al dan niet in aanvulling op de ondersteuning die de regio's voorzien via de oprichting van participatieorganen. De wijze van ondersteuning van cliëntvertegenwoordigers past zich in de praktijk aan naargelang de beschikbaarheid van personeel en de oriënterende keuzes die samen met de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen gemaakt worden. Voorbeelden van hoe stafmedewerkers de participatie van cliëntvertegenwoordigers aan de integrale jeugdhulp ondersteunen en hoe cliëntvertegenwoordigers (in de regionale stuurgroep) de ondersteuning ervaren, wordt – gezien het belang ervan volgens cliëntvertegenwoordigers - in een apart hoofdstuk beschreven (zie hoofdstuk 6).

3.5.2 (Maandelijks) samenkomst van het participatieorgaan

Tijdens de tussentijdse evaluatie en in de evaluatiegesprekken gingen de reflectiegroepen van ouders in de regio's Oost- en West-Vlaanderen en het overleg van cliëntvertegenwoordigers in Vlaams-Brabant uitdrukkelijk in op de ondersteunende meerwaarde van de bijeenkomsten van deze participatieorganen ten aanzien van het opnemen van hun mandaat van cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep. Over de ondersteuning door de participatieorganen zijn de cliëntvertegenwoordigers (zeer) tevreden. Ze vinden het voortbestaan ervan noodzakelijk in de regionale 'structuur' omdat het de cliëntvertegenwoordigers mogelijk maakt op een gebalde manier informatie te verwerven, zowel over de evoluties inzake

de integrale jeugdhulp als over het perspectief van cliënten ten aanzien van deze of andere relevante thema's.

Als ik daar twee jaar geleden aan begon, dacht ik dat de groep zichzelf zou overbodig maken. Ik vind de reflectiegroep zeer zinvol. Ik heb echt het gevoel dat we hier kunnen werken. Het is wel demotiverend om terug te keren naar mijn eigen werk, hoe moeilijk het is om elke individuele hulpverlener uit te leggen dat cliëntparticipatie eigenlijk een evidentie zou moeten zijn. Zowel binnen de eigen hulpverlening als binnen het netwerkoverleg. (Cliëntvertegenwoordiger)

De procesbegeleiders brengen maandelijks het overleg van cliëntvertegenwoordigers samen waar we de regionale stuurgroep voorbereiden. We hebben dan altijd een grote bagage mee, omdat we dan weten wat de agenda van de regionale stuurgroep schaft. De uitnodiging van de agenda krijgen en weten waar het over gaat. Dan kunnen we dat voorbereiden, dan kunnen we een gezamenlijk standpunt voorbereiden en weten we wat in te brengen. Die begeleiding is goed. (Cliëntvertegenwoordiger)

Verder situeert de ondersteunende meerwaarde van de participatieorganen zich rond een viertal elementen. Ten eerste ervaren de cliëntvertegenwoordigers het participatieorgaan als een gelegenheid om thema's van de regionale stuurgroep met een ruimere groep te bespreken. Ze formuleren samen standpunten die de cliëntvertegenwoordigers kunnen inbrengen in de regionale stuurgroep. Ten tweede draagt de samenstelling van de participatieorganen met een verscheidenheid aan cliëntvertegenwoordigers ertoe bij dat zij in contact komen met nieuwe en alternatieve gezichtspunten. Dit maakt het hen mogelijk om een cliëntperspectief in de regionale stuurgroep in te brengen waarvoor een groter draagvlak bestaat. Ten derde draagt het bijwonen van de bijeenkomsten van het participatieorgaan bij tot een gedegen inhoudelijke voorbereiding, wat de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep faciliteert om het mandaat van cliëntvertegenwoordiger zo goed mogelijk in te vullen en mee te discussiëren. Tot slot ervaren de cliëntvertegenwoordigers dat de winst van het groepsoverleg niet kan bekomen worden door individuele coaching van de cliëntvertegenwoordigers.

3.5.3 Specifieke ondersteuningsvragen

Ter ondersteuning van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep wordt structureel voor iedere cliëntvertegenwoordiger voorzien in dubbel presentiegeld en vervoersonkosten. Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat de meerderheid van de cliëntvertegenwoordigers extra ondersteuning nodig heeft en deze - waar die voorzien wordt - waarderen.

Volgende elementen van ondersteuning zijn belangrijk:

- Een goede introductie in de integrale jeugdhulp (voor nieuwe cliëntvertegenwoordigers) en het up-to-date houden van de huidige cliëntvertegenwoordigers door hen proactief te informeren over evoluties in het beleid en de praktijk van de integrale jeugdhulp.
- Voorbereiden van de agenda van de regionale stuurgroep en/of daartoe aanspreekbaar zijn. Dit geldt voor zowel de stafmedewerker als, waar die aanwezig is, voor de tandem.
- Ondersteuning door de procesbegeleiders bij de debriefing van de vergaderingen van de regionale stuurgroep ten aanzien van de leden van de participatieorganen.

Van sommige overleggen van de regionale stuurgroep zou ik twee bijeenkomsten nodig hebben om uit te leggen waarover het gaat. (...) Tot nu toe doen we dat wel, we maken een selectie van de thema's die daar aan bod komen. Gelukkig hebben we ondersteuning van de procesbegeleider, anders zou er nog veel meer weggefilterd worden. (Cliëntvertegenwoordiger)

Gelukkig dat ik de procesbegeleider heb om wat er in de regionale stuurgroep komt, om dit te kunnen vertalen naar de groep. Het is echt zware kost. Je hebt een vertaling en een opvolging nodig. (Cliëntvertegenwoordiger)

- Aanpassen van het vergadertijdstip van de regionale stuurgroep, afhankelijk van de concrete behoefte daartoe van de cliëntvertegenwoordigers. Dit werd bijvoorbeeld in de regio West-Vlaanderen (tijdelijk) aangepast aan de cliëntvertegenwoordigers die overdag wegens tewerkstelling niet op de regionale stuurgroep aanwezig konden zijn. Er werd in West-Vlaanderen alternerend 's avonds vergaderd, tot de cliëntvertegenwoordiger die tewerkgesteld was, is afgehaakt en vergaderen 's avonds niet meer nodig was.
- Aandacht voor ondersteuning als vergaderingen voor cliëntvertegenwoordigers emotioneel zwaar zijn.

Die vergaderingen (...) zijn zwaar. Dat vergt veel van mij (...). Op zo'n vergadering, dingen die ik herken uit mijn eigen leven, die emoties die dat oproept. (...) Ik kan niet terecht bij een achterban om even een uitlaatklep te zoeken. Ik doe dat allemaal op mijn eigen (Cliëntvertegenwoordiger).

Met de ouders van ROPPOV in de reflectiegroep brengen wij de teksten waar we het al eens over gehad hebben. Dat zorgt ervoor dat de emoties niet zo hoog opslaan. Er wordt bijvoorbeeld ook bij ons in de oudergroepen veel geweend. (...) Ik ben blij dat dat kan in de oudergroep, en dat niet moet gebeuren in de reflectiegroep. (Cliëntvertegenwoordiger)

- Transparantie van het proces

Ik denk dat het heel belangrijk is transparantie in de zin van wat staat er ons nog te wachten. Als je doelstellingen wil nastreven, heb je een bepaald proces nodig en is er transparantie nodig en wat is er nodig om dat proces samen af te leggen. Ik ga altijd naar vergaderingen en zie wat er gebeurt. De doelstellingen zijn wel duidelijk, het regioplan, waar heel wat doelstellingen en acties in staan, maar de betrokkenheid daarbij is zeer laag. Sowieso, mensen rond de tafel en van mezelf, ik heb de tijd niet om me daar intensief mee bezig te houden, dan is er een kap in het proces en kan je niet meer volgen. Ok, wat moet daar gebeuren: de transparantie van het proces. Het blijft natuurlijk iets vrijwillig. En een intensieve opvolging: daar is tijd voor nodig. (Cliëntvertegenwoordiger)

- De mogelijkheid voor ouders en minderjarigen om in tandem met een 'professional' aan de regionale stuurgroep deel te nemen.

Voor iedere cliëntvertegenwoordiger met een mandaat in de regionale stuurgroep wordt in principe een plaatsvervanger voorzien. De plaatsvervangers worden over het algemeen genomen niet vaak gevraagd om de cliëntvertegenwoordiger te vervangen. Als dit toch nodig is, ervaren ze een bijzonder grote moeilijkheid om in te vallen. De vergadercultuur verschilt danig van deze in de participatieorganen, de samenstelling met sectorvertegenwoordigers is indrukwekkend waardoor het plaatsvervangende cliëntvertegenwoordigers wel eens aan moet ontbreken om te interveniëren, de discussies zijn moeilijk te volgen, ... Gelijkaardige ervaringen hebben nieuwe cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep. Dit vraagt extra ondersteuning.

Op de regionale stuurgroep, daar versta je niet veel van. Ik ben eerst eens als een plaatsvervanger geweest en ik wist absoluut niet wat ik daar zat te doen! (Cliëntvertegenwoordiger)

Het is makkelijker als je goede informatie hebt gehad. Het is een hele klus als je maar een keer kunt gaan. Je moet een continuïteit opbouwen. Ik kan me voorstellen dat die nieuwe leden in de regionale stuurgroep het ook niet gemakkelijk hebben. Ze stellen nu ook soms vragen waarvan ik denk ... ?! Als plaatsvervanger is het dus zeer moeilijk. Ik krijg alle verslagen, maar het is niet mogelijk om alles te lezen. Als ik nog zou gaan, dan zou er op voorhand moeten geïnstrueerd worden, van de voorzitter. Wat is de bedoeling? Wat is mijn taak daarin? Dat is nodig als je als plaatsvervanger moet deelnemen. (...) Je zou een heel stuk geschiedenis moeten kunnen verwerken. (Cliëntvertegenwoordiger)

Om dit euvel op te vangen, werd in de regio West-Vlaanderen de mogelijkheid uitgewerkt om de plaatsvervanger als waarnemer aan de regionale stuurgroep te laten deelnemen. Dit voorstel werd geformuleerd vanuit de reflectiegroep ouders en werd goedgekeurd door de regionale stuurgroep. Uiteindelijk heeft een plaatsvervangende cliëntvertegenwoordiger daar slechts één keer gebruik van gemaakt.

Het zijn ook allemaal vertegenwoordigers die in een organisatie werken, er is niet onmiddellijk resultaat van om dit mee te nemen. Je moet bijna al een grote idealist zijn om daar in te blijven. Concreet op de werkvloer is er weinig onmiddellijke winst van inzet. (Cliëntvertegenwoordiger)

4 REGIONALE PARTICIPATIEORGANEN

4.1 Beknopt overzicht van de participatieorganen in de regio's

In alle regio's zijn participatieorganen opgericht die de taak hebben om de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep en de regionale stuurgroep te ondersteunen bij haar opdracht tot het realiseren van structurele cliëntparticipatie. Een uitgebreide beschrijving van het ontstaan, de samenstelling, de opdrachten en de evolutie van deze participatieorganen van 2005 tot halverwege 2008 is terug te vinden in de beschrijving van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie. Op deze plaats geven we beknopt een overzicht van de participatieorganen in de verschillende regio's.

- Reflectiegroepen minderjarigen en ouders in West-Vlaanderen

In de regio West-Vlaanderen zijn er twee reflectiegroepen. De reflectiegroep minderjarigen bestaat uit een vertegenwoordiging van professionals, bij meerderheid werkzaam in de 'toeleidende' sectoren van de integrale jeugdhulp. Een minderheid is werkzaam in één van de sectoren van de integrale jeugdhulp. Recent wordt meer nadruk gelegd op een uitbreiding van de reflectiegroep naar actoren die werkzaam zijn in de jeugdhulp. De 'reflectiegroep ouders' bestaat uit hulpverleners/professionals en ouders of vertegenwoordigers van oudergroepen.

De reflectiegroepen geven voeding aan de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep, en hebben zich na verloop van tijd meer toegespitst op het schrijven en formuleren van adviezen. De adviezen zijn vooral georiënteerd op de opdrachten van de netwerken.

- Reflectiegroepen minderjarigen en ouders in Oost-Vlaanderen

In Oost-Vlaanderen werden twee reflectiegroepen opgericht. De reflectiegroep minderjarigen is gegroeid uit een overleggroep van organisaties uit het voorveld van de jeugdhulp die door de stafmedewerker participatie werd samengebracht. In een eerste samenstelling bestond deze reflectiegroep vooral uit toeleiders, maar geleidelijk aan werd die uitgebreid met mensen die werkzaam zijn in één van de sectoren van de integrale jeugdhulp en die affiniteit met cliëntparticipatie hebben. De reflectiegroep ouders is gegroeid uit een toenmalig samenwerkingsverband van gebruikersversterkende initiatieven.

De reflectiegroepen waren aanvankelijk vooral georiënteerd op de voorbereiding op de agenda van de regionale stuurgroep, maar hebben zich geleidelijk aan steeds meer gericht op het formuleren van adviezen ten aanzien van de opdrachten van de netwerken rechtstreeks

toegankelijke jeugdhulp. Daartoe werden met de regionale stuurgroep afspraken gemaakt, inz. ook over de weg die een advies aflegt. In 2008 leidde dit tot een bundeling van de adviezen.

- **Denktank in Antwerpen**

In de regio Antwerpen bestaat een denktank die de regionale stuurgroep ondersteunt en adviseert ten aanzien van het uitbouwen van structurele cliëntparticipatie in de regionale stuurgroep. De denktank is niet bedoeld als orgaan dat cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep ondersteunt bij het vervullen van hun vertegenwoordigingsopdracht. Beide functioneren autonoom. De denktank maakte werk van het profiel van cliëntvertegenwoordigers, een charter met betrekking tot participatie, een participatiewijzer en de ontwikkeling van (het concept van) dialoogdagen.

- **Overleg van Cliëntvertegenwoordigers in Vlaams-Brabant**

Het overleg van cliëntvertegenwoordigers bestaat zowel uit jongeren als ouders. Dit overleg heeft als doelstelling de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat opnemen in de regionale stuurgroep te ondersteunen, de cliënttoets uitvoeren en thema's destilleren die verband houden met de beleidslijnen. Dit gebeurt door de agenda van de regionale stuurgroep op te volgen, voor te bereiden en te bespreken vanuit een cliëntperspectief.

- **Limburgs Cliëntenplatform in Limburg**

Op vraag van de cliëntvertegenwoordigers werd het Limburgs Cliëntenplatform opgericht. Het Limburgs Cliëntenplatform is ontstaan vanuit de vaststelling dat de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep botsten met de eigen positie van intermediair en het belangrijk werd een structuur te creëren waar een aftoetsing aan meerdere inzichten kon gebeuren. Het eerste cliëntplatform kwam eind 2006 samen. Het heeft als opdracht het cliëntperspectief in de ontwikkelingen van de integrale jeugdhulp in te brengen. Dit gebeurt in de eerste plaats via de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep. Daarnaast wenst het Limburgs Cliëntenplatform ook thematisch uitgewerkte dossiers aan het cliëntperspectief te toetsen en mee op te volgen en eigen thema's te agenderen op de regionale stuurgroep of de netwerkstuurgroepen.

- **Brussel**

Het was ook de bedoeling een reflectiegroep ouders en minderjarigen op te richten, maar ze hebben geen dynamiek gevonden. Met het oog op het leveren van een bijdrage vanuit een cliëntperspectief aan het regioplan, werd een ad hoc werkgroep opgericht. Die was samengesteld door een kern van leden van de reflectiegroep minderjarigen en vertegenwoordigers van ouders, nl. vier vertegenwoordigers van minderjarigen (professionals) en twee vertegen-

woordigers van ouders. Na het volbrengen van haar opdracht werd de ad hoc werkgroep afgerond.

Kortom, in de participatieorganen zitten vertegenwoordigers van ouders en minderjarigen die (potentieel) in aanraking komen met de jeugdhulp. In de regio's Oost- en West-Vlaanderen werd een reflectiegroep voor ouders en een reflectiegroep voor minderjarigen opgericht. In de regio's Vlaams-Brabant, Antwerpen en Limburg maken vertegenwoordigers van ouders en minderjarigen samen deel uit van respectievelijk het overleg van cliëntvertegenwoordigers, de Denktank en het Limburgs Cliëntenplatform. In de regio Brussel is er geen participatieorgaan (meer). Voorheen was er eerst een reflectiegroep en later – ter voorbereiding van het regioplan – een ad hoc werkgroep.

4.2 Zoektocht naar cliëntvertegenwoordigers en samenstelling

4.2.1 Minderjarigen en ouders: samen of apart?

De samenstelling van de participatieorganen verschilt tussen de regio's. Waarom werd in de ene regio gekozen voor één participatieorgaan waarvan vertegenwoordigers van minderjarigen en ouders samen deel uitmaken en in een andere regio voor twee aparte participatieorganen? Is dit gebaseerd op een welomschreven visie of zijn eerder praktische overwegingen verklarend? Een overzicht van de keuzes volgens regio.

Aanvankelijk lijkt, zowel in de regio Limburg als in de regio Vlaams-Brabant, de vertegenwoordiging van beide perspectieven via aparte participatieorganen voorop te staan. De regio's zijn daar niet in geslaagd wegens een tekort aan cliëntvertegenwoordigers die bereid zijn om aan een participatieorgaan deel te nemen. De keuze voor één participatieorgaan, samengesteld met vertegenwoordigers van minderjarigen en ouders, is dus eerder ingegeven door praktische overwegingen.

Het is niet gesplitst omdat we te weinig volk hadden en sommige mensen vertelden dat ze én de minderjarigen én de ouder konden vertegenwoordigen. (Stafmedewerker)

Gewoon eigenlijk omwille van de structuur omdat we het ons niet konden permitteren om aparte vergaderingen te laten doorgaan, zo weinig mensen. (Stafmedewerker)

Die realiteit heeft intussen een eigen legitimatie gevonden die de meerwaarde van een integratie en confrontatie van beide invalshoeken moet beklemtonen.

Het is een geheel van beide perspectieven. Dat wordt niet opgesplitst. Ik heb dat nog niet duidelijk tegenover elkaar weten te staan. We werken ook met figuren vanuit organisaties die dicht bij ouders of kinderen staan. (Cliëntvertegenwoordiger)

De sterkte voor mij, een groep waarbij dat je de verschillen standpunten, minderjarigen en de ouders, dat ze al dat bijeen hebben gebracht (...) het zorgt voor een boeiend gesprek met een belichting vanuit cliëntperspectief, dat het niet altijd anders moet zijn tussen minderjarigen en ouders. (Stafmedewerker)

In de regio's Oost- en West-Vlaanderen is van bij het begin gekozen voor twee reflectiegroepen: een reflectiegroep minderjarigen en een reflectiegroep ouders. De keuze werd ingegeven door de overtuiging dat beide perspectieven een ander belang dienen en zij best de ruimte krijgen om hun eigen perspectief te ontwikkelen (om later met het andere geconfronteerd te worden). In de loop der jaren zijn de regio's daarin gegroeid. Niettemin werd op een bepaald moment, soms naar aanleiding van opeenvolgende samenkomsten van de reflectiegroepen met een geringe aanwezigheid en soms vanuit de intentie tot een nauwere samenwerking, (opnieuw) het debat gevoerd of de cliëntperspectieven via aparte organen vertegenwoordigd moeten worden. Uiteindelijk werd het belang van het blijven bewaren van een eigen perspectief vooral door de reflectiegroepen minderjarigen sterk beklemtoond. Dit leidde ertoe dat beide groepen naast elkaar zijn blijven bestaan, maar dat er naar aanleiding van de voorbereiding of finalisering van concrete adviezen, een aanvullend advies vanuit het andere perspectief gevraagd kan worden. Dit wordt door de reflectiegroepen minderjarigen in de evaluatie als positief ervaren.

De perspectieven worden eerder als aanvullend geformuleerd. Ik hoor toch wel de openheid bij beide groepen naar het perspectief van de andere groep. Vanuit de minderjarigen wordt soms wel harder op het eigen perspectief gehamerd. (...) Het is nog nooit echt een confrontatie geweest. (Stafmedewerker)

4.2.2 Aard van vertegenwoordiging

4.2.2.1 Intermediair of rechtstreeks?

De vertegenwoordiging van ouders in de participatieorganen gebeurt in alle regio's zowel door ouders met ervaring in de jeugdhulp en/of in de armoede als door professionals die met deze ouders werken ('intermediairen'). Ouders met ervaring in de jeugdhulp komen in hoofdzaak met de jeugdhulp in contact omdat zij een kind hebben met een handicap en / of een kind hebben in de bijzondere jeugdbijstand. In principe hebben zij ook ervaringen met de Centra voor Leerlingenbegeleiding, eventueel met Kind en Gezin als zij jonge kinderen hebben. De meerderheid van de ouders neemt deel als individu en baseert zich op de eigen ervaringen met de jeugdhulp. Enkele ouders zijn verbonden aan een organisatie die met oudergroepen werkt. Dit zijn vooral de ouders die in armoede leven en ouders met een kind in de bijzondere jeugdbijstand. Enkele andere ouders met een kind met een handicap maken deel uit van een participatieorgaan in de gehandicaptensector waarin ze het gebruikersperspectief vertegenwoordigen. In meerdere regio's maken ook ervaringsdeskundigen in de armoede

deel uit van het participatieorgaan. De intermediairen zijn vooral werkzaam in de context van de bijzondere jeugdbijstand (o.a. werkend met oudergroepen) en verenigingen waar armen het woord nemen. De combinatie van intermediairen en ouders ervaren de cliëntvertegenwoordigers als een meerwaarde en een verbindend element, waarbij de aanwezigheid van ouders en de interactie die dat teweeg brengt van essentieel belang is.

Ik vind dat er zeker ouders moeten participeren. Het is toch altijd een andere inbreng. Dit was heel goed merkbaar in de vergadering over (thema). Ik blijf toch wel hulpverlener. Ik ben wel ouder, maar ik ben geen ouder die gebruik maakt van de hulpverlening. Dat is toch wel een typische inbreng. Als ouders, zijn er vanzelfsprekendheden, die zij helemaal anders ervaren. Ook voor ons is dat goed. Ze brengen ons met de voeten op de grond. Dat mogen we niet vergeten. (Cliëntvertegenwoordiger)

Aanvankelijk werd vooral in de regio Vlaams-Brabant sterk ingezet op ouders met ervaring in de jeugdhulp en ervaringsdeskundigen in de armoede om het perspectief van ouders te vertegenwoordigen. De idee om toch ook te werken met 'intermediairen' als vertegenwoordigers van ouders is iets waar men geleidelijk naartoe is geëvolueerd.

Vroeger had je iets van geen hulpverleners. Het moeten ouders zijn, die vanuit hun buik praten. Terwijl nu hebben we begin dit jaar een profiel opgesteld en daar kwam direct ook een hulpverlener op af, maar wel wetende als je naar hier komt spreekt je in naam van cliënten. (...) Er zijn zeker mensen, (...), die erin zit als cliëntvertegenwoordiger en tegelijk coördinator is van een voorziening. Ze (de andere cliëntvertegenwoordigers) merken bij haar eigenlijk, die zit daar niet als coördinator. Die zit daar 100% als cliëntvertegenwoordiger. (Stafmedewerker)

De participatieorganen kozen niet voor een rechtstreekse vertegenwoordiging van minderjarigen, behalve in de regio Vlaams-Brabant en de regio Antwerpen. De vertegenwoordigers van minderjarigen in de regio's Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, Antwerpen en Limburg zijn 'intermediairen' die veelal als hulpverlener werkzaam zijn in één van de sectoren in de jeugdhulp (vooral bijzondere jeugdbijstand en CLB's) en het jeugdwelzijnswerk. De vertegenwoordiging van minderjarigen in de participatieorganen is dus opengetrokken tot actoren die strikt genomen niet behoren tot de sectoren van de integrale jeugdhulp zoals dit in het kaderdecreet beschreven werd. Redenen om minderjarigen niet zelf als cliëntvertegenwoordigers aan te spreken, worden goed samengevat in de adviesbundel van de regio Oost-Vlaanderen:

Afgezien van de praktische mogelijkheid, is de complexiteit van de materie, het taalgebruik en de cultuur van overleg en besluitvorming zo ver verwijderd van de geldende omgangsvormen bij jongeren en kinderen, dat rechtstreekse vertegenwoordiging in veel gevallen onmogelijk en zinloos wordt.

Voorts stelt het advies:

Het aanwezigheidsmodel is geen synoniem voor jongerenparticipatie. Om deze reden kiest de reflectiegroep er niet voor om minderjarigen zelf hun perspectief te laten vertegenwoordigen in de overlegstructuren. In veel gevallen zijn minderjarigen daar zelf geen vragende partij voor en kunnen ze moeilijk spreekbuis zijn voor alle doelgroepen. De klemtoon moet veeleer liggen op het innemen en inbrengen van het perspectief van minderjarigen (en dit op zo veel mogelijk verschillende manieren), dan op het feit dat een minderjarige zelf dit perspectief voor de doelgroep inbrengt. (adviesbundel JJH OVL)

In de regio Vlaams-Brabant is men er in geslaagd om vertegenwoordigers van minderjarigen te vinden. In de regio Antwerpen lukte dit niet. In de regio Vlaams-Brabant is er vanuit de overtuiging dat de 'blik van een jongere' een meerwaarde heeft en een ander perspectief belicht, wel expliciet gekozen voor een rechtstreekse participatie van minderjarigen als cliëntvertegenwoordiger voor zowel de regionale stuurgroep als het overleg van cliëntvertegenwoordigers. De jongeren die deze rol opnamen waren minderjarig bij de start van hun engagement en hadden vooral ervaring met de Centra voor Leerlingenbegeleiding en de Jongerenadviescentra. De meesten haakten af kort nadat zij de middelbare school verlaten hadden. Anno 2008 was er nog één vertegenwoordiger van minderjarigen die als jongere aan zowel het overleg van cliëntvertegenwoordigers als aan de regionale stuurgroep deelneemt. Er moet wel vermeld dat ter ondersteuning van de vertegenwoordigers van minderjarigen lange tijd voorzien werd in een tandem. Die tandem was een professional die werkte met maatschappelijk kwetsbare jongeren.

4.2.2.2 Intermediaren: hoe authentiek zijn we bezig?

Meermaals wordt vastgesteld dat de cliëntvertegenwoordiger – de professional werkzaam in de jeugdhulp, het jeugdwelzijnswerk, oudervereniging, armoedebeweging – in zijn vertegenwoordigende opdracht botst met zijn positie van de 'intermediair'. Dit wordt versterkt als de cliëntvertegenwoordiger een functie in de eigen organisatie inneemt waarin hij nog weinig contact heeft met minderjarigen of ouders zelf. Een aantal stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers bevragen de authenticiteit van het cliëntperspectief dat cliëntvertegenwoordigers als intermediaren inbrengen.

De stuurgroep zijn mensen die voor een voorziening staan, de reflectiegroep, moet het perspectief van minderjarigen vertegenwoordigen in de stuurgroep. Ik zie veel te weinig linken tussen de reflectiegroep en de jongeren voor wie we het doen. Ik werk niet zelf met jongeren, de anderen ook niet. Dan vraag je je af voor wie zit ik hier? (Cliëntvertegenwoordiger)

Met 'op een dubbele stoel zitten' – deze van cliëntvertegenwoordiger en hulpverlener - gaan ook verschillende belangen gepaard, wat in het verleden in enkele regio's wel eens leidde tot

moelijk ervaren posities voor de cliëntvertegenwoordigers. Eén van de cliëntvertegenwoordigers verwoordt dit spanningsveld als volgt:

Ik denk ook dat iedereen hier zit met zijn eigen agenda. We zijn hier ook allemaal gebonden aan dienstrichtlijnen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Tegelijk wordt in meerdere gesprekken gesuggereerd dat het wenselijk is dat 'intermediaren' de organisatie van waaruit ze een mandaat opnemen, inlichten over de evoluties inzake de integrale jeugdhulp of over initiatieven die in de regio genomen worden

4.2.3 Representatieve diversiteit

4.2.3.1 Brede samenstelling

Aanvankelijk waren de participatieorganen vrij ambitieus in het nastreven van een zo divers mogelijke samenstelling. Een grotere diversiteit wordt beschouwd als een versterking van het participatieorgaan en van het cliëntperspectief dat uitgebracht wordt omdat met meerdere doelgroepen van de jeugdhulp rekening kan gehouden worden. In die zin kunnen we spreken van een representatieve diversiteit, waarbij representativiteit niet zozeer wetenschappelijk wordt ingevuld maar eerder als een weerspiegeling kan opgevat worden van de diversiteit van de cliënten / doelgroepen van de integrale jeugdhulp.

Er werd een brede samenstelling nagestreefd waarbij zo veel mogelijk verschillende perspectieven van minderjarigen en ouders kon aangesproken worden. In alle regio's vermelden verslagen meermaals de aangehaalde noodzaak tot een meer diverse samenstelling van de participatieorganen. Meermaals werden initiatieven genomen om de participatieorganen (opnieuw) te verbreden (zie ook 3.1.1.). In meerdere regio's werd aan de leden van de regionale stuurgroep gevraagd om mensen in hun eigen sector die met participatie bezig zijn aan te moedigen om deel te nemen aan de participatieorganen. Dit leidde over het algemeen tot weinig directe respons en was in eerste instantie ontgoochelend voor zowel de stafmedewerkers als de cliëntvertegenwoordigers. Dat blijkt uit de verslagen van de bijeenkomsten van de participatieorganen. Bij een terugblik tijdens de evaluatie merkten de cliëntvertegenwoordigers op lange termijn iets meer respons.

Is de samenstelling wel zo divers? De diversiteit in samenstelling is enerzijds ruim, en anderzijds beperkt. Het beperkte situeert zich in het gegeven dat veel doelgroepen binnen de integrale jeugdhulp niet gevat worden en er via deze weg geen vertegenwoordiging is van een 'eigen stem'. Het brede situeert zich in de vaststelling dat de samenstelling van de participatieorganen is opengetrokken naar wat men 'belendende' sectoren kan noemen, nl. verenigingen waar armen het woord nemen, jeugdwerk, straathoekwerk. Voorts valt, op een enkele uitzondering na, een structurele afwezigheid van de vertegenwoordigers van de stem

van minderjarige gehandicapten, jonge kinderen, (ouders van) allochtone kinderen, (ouders met) kinderen in de geestelijke gezondheidszorg... op te merken.

We nemen ook een voorzichtige evolutie in de regio's waar om de output van cliëntparticipatie uit te wisselen. In het bijzonder in de regio's Oost- en West-Vlaanderen gebeurt het meer dat de adviezen die voorbereid worden aan de parallelle reflectiegroep worden voorgelegd, waardoor de opportuniteit bestaat om de analyse en stellingnames te verbreden en/of te verdiepen met andere opinies en invalshoeken. Dit wordt over het algemeen als een meerwaarde ervaren, maar heeft wel impact op (de duur van) het proces.

4.2.3.2 Achterban

Het achterbanprincipe wordt in de cliëntvertegenwoordiging binnen de integrale jeugdhulp vaak impliciet gehanteerd ter creatie van een draagvlak en legitimatie voor de inbreng van cliëntvertegenwoordigers. Er wordt (impliciet) naar gestreefd om het achterbanprincipe in twee stappen te realiseren. Ten eerste brengt een cliëntvertegenwoordiger het cliëntperspectief zoals voorbereid door het participatieorgaan ('de achterban') in de regionale stuurgroep naar voor. Ten tweede wordt van de cliëntvertegenwoordigers in het participatieorgaan verwacht dat ze over een 'achterban' beschikken om zo nauw mogelijk te kunnen aansluiten bij de mening en ervaringen van cliënten over de jeugdhulp. Voor de samenstelling van het participatieorgaan wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke diversiteit en/of representativiteit. In de praktijk blijkt echter dat er zeer weinig cliëntvertegenwoordigers uit de participatieorganen een beroep kunnen doen op een oudergroep, een cliëntorganisatie, een gebruikersorganisatie, een zelfhulpgroep. Enerzijds omdat ze in de regio niet bestaan of weinig structureel zijn uitgebouwd. Het betreft vooral cliëntvertegenwoordigers uit de bijzondere jeugdbijstand en uit verenigingen waar armen het woord nemen die werken met oudergroepen. Anderzijds omdat de (participatie)initiatieven of organisaties die er zijn, volgens meerdere cliëntvertegenwoordigers en stafmedewerkers, weinig of geen aandacht hebben voor (de agenda van) de integrale jeugdhulp. Bijvoorbeeld een oudergroep in een armoedevereniging heeft als jaarthema huisvesting, en heeft daarbij weinig ruimte om bijkomend te reflecteren over hun ervaringen met de integrale jeugdhulp. De aanwezigheid van een georganiseerde achterban is daarmee geen garantie voor het kunnen raadplegen van die achterban in het kader van de integrale jeugdhulp.

Om het gebrek aan (een raadpleegbare) georganiseerde 'achterban' op te vangen en om een breder en meer gedragen cliëntperspectief in de regionale stuurgroep naar voor te kunnen brengen, werden in de regio's daartoe vooral ad hoc initiatieven en acties ondernomen door cliëntvertegenwoordigers onder begeleiding van of met ondersteuning van de procesbegeleiders. Ook de procesbegeleiders nemen initiatieven om zelf cliënten in de jeugdhulp te raadplegen. Een overzicht van initiatieven is opgenomen in de procesbeschrijving. We komen hier op terug in 4.5.

4.2.3.3 Netwerk

In de regio's groeit, mede gezien de grenzen van het streven naar een meer diverse en / of representatieve samenstelling van de participatieorganen, de vraag om te voorzien in initiatieven die het mogelijk maken een (georganiseerde) 'achterban' te raadplegen die ruimer is dan de bestaande participatieorganen. Het betreft dan het uitbouwen van een (virtueel) netwerk aan organisaties met expertise in participatie en/of gebruikers van de jeugdzorg die bereid zijn om mee te werken aan een onderzoek of bevraging rond thema's waar meer inzicht in het cliëntperspectief nodig blijkt.

We zitten hier samen met een kern van mensen die een bepaalde mening of een bepaalde ervaring over iets hebben en die in naam van een hele groep spreken. (...) Het is tot nog toe vooral gegaan over structuren en weet ik veel wat. Zo concrete zaken naar de werkvloer toe of concrete veranderingen dat begint nu nog maar, vind ik. Waardoor het eigenlijk nog geen kwaad kon dat het maar een beperkt groepje was, maar ik denk op termijn dat het wel een rol gaat spelen, omdat iemand die hier nu zit als vertegenwoordiger van de ouders en enkel ervaring heeft in de gehandicaptensector. Dat is toch beperkt. Het is eigenlijk hun idee geweest om die achterban zoeken. We weten dat er eigenlijk heel veel groeperingen, ouderverenigingen zijn die met van alles bezig zijn. (Cliëntvertegenwoordiger)

Een kern is noodzakelijk in die reflectiegroepen, maar het is niet voldoende om het proces echt inhoud te geven. Ook de tijd is nodig om dat te doen. Je hebt een rand nodig van partners. Het is dat werken aan het product dat zo moeilijk is. Dan moet je dat verbreden en aftoetsen. (Stafmedewerker)

Eind 2008 werden in meerdere regio's concrete initiatieven opgezet. De regio's Brussel en Vlaams-Brabant zijn daar het meest uitdrukkelijk in. In de regio Vlaams-Brabant was er in 2008 een nieuwe bevraging van organisaties in voorbereiding.

Nu moeten wij opnieuw iets in kaart brengen, participatie-initiatieven maar helemaal vanuit een ander opzicht als voorheen. Vroeger werd er een brief gericht aan de voorzieningen van wil je meedoen met ons. Nu gaan we vragen van hebben jullie een participatieraad en zo ja wat doen jullie dan. Dus inhoudelijk, zodanig dat we in principe een folder hebben of een brochure en waarbij we naar hen toestappen om te weten wat ze over dit of dat item dat op de regionale stuurgroep of vanuit Vlaams niveau komt denken. (Stafmedewerker)

Een gelijkaardig initiatief werd opgezet in de regio Brussel. In de procesbeschrijving van de regio Brussel staat daarover het volgende:

In de toekomst wil men rond de kerngroep van cliëntvertegenwoordigers een (virtueel) netwerk van organisaties die werken rond cliëntparticipatie uitgebouwen. Om dit netwerk uit te bouwen wordt een inventaris van organisaties die in Brussel met doelgroepen / gebruikers

werken verder ontwikkeld. De inventaris beperkt zich tot Nederlandstalige initiatieven, maar zal later worden uitgebreid met Franstalige initiatieven. Die organisaties kunnen over inhoudelijke en methodische expertise beschikken om cliënten te bevragen, maar het kunnen ook zelfhulpgroepen, oudergroepen, moedergroepen, ... zijn die reflecties geven op bepaalde thema's. Het is de bedoeling per thema mensen en organisaties (ad hoc) samen te brengen om acties uit te werken, een input te geven rond een bepaald thema of een cliënttoets uit te voeren.

In de regio's Oost- en West-Vlaanderen en Antwerpen kwam die discussie in de evaluatie minder aan bod. In de regio Limburg hoopt men in de toekomst op aansprekbare cliëntenplatforms:

Eigenlijk zouden we de luxe moeten hebben dat er heel wat cliëntenplatforms zijn waar je thema's kunt leggen en waar je kunt afvragen: geef daar een advies rond. (...). Je zou op zo'n structuren beroep moeten kunnen doen. Als zij bepaalde thema's hebben die hen aanbelangen, dan zouden zij die op de agenda moeten kunnen gebracht worden (Stafmedewerker).

In alle regio's stelt men vast dat die platforms eerder zeldzaam zijn en/of de bestaande fora en platforms niet in iedere regio even verregaand uitgebouwd zijn. Hierbij stellen een aantal actoren de vraag naar de verantwoordelijkheid van de sectoren en / of de integrale jeugdhulp tot (het stimuleren van) de oprichting en inbedding van dit soort platforms in de eigen werking.

4.3 Oriëntatie van de participatieorganen en van het cliëntperspectief

In de participatieorganen zijn uitgebreide discussies gevoerd over de identiteit en de opdrachten die het participatieorgaan zou kunnen of moeten opnemen. Cliëntvertegenwoordigers hadden een eigen visie op participatie. Ze hadden ook eigen verwachtingen over cliëntparticipatie aan de integrale jeugdhulp en over de discussies die op het (regionale) beleidsniveau zouden moeten gevoerd worden. Dit strookt(e) niet altijd met de (impliciete) opvattingen over structurele cliëntparticipatie van de procesbegeleiders. Waar cliëntvertegenwoordigers het belang van een participatieve basishouding in de concrete hulpverleningspraktijk vooropstellen, was de agenda van de regionale stuurgroep vooral bepaald door structureel-organisatorische bekommernissen die moeten bijdragen tot een beter georganiseerde hulpverlening voor de cliënt.

Dit dilemma uitte zich in het ene participatieorgaan al uitdrukkelijker dan het andere en werd ook op andere manieren 'opgelost'. In de ene regio kwam de nadruk vooral te liggen op de positie en participatie van de cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep en kwam

men tot randvoorwaardennota's. In andere regio's werd de discussie over de rol van de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen inhoudelijk vrij scherp gevoerd. Dit leidde vrij snel tot een ernstige bijsturing van de oriëntatie van de (vooropgestelde) werkwijze van de participatieorganen. De zoektocht naar de eigen identiteit is een continu gegeven gebleken dat regelmatig opnieuw opduikt. In meerdere regio's blijft de vraag naar 'gaan we écht op zoek naar de essentie van waar het cliënten en hun ouders om gaat' als een rode draad doorheen debatten hangen. Het vormt als het ware een toetssteen voor de eigen legitimiteit.

Er is – mede ten gevolge van voornoemde discussies en zoektocht naar een gedragen identiteit - een verschil in oriëntatie tussen de participatieorganen in de verschillende regio's vast te stellen, welke gevolgen heeft voor de werkzaamheden en de verhouding die de participatieorganen hebben ten aanzien de regionale stuurgroep en de netwerkstuurgroepen. Hoe verschilt de oriëntatie van de participatieorganen? In een aantal regio's is de inhoudelijke werking nagenoeg volledig afgestemd op de agenda van de regionale stuurgroep, en wordt minder gereflecteerd op thema's die de agenda van de regionale stuurgroep overschrijden. Andere regio's, in het bijzonder Oost- en West-Vlaanderen, zijn zich in de loop der tijd meer gaan enten op 'eigen' thema's die in meer of mindere mate gelieerd zijn aan de opdrachten van de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en crisis. De reflectiegroepen zijn er in die regio's in geslaagd om het 'eigen' thema, onder meer 'participatieve basishouding', verder uit te werken en er een concreet advies rond te formuleren. Onderliggend aan deze bewuste keuze is zowel een legitimiteitsvraag ('waar zijn we mee bezig?') als een vraag naar de erkenning van de eigen agenda (bv. het belang van een participatieve basishouding in de jeugdhulp) te herkennen.

Een neveneffect van de oriëntatie op 'eigen' thema's is dat de afstemming op de agenda van de regionale stuurgroep (sterk) vermindert, maar daarom niet volledig verdwijnt.

Als we rond een thema werken, komt de regionale stuurgroep in de reflectiegroep minder aan bod. Wat we dan gedaan hebben, is dan eigenlijk, ofwel eens met de cliëntvertegenwoordigers zelf eens samenkomen, bv. een half uurtje voor de vergadering, of telefonisch dat met hen eens te bekijken. We proberen dat wel wat met hen voor te bereiden om wat input te geven. (Stafmedewerker)

Niettemin vereist het wellicht dat de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep voldoende ingewerkt zijn in de materie van de integrale jeugdhulp waardoor zij minder ondersteuning nodig hebben. Dit kan echter betekenen dat we in een nieuw spanningsveld terecht komen, nl. in welke mate is het cliëntperspectief nog voldoende gedragen? Hiermee komen we opnieuw tot de discussie over de noodzaak van een draagvlak (via een achterban en/of participatieorgaan) versus de eigen ervaringsdeskundigheid.

De oriëntatieverschillen nemen niet weg, zoals hierboven misschien nog vrij impliciet werd meegegeven, dat de oorspronkelijke bezorgdheden waarmee cliëntvertegenwoordigers hun engagement opnemen niet meer zouden bestaan. Tijdens de evaluatiegesprekken werd uitdrukkelijk meegegeven dat de cliëntvertegenwoordigers sinds het begin van hun deelname aan de participatieorganen signalen geven over grenzen en tekortkomingen in en van de jeugdhulp die zij nog steeds niet opgenomen zien in de beleidsvoering.

In het begin – het eerste jaar – was er geen sprake van te reflecteren over de opdrachten. Het ging vooral over signalen en tekorten in de hulpverlening. (Cliëntvertegenwoordiger)

We zijn lang bezig geweest met dergelijke signalen op te lijsten. Dat is een stukje weggeëbd, en maar goed. We zijn gaan werken rond de opdrachten. Misschien moeten we daar weer wat naar toe om alles weer open te trekken. (Cliëntvertegenwoordiger)

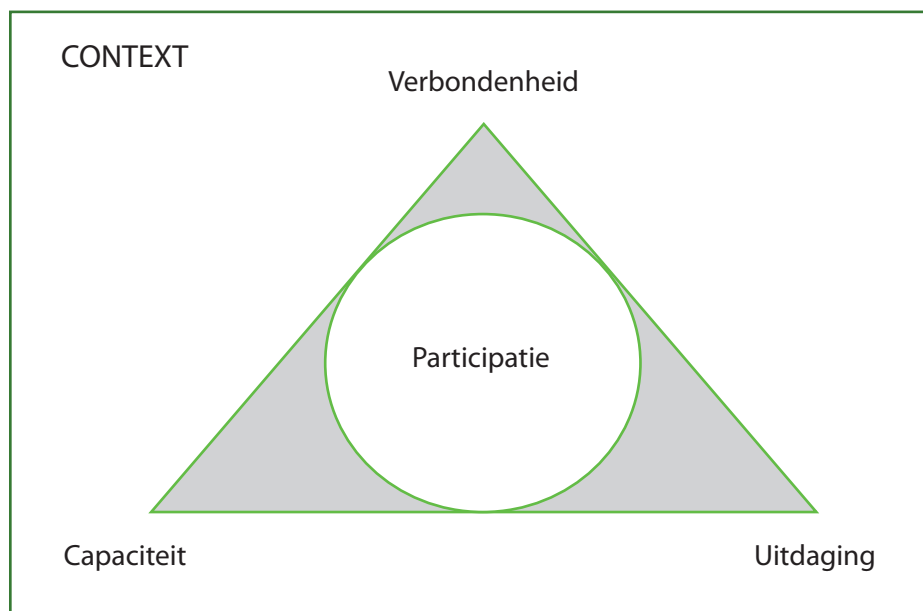
Waar de participatieorganen georiënteerd zijn naar de opdrachten van de netwerken, waren cliëntvertegenwoordigers tijdens de evaluatie minder uitdrukkelijk in het herbenoemen van die signalen. Niettemin, geven ook zij aan dat veel van die belemmeringen binnen de integrale jeugdhulp nog bestaan én dat ook het 'buitenperspectief' – waarover later meer – ook een plaats verdient. Het niet meenemen van die signalen is voor veel cliëntvertegenwoordigers demotiverend en is zeer waarschijnlijk ook de aanleiding voor het afhaken van meerdere cliëntvertegenwoordigers. Tijdens de evaluatiegesprekken bleek duidelijk dat heel wat signalen over de grenzen van de integrale jeugdhulp nog steeds en uitdrukkelijk bestaan en dat het wenselijk is dat er (opnieuw) meer aandacht naar uitgaat.

De indruk bestaat dus dat in die regio's die zich na verloop van tijd minder hebben afgestemd op de agenda van de regionale stuurgroep en meer hebben georiënteerd op de thema's die cliëntvertegenwoordigers aanbrachten, mogelijks vanuit een noodzaak tot het behouden van de verbinding en dus de continuïteit van het participatieorgaan, er iets meer ruimte is voor het buitenperspectief (zie verder) en tot een debat dat – minstens in het participatieorgaan zelf - teruggaat tot wat cliëntvertegenwoordigers 'de essentie van de jeugdhulp' noemen. Daarbij wordt in grote mate appel gedaan op de stafmedewerker die de participatieorganen begeleid, om telkens opnieuw de verbinding te zoeken tussen de agenda van de regionale stuurgroep en de agenda van de cliëntvertegenwoordigers.

4.4 Het engagement van cliëntvertegenwoordigers

Tijdens de interviews in 2004 toetsten diverse sleutelfiguren de legitimiteit van een vertegenwoordigingsmodel zoals dat in het kaderdecreet werd voorgeschreven aan een participatiedriehoek waarin basisvoorwaarden vervat zitten voor duurzame participatie. De participatiedriehoek kent drie dimensies waartussen een evenwicht nodig is (Stroobants, Celis, Snick en Wildemeersch, 2001).

- **Verbondenheid.** Ervaart de cliëntvertegenwoordiger verbondenheid met het thema of de doelgroep (bv. minderjarigen in de jeugdhulp, ouders met kinderen die hulp krijgen)?
- **Uitdaging.** Zien de cliëntvertegenwoordigers in hun deelname aan de stuurgroep een uitdaging? Weten ze zich gebeten door het thema, kan hij of zij achter de doelstelling staan van de participatieorganen en wil of kan hij /zij zich engageren om mee deze doelstelling te bereiken? Zijn minderjarigen en ouders geïnteresseerd om op een dergelijk niveau mee te discussiëren?
- **Capaciteit.** Heeft de cliëntvertegenwoordiger het gevoel dat hij of zij iets kan betekenen binnen de stuurgroep? Heeft de cliëntvertegenwoordiger het gevoel over de capaciteit te beschikken om mee te werken aan het bereiken van de vooropgestelde doelstellingen en dat hij / zij daar een waardevolle bijdrage kan aan leveren.



Volgende aansluiting bij de capaciteit van minderjarigen en ouders, maar zonder verbondenheid met het thema is nefast voor de uitdaging die participatie stelt. Wanneer deelname aan een participatieorgaan enkel vanuit een uitdaging en verbondenheid wordt ingegeven, zonder aan te sluiten bij de capaciteit van minderjarigen en ouders, dan veroorzaakt dit frustratie, ongenoegen en machteloosheid.

4.4.1 Aspecten van verbinding en uitdaging

4.4.1.1 Continuïteit in de samenstelling van de participatieorganen

Continuïteit in de samenstelling van de participatieorganen is een zeer belangrijke voorwaarde om een blijvende verbondenheid te realiseren en om het participatieorgaan neer te zetten als een voedingsbodem en draagvlak voor het ontwikkelen van een cliëntperspectief. Waar die continuïteit in het gedrang komt, verdwijnt het engagement én de meerwaarde voor zowel de cliëntvertegenwoordigers als voor de organisatie waar hij of zij tewerkgesteld is. Eén van de belangrijkste gevolgen van het gebrek aan continuïteit is dat dit zowel inhoudelijk werken verhindert als de mogelijkheid om het perspectief van de minderjarige of de ouders te voeden vanuit een diversiteit aan invalshoeken.

Wat negatief is, is dat er heel veel verloop is in de reflectiegroep. Ik zie de hele tijd mensen komen en gaan. Ik heb soms het gevoel dat het een grote opdracht is om de reflectiegroep te bemannen. Dat maakt het moeilijk om dingen concreter te gaan aanpakken. Het wisselen is lastig, omdat ik ervaar dat het telkens zoeken is om op een lijn te komen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Dat aandikken is een wisselend succes geweest. Een tijd met vier, een tijd met acht. Niet iedereen komt naar de vergaderingen. Dat is een accordeon. Die accordeon heeft ook te maken met de jongeren. (...) Eens ze uit de humaniora wegwaren, was het moeilijk om hen er nog bij te houden. Nu is dat ook wel een stuk door de ouders. Nu hebben we ook ouders met kinderen in de jeugdhulp, hun leven piekt en daalt, en daar zie je ook een wisseling. (Stafmedewerker)

Het gebeurt als je drie keer komt, als er maar drie mensen zijn, dan ga je je de volgende keer ook verontschuldigen. (Cliëntvertegenwoordiger)

De reflectiegroep is niet altijd constant geweest, het is vervelend, je moet altijd met nieuwe mensen beginnen. Je moet het telkens weer uitleggen. Structurele verankering? (Cliëntvertegenwoordiger)

Bevorderen van de continuïteit kan door de agenda voldoende op voorhand te communiceren en stappen in het verloop van processen duidelijker te maken voor de cliëntvertegenwoordigers (en hun organisaties).

Ik kan meer niet komen, dan wel. Heeft te maken met organisatie. Het is niet altijd relevant, maar vooral ook puur praktisch. Nu ligt de agenda vast, maar vroeger werd dit niet gepland, of er komt iets anders tussen. Er komt ook wel iemand van de sleutel op de regionale stuurgroep en dat wordt wel iets beter opgevolgd. (Cliëntvertegenwoordiger)

Deze samenkomsten dragen ook bij tot continuïteit wanneer iemand tijdelijk afhaakt.

Een continue opvolging om bij te blijven ("Wanneer je er effe uit bent (ziekte, verlof,...), is het alsof je van nul terug moet beginnen") en het voorzetten van een maandelijks overleg bleek noodzakelijk. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.1.2 Continuïteit van de procesbegeleiding

In 3.5. werd het belang van continuïteit in de procesbegeleiding al aangehaald. Het gaat dan zowel om de procesbegeleiding als om de procesbegeleider zelf. Een procesbegeleider zet een werkwijze uit en maakt samen met cliëntvertegenwoordigers keuzes in de richting die een participatieorgaan uitgaat. Dit garandeert continuïteit in de stijl en aard van werken, wat vertrouwde en verbinding creëert. Het onderbreken van die continuïteit leidt soms tot het opnieuw voeren van discussies die reeds een aanvaardbare uitkomst gevonden hadden, wat voor cliëntvertegenwoordigers die al een geruime tijd aan het participatieorgaan deelnemen frustrerend is.

Er zijn ook bij de stafmedewerkers wissels gebeurd, maar dat is wel lastig. Ik zit er nu al drie jaar in. Ik vind dat het soms heel traag gaat. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.1.3 Mandaat vanuit de organisatie

Het hebben van een mandaat vanuit de organisatie waarin de cliëntvertegenwoordiger (intermediair) tewerkgesteld is, is een elementaire factor voor het blijvend opnemen van een mandaat in de participatieorganen. Voor een aantal cliëntvertegenwoordigers lijkt het een evidentie of een verworvenheid ten aanzien van de organisatie waar zij tewerkgesteld zijn, dat zij tijd en ruimte krijgen om deel te nemen aan een participatieorgaan. Voor andere cliëntvertegenwoordigers (intermediairen) is het eerder een autonome keuze vanuit een engagement ten aanzien van de doelgroep die binnen de eigen organisatie nog weinig legitimiteit krijgt. Eén van de redenen daartoe is het gebrek aan (voldoende) zichtbare effecten van de participatie van hun medewerkers in de concrete hulpverleningspraktijk of ten aanzien van een meer toegankelijke of een betere hulpverlening voor de jongeren waarmee zij in contact komen (zie ook 5.4.).

Waar kan je zien dat er ook iets met onze adviezen gebeurd is? De reflectiegroep ziet niet wat het eindproduct is. Uiteindelijk zijn het toch de opvoeders die aan de lijve zullen moeten ondervinden, ik kan comfortabeler werken. Voor mij gaat IJH over dat als iets rechtstreeks toegankelijk moet zijn, dan moet dat ook zo zijn. (Cliëntvertegenwoordiger)

Vanuit die optiek verkenden zij in de evaluatiegesprekken een aantal mogelijke pistes om dit makkelijker te maken. Gemeenschappelijk aan die pistes is het zoeken naar een manier van

werken die bijdraagt tot een situatie waarin alle partijen een meerwaarde zien. Elementen die aangereikt worden zijn: het meer formeel aanspreken van organisaties (via de directie, eerder dan via de personeelsleden zelf), het voorzien in een financiële vergoeding (alhoewel de meningen hierover verschillen), het meer en beter - rechtstreeks en via de cliëntvertegenwoordigers – voorzien in feedback naar hun organisaties over wat in de participatieorganen gerealiseerd wordt en wat de betekenis ervan kan zijn voor hen, aandacht voor de problematieken die zij signaleren en die volledig of gedeeltelijk raken met de integrale jeugdhulp.

Als ik kijk naar mijn organisatie, die persoon in die afdeling is bereid om dat mandaat op te nemen en dat dit eerst naar de directie gecommuniceerd kan worden. Voor heel wat organisaties zou het makkelijker verlopen als het formeler zou verlopen. Vragen aan de directie of een persoon een mandaat krijgt. Mijn organisatie staat er volledig achter, maar de interessante dingen neem ik mee naar onze dienst en dat wordt als een meerwaarde ervaren. Naar de organisatie aantonen dat als jouw medewerker deelneemt, dan betekent dat een meerwaarde voor de cliënt, maar ook voor de organisatie. (Cliëntvertegenwoordiger)

De verbondenheid met de cliënt of de mensen waarmee de cliëntvertegenwoordigers werken is vaak groot en is de basis voor het engagement van individuen om hun deelname aan de participatieorganen te continueren. Dat engagement ligt niet steeds ten aanzien van de integrale jeugdhulp 'an sich', maar in het verbeteren van de jeugdhulp ten aanzien van de cliënt.

Voor een aantal cliëntvertegenwoordigers is de verbondenheid doorheen de jaren gegroeid, wat gepaard ging met het verwerven van een grotere capaciteit om in het participatieorgaan en de regionale stuurgroep een rol op te nemen die betekenisvol wordt. Een stafmedewerker zegt er het volgende over:

De verbondenheid in het begin zeker niet zo groot was. Ook de capaciteit niet, omdat de mensen nog niet zo goed op de hoogte waren. (...) Het is raar om het te beschrijven hoor hoe dat het veranderd is. De verbondenheid is stukken groter maar niet op persoonlijk vlak. De verbondenheid is groter geworden, ik denk door het vertrouwen in de capaciteiten onderling. Zien van waar de ene beter in is en de ander minder goed en daar eerlijk over kunnen zijn en dat verdelen. Verbondenheid we zitten hier echt met een gemeenschappelijk doel. De capaciteiten: gewoon inhoudelijk kunnen ze meer 'to the point' komen, dat ze weten waarover dat ze spreken, in het begin was dat niet het geval, te moeilijk te abstract. Dat is beter geworden. (Stafmedewerker)

4.4.1.4 Een breed inhoudelijk debat via concrete initiatieven

De voorbije jaren is veel tijd en energie gegaan naar het concreet op de sporen zetten van die structuren (bv. de regionale stuurgroepen, de netwerkafbakening, de opstart van de netwerkstuurgroepen crisis en rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp). Dit proces is nog steeds

in ontwikkeling. Vanuit de regionale stuurgroepen en vanuit de ondersteunende participatieorganen hebben cliëntvertegenwoordigers meegedacht over hoe integrale jeugdhulp op regionaal niveau verder vorm kon krijgen.

Vandaag leeft de behoefte nog steeds aan een inhoudelijk debat op de regionale stuurgroepen en in de participatieorganen dat nauwer aansluit bij de concreetheid van het hulpverleningsproces. De participatieorganen maken het mogelijk dat verschillende op ouders en / of op minderjarige cliënten betrokken actoren inhoudelijk kunnen discussiëren en standpunten kunnen ontwikkelen over de organisatie en kwaliteit van de integrale jeugdhulp. Uit de evaluatie blijkt dat – als we het hebben over wat cliëntvertegenwoordigers verbindt en uitdaagt – is niet de vele, abstracte en enge discussies over de organisatie van de jeugdhulp (over de vorm dus), welke een lange tijd de hoofdzaak uitmaakte van de agenda van de regionale stuurgroepen, maar wel de concrete betekenis van integrale jeugdhulp voor de cliënt. Het gaat dan over wat in de hulpverlening tussen de hulpverlener en de cliënt (een participatieve basishouding) gebeurt, het verloop van hulpverleningstrajecten, de betekenis van de jeugdhulp voor de cliënt, ... Niet de organisatie van de hulp staat dan centraal in het debat, maar de kwaliteit van de hulpverlening en het hulpverleningstraject vanuit het perspectief van de cliënt.

Cliëntvertegenwoordigers laten zich ook positief uit over concrete initiatieven die genomen werden tot materiaal- en methodiekontwikkeling die de hulpverlening ondersteunen bij meer cliëntgericht handelen (bijvoorbeeld checklist toegankelijkheid van voorzieningen, de signaalijst, ...). Ook initiatieven die bijdragen tot een inhoudelijke verdieping van het cliëntperspectief of van een door cliëntvertegenwoordigers gesignaleerde problematiek met betrekking tot de jeugdhulp worden sterk geapprecieerd, in het bijzonder als dit ook leidt tot een concreet resultaat (advies, studiedag, ...).

... als je naar proces toe zou werken, vergroot de betrokkenheid. Bijvoorbeeld met die adviezen merk je dat ook wel. Als we concreet werken, verbetert de aanwezigheid. ... Je moet het concreet houden. Je moet meer PR doen. Ik heb een tekst uitgewerkt rond maatschappelijke noodzaak. Dan heb je iets concreet om rond te werken! Je kan er dan op schieten en aan werken. Op die manier krijg je kwaliteit en mandaat. Je zou ook een artikel moeten schrijven rond wat we nu gedaan hebben rond maatschappelijke noodzaak. (Cliëntvertegenwoordiger)

Die initiatieven situeren zich zowel op het vlak van de regionale stuurgroep en de participatieorganen (bv. werkgroepen inzake de visie op participatie) als op het vlak van werkgroepen gerelateerd aan de netwerkstuurgroepen waaraan cliëntvertegenwoordigers deelnemen (werkgroepen rond maatschappelijke noodzaak).

In die werkgroepjes heb je de supergeëngageerde mensen. Je kan heel concreet werken. Je kan daar dan dieper op ingaan. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ze zouden het leuk vinden, gewoon omdat ze dan een groter aantal hebben dan werkgroepen kunnen gaan die meer sector specifiek of meer doelgroep specifiek een standpunt kunnen innemen (Stafmedewerker).

Als we met veel zijn en in kleine werkgroepjes zitten, dat vind ik goed. Bijvoorbeeld, dat werkt beter dan je met 10 rond tafel zit. Als je in kleine werkgroepjes zit, dat brengt meer ideeën. Zou het een idee zijn om meer zo te werken? Dat zou me meer motiveren, maar dat mag op een vastgelegd moment zijn. In mijn geval toch. Ik ben niet zo mondig en werkgroepjes zouden me helpen. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.1.5 Vanuit een gelijkwaardige dialoog komen tot de essentie

In de regio's waar de participatieorganen zijn samengesteld met een combinatie van professionals ('intermediairen') en cliënten (vooral ouders), zijn de cliëntvertegenwoordigers zeer uitdrukkelijk in hun tevredenheid over de manier van werken omdat ze bijdraagt tot een gelijkwaardige dialoog. Die ervaren gelijkwaardigheid wordt als uniek omschreven, ook door cliëntvertegenwoordigers die in andere sectoren in participatieorganen zetelen, en is zeer sterk in zijn verbindende kracht. Het wordt als een uitdaging en opportuniteit ervaren om in dialoog tot de essentie te komen van waar het in de integrale jeugdhulp zou moeten over gaan. De cliëntvertegenwoordigers geven aan dat de stafmedewerker een cruciale rol heeft in het begeleiden en ondersteunen van die dialoog (zie hoofdstuk 6).

Ik kom naar die vergaderingen waar niemand per se gelijk moeten hebben. (Ja, instemming door anderen). Dat is een van de motivaties waarom ik kom. (...) (Cliëntvertegenwoordiger)

Het is zeer speciaal. Het speciale is dat ook ouders aan de tafel zitten (...). Dat mensen kwamen en dat ze ook blijven. Het is een bevestiging van hun stem. Zij maken het mee, het zijn hun ervaringen. Als je met hulpverleners aan tafel zit, zit je met een goed bedoelde stroom van gedachten, maar je verliest het fundament. Je verliest het contact met de ouders. Hier wordt gezegd, toch, voelt dit niet zo goed aan. Die dialoog met de ouders is een echte meerwaarde. (Cliëntvertegenwoordiger)

Cliëntvertegenwoordigers waarderen daarbij in het bijzonder ook de ruimte tot 'niet-weten' en tot wederzijds begrip, dat ligt in het samen zoeken en vinden van een gemeenschappelijk belang. Dit gemeenschappelijke belang vertaalt zich in het opnieuw centraal plaatsen van de cliënt en van de mens achter de cliënt.

We begrijpen elkaar in het overleg zeer goed. We weten waarom we dit doen, dat schept een band dat je elkaar begrijpt. Als je niet mee bent met iets, dan wordt dat niet als een probleem ervaren, maar is dat ok. (Cliëntvertegenwoordiger)

[Persoon A] Rond het zelfde thema zijn er dikwijls verschillende ervaringen. Toch komen we tot de essentie omdat het echt gaat over de mensen, de cliënten. (...) [Persoon B] Je kan al onze achterban samenleggen, dat is geen volledige weerspiegeling van de diversiteit. Ik ben heel blij dat er hier ook ouders aan tafel zitten. Onze adviezen zijn daar echter door! Bv. rond het thema maatschappelijke noodzaak, al die verschillende ervaringen, we komen tot de essentie. Gaat het hier over de mensen over wie het zou moeten gaan. We worden zeer gevoelig voor wat er belangrijk is. Dat leren we ook aan elkaar, dat we ook echt moeten focussen op wat écht belangrijk is voor ouders. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.1.6 Transparantie van het proces en van het effect van participatie

De zichtbaarheid van de output en van het effect van de output is een wezenlijk en misschien het ultieme aspect van een blijvend engagement van de leden van de participatieorganen. Daar gaan we verder uitgebreider op in (zie 5.4). Een belangrijk element is daarbij ook het statuut van de output van wat de participatieorganen ontwikkelen.

Hier willen we nog even het belang aanhalen van transparantie van het proces en het tijdsaspect. Dit kwam al ter sprake ten aanzien van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep (zie 3.5.3), maar is minstens even relevant ten aanzien van de participatieorganen. Het is ook voor hen belangrijk dat er duidelijkheid bestaat over de doelstellingen en dat er helderheid bestaat over de weg die bewandeld zal worden om die doelstellingen te bereiken. Dit geldt zowel ten aanzien van het geheel als ten aanzien van het inbrengen van het cliëntperspectief binnen dit proces.

Ik denk dat het heel belangrijk is transparantie in de zin van wat staat er ons nog te wachten. Als je doelstellingen wil nastreven, heb je een bepaald proces nodig en is er transparantie nodig en wat is er nodig om dat proces samen af te leggen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het is moeilijk voor hen om mee te gaan in een langdurig proces waarvan ze niet altijd goed weten wat het effect is. Je neemt ze mee in een gebeuren dat niet echt concreet is. Wat voor hun ook altijd zoeken is, is wat we doen, leidt dat tot iets. Wat is nu met die adviesbundel gebeurd. We kunnen op die vragen geen antwoord geven. (Stafmedewerker)

De vraag naar een transparant proces houdt ook verband met de snelheid of de traagheid van het proces. Integrale jeugdhulp wordt door veel cliëntvertegenwoordigers ervaren als een zeer traag proces dat zeer veel geduld en doorzettingsvermogen vraagt. Het is een bron van afhaken omdat het zeer lang duurt vooraleer mensen een antwoord krijgen op hun inbreng of er resultaat van zien.

Het nadeel is de snelheid: integrale gaat heel heel traag. Dat is een voordeel, maar het is een nadeel voor integrale dat het heel traag vordert. Ik vind het feit dat het zo traag gaat, dat je hulpverlening niet kan forceren. Dat zijn ook kansen. En we nemen ook geen over-

haaste beslissingen. Soms zegt de voorzitter, nu moeten we toch wel iets beslissen. Traag kan goed zijn, maar kan ook demotiverend zijn. Ik vergader al jaren en dat ben ik dus gewoon dat het zo traag gaat. Als je met zoveel sectoren zit, kan het ook bijna niet anders. De instellingen zelf vragen ook wel hoe staat het er mee. Het duurt wel lang voor er beslissingen genomen worden. (Cliëntvertegenwoordiger)

Tegelijkertijd ervaren de stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers ook dat hun participatie door regionale stuurgroepleden als vertragend ervaren wordt. Ook in literatuur wordt vaak gesteld dat het tempo moet aangepast worden aan de participanten, waarmee men (impliciet) eerder het vertragen dan het versnellen van processen bedoelt.

Tempo is belangrijk en hangt ook samen met informatie en communicatie. Wat zijn de inspanningen van het beleid om participatie mogelijk te maken? Dat heeft ook een beetje met aangepaste methodieken te maken. Tempo is, beleid wacht met een besluit te nemen tot het perspectief van de cliënten duidelijk is, of we gaan proefdraaien en dan bij evaluatie aanpassen met wat cliënten daarover vinden. De mogelijkheid inbouwen om ook iets te doen met participatie is dan belangrijk. (Cliëntvertegenwoordiger)

De verklaring voor deze schijnbare tegenstelling ligt zeer waarschijnlijk in het tijdsperspectief en het moment waarop men aan de cliëntvertegenwoordigers een inbreng vraagt. Vermoedelijk wordt de inbreng van het cliëntperspectief in bepaalde dossiers pas ingebracht bij het finaliseren van documenten. Als het perspectief van de cliënt dan moet ingebracht worden, dan vraagt dat extra tijd, wat het proces inderdaad vertraagt. Het meer planmatig werken en vooraf afspraken maken over deze inbreng, kan er voor zorgen dat er een betere afstemming in de timing kan voorzien worden waar alle partijen zich in herkennen. Bij voorkeur hebben allen ook inspraak in het traject dat gelopen zal worden. Een meer fundamentele bedenking betreft of een vertragen van het proces – als dat zo zou zijn – als negatief ervaren moet worden indien besluitvorming daarmee beter aansluit op de vragen van de cliënt.

4.4.2 Capaciteit en ondersteuning

Zijn er voldoende randvoorwaarden qua ondersteuning en omkadering voorzien voor de cliëntvertegenwoordigers? Door het ondersteunen van de capaciteit, kan ook de verbondenheid en uitdaging groeien (Stroobants e.a., 2001).

4.4.2.1 Achtergrond integrale jeugdhulp

(Nieuwe) cliëntvertegenwoordigers hebben nood aan ondersteuning bij het verwerven van kennis en inzicht in de betekenis van integrale jeugdhulp. Ze verwachten duiding bij thema's die ter tafel komen, willen die gesitueerd zien ten aanzien van keuzes die ter zake (in het ver-

leden) gemaakt zijn en wensen dat de procesbegeleider aangeeft en een interpretatie maakt van de ruimte die er bestaat om vanuit het cliëntperspectief een inbreng te doen.

Het is belangrijk dat geïnvesteerd wordt in de theoretische achtergrond in integrale jeugdhulp die nodig is voor de cliëntvertegenwoordiger. Ik denk vooral ook aan mensen die opnieuw in de reflectiegroep die naar de stuurgroep gaan. Je merkt dat de mensen die er net voor de zomer zijn bijgekomen zeggen amai! Het is geen evidentie. Je hebt een basis nodig om je reflecties uit te bouwen. Ook als reflectiegroep moet je kunnen bouwen en groeien. (Cliëntvertegenwoordiger)

Hier mag ze het ook op haar manier verwoorden, hier krijgt ze ook tijd om er over te denken, hier krijgt ze ook nog haar uitleg nog een keer, ze moet hier ook niet op voorhand iets lezen, ze weten dat ik het allemaal van A tot Z, dat ik het allemaal uitleg, (Stafmedewerker)

4.4.2.2 Toegankelijke informatie en taalgebruik

De achtergrondinformatie die bij de te bespreken agendapunten hoort, is vaak zeer omvangrijk en kent een zeer specifiek vakjargon. Cliëntvertegenwoordigers vragen inspanningen om de informatie en documenten inzake integrale jeugdhulp toegankelijker te maken, zowel qua omvang, qua tijdig verstrekken van de informatie als qua taalgebruik.

Dat je op tijd en stond een aantal dingen doorgestuurd krijgt, om door te nemen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het gaat ook om een forum dat moet geschreven worden voor mensen, en niet voor hulpverleners. Er mag niet iets zijn dat enkel voor hulpverleners geldt. Het moet ook goed leesbaar zijn voor ouders en cliënten. Alles moet leesbaar zijn door de cliënten. Je mag geen dubbele agenda's hebben. (Cliëntvertegenwoordiger)

Al die afkortingen. Je hebt al moeite om er in te komen. Ik heb nu geëist dat ze in het begin van ieder document er bij schrijven wat met die afkortingen bedoeld wordt. Want anders is het moeilijk te volgen. Ze hebben me al eens beloofd een woordenboek te maken... (Cliëntvertegenwoordiger)

Tegelijk wordt er tijd gestoken in onleesbare rapporten. Zelfs deskundigen uit de regio, begrijpen het rapport niet. Daar moet je toch tijd in steken om zo'n rapport te kunnen schrijven. Dat is niet nodig. Dat blijkt moeilijk te zijn. (Stafmedewerker)

De verslagen van de samenkomsten van de participatieorganen die door de procesbegeleiders worden opgemaakt, worden als goede voorbeelden ervaren. Ook de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroepen baseren zich vaak op die verslagen voor hun inbreng van het cliëntperspectief.

De verslagen van de reflectiegroep zijn zeer goed. Als ik dat kan herlezen, dan vind ik dat het helemaal klopt met wat er gezegd is. Het is maar zelden, dat ik toch nog wil aftoetsen of ik dat nu juist begrepen heb. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ik heb heel strategisch gekeken hoe pakken we dat aan, wie brengt dit in, ... en komt uit uw kot. Want soms zwegen ze, of waren ze te verstrooid. Ook onderling – vandaar dat er soms letterlijk opgeschreven wordt. Ik doe de vergaderingen vooraf, zodat ik het ook goed verwoord, nu hebben zij hun verslag mee, en lezen zij letterlijk wat er op staat. De periode dat ik het alleen gedaan heb, hebben zij geleerd om hun momenten te kiezen. Dan denk ik dat ze beginnen voelen zijn, dat ze meer en meer inpakt hadden. Ze hebben dan gezegd, we willen meer thematisch werken, en de verslagen moeten korter. Dan moet je zien dat je het snapt allemaal. Meestal is dat 1A4. Ik geef uitleg als het langer wordt. Ze blijven er heel hard op letten, niet uitweiden. (Stafmedewerker)

Cliëntvertegenwoordigers wijzen er ook op dat een informatiebeleid dat toegankelijkheid voor alle betrokken actoren meer in het vaandel draagt, hen ook kan ondersteunen in het overbrengen van relevante informatie naar de eigen organisatie of achterban.

Ik vind het heel belangrijk, 'toegang' en dat het begrijpbaar is. Iemand die niet in de reflectiegroep zit, gaat niet naar die site gaan om te zien waar zijn ze mee bezig. Er moet goed over nagedacht worden, hoe komt men er mee naar buiten? Je gaat niet uit interesse naar de site gaan kijken. Ik merk nu ook, we hebben een nieuwe stagiair, je moet er al bij gaan zitten, om uit te leggen waar IJH over gaat, om dat te begrijpen. Het is een heel grote opdracht om iets rond communicatie te doen. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.2.3 Andersoortige werkvormen in de participatieorganen

In de participatieorganen wordt soms gebruik gemaakt van werkvormen die van een andere aard zijn dan wat we in een vergadercultuur gewoon zijn. De tevredenheid van cliëntvertegenwoordigers met dit soort initiatieven werd al aangegeven. Bovendien geven cliëntvertegenwoordigers aan dat het werken met andersoortige methodieken en werkvormen de 'vergaderingen' meer toegankelijk kan maken, de verbondenheid en capaciteit kan verhogen. Nog enkele citaten die dit verder onderbouwen:

[Persoon A] Het is altijd die vergadercultuur, maar voor veel mensen is dat de omgekeerde wereld. (...) Naarmate we meer in vergadering zitten, hoe meer gewoon mensen dit worden. [Persoon B] we zouden het beter bijeenkomst noemen dan een vergadering. (...) De terminologie doet veel. (Cliëntvertegenwoordiger)

[Persoon A] We hebben in de tijd ook wel eens met stellingen gewerkt. Dat was op voorhand ook niet zo aangekondigd. (...) [Persoon B] Het wordt dan meer een werkgroep, dan een vergadering. Ik had daar ook voldoening aan voor mezelf. Hier heb je dat gevoel niet. Je hebt

hier echt het gevoel dat je iets kan inbrengen. (...) Soms werken we in kleinere groepjes in casussen. Iedereen komt dan ook wel aan de beurt. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.2.4 Tijdstip van vergaderen

Het vergadertijdstip wordt in een aantal regio's aangepast naargelang het voor de cliëntvertegenwoordigers, veelal omwille van werkomstandigheden, beter past overdag of 's avonds. In andere regio's, bijvoorbeeld in de regio Limburg, was het tijdstip van vergaderen bepalend voor de keuzes die gemaakt werden inzake de samenstelling van het Limburgs Cliëntenplatform.

Dat gaat overdag door, dan moet je ouders vinden die dat overdag willen doen. Het blijft voor ouders die een gezin hebben, vaak een moeilijk gezin, moeilijk als je daar ook nog eens tijd moet voor maken. (...) Er zijn wel al ouders geweest, maar ze blijven na een tijdje meestal achter. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het feit dat die mensen dat moeten doen tijdens hun werktijd, is een probleem. Het gaat ook om twee momenten: de voorbereiding en de regionale stuurgroep. We zeiden hen, je moet niet altijd komen, maar zij zeiden: je bent gewoon niet altijd meer mee. Het is zo moeilijk, het is zo theoretisch. Dat is een belangrijke rem geweest. De vertegenwoordigers intermediairen van de jongeren die doen dat tijdens werktijd. De jongeren kregen vrijaf van school. De voorbereiding gebeurde 's avonds. De voorbereiding is altijd 's avonds geweest. De regionale stuurgroep was overdag. (Stafmedewerker)

Ik neem dan verlof. Ik kan het wel met mijn werk combineren. Ik heb een job die avond- en weekendwerk vereist, dan heb ik wel eens recuperen, desnoods een vakantiedag. O.a. maandagnamiddag, is na een weekend, dan neem ik zowat een verlengd weekend. Donderdagnamiddag, dan probeer ik in Leuven te werken; voor ons maandelijks overleg met de cliëntvertegenwoordigers probeer ik in Leuven te werken, zodat ik geen tijd verlies. (Cliëntvertegenwoordiger)

4.4.2.5 Vrijwilligers- of sociaal statuut voor de cliëntvertegenwoordiger

De rechtstreekse vertegenwoordiging van ouders en minderjarigen impliceert een groot engagement van ouders en minderjarigen. Ouders wijzen er op dat dit een grote tijdsinvestering vraagt. Ouders nemen verlof om op de vergaderingen van de regionale stuurgroepen en / of de ondersteunende participatieorganen aanwezig te kunnen zijn. Ze proberen ook tijd te nemen voor het voorbereiden van de vergaderingen, maken printkosten, maken kosten inzake vervoer. Dit leidde in verschillende regio's tot de vraag naar een beter statuut voor de vertegenwoordigers van cliënten in de regionale stuurgroep en in het bijzonder ook voor de mensen die deelnemen aan de participatieorganen. De cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep ontvangen voor hun aanwezigheid op de vergaderingen een vergoeding

via de presentiegeldregeling, maar voor de vertegenwoordigers van minderjarigen en ouders die aan de participatieorganen deelnemen is er geen vergoeding voorzien. Verschillende vertegenwoordigers van cliënten ervoeren dit als een grote tekortkoming, waardoor in verschillende regio's het gesprek is gevoerd over de noodzaak van een beter statuut.

Wat ook een kans is: is het vrijwilligersstatuut waarrond gewerkt wordt. Geeft meer mogelijkheden en dat is ook iets geweest waar we hebben moeten voor vechten. (Stafmedewerker)

Dat heeft gemaakt dat ik op zoek ben gegaan naar een manier – dat presentiegeld stelde niet veel voor – om hen een vergoeding te geven. Alles uitprinten, vervoer, ... dat is een hoge kostprijs. (...) Ik ben dan gaan zoeken naar de wetgeving op het vrijwilligerswerk en via de juridische dienst binnen het departement WVG is dat beginnen lopen. Aan de andere kant is er een idee gegroeid rond een statuut: er zijn vakbondsafgevaardigden die vrijaf krijgen. Kunnen we dat ook niet krijgen? Het statuut heeft te maken met het vrijgesteld worden als zij naar de RS komen, overdag zodat ze geen verlof meer moeten nemen. (Stafmedewerker)

Intussen werd op Vlaams niveau de vraag naar een vrijwilligersstatuut gehoord en verder uitgewerkt.

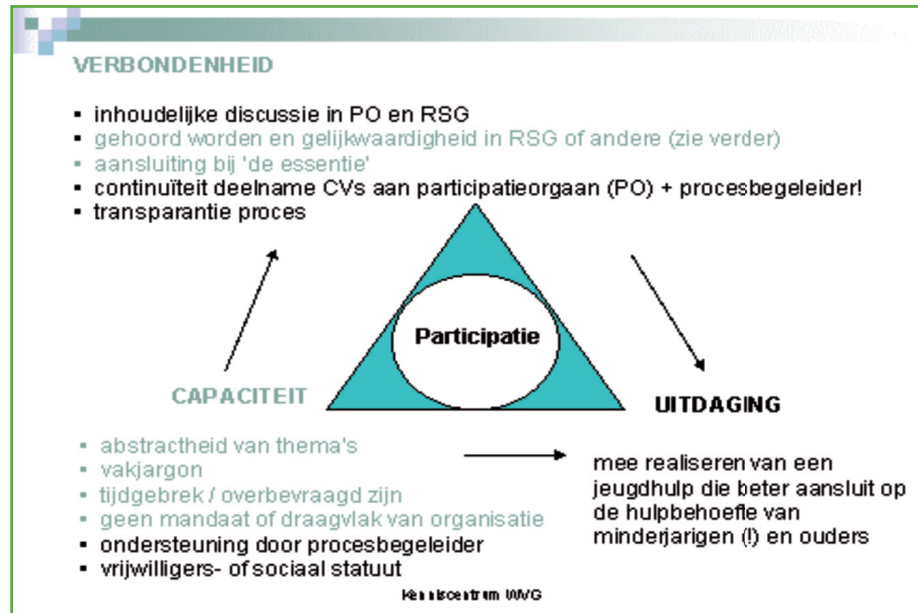
4.4.2.6 Procesbegeleiders

De procesbegeleiders van de participatieorganen hebben een zeer belangrijke ondersteunende rol. Daarom wordt dit in een apart deel behandeld (zie hoofdstuk 6).

4.4.3 Samenvattend

De voorbije vier jaar zijn heel wat cliëntvertegenwoordigers, zowel in de regionale stuurgroep als in de participatieorganen, afgehaakt. De meest genoemde redenen houden verband met de (combinatie van de) perceptie van een gebrekkige capaciteit en een tanende verbondenheid. Zowel een negatief gepercipieerde capaciteit als een negatieve verbondenheid doet de uitdaging van mensen om verder tijd te investeren in het cliëntvertegenwoordiger zijn teniet. Omgekeerd lijkt de aanwezigheid van die kenmerken een belangrijke motivator tot het voortzetten van het engagement als cliëntvertegenwoordiger. Via nieuwe formele of informele recruiteringsacties werden de participatieorganen aangevuld met nieuwe cliëntvertegenwoordigers. Dit leidt tot accordeoneffecten⁹. Dit fenomeen werd in alle regio's de voorbije vier jaar opgemerkt, met uitzondering van de regio Brussel waar het participatieorgaan transformeerde en uiteindelijk (tijdelijk) stopgezet werd.

⁹ *waarbij op bepaalde momenten heel wat cliëntvertegenwoordigers afhaken en nieuwe cliëntvertegenwoordigers – ten gevolge van nieuwe 'recruiteringsinspanningen' – het participatieorgaan vervoegen.*



In de evaluatieperiode zijn in meerdere regio's tendensen tot desintegratie vast te stellen of is de desintegratie al geruime tijd een gegeven. Voorbeelden zijn de regio's Brussel en Antwerpen. In de regio Brussel was er op het moment van de evaluatie geen participatieorgaan meer. In de regio Antwerpen is de aanwezigheid op de denktank zeer beperkt en was ook de respons op de evaluatie bijzonder beperkt, waardoor we een desintegrerende of ontbindende tendens menen vast te stellen. In de regio Oost-Vlaanderen is er eind 2008 eerder sprake van een integrerende tendens, wat wellicht ook verband houdt met de initiatieven die in het kader van het thema maatschappelijke noodzaak door de reflectiegroepen genomen zijn. Die integrerende tendensen lijken broos te zijn. Niettemin stelt een stafmedewerker: *“Als de mensen die we nu hebben, ontgoocheld geraken in dat proces omdat we hen hebben opgebruikt, dan weet ik niet waar we moeten zoeken.”*

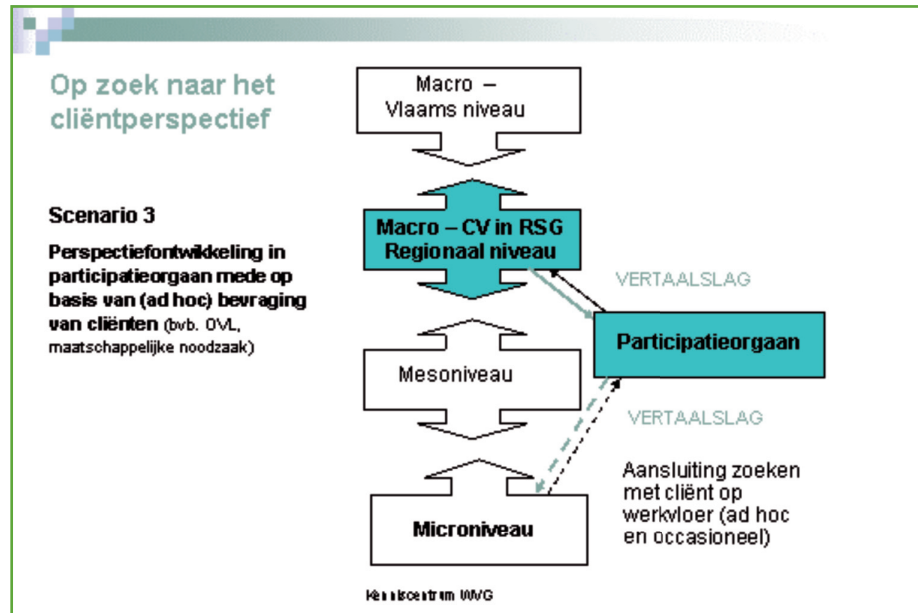
4.5 De constructie van 'het cliëntperspectief'

Het ontwikkelen van een cliëntperspectief in en door de participatieorganen gebeurt op verschillende manieren, ook binnen één regio. We kunnen grosso modo 5 scenario's onderscheiden. In een eerste scenario wordt het cliëntperspectief geformuleerd op basis van de (eigen) ervaringen en expertise van de cliëntvertegenwoordigers. Dit gebeurt het vaakst ten aanzien van de voorbereiding van de agenda van de regionale stuurgroep. Dit scenario is dan ook dominant in die regio's waar het participatieorgaan in hoofdzaak op de agenda van de regionale stuurgroep georiënteerd is. In een tweede scenario raadplegen de cliëntvertegenwoordigers eerder informeel en vaak op eigen initiatief hun 'achterban'. Vaak gaat het hier om een georganiseerde achterban zoals oudergroepen.

In een derde scenario nemen de participatieorganen initiatieven om de opvattingen, verwachtingen, ervaringen van minderjarigen met een hulpbehoefte en hun ouders beter te leren kennen. Dit komt meestal voort uit de wens om te komen tot een zo ruim mogelijke reflectie van een representatieve diversiteit (zie ook 3.2.3), een 'terugkeer naar de essentie' en een 'authentieke stem van de cliënt'. Die initiatieven gaan verder dan het informeel raadplegen van de eigen georganiseerde achterban of het eigen netwerk van de leden van een participatieorgaan. De mate waarin participatieorganen investeren in concrete 'participatie-initiatieven' houdt sterk verband met de oriëntatie van het participatieorgaan. Die participatieorganen die eerder gericht zijn op het ontwikkelen van eigen thema's hebben tot nog toe meer dergelijke initiatieven genomen. Zij voeren een literatuurstudie naar het cliëntperspectief uit of raadplegen / bevragen zelf cliënten. Dit is onder meer gebeurd in de regio's Oost- en West-Vlaanderen. Een recent en zeer relevant voorbeeld is het proces dat de regio Oost-Vlaanderen liep ter voorbereiding van de studiedag maatschappelijke noodzaak (Aalst, november 2008)¹⁰. De leden van de reflectiegroep minderjarigen raadpleegden de jongeren waar ze in de eigen organisatie mee in contact komen over het thema maatschappelijke noodzaak. De resultaten werden op een studiedag in het najaar van 2008 aan het publiek voorgesteld. Dit is een initiatief waarbij cliëntvertegenwoordigers rechtstreeks effect ervaren van hun inzet en activiteiten. De evaluatie van de studiedag indiceerde dat meerdere deelnemers de inbreng van het cliëntperspectief bijzonder waardevol achtten (zie ook hoofdstuk 5). In de regio West-Vlaanderen werden via (onderzoeks)literatuur meerdere thema's vanuit een cliëntperspectief belicht. Er werd door de procesbegeleiders en de leden van de participatieorganen gezocht naar en geëxperimenteerd met methodieken. Zo kregen in de regio West-Vlaanderen de cliëntvertegenwoordigers in de reflectiegroep ouders een inleiding in methodieken om de achterban te bevragen. In het verlengde daarvan werden ook enkele oudergroepen aangesproken.

Ik heb dat al twee maal gedaan rond de oudergroep. Eén maal rond cliëntoverleg en één maal rond crisis. Eén keer met een andere cliëntvertegenwoordiger er bij, en dat was ook heel goed. (...) Er kwamen onmiddellijk eigen verhalen. Dan is het niet meer abstract. De eerste keer lukte dat beter. De tweede keer was het anders, de stafmedewerker participatie was er toen ook bij. De eerste keer waren er meer verhalen van mensen. Ook ik ken de mensen persoonlijk. Ik was er als ouderbegeleider, samen met de andere ouderbegeleiders, je kan wijzen op hun eigen verhaal. Je kan naar hun eigen situatie verwijzen. (Cliëntvertegenwoordiger)

¹⁰ Dit werd niet in de procesbeschrijving opgenomen wegens de timing waarin die werd uitgevoerd.



Vermeldenswaardig zijn nog een vierde en vijfde scenario, hoewel zij niet geïnitieerd worden binnen de participatieorganen. In een vierde scenario gaan de stafmedewerkers zelf op zoek naar het cliëntperspectief door bijvoorbeeld gesprekken te voeren met oudergroepen of met doelgroepen die niet in het participatieorgaan vertegenwoordigd zijn of zelf een literatuurstudie uit te voeren. Het zelf 'in gesprek gaan' werd door de stafmedewerkers het meest uitdrukkelijk benoemd in de regio's Antwerpen en West-Vlaanderen. In de regio Antwerpen bezoekt de stafmedewerker organisaties die werken met minder goed bereikbare doelgroepen en voert er met jongeren en ouders informele gesprekken over (ervaringen met) de jeugdhulp. In West-Vlaanderen gingen de procesbegeleiders naar de hulpverleningspraktijk en voerden ze gesprekken met die minderjarigen wiens perspectief niet of weinig vertegenwoordigd is in de reflectiegroep.

Op basis van literatuur probeer je de differentiële participatie er in te steken. Het meeste komt wel van de vertegenwoordigers. Dat is de grootste uitdaging. Als je dan gesprekken aangaat, gaat het met georganiseerde groepen. Kinderen van 4 tot 6 interviewen, bijvoorbeeld is zeer moeilijk. Als we moeten gaan differentiëren moeten we beroep doen op intermediairen die dit kunnen. Volgende week gaan we naar een groep mentaal gehandicapten. Misschien meer rekening houden met wat een sector zelf daar aan verantwoordelijkheden heeft. Als je echt met die jongeren wil gaan spreken, moet je echt in hun biotoop gaan. (Stafmedewerker)

In een vijfde scenario neemt de regionale stuurgroep zelf initiatieven om de problematiek rond bepaalde groepen cliënten op een onderzoeksmatige wijze beter in beeld te brengen. Dit gebeurde in het bijzonder in de regio Limburg. Dit is een initiatief waarover de cliëntvertegenwoordigers en het Limburgs Cliëntenplatform zich in zeer positieve termen uitspraken

omdat het op een gestructureerde wijze een problematiek in kaart brengt en een handvat biedt om concrete signalen aan het beleid te geven. Meerdere cliëntvertegenwoordigers uit andere regio's vinden wetenschappelijk onderzoek over problematieken in de jeugdhulp met aandacht voor het cliëntperspectief nastrevenswaardig.

Waar initiatieven zoals uitgewerkt in de scenario's drie en vijf genomen worden, ervaren de cliëntvertegenwoordigers dit als een grote meerwaarde omdat het niet alleen bijdraagt tot een groter draagvlak, maar het die inbreng ook meer 'zuiver' houdt. Ze hebben de ervaring dat ze hun inzicht in waar het voor cliënten om gaat verdiept en verbreedt. Het maakt mogelijk dat met concreet materiaal dat écht van cliënten komt soms onduidelijke, doch vastge-roeste termen een nieuwe betekenis krijgen of dat een debat een nieuwe wending krijgt. Het draagt bij tot een groter draagvlak om initiatieven te nemen en tot het krachtiger agenderen van de boodschap van cliënten op de relevante beleids- en praktijkfora. Het voeren van een beleid dat op een meer fundamentele manier aansluiting vindt bij de behoeften van de cliënt wordt mogelijk. Dit soort initiatieven maakt de signalen die eerder gegeven werden zichtbaar en onderbouwen hen met concreet verhaal- en onderzoeksmateriaal. Ze geven ook aanleiding tot discussie en debat (zie bijvoorbeeld studiedag maatschappelijke noodzaak). Ook de ontwikkeling van het concept dialoogdag en de mogelijkheden die daaruit voortvloeien om mensen samen te laten reflecteren over aspecten van de jeugdhulp is hier relevant (zie ook verder). In het derde scenario is er duidelijk nood aan 'vertaalslagen', zowel door de stafmedewerkers als door de leden van het participatieorgaan.

Die bevraging was redelijk goed, maar wel arbeidsintensief. (...) Het is niet altijd de terminologie waarmee ze vertrouwd zijn. Het vraagt altijd vertaling. Je moet dat wat hertalen. Dan is dat wel... Ze zijn in elk geval bereid om daar aan mee te werken. Niet als je een vragenlijst stuurt via mail. Wel als je de dingen wat komt uitleggen... (Stafmedewerker)

Het geheel aan initiatieven resulteert in een amalgaam van informatie en kennis die zich vooral op regionaal niveau manifesteert. Die informatie en kennis wordt nog weinig uitgewisseld tussen de regio's. Het is daarom wenselijk dat er een informatie- en kennisplatform komt waar dit soort informatie kan gebundeld worden en waar signalementen van nieuwe informatie en kennis rond integrale jeugdhulp (bekeken vanuit een cliëntperspectief) te vinden zijn. De procesbegeleiders schrijven de verantwoordelijkheid daarvoor toe aan het Vlaamse beleidsniveau.

Er bestaat al veel materiaal. Ik heb gevraagd om in het Vlaams Beleidsplan te schrijven dat er afspraken gemaakt worden met organisaties op het Vlaams niveau, dat er afspraken komen rond informatie-uitwisseling. Dat zij signaleren wat er bestaat aan materiaal dat voor ons relevant is. Dat zou op Vlaams niveau ook moeten gebeuren. (Stafmedewerker)

5

VAN MEEWETEN NAAR MEEBESLISSEN: EEN PRO- CESSIE VAN ECHTERNACH?

5.1 Meeweten

In welke mate ervaren cliëntvertegenwoordigers dat ze voldoende geïnformeerd worden over het beleid en evoluties in de integrale jeugdhulp om hun taak als cliëntvertegenwoordiger, in de regionale stuurgroep of het participatieorgaan, te vervullen? In hoofdstukken 3 en 4 formuleerden cliëntvertegenwoordigers het belang van toegankelijke informatie over de historiek en processen die in de jeugdhulp reeds gegaan zijn. Zowel vorm- als inhoudsaspecten bleken daarbij belangrijk te zijn. Toegankelijke informatie werd daarbij als een basisvoorwaarde beschouwd voor een voortdurend engagement. Uit de evaluatiegesprekken blijkt dat de procesbegeleider een cruciale rol heeft in die informatieoverdracht door de grote hoeveelheid aan informatie te filteren op belang en prioriteiten en als 'vertaler' op te treden. Ze zijn daarbij bijzonder ondersteunend ten aanzien van de cliëntvertegenwoordigers die een mandaat in de regionale stuurgroep opnemen. In de regio Antwerpen wordt op dat vlak veel verwacht van de 'tandem'. Er is nog te weinig ondersteunend materiaal voorhanden, zowel voor de stafmedewerkers als voor de cliëntvertegenwoordigers die hun 'achterban' willen raadplegen, om het 'meeweten' structureel te ondersteunen. Zeer beperkt werden initiatieven vermeld die de bedoeling hebben een ruimer publiek van cliënten te informeren over de evoluties in de jeugdhulp en / of over (resultaten van) concrete initiatieven die door de participatieorganen genomen zijn. In meerdere regio's vermeldden cliëntvertegenwoordigers het belang van de ontwikkeling van een beter informatie- en communicatiebeleid inzake integrale jeugdhulp dat afgestemd is op cliënten van de jeugdhulp.

5.2 Meedenken

5.2.1 Vanuit een nauwe aansluiting met het cliëntperspectief

Om bij een raadpleging of vraag naar advies als cliëntvertegenwoordiger te kunnen meedenken, vinden de cliëntvertegenwoordigers het noodzakelijk om voldoende geïnformeerd te worden over de contouren en het beleidskader dat al bestaat (meeweten) enerzijds. Anderzijds vinden meerdere cliëntvertegenwoordigers het belangrijk dat – als zij geraadpleegd worden of advies verlenen – een evenwichtig en genuanceerd cliëntperspectief kunnen formuleren dat draagvlak vindt bij een ruimere groep van minderjarigen en ouders. Daarbij vinden de cliëntvertegenwoordigers het noodzakelijk om aandacht te hebben voor diversiteit. Zoals in 4.2.3. en 4.5. beschreven, worden in de regio's initiatieven genomen om – zeer voorzichtig – bij het ontwikkelen van een cliëntperspectief meer aandacht te hebben voor differentiële

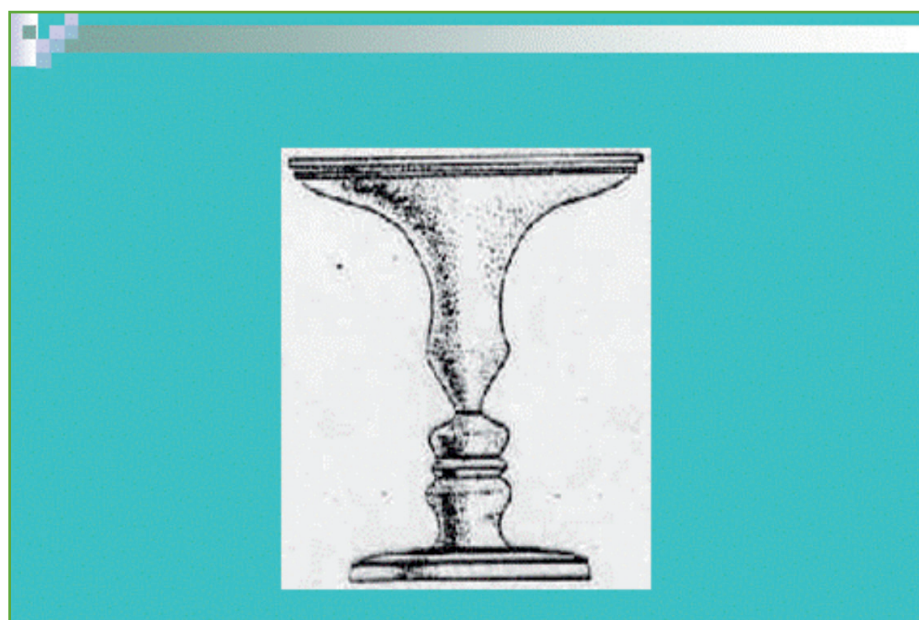
participatie. Het is ook een manier om dichterbij te komen bij de vraagstukken en de betekenisverlening van waar het voor cliënten in de jeugdhulp om gaat. Cliëntvertegenwoordigers voelen zich in hun capaciteit tot meedenken ondersteund als er werkvormen gebruikt worden waarbij ze in kleine groepjes, met verschillende actoren, kunnen denken en samenwerken (zie 3.4.2.3). Dit soort initiatieven biedt cliëntvertegenwoordigers meer voldoening. Ook daar blijft ondersteuning wenselijk.

5.2.2 Grenzen aan meedenken? Is er ruimte voor het buitenperspectief?

Bij een aantal cliëntvertegenwoordigers – en dit in meerdere regio's - leeft het gevoel dat bepaalde signalen en thema's die relevant zijn voor wat (voor hen) integrale jeugdhulp ten aanzien van minderjarigen inhoudt, er geen ruimte is. De centrale vraag die zich hier stelt, wordt goed weergegeven door Bekkers & Rutjes (2002, 4): "is er tijd en ruimte voor een eigen stem van cliënt, laat staan voor tegengeluiden?" Of, zoals één van de cliëntvertegenwoordigers het bevroegt: Nu kunnen we makkelijk onze adviezen zeggen, maar is er ook ruimte voor denken buiten de bestaande kaders?. In essentie bevragen cliëntvertegenwoordigers de inhoud en de grenzen van het kader waarbinnen cliëntparticipatie en ruimer de integrale jeugdhulp gedacht wordt. Het is een vraag naar het binnen- en buitenperspectief?

Ergens, hier is er een fictieve lijn. Voor de lijn spreek je van hulpverlening en daarna niet meer... Maar, leg me dat eens uit? (Cliëntvertegenwoordiger)

Illustratief en ter visualisatie van wat het binnen- en het buitenperspectief kan beteken, is de figuur van de optische illusie van 'de vaas en de twee gezichten'. We gebruiken deze figuur als een metafoor voor het binnen- en buitenperspectief. De vaas verwijst naar het binnenperspectief. De gezichten naar het buitenperspectief.



Als het binnenperspectief beschouwen we de 'organisatie' van de structurele cliëntparticipatie binnen de integrale jeugdhulp: de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen (en netwerkstuurgroepen), praktische en organisatorische randvoorwaarden, kenmerken van de participatiestructuren (o.a. de afbakening van verantwoordelijkheden). Tot hiertoe lag de focus van dit rapport vooral op die aspecten van participatie.

Van meeweten tot meebeslissen?



Binnenperspectief focust op:

- Elementen van de 'organisatie' van structurele cliëntparticipatie
 - CV in regionale stuurgroepen en participatieorganen
 - Praktische en organisatorische randvoorwaarden
 - Kenmerken van de participatiestructuren (o.a. afbakening van verantwoordelijkheden)
- = DE VAAS

Netwerkplan WMO

Het buitenperspectief kijkt naar de organisatie en de inhoud van cliëntparticipatie en bevraagt de grenzen van participatie en in bepaalde gevallen van de integrale jeugdhulp zelf. Met andere woorden het buitenperspectief bevraagt de vorm van de vaas. Dit perspectief bevraagt de grenzen van waar de cliëntvertegenwoordigers het in de regionale stuurgroep en de participatieorganen kunnen of mogen over hebben. Het bevraagt tevens de ruimte om (aspecten van) integrale jeugdhulp mee te definiëren, vanuit het oogpunt van minderjarigen en ouders met een behoefte aan jeugdhulp.

Van meeweten tot meebeslissen?

■ **Buitenperspectief (= GEZICHTEN)**

- kijkt naar de organisatie en inhoud van cliëntparticipatie en **be vraagt de grenzen** van participatie en in bepaalde gevallen van integrale jeugdhulp zelf (**be vraagt de vorm van de vaas**)
- “Zijn er grenzen aan waar we het in de RSG en de participatieorganen mogen / kunnen over hebben?”
- “Is er meer ruimte om (aspecten van) integrale jeugdhulp mee te definiëren, vanuit het oogpunt van minderjarigen en ouders met een behoefte aan jeugdhulp?”



Als we de cliëntvertegenwoordigers beluisteren, dan leeft de indruk dat de ruimte tot het inbrengen van het cliëntperspectief in de regionale stuurgroepen vooral gericht is op de thematiek van de vaas. Meerdere cliëntvertegenwoordigers wijzen op een (te) sterke focus op het binnenperspectief, waardoor (te vaak) wordt vergeten wat er aan ontsnapt. Waar de oprichting en ontwikkeling van structuren als enige focus wordt ervaren en er onvoldoende ruimte blijft voor inhoud vanuit het perspectief van cliënten, haken cliëntvertegenwoordigers af. Er ontstaat een desintegratieproces. Dit is te verklaren doordat de verbondenheid van cliëntvertegenwoordigers sterk gebonden is aan inhoudsaspecten. Cliëntvertegenwoordigers vragen om (opnieuw) naar zowel de inhoud van de vaas – ‘wat er gebeurt in de hulpverlening?’ - als naar de contouren ervan te kijken. Het niet of te weinig bestaan van tijd en ruimte voor beide, is een reden van frustratie en afhaken. Enkele voorbeelden van thema’s waar volgens cliëntvertegenwoordigers te weinig aandacht aan besteed wordt en er ook (nog maar) weinig tijd en ruimte voor kan gevonden worden via de beschikbare participatiekanalen van de integrale jeugdhulp volgen.

5.2.2.1 Ruimte voor reflectie over blinde vlekken?

Is er ruimte voor reflectie over blinde vlekken? Welke doelgroepen komen niet aan bod? Is er ruimte voor het zoeken naar antwoorden op de complexe en meervoudige problematieken van jongeren, ook als zij aangemeld worden door actoren die strikt genomen niet tot de integrale jeugdhulp behoren?

Dat is ook de frustratie (...), je moet niet alleen kijken naar de gasten die je bereikt, maar vooral ook naar de gasten die je niet bereikt. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het verhaal dat ik nu zit te vertellen, daar is geen tijd voor op de regionale stuurgroep. (Cliëntvertegenwoordiger)

Mijn frustratie is dat er te weinig aandacht is voor tendensen en ontwikkelingen in scholen. Dat stoort mij. We hebben natuurlijk het curatieve luik. Onderwijs zou het preventieve luik moeten zijn, maar daar komen we niet aan toe. (Cliëntvertegenwoordiger)

Er zaten in het begin veel toeleiders, die zitten hier nu niet meer. We hebben veel signalen gegeven. (...) De toeleiders waren vooral jeugdwerk, straathoekwerk, onderwijs, JAC, COJEMA, Uit de Marge, ... Enkele interessante partners die zijn weggevallen omdat de rechtstreekse invloed zeer beperkt was. Enkele van die partners waren thermometers voor de groepen waar we geen contact mee hebben. (Cliëntvertegenwoordiger)

Uit het voorgaande vloeit ook de vraag naar de plaats van een integraal preventiebeleid zoals dat aanvankelijk in de integrale jeugdzorg voorzien was. Meerdere cliëntvertegenwoordigers doen uitspraken in die zin. Ze stellen de vraag om opnieuw op een meer gestructureerde wijze aandacht te hebben voor preventief werken, maar het indiceert ook dat jongerenwerkers goed op de hoogte zijn van ernstige problematieken bij jongeren die buiten de geijkte paden van de jeugdhulp vallen.

5.2.2.3 Ruimte voor waardig hulpverleners vertrekkend van (het perspectief van) de cliënt?

Is er ruimte om vanuit de integrale jeugdhulp (in het participatieorgaan) initiatieven te ontwikkelen die het waarmaken van een participatieve hulpverlening ondersteunen? In alle regio's kwam dit thema via de cliëntvertegenwoordigers aan de oppervlakte. De ruimte die werd gecreëerd om er concreet vanuit een cliëntperspectief rond te werken verschilt per regio. De nadrukkelijkheid daartoe verschilde ook naargelang de kracht waarmee de cliëntvertegenwoordigers vasthielden aan dit thema. Die vraag bracht procesbegeleiders in posities waarin ze een verbinding moeten proberen zoeken tussen de vragen van cliëntvertegenwoordigers en het herstructureringsproces dat integrale jeugdhulp is. We komen daar verder op terug.

Participatieve basishouding, daar komt het bijna altijd op uit. En dat thema van die houding van die individuele hulpverleners, daar kunnen wij moeilijk mee weg. Wij zijn dan een proces van herstructureren. Het onderscheid tussen rechtstreeks en niet-rechtstreeks, netwerken, ... gaat over structurering. De vraag van de cliënt is eigenlijk het microniveau en de individuele hulpverlening. Dat is de frustratie van de cliëntvertegenwoordigers. Wij zelf zitten gewrongen met het beleidsproces dat integrale eigenlijk is. (...) Dat was een zeer moeilijk punt dat we eigenlijk nog steeds niet helemaal hebben kunnen uitklaren. Aan de ene kant moet je durven daar in meegaan, en aan de andere kant... Dat is het gewring waar wij ons in bevinden. Je mag ze ook geen bloemekes wijsmaken. Dat kan je ook niet doen. Dat geeft een spanning. (Stafmedewerker)

We proberen te denken vanuit de cliënt. Het gaat ons niet om structuren, we willen er over waken dat de kwaliteit van het aanbod gehandhaafd blijft. Het gaat om de cliënt en niet de structuur op zich. Het komt er op neer een heel deel van de teksten te vereenvoudigen op het niveau van de cliënt. (...) Hoe gaan we er voor zorgen dat de cliënt er beter van wordt en niet de hulpverlening? (Cliëntvertegenwoordiger)

Je kan zeggen er zijn nieuwe structuren, maar die mensen willen geholpen worden. Enkel dat telt. Hoe je het noemt, dat kan me niet schelen. Als het maar voor mij duidelijk en transparant is. Wees met mij bezig. (Cliëntvertegenwoordiger)

5.2.2.4 Ruimte voor het perspectief van de hulpverlener?

Is er ruimte voor (het perspectief van) hulpverleners in de beleidsorganen waar beslissingen over de organisatie en de inhoud van de jeugdhulp genomen worden. Wordt de stem van de hulpverlener die de hulpverlening samen met de cliënt moet waarmaken voldoende gehoord? Cliëntvertegenwoordigers – vooral de ouders melden dit - ervaren dat hulpverleners samen met hen tegen de grenzen van de hulpverlening zoals die vandaag gereguleerd en georganiseerd is botsen.

Dezelfde parallel kan je maken voor participatie van individuele hulpverleners naar integrale. Dat is ook een belangrijke keerzijde. De kritiek die we hier formuleren geldt ook voor hulpverleners in het algemeen. Welke is onze inbreng in integrale? Dat tekent zich het scherpst af in cliëntparticipatie, omdat we die opdracht hebben, maar het zit in het gehele proces van participatie en IJH in het algemeen? (Cliëntvertegenwoordiger)

5.2.2.5 Grenzen van de integrale jeugdhulp? Ruimte voor zoeken naar een ruimere definitie van de integrale jeugdhulp?

Kan er gepraat worden en vooral actie ondernomen worden ten aanzien van de grenzen waar hulpverleners en cliënten tegen botsen? Zoals eerder aangegeven, werden in de participatieorganen aanvankelijk veel signalen over moeilijkheden en grenzen van de jeugdhulp gegeven. Dit is sterk verminderd, mede omdat de participatieorganen zich meer gericht hebben op de agenda van de regionale stuurgroep of op 'eigen' thema's (verbonden met de opdrachten van de netwerken). Tijdens de evaluatiegesprekken hadden de cliëntvertegenwoordigers de behoefte om uitgebreid op die signalen in te gaan, vaak omdat ze niet of te weinig zien dat er iets mee wordt gedaan. Bij het beschouwen van die signalen, valt het op dat vele ervan reeds in de maatschappelijke beleidsnota bijzondere jeugdbijstand (1998-1999) zijn opgenomen. Dit brengt ons – samen met de cliëntvertegenwoordigers - tot vraag wat is het effect van structurele cliëntparticipatie en, een stap verder, wat is het effect van de integrale jeugdhulp op de kwaliteit van de jeugdhulp zoals ervaren door de cliënt(vertegenwoordigers)?

5.2.2.8 Deconstructie van het huidige begrippenkader

Kan het bestaande begrippenkader dat binnen de integrale jeugdhulp gehanteerd wordt uitgeklaard worden en teruggebracht worden tot waar het volgens cliënten en cliëntvertegenwoordigers eigenlijk zou moeten om gaan? Het is een vraag naar de ruimte om via dialoog tot transformatie van huidige naar nieuwe betekeniskaders te komen die volgens de cliëntvertegenwoordigers een beter antwoord kunnen geven op de behoefte aan hulp van minderjarigen en zijn ouders.

Een voorbeeld van de (afgedwongen) ruimte hiervoor is te vinden in de regio Oost-Vlaanderen waar de reflectiegroepen het begrip 'maatschappelijke noodzaak' zoals ingevuld door de werkgroep maatschappelijke noodzaak ontleed hebben en terug hebben gebracht naar wat het voor cliënten betekent. Een ander voorbeeld dat naar de mening van cliëntvertegenwoordigers nog onvoldoende naar zijn essentie is teruggebracht is het thema 'trajectbegeleiding'. Ook daar is het duidelijk dat cliëntvertegenwoordigers een eigen invulling aan dit begrip geven, gegroeid vanuit de praktijkervaring en gebaseerd op waar cliënten nood aan hebben.

5.2.2.7 Ruimte voor een fundamenteel ander discours?

Is er ruimte voor een fundamenteel ander discours, dat verder gaat dan structuren en beheersing? De integrale jeugdhulp wordt door cliëntvertegenwoordigers ervaren als een verhaal waarin management (van structuren) voorop staat. Er is in de jeugdhulp te veel aandacht voor structuren en methodieken en te weinig aandacht voor de mens. Er is nood aan een analyse van de fundamenten van het huidige discours en aan de wijze waarop via een fundamenteel ander discours beter kan aangesloten worden op de eigenheid van mensen vandaag.

Het gaat in se, niet om twee andere verhalen, maar wel om een diepgaand ander discours. We gaan maatschappelijk terug meer en meer naar het medische discours. Het is nodig dat er nog eens een Freud komt om daar aan te schudden. Velen onderschatten hoe diepgaand dat is. Ze geloven je niet meer met je methodiekskes. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ze willen de jeugdhulp beter maken door te gaan managen. Dat is een beetje een kwaadheid naar jeugdhulp tout court, dat er evoluties bezig zijn die niets meer te maken hebben met ... Alle experimenteerruimte wordt vandaag beheerst en gecontroleerd door de overheid. ... Waar is de mensen hun recht op zelfbeschikking? ... (Cliëntvertegenwoordiger)

5.3 Meebeslissen

5.3.1 Regionale stuurgroep

5.3.1.1 Een beïnvloedende aanwezigheid

De stafmedewerkers zijn het er over eens dat de aanwezigheid van cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep een invloed heeft op de wijze waarop die verloopt (zie ook 2.4.2.1.).

Ontegensprekelijk is de grote invloed van de aanwezigheid en inbreng van cliëntvertegenwoordigers op de regionale stuurgroep. (Stafmedewerker)

Ik heb de indruk dat er naar geluisterd wordt, en dat er belang aan gehecht wordt, en dat er acht wordt op geslaan. Eigenlijk zijn er nog maar twee thema's formeel ingebracht, met een powerpoint door de cliëntvertegenwoordigers toegelicht. Er werd naar geluisterd en discussie rond gevoerd. Dat vormde toch wel een bevestiging, het doet er toe wat we hier brengen. (Stafmedewerker)

Het meenemen van het cliëntperspectief in de regionale stuurgroep gebeurt ook door 'een toets aan het cliëntperspectief' (zie ook de taak van de cliëntvertegenwoordigers). Niettemin, hebben zowel de cliëntvertegenwoordigers als de procesbegeleiders nog vaak de ervaring dat de 'cliënttoets' eerder een formaliteit is die in het verdere ontwikkelingsproces te weinig diepgaand wordt meegenomen.

De betekenis van de cliënttoets vandaag? Vandaag gebeurt dit ad hoc door de cliëntvertegenwoordigers. Staat dat ook in verslaggeving? Te weinig, dat is wel een afspraak geweest, dat bij elk agendapunt expliciet moet stilgestaan worden bij de visie van cliënten, maar dat gebeurt niet. Dat werkt ook niet. (Stafmedewerker)

Als er een nieuw thema voorkomt, dan kijken we na, wat bestaat er aan teksten over de mening van. Dat wordt in het participatieorgaan besproken. Op voorhand moet je al kunnen zeggen, doe er wat mee. De snelheid waarmee de dingen moeten gaan, blijft maken dat je er niet aan toekomt om met de cliënt rond tafel te zitten, voor je al een aantal dingen hebt uitgewerkt of hebt gepland. Je kan zeggen, we werken iets uit en dan doen we die toets. Soms is het interessant van hen vroeger in het proces te betrekken. Maar dat gebeurt nu nog niet. Doordat we op de regionale stuurgroep een aantal goede cliëntvertegenwoordigers hebben, gebeurt dat daar wel voor een stuk, maar het lukt niet altijd even goed om de cliënt veel vroeger te betrekken. (Stafmedewerker)

Cliëntvertegenwoordigers en stafmedewerkers geven globaal genomen een relatieve tevredenheid aan over de groeiende attentie van de regionale stuurgroep voor de inbreng die ze vanuit het perspectief van cliënten doen. Hierbij is geen onderscheid vast te stellen tussen de opinies van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep en de cliëntvertegenwoordigers in de participatieorganen. De tevredenheid wordt groter naarmate de regionale stuurgroep, netwerkstuurgroepen en voorzieningen er ook concreet mee aan de slag gaan en initiatieven en acties ontwikkelen waarbij met die inbreng zichtbaar rekening wordt gehouden (zie 4.5.).

Output van structurele participatie van cliëntvertegenwoordigers is het besef dat het cliëntperspectief noodzakelijk is. Het is geen evidentie meer dat het perspectief van de cliënt bij een discussie of een debat niet meer betrokken wordt. (Stafmedewerker)

Iemand als [naam cliëntvertegenwoordiger], de inbreng die hij dan doet, wordt op zich gewaardeerd, maar of hij dan zo gewicht in de schaal kan leggen, dat vind ik niet. Wat gebeurt er dan met zijn inbreng in het besluitvormingsproces? (Stafmedewerker)

Ik vind dat er in de loop van de jaren meer respect is gegroeid ten aanzien van het cliëntperspectief. Nu wordt er meer gediscuteerd dan in het begin. (Cliëntvertegenwoordiger)

In IJH worden we wel gehoord als we onze stem laten horen. Eenmaal er over gediscussieerd wordt en het niet afgeblokt wordt. In die zin word ik wel gehoord, maar ik zeg niet dat er oplossingen komen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Het voordeel is dat ze luisteren naar ons. Je merkt dat als er iets moet ingebracht worden, dan vragen ze dat ons ook. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ik denk dat binnen de regionale stuurgroep echt wel geluisterd wordt en dat als zij het een stuk au serieux nemen dat ook naar de werkvloer kan doorstromen. (Cliëntvertegenwoordiger)

5.3.1.2 Agendasetting

Een cruciaal element is de zichtbaarheid van de cliëntthema's op de agenda van onder andere de regionale stuurgroep. Het aanbrenge van agendapunten door de cliëntvertegenwoordigers gebeurde de voorbije jaren minimaal. Enerzijds ervaren een aantal stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers dat er weinig ruimte is om de agenda's van de regionale stuurgroep te beïnvloeden.

Er wordt nog weinig gevraagd waar ouders zelf mee bezig zijn. Door de manier waarop hier gewerkt wordt en er door de stafmedewerker tijd gemaakt wordt, wordt dat soms toch nog opgenomen. Ik vind het een groot gevaar als er niet genoeg geluisterd wordt naar wat vanuit mensen zelf komt. (Cliëntvertegenwoordiger)

We zijn op een gegeven moment beginnen schrijven over participatieve basishouding. Binnen de groep zijn we daar dikwijls over aan het spreken, maar dit heeft geen plaats op de agenda van de integrale jeugdhulp. (Cliëntvertegenwoordiger)

Anderzijds stellen een aantal cliëntvertegenwoordigers dat het participatieorgaan zich vooral focust op de agenda van de regionale stuurgroep, terwijl eigenlijk ook eigen thema's op de regionale stuurgroep kunnen ingebracht worden maar daar tot nog toe geen of weinig gebruik van gemaakt werd.

Het is eerder dat de reflectiegroep bezig is met dingen die in de regionale stuurgroep aan bod komen. Je kan ook eigen thema's kiezen en deze op de agenda van de regionale stuurgroep brengen. Dit doen we niet, en ik weet niet wat dit zou geven. (Cliëntvertegenwoordiger)

5.3.1.3 Louter adviesverleners of échte partners in besluitvorming?

Hoe denken cliëntvertegenwoordigers over hun impact op (het beleidsproces van) de integrale jeugdhulp? Eerder bleek dat cliëntvertegenwoordigers over het algemeen wel de idee hebben dat zij gehoord worden in hun adviezen ten aanzien van de regionale stuurgroep. Hebben zij ook het gevoel dat ze mee beslissingen kunnen nemen? Dit lijkt vaak een open vraag te blijven, waarvan het antwoord nog niet duidelijk is en ook niet voor de hand ligt. De uitspraken van de cliëntvertegenwoordigers daarover zijn verschillend, ook binnen één participatieorgaan. Sommigen hebben, op basis van de gegevens die hen bekend zijn, – op een aantal uitzonderingen na - niet het gevoel dat zij écht mee beslissingen kunnen nemen.

Meer dan advies geven niet. Beslissingen nemen, niet. ... (Cliëntvertegenwoordiger)

Een tekst krijgt kracht als het in de regionale stuurgroep komt. We zijn gelijk nog van afgeleide orde. We kunnen eens reflecteren over een tekst die een netwerk maakt, maar daar blijft het bij. We leveren advies. Ze kunnen het opzij leggen en ze kunnen het gebruiken. We willen dat ze rekening houden met onze adviezen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Anderen hebben wel de ervaring dat naar de inbreng wordt geluisterd, en zien dit ook als een voorwaarde opdat er een verbinding tussen het micro-, meso- en macroniveau tot stand gebracht kan worden.

Er wordt wel geluisterd naar de adviezen die we formuleren en er wordt mee gewerkt. Nu concreet rond de adviestekst van basishouding. Dat is besproken op de regionale stuurgroep en tegen de volgende keer gaan er concrete voorstellen komen en gaan we kijken hoe we dit kunnen implementeren. (...) De cliëntvertegenwoordigers hebben de adviestekst voorgesteld op de regionale stuurgroep, de sectorvertegenwoordigers koppelen dit terug naar de eigen sector en zij formuleren voorstellen op de regionale stuurgroep. Dit is een proces van

enkele maanden. Het leuke is dat er ook effectief uitgevoerd wordt van wat er in de tekst staat. We krijgen iedere keer de terugkoppeling van wat het advies is over de adviestekst. Dat wordt ook besproken door de reflectiegroep en omgekeerd. (Cliëntvertegenwoordiger)

Vooraf rond het thema 'participatie' zijn een aantal beslissingen (in grote mate) door de cliëntvertegenwoordigers beïnvloed (bijvoorbeeld de visie op participatie die in de regioplannen is opgenomen). In een aantal cases zijn de cliëntvertegenwoordigers er in geslaagd het inhoudelijke proces op het niveau van de regionale stuurgroep bij te sturen of zijn ze (via de inbreng van het cliëntperspectief) katalysator in het proces. Enkele voorbeelden illustreren:

Wat ik wel merk en dan denk ik aan de laatste regionale stuurgroepen is interventies van effectief cliënt vertegenwoordigers, kunnen een debat wel keren, kunnen een debat wel effen stopzetten, en de mensen verplichten om te reflecteren, ik zie daar wel meerwaarde (Stafmedewerker)

Meebeslissen, dat gebeurt niet veel. Maar soms wordt er wel gestemd. Dan mogen we mee stemmen. Bij de indeling van de netwerken hadden we het gevoel dat we als vertegenwoordigers van ouders redelijk grote inbreng hadden. Welke gemeenten horen bij welke netwerken? Soms wordt wat gezegd wordt, weggelachen en komt het later tijdens de vergadering aan bod. (Cliëntvertegenwoordiger)

Anderzijds zijn er ook beslissingen genomen waar de onvrede over de onzichtbaarheid en het niet rekening houden met het cliëntperspectief in de besluitvorming bijzonder groot is. Dit geldt in alle regio's voor de niet-rechtstreekse toegankelijkheid van het netwerk crisis voor minderjarigen en ouders.

Eén van de moeilijkheden bij besluitvormingsprocessen in de regionale stuurgroep die in meerdere regio's wordt ervaren, houdt verband met de positionering van sectoren waardoor er een geringe bereidheid tot het nemen van beslissingen wordt ervaren. Dit is zeer frustrerend voor cliëntvertegenwoordigers (en stafmedewerkers) omdat zij vaak maandenlang in dossiers geen vooruitgang zien. Het sluit ook aan op het dubbele karakter van het aspect 'aanpassen aan het tempo' als het gaat over cliëntparticipatie aan de regionale stuurgroepen. Het is binnen die context ook wel gebeurd dat de cliëntvertegenwoordigers katalysator kunnen zijn in besluitvormingsprocessen, wat een bijzonder spanningsveld teweegbrengt.

De besluitvormingsprocedure is een moeilijk proces. Dat is zeer moeilijk. Je loopt altijd in cirkeltjes rond. Dankzij de cliëntvertegenwoordigers kunnen we een versnelling hoger schakelen. De netwerken RTJ moeten in het kader van onze opdracht, afspraken maken rond verwijzing en rond het gebruik van een uniform verwijsdocument. (...) De weerstand van de hulpverleners omtrent het verwijsdocument was groot, (...) dat is een extra administratieve last. Dan kwam het advies van het overleg cliëntvertegenwoordigers. Dat hebben we voorgelegd aan de werkgroep en was er bijna een volledige kanteling. (...) Als dat echt de

mening is van de cliëntvertegenwoordiger, mogen we dat dan zomaar van tafel vegen. Dat is een heel raar spanningsveld (Stafmedewerker)

Het blijft een zoeken, zowel voor stafmedewerkers als cliëntvertegenwoordigers, naar verder groeien in het permanente streven naar zichtbaarheid van het cliëntperspectief, gehoord worden en beïnvloeden van debatten in de (andere structuren van de) integrale jeugdhulp. Ook als die buiten de uitgetekende kaders en agenda van de integrale jeugdhulp vallen. Dit wordt ervaren als een boeiend, maar toch ook een moeilijk proces dat veel engagement, verbondenheid en doorzettingsvermogen vraagt. Eén cliëntvertegenwoordiger stelt: "We zeggen het is een proces. Ik zeg soms het is een processie van Echternach."

5.3.2 Netwerkstuurgroepen: impact van adviesverlening op besluitvorming

De adviezen van de reflectiegroepen van de regio Oost-Vlaanderen richten zich specifiek op de opdrachten van de netwerkstuurgroepen. Ook de regio West-Vlaanderen heeft adviezen geformuleerd die gerelateerd zijn aan de opdrachten van de netwerken. In de regio Oost-Vlaanderen werd met de regionale stuurgroep een procedure afgesproken om de adviezen aan de netwerkstuurgroepen over te maken (zie Carrette, 2009). Dit draagt bij tot het statuut van de adviezen, maar het betekent ook dat het krijgen van feedback – door deze tussenstap – niet altijd evident is. Cliëntvertegenwoordigers verwachten niet alleen feedback, maar willen ook zien wat het effect van die adviezen op de werkvloer is.

De adviezen liggen daar nu, ze zijn verspreid naar de netwerken, ... maar ze zitten nog altijd te wachten op het zichtbaar maken van wat daar nu mee gebeurt. Er komen van de netwerkstuurgroepen wel reacties (cfr. brieven), maar in welke mate hebben de adviezen een effect op de participatieve begeleidershouding en wat gebeurt in het algemeen met de adviezen? (Stafmedewerker)

In dit verband valt het te overwegen om de netwerkstuurgroepen veel meer vanuit de participatieorganen rechtstreeks aan te spreken en proactief contacten te leggen in verband met thema's die de participatieorganen verder wensen uit te werken vanuit een cliëntperspectief. Aansluitend kunnen uitgewerkte thema's ook actief toegelicht worden op de vergaderingen van de netwerkstuurgroep.

Misschien moeten we de thema's waar de reflectiegroep mee bezig is, moeten we meer agenderen op de netwerkstuurgroepen. We zijn daar nog over aan het nadenken. (...) Zoeken naar goede verhoudingen tussen reflectiegroepen en netwerkstuurgroepen en de nadruk die we willen leggen op de netwerkstuurgroepen. Het is wel een stukje een kentering in oriëntatie. (Stafmedewerker)

Zoals in de procesbeschrijving en ook in dit deel van het rapport al werd aangegeven, formuleren zowel stafmedewerkers als cliëntvertegenwoordigers ook steeds vaker het belang van een nauwere verbinding met de netwerken. De uitbouw van een volledige cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen wordt daarbij regelmatig benoemd. Eén van de belangrijkste argumenten daartoe is dat de inhoud van de agenda van de netwerkstuurgroepen dichter zou aansluiten bij de hulpverleningspraktijk en dus bij wat bij cliënten leeft.

Wat ik superbelangrijk vind, is dat er in de netwerken ook cliëntvertegenwoordigers zitten. Ik denk niet dat er mensen in de netwerkstuurgroepen zitten. Daar worden afspraken gemaakt van het echte gebeuren, waar onderdirecteurs, teamvertegenwoordigers zitten, ... Een ouder zou daar rap kunnen zeggen: heb je daar al rekening gehouden? Je gaat daar twee cliëntvertegenwoordigers moeten zetten. (Cliëntvertegenwoordiger)

In meerdere regio's werd het regioteam en / of de participatieorganen ook aangesproken om het cliëntperspectief te laten schijnen over concrete initiatieven die zij voorbereidden. In verschillende participatieorganen werd tijd uitgetrokken om op die vragen een – ad hoc - antwoord te geven (zie Carrette, 2009).

5.4 Verandert er iets? De (on)zichtbare effecten van structurele cliëntparticipatie

"If the people who are supposed to be the beneficiaries of change do not know that it is happening, then it is probably not happening." Dit is een uitspraak van Lord Herman Ouseley, Former Chair of the Commission of Racial Equality, die de 'What's changed tool'¹¹ ontwikkelde. Of er (indicaties zijn dat) in de hulpverleningspraktijk van de jeugdhulp iets verandert door de inbreng van het cliëntperspectief is de hoofdbekommernis van cliëntvertegenwoordigers. En vooral, als er zaken veranderen door beslissingen die genomen worden op het regionale (of Vlaamse niveau) ervaren cliënten dit dan ook als dusdanig? Het bevraagt ook de wenselijkheid om potentiële effecten van de inbreng van het perspectief van de cliënt in de regionale stuurgroep en andere organen binnen de integrale jeugdhulp (netwerken) en van andere initiatieven die zich ontwikkelen (bv. adviezen, studiedagen, onderzoek) zichtbaar te krijgen. Wat zijn de ervaringen van de stafmedewerkers en van de cliëntvertegenwoordigers?

5.4.1 Effect op de werkvloer

Waar stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers ook het effect van hun inbreng en acties op de werkvloer willen vaststellen en willen weten of de cliënt er beter van wordt, is de tevredenheid beduidend minder groot. De effecten op de werkvloer blijven vaak onzichtbaar. Niet weten of er effecten zijn van de inbreng van het cliëntperspectief en ruimer van de

11 <http://www.nya.org.uk/information/108794/wctoolanddownloads/>

integrale jeugdhulp, brengt zowel bij cliëntvertegenwoordigers als stafmedewerkers onzekerheid mee. Nochtans is het engagement van de cliëntvertegenwoordigers, maar ook van stafmedewerkers, vooral gebaseerd op het verbeteren van de levenskwaliteit van de cliënt via het vorm geven van de integrale jeugdhulp aansluitend op zijn of haar hulpbehoeften of –vragen. Kleine succesverhalen zijn daarbij een (grote) motivator (“Hoe klein de druppelkes van de resultaten ook zijn”, Stafmedewerker), maar zijn ook door stafmedewerkers niet altijd te garanderen.

Stafmedewerkers vertellen:

De finaliteit zou erin moeten bestaan dat de cliënt er uiteindelijk beter van wordt en betere hulp krijgt. Maar, als ik al merk dat op onze regionale stuurgroep, vrij regelmatig gevraagd wordt, geef ons handvatten om bijvoorbeeld de signaallijst of het cliëntoverleg sectoraal te implementeren en dit vervolgens op voorzieningenniveau te implementeren, dan heb je iets van no way dat dit op deze moment al doorsijpelt in die individuele hulpverleningsrelatie. Het is geen evidente weg en een heel moeilijk meetbare weg. Maar ik denk dat er inderdaad effectief een gebrek is aan kwantificeerbare indicatoren om aan te geven van welke effecten, beslissingen, processen op macroniveau uiteindelijk hebben. (Stafmedewerker)

Ik heb soms het gevoel dat zij echt wel vertrouwen hebben, ook in ons, dat dingen die zij vertellen (...) dat wij de mogelijkheden hebben om daar iets mee te doen. Het zal voor mij niet meer kunnen, maar ik kan er voor iemand anders goed mee doen. Dat er dan toch aan de dingen waar zij problemen hebben ervaren, dat men daar aan tegemoet komt. Dat doet mij dan toch wat naar adem snakken, dat in gans dat proces waarin dat terecht komt, ik daar niet garant voor kan staan. (Stafmedewerker)

Enkele cliëntvertegenwoordigers geven aan dat zij zelf effecten gewaarworden of deze genereren (‘intermediaren’).

Ze luisteren naar ons, dus meer moeten we niet hebben. We ondervinden dat ze menselijker aan het worden zijn. Het is niet meer ‘ik ben de hulpverlener, en jij zijt de cliënt’. Dat verbetert (Cliëntvertegenwoordiger)

Wij worden gehoord hoor. Er wordt naar geluisterd en ik heb intussen ook door permanent op dezelfde nagel te kloppen in verschillende sectoren vormingen gaan geven. Enerzijds verwacht ik niet veel. Anderzijds zeg ik mijn gedacht en hopelijk is dat gebaseerd op iets. En hoop dat je je eigen werking gaat bijsturen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Er is een tekst gemaakt rond de houding van de hulpverleners. Bij ons heeft de directeur gevraagd, dat is materiaal voor nieuwe werknemers. Dat is materiaal die zij moeten door-

geven aan nieuwe werknemers. Ik heb dat ook aan de oudergroep teruggekoppeld. (Cliënt-vertegenwoordiger)

Tegelijkertijd ervaren meerdere cliëntvertegenwoordigers een gebrek aan interesse en / of aansluiting van wat tijdens de participatieorganen aan adviezen geformuleerd wordt of vanuit 'de integrale jeugdhulp' komt in de eigen hulpverleningspraktijk.

Sommige cliëntvertegenwoordigers vermelden dat naar hun ervaring en perceptie de integrale jeugdhulp nog steeds niet is doorgedrongen tot op de werkvloer en hulpverleners nog te weinig weten wat integrale jeugdhulp inhoudt of er niet (meer) in geloven.

[Persoon A]: JA. Dat leeft niet!

[Persoon B]: Niet, he!! Ik ken een groot aantal hulpverleners in twee regio's. Dat zit nog altijd op directieniveau.

[Persoon A]: mensen (uit de praktijk) kunnen dan ook niet reageren!

Het geloof in IJH is weg, maar hij (een sectorvertegenwoordiger in een regionale stuurgroep) is integrale. Ze projecteren een ding ergens, maar dat slaat op niets! Waar ben je mee bezig? De sectoren nemen die houding niet aan. Dat is een pervers kantje. (Cliëntvertegenwoordiger)

5.4.2 Effect van participatie op de cliëntvertegenwoordiger

Van (beleids)participatie wordt gesteld dat het een empowerende kracht heeft en het kan bijdragen tot emancipatie van de deelnemers (Carrette, 2004). In enkele gesprekken werd daarover een uitspraak gedaan die indiceert dat de participatie van cliëntvertegenwoordigers aan de structuren van de integrale jeugdhulp een meerwaarde kan hebben voor de eigen leefsituatie.

Ik zie dat bij één van onze cliëntvertegenwoordigers. Dat gaat van het volgen van een opleiding (naam opleiding), haar kind terug bij haar, ... Ze geeft haar gedacht leren zeggen, afbakenen naar tijd, en waar je voor staat, ... Het feit dat ze kan zeggen, ik kom nu niet... In het begin ging ik selecteren in haar plaats, maar nu zal ze zelf zeggen: dat doe ik en dat doe ik niet. Dat heeft ze wel geleerd. (Stafmedewerker)

5.5 Terugkoppeling

Cliëntvertegenwoordigers hebben behoefte aan terugkoppeling over wat er met het ingebrachte cliëntperspectief gebeurt. Stafmedewerkers erkennen deze vraag en vinden dat die terugkoppeling nog te weinig gebeurt.

Ze verwachten dan ook wel dat je terugkoppelt wat je daarmee gedaan hebt. Dat gebeurt wel. We proberen wel aan te geven waar de teksten of inbreng zijn meegenomen. Er wordt door de cliënten die bevroegd zijn, wel naar gevraagd. (...). Het is jammer dat de processen soms zo lang duren, wat de terugkoppeling moeilijk maakt. (Stafmedewerker)

Je moet een feedbacklus maken. (...) Als je participatie belangrijk vindt, dan moet je ook bereid zijn om die feedback te geven. (Stafmedewerker)

We zijn niet voldoende transparant, of voldoende terug te koppelen. Er is een missing link. Als wij met de reflectiegroepen adviezen schrijven voor de netwerkstuurgroepen en de processen die de netwerkstuurgroepen daar mee gaan, dan moeten wij dat doen of komt er schriftelijk een return, maar dat is dan ook maar dat. De processen in de regionale stuurgroep bespreken we dan niet met hen, en daar zouden ze wel het verschil kunnen maken in de discussie en de besluitvorming. Dan moeten ze putten in hun eigen elan, want de adviezen gaan daar niet over. In het proces zit er iets dat daar niet klopt. Moeten we dan reflectiegroepen hebben op de netwerken? De reflectiegroep die nu werkt, produceert inhoud die te maken heeft met de netwerken. Moeten we die keuze nu blijven op dezelfde manier maken? (Stafmedewerker)

De vraag van cliëntvertegenwoordigers naar een systematische terugkoppeling houdt ook verband met de wens van een aantal cliëntvertegenwoordigers om wat in de integrale jeugdhulp of in de participatieorganen gebeurt, ook naar de eigen organisatie of 'achterban' terug te koppelen. Het wordt door meerdere cliëntvertegenwoordigers als niet evident ervaren om dit te doen. In de ene organisatie is er meer aandacht en ruimte voor thema's met betrekking tot integrale jeugdhulp dan in andere organisaties.

Ik heb heel weinig de kans gehad om met gebruikers de dingen die ik hier opvang, terug te koppelen. Dat ligt waarschijnlijk ook aan onze structuur en organisatie. Het is zeer moeilijk om deze thema's te vertellen naar onze achterban. Het heeft waarschijnlijk te maken met de eigen invalshoek van mijn organisatie. IJH fietst daar zo wat tussen. (Cliëntvertegenwoordiger)

We hebben ook een minderjarigenplatform. Er wordt een terugkoppeling gedaan vanuit de regionale stuurgroep naar het minderjarigenplatform. Zo wordt wel eens stilgestaan bij minderjarigen integrale. In het minderjarigenplatform zitten geen minderjarigen, wel gebruikers en verwijzers en voorzieningen. Het is wel interessant om te horen hoe IJH dit aanpakt. (Cliëntvertegenwoordiger)

6.1 Ondersteunende verantwoordelijkheid

In de regio West-Vlaanderen is het de taak van de stafmedewerker participatie voor voldoende aansluiting te zorgen bij de agenda van de regionale stuurgroep. De stafmedewerker geeft omkadering en toelichting bij de ontwikkelingen van de thema's die in de regionale stuurgroep behandeld worden. Het regioteam contacteert de cliëntvertegenwoordigers voor de stuurgroep en bereidt bepaalde agendapunten, waar nodig, samen voor. Telkens wordt geprobeerd om het verslag van de reflectiegroep waarin de agendapunten van de regionale stuurgroep zijn besproken tijdig te verspreiden en / of wordt in aansluiting op de agenda van de regionale stuurgroep een nota gemaakt met de standpunten uit een eerder gevoerde discussie. Indien nodig vult de stafmedewerker elementen aan die vergeten zijn.

In de regio Antwerpen is de rol van de stafmedewerker andersoortig ingevuld. De stafmedewerker is beschikbaar voor een voor- of een nabespreking die de cliëntvertegenwoordigers kunnen vragen, maar er wordt vooral van de professionals die van een tandem deel uitmaken verwacht dat zij de ouders ondersteunen in hun rol als cliëntvertegenwoordiger. Een randvoorwaardennota formuleert dat de 'tandem de ondersteuning van de oudervertegenwoordiger van de stafmedewerker participatie overneemt'.

Als stafmedewerker moeten we ten aanzien van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep beschikbaar zijn. Als zij vragen hebben vooraf, mogen ze met ons een gesprek aanvragen, en ook nadien als er iets niet duidelijk is, mogen ze met ons bellen en dingen vragen. Er is geen systematische voorbereiding. We hebben dit ook zo met hen afgesproken, dat was hoe zij het wilden. (Stafmedewerker)

Het moment dat je met tandems werkt, dan heb je een ouder die met een tandem komt. Die bereiden de vergadering voor. De ouder gaat naar de vergadering; De partner kent die ouder goed en faciliteert – indien nodig – om zijn stem te uiten. (...) In het begin belde ik hen zelf op, en vroeg ik of ze uitleg nodig hebben. Nu doet de tandem dat. De tandem is zeer belangrijk in dit proces. Dat is iemand uit een vereniging waar armen het woord nemen. In dit geval heeft de tandem een heel ondersteunende functie. Als zij dat niet zouden doen, zouden ze afhaken. Als de tandem daar tijd en ruimte voor heeft, vind ik dat een goed systeem. Als je participatie aan wilt stimuleren, dan moet je ervoor zorgen dat die tandem daar tijd en ruimte voor heeft. (Stafmedewerker)

In de regio Oost-Vlaanderen gebeurde de proactieve voorbereiding van de cliëntvertegenwoordigers van de regionale stuurgroep in de reflectiegroepen steeds minder. De agenda van de reflectiegroepen entte zich gaandeweg minder op die van de regionale stuurgroep, ten

voordele van het formuleren van adviezen ten aanzien van de opdrachten van de netwerkstuurgroepen. Die bijsturing sloot aan bij de behoefte van de leden van de reflectiegroep om zich meer te enten op concrete thema's en minder op de structurele uitbouw van integrale jeugdhulp in de regio. De ondersteuning van cliëntvertegenwoordigers gebeurt meer op een individuele basis aangepast aan de behoeften van ondersteuning van de cliëntvertegenwoordiger. In de regio's Vlaams-Brabant en Limburg wordt in de participatieorganen de agenda van de regionale stuurgroep voorbereid. De stafmedewerkers zorgen er voor een gedegen situering van de agendapunten van de regionale stuurgroep binnen het groeiproces van de integrale jeugdhulp en begeleidt het participatieorgaan in het komen tot een standpunt of vragen vanuit een cliëntperspectief. De verslaggeving wordt op die manier opgemaakt dat de cliëntvertegenwoordigers die als basis kunnen gebruiken voor hun inbreng in de regionale stuurgroep. In de regio Brussel gebeurt de ondersteuning van de cliëntvertegenwoordiger op individuele basis in een rechtstreeks contact met de stafmedewerker 'participatie'.

6.2 Kwaliteiten van een procesbegeleider

Tijdens de evaluatiegesprekken kwam meermaals het belang van de procesbegeleider als ondersteunend figuur voor het realiseren van het waarmaken van structurele cliëntparticipatie aan bod. In de gesprekken benoemden de cliëntvertegenwoordigers verschillende kwaliteiten waarover een procesbegeleider moet beschikken. Die kwaliteiten hangen samen met de wijze waarop de participatieorganen werkzaam zijn, maar kwamen in meerdere of mindere mate in alle regio's tot uiting.

Een procesbegeleider moet een goede organisator en gids zijn. Het is iemand die inhoudelijk een selectie maakt van wat tijdens de bijeenkomsten van de participatieorganen ter sprake moet komen. Het gaat over beslissingen nemen over 'Welke informatie moet overgebracht worden?', 'Waarover hebben we input nodig?', 'Rond welke thema's zal gewerkt worden?', ... Het is iemand die hen wegwijs maakt in de doelstellingen van integrale jeugdhulp, in het functioneren van de structuren zoals de regionale stuurgroep en de netwerkstuurgroepen, in de wijze waarop ze het cliëntperspectief kunnen innemen. Een procesbegeleider heeft met andere woorden een ondersteunende rol in hoe cliëntvertegenwoordigers kunnen (leren) participeren in en aan de structuren van de integrale jeugdhulp.

...ik begin juist heel laag. Ik bestudeer de materie, ik kijk van wat betekent dat hier, hoe kan ik dat hier overbrengen aan mensen die eigenlijk de ervaring hebben, cliëntvertegenwoordigers zodanig dat ik dat al in eerste instantie hoe kan uitleggen hoe ze, dat ze weten waarover gaat het en dan heel gericht hen een vraag stellen van kijk dat willen we nu veranderen dat zou beter moeten of daar willen we naartoe en hoe zullen we dat nu doen. Dat is voor mij zo wat die structurele cliëntparticipatie, zo ingewikkelde materie verstaanbaar maken in de hoop dat mensen dan hun eigen ervaringen kunnen uitwisselen, kunnen

meedenken, kunnen mee doen, maar vertrekkende vanuit wetende wat van hun gevraagd wordt. (Stafmedewerker)

Procesbegeleiders (...) zorgen dat die mensen weten wanneer ze moeten bijeenkomen, echt van die praktische zaken enerzijds en dat er een lokaal is, een broodje is dat er drank is, zo dat, iemand die dat praktisch regelt voor hen, maar die eigenlijk ook tegelijkertijd zorgt dat er gefilterd wordt, wat ze moeten lezen, zorgen dat de documenten die ze moeten hebben effectief ook hebben, en hen eigenlijk ook begeleidt in hun proces. In de denkprocessen die ze ze nog niet zo goed kennen. De regionale stuurgroep is iets nieuw, die hen inleidt, van hoe werkt dat, hoe brengt ge iets aan, (...). Eigenlijk een beetje methodisch te werk gaan van hoe breng ik iets aan, ook strategisch gezien. Ik geef hen tips over hoe praat je in het openbaar, het is beter dat je dat zo verwoordt dan dat je dat op die manier doet. Eigenlijk ben je een coach (...) Ik denk dat die mensen meestal nog met zoveel andere zaken bezig zijn, ge zult daar af en toe zo een witte raaf hebben, die zegt van ik zal dat hier overnemen en ik ben ook met alles mee, maar ik denk dat de procesbegeleider voorlopig iemand van het regioteam moet zijn. (Stafmedewerker)

Een goede procesbegeleider is ook iemand die er in slaagt om de wederzijdse vertaalslag te maken van de participatieorganen naar de regionale stuurgroep en omgekeerd. Het is als het ware een professionele tolk die een evenwicht moeten vinden tussen het referentiekader dat de integrale jeugdhulp en de regionale stuurgroep aanbiedt, en het referentiekader van waaruit de cliëntvertegenwoordigers denken, waar dit niet op elkaar aansluit. Dit dient op een zodanige manier te gebeuren dat dit inzicht en begrip in elkaars perspectief kan brengen. In die zin worden zij door de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep als zeer ondersteunend ervaren ten aanzien van de verslaggeving van de regionale stuurgroep naar de participatieorganen.

Het vraagt een grondig inzicht in zowel de denkbewegingen en motivaties die aan de basis van beleidskeuzes liggen als in de onderliggende vragen van individuele van emotiegeladen ervaringen van cliënten / cliëntvertegenwoordigers met en in de jeugdhulp. Het vraagt in eerste instantie een grote openheid en bereidheid om naar die verhalen van mensen te luisteren. Om vervolgens tot verbinding en dialoog te kunnen komen. Daarbij uiten de leden van de participatieorganen hun vertrouwen in de zachte sturing van de procesbegeleiders.

Zij doet dat goed. Ze begint een vergadering en als een van de ouders iets te vertellen heeft dat niet op de agenda staat, dan kan zij dat eerst vertellen. Iemand die zich vasthoudt aan de agenda, ze klampen zich daar aan vast, maar dan wordt er niet gesproken, he. Dat spreken is belangrijk! (Cliëntvertegenwoordiger)

Zij kan wat er gezegd wordt heel goed samenvatten en opnieuw betrekken op het thema dat besproken wordt. Je moet mensen de kans geven om te zeggen wat op hun hart ligt, maar je moet het opnieuw kunnen betrekken op het thema. Je moet uiteindelijk toch ook

tot resultaat komen. De spanning tussen die twee, we komen daar altijd uit. Met minder dan drie uur vergaderen komen we er niet. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ze kan glashelder verschillende elementen met elkaar verbinden. Ze weet waar ze naartoe wil. Ze heeft helemaal door wat er kan. Ze beheerst dat heel goed. Ze heeft heel sterk de vaardigheid om iedereen aan bod te laten komen. Ze kan heel goed begrenzen en de dingen terugbrengen naar waar het over gaat. (Cliëntvertegenwoordiger)

Er is nood aan een goede medewerker. Zij zijn de constante. Het is ook hun core-business. De dames van de zachte sturing. Waar zouden ze moeten landen, daar hebben zij zicht op. Zij moeten de zaak goed bijeen houden en dat doen zij ook. (Cliëntvertegenwoordiger)

Ik vind wel dat ik altijd al goed begeleid ben geweest door het team JH. Ze hebben ons goed ondersteund. (Cliëntvertegenwoordiger)

6.3 Continuïteit

De continuïteit in de ondersteuning door de stafmedewerker is in een aantal regio's variabel gebleken en hangt ook af van personeelwissels. In verschillende regio's was er een openvolging van stafmedewerkers, soms met een periode waarin de beleidsmedewerker de ondersteuning van de cliëntvertegenwoordigers op zich diende te nemen (bijvoorbeeld in de regio Vlaams-Brabant). Uit de gesprekken bleek, ondanks de tevredenheid over de stafmedewerkers en beleidsmedewerkers 'an sich', dat de cliëntvertegenwoordigers continuïteit van groot belang vinden.

Continuïteit in procesbegeleiding is zeer belangrijk. Het wordt anders moeilijk om het verhaal nog te reconstrueren (bijvoorbeeld nu met die beschrijving en evaluatie). Dat maakt ook de terugkoppeling moeilijk. (Stafmedewerker)

6.4 Tijd, ruimte en middelen

Stafmedewerkers geven aan dat het hen ontbreekt aan voldoende tijd, ruimte en middelen om hun opdracht goed te kunnen vervullen. Die vraag werd ook in eerdere tussentijdse evaluaties inzake participatie uitdrukkelijk benoemd en is ook in meerdere regioplannen opgenomen. Participatie is volgens stafmedewerkers vaak geen prioriteit en wordt verdrongen door andere thema's van integrale jeugdhulp die regionaal moeten uitgewerkt of geïmplementeerd worden. De stafmedewerkers ervaren het als een belangrijke voorwaarde dat het regioteam en de stafmedewerker 'participatie' in het bijzonder de ruimte krijgt om participatie vorm te geven.

Participatie is een opdracht die het eerst wegvalt als er keuzes gemaakt moeten worden. De stafmedewerker voelt een zeer grote druk van de netwerken om toch hun opdrachten te realiseren. Het is eigenlijk voor de stafmedewerker werken op twee sporen tegelijk, maar het maken van de verbinding tussen de 2 is niet evident. (Stafmedewerker)

We hebben ook niet zo veel personeel. Stel dat ik 2 VTE's had die intensief met participatie kunnen bezig zijn, dan moet je ook rekening houden met het ritme dat de cliëntvertegenwoordigers aankunnen. Dat komt nog dikwijls te weinig aan bod. Er is ook een grens van wat mensen in hun vrije tijd geven. Dat wordt niet voldoende gezien. Ik ben er niet van overtuigd, dat ik in een hogere versnelling had kunnen schakelen. (Stafmedewerker)

Er wordt door meerdere stafmedewerkers de suggestie gedaan naar het Vlaamse beleidsniveau om meer ondersteunend te zijn ten aanzien van het ontwikkelen van het cliëntperspectief. Bijvoorbeeld door bronnenmateriaal thematisch te verzamelen (zie ook hoofdstuk 8).

7 PROCESBEGELEIDERS REFLECTEREN OVER STRUCTURELE CLIËNTPARTICIPATIE

7.1 Structurele cliëntparticipatie als een structurele inbedding van cliëntvertegenwoordigers in structuren

7.1.1 Cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroep

Bij een terugblik is op het niveau van de regio's door de procesbegeleiders veel geïnvesteerd in het uitbouwen van de organisatie van cliëntparticipatie aan de regionale stuurgroepen en de participatieorganen door het zoeken naar cliëntvertegenwoordigers.

ik zie vooral organisatorisch de moeizame lange weg om structurele cliëntparticipatie te realiseren daar bedoel ik mee het vinden van de juiste mensen op de juiste plaats gegeven toch wel beleidsthema's (Stafmedewerker)

Het concept 'cliëntvertegenwoordiging' wordt niet in vraag gesteld. De stafmedewerkers zien eerder een meerwaarde in de aanwezigheid van cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroepen. Ze ervaren dat hun aanwezigheid het proces beïnvloedt en er meer aandacht uitgaat naar het cliëntperspectief (zie 5.3.). De cliëntvertegenwoordigers, inzonderheid zij die al enige tijd een mandaat in de regionale stuurgroep opnemen, ervaren dat er in de regionale stuurgroep op een meer gelijkwaardige manier met hen wordt omgegaan en dat er meer ruimte en aandacht komt voor de inbreng die ze doen (weliswaar binnen de overeengekomen kaders). Niettemin rijzen soms vragen over de zinvolheid van cliëntparticipatie op het niveau van de regionale stuurgroep. Enerzijds omdat de effecten van de inbreng van cliëntvertegenwoordigers niet altijd duidelijk zijn (zie ook 5.3.1.).

Is nu de kijk op de structurele cliëntparticipatie veranderd, soms denk ik van ho dat zijn de kritische reflecties is het vanuit onmacht of vanuit inhoudelijk geargumenteerde dingen, is dit wel zinvol op dit niveau? Het is heel moeilijk te meten wat het effect, en dan Het effect van cliëntvertegenwoordigers is op de besluitvormingsprocessen. (Stafmedewerker)

Anderzijds omdat cliëntvertegenwoordigers er behoefte aan hebben te reflecteren over meer concrete problematieken en thema's in de jeugdhulp vanuit een cliëntperspectief. Dit laatste leidt, samen met een algemeen genomen positieve evaluatie van de idee van cliëntvertegenwoordiging, tot het voorstel om meer te investeren in de cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen.

7.1.2 Cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen

In een aantal regio's nemen cliëntvertegenwoordigers aan één of enkele netwerkstuurgroep(en) deel. Dit is nog zeer beperkt en niet structureel uitgebouwd (zie ook procesbeschrijving). Er wordt – gezien de ervaringen van de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen - wel gezocht naar manieren om de cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen structureel uit te breiden.

Daar moeten we om een aantal redenen nog meer werk van maken. Op zich, naar de verwachting vanuit het cliëntperspectief naar het concrete, dan hebben zij zeker ook een plaats in de discussies in de netwerkstuurgroepen. [Naam cliëntvertegenwoordiger] zit wel in de netwerkstuurgroep crisis, waar hij toch al eens een impact heeft gehad op de discussie. We hebben dat toen zeer goed voorbereid. De netwerkstuurgroepen zijn dingen aan het uitvoeren. Ik vind dat eigenlijk, een serieuze verrijking als we het cliëntperspectief aan tafel zouden hebben. (Stafmedewerker)

Niettemin benoemen stafmedewerkers ook praktische belemmeringen voor cliëntvertegenwoordiging in alle netwerkstuurgroepen. Twee essentiële vragen daarbij zijn de wijze waarop ondersteuning van cliëntvertegenwoordigers kan voorzien worden en de mate waarin dit voor de cliëntvertegenwoordigers, indien de huidige of de leden van een participatieorgaan dit opnemen, haalbaar blijft. Beide gezien de huidige participatiemodellen in de regio's. Ook cliëntvertegenwoordigers die deze uitbreiding van de cliëntvertegenwoordiging naar de netwerkstuurgroepen aanhaalden, wijzen op dezelfde vraagstukken. Moeten we de huidige participatieorganen uitbreiden? Moeten er nieuwe initiatieven ter ondersteuning komen? Hoe kan de afstand worden overbrugd tussen waar de cliëntvertegenwoordigers uit de netwerkstuurgroepen woonachtig zijn en de plaats waar de samenkomsten van het participatieorgaan georganiseerd wordt? Voldoet de reisvergoeding dan wel? Enkele overwegingen...

Je zou een mini-reflectiegroep per netwerk kunnen opstarten, maar dan eerder in de vorm van ad hoc groepen. Bijvoorbeeld, dat doen ze in Antwerpen. De Oost-Vlaamse reflectiegroepen blijven dan van belang ten aanzien van de regionale stuurgroep. (Stafmedewerker)

Zoeken naar goede verhoudingen tussen reflectiegroepen en netwerkstuurgroepen en de nadruk die we willen leggen op de netwerkstuurgroepen. Het is wel een stukje een kentering in oriëntatie. (Stafmedewerker)

Een optie die in de regio Brussel naar aanleiding van de wervingscampagne genomen werd, houdt in dat voorzien wordt in twee cliëntvertegenwoordigers in alle netwerkstuurgroepen en deze met de cliëntvertegenwoordigers van de regionale stuurgroep in één reflectiegroep samen te brengen.

7.1.3 Voortgang en oriëntatie van participatieorganen

Moeten de bestaande participatieorganen blijven bestaan en welke moet hun oriëntatie en opdracht dan zijn? Is het wenselijk om op de huidige manier verder te werken? Moet de werking een andere oriëntatie krijgen? Hoe moet de huidige werkwijze en organisatie van participatie met de participatieorganen herzien worden, als er wordt gekozen voor cliëntvertegenwoordiging in alle netwerkstuurgroepen? Hoe kunnen de (nieuwe) cliëntvertegenwoordigers zich beter ondersteund weten? Het blijft in de evaluatiegesprekken met de stafmedewerkers een open vraag. Het ervaren van spanningsvelden ten gevolge van de huidige (organisch gegroeide) oriëntatie van het participatieorgaan met wat dit zou kunnen of moeten zijn, leidde bij stafmedewerkers tot reflecties over het al dan niet voortbestaan van de participatieorganen en / of de noodzaak tot transformatie in een andere vorm. Die reflecties zijn niet zozeer ingegeven vanuit fundamentele twijfels over het functioneren van het participatieorgaan zoals die vandaag bestaan, maar wel in de haalbaarheid van het en/en verhaal. Zowel voor de stafmedewerkers als voor de cliëntvertegenwoordigers. Het antwoord lijkt afhankelijk van de wenselijkheid om meer duidelijkheid te krijgen over 'waar men kan voor gaan'. Er wordt in dit verband van het Vlaamse beleidsniveau verwacht dat het meer proactief een beleid en visie omtrent structurele cliëntparticipatie uittekent dat meer ruimte verschaft voor de regio's om in te zetten in het uitbouwen van participatie (zie 7.3.), zowel op het vlak van de 'organisatie van participatie' als doorheen de uitwerking van de thema's (inbedding in thematische beleidskeuzes en -lijnen). Het is ook een vraag naar meer middelen, personeel en ondersteuning om dit verder te kunnen uitwerken. Tegelijkertijd wordt ook gedacht aan het responsabiliseren van de sectoren om meer te investeren in participatie (in het beleid).

7.2 Structurele participatie als een basisattitude van beleid

Structurele cliëntparticipatie betekent voor meerdere stafmedewerkers meer dan het voorzien in een vertegenwoordiging van cliënten in beleidsstructuren. Cliëntparticipatie is een basisattitude. Het gaat er volgens hen om telkens opnieuw en planmatig te vragen naar wie te betrekken, waarom en wanneer; hoe terug te koppelen, welke feedback te geven. Het telkens vragen en zoeken naar een waardige dialoog is ook primair aan het voorzien in de randvoorwaarden om die participatie mogelijk te maken.

Participatie zou de fond moeten zijn van alles wat we doen. Het is de basis. Het is nog zeer afhankelijk van initiatieven die toevallig genomen worden. (Stafmedewerker)

Het betekent dat er sprake is van een basisattitude van begrip en openheid en van een echt gelijkwaardige dialoog op alle niveaus. Het is met andere woorden aan iedereen rond de verschillende tafels om dit waar te maken. (Stafmedewerker)

Dat is mijn grote bemerking: eigenlijk: van bij het begin zouden we moeten gaan bekijken wat cliënten daarover denken. (Stafmedewerker)

Dit wordt in de regio Oost-Vlaanderen ook sterk gekoppeld aan wat een participatieve basis-houding zou kunnen betekenen als een uiting van de vraag om op alle niveaus permanent het perspectief van de minderjarige mee te nemen. *Het is een verantwoordelijkheid van iedereen die betrokken is om voortdurend reflectief bezig te zijn en na te denken over wat consequenties zijn voor de gebruiker van de systemen.* Dit veronderstelt het aan gaan van de dialoog met de cliënt(vertegenwoordigers) op alle niveaus. Maar zijn we daartoe in staat? (zie verder)

7.3 Structurele participatie als een planmatige inbedding in beleidsprocessen

Stafmedewerkers benadrukken dat er meer aandacht moet zijn voor het planmatig inbedden van cliëntparticipatie en van het cliëntperspectief in processen van beleidsvoering en –planning op zowel regionaal als Vlaams niveau. Dit zorgt voor een ‘afdwingbare’ aandacht voor cliëntparticipatie. Stafmedewerkers kijken voor de aansturing daartoe ook naar het Vlaamse beleidsniveau.

Wat ik me wel afvraag is, in hoeverre we voldoende planmatig bezig zijn. Participatie gebeurt wel eens ‘tussen de soep en de patatten’. Nu met het regioplan lagen er een aantal kansen. We hebben daar wel wat acties rond opgenomen, maar dat regioplan is ook nog heel algemeen. We zijn dat nu concreter aan het maken. (Stafmedewerker)

In de andere regionale overleggen rond maatschappelijke noodzaak, cliëntoverleg, ... zou je het cliëntperspectief meer moeten kunnen inbrengen. Hier zie je dat ook terug. We zijn daar ook op regionaal niveau elk apart mee bezig. Participatie moet een rode draad zijn door gans je werking, maar dat is moeilijk te verkrijgen. Het is niet dat het niet wordt meegenomen, maar het gebeurt niet planmatig. Terwijl de rest wel mooi uitgezet is. (Stafmedewerker)

Wat ik mis, is een Vlaamse planning. De Vlaamse planning komt een beetje voort uit de regio's. Dat is ook: elke regio heeft de ruimte gekregen hoe ze met participatie zouden omgaan. (Stafmedewerker)

7.4 Structurele participatie als een structurele inbedding van het cliëntperspectief in besluitvormingsprocessen

Stafmedewerkers achten het evenals cliëntvertegenwoordigers wenselijk dat de structurele inbedding van cliëntparticipatie en het cliëntperspectief beter wordt uitgewerkt. Een optie die een aantal regio's vooropstellen, is het creëren van een dwingende ruimte in documenten tot

het inbrengen van het cliëntperspectief. Het structureel integreren van een cliënttoets of een cliënteffectenrapport in bestaande beslissingstrajecten biedt volgens meerdere stafmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers daartoe een uitgelezen kans.

Een cliënteffectrapportage moet daar instaan. Ook het minderhedenstandpunt moet meegenomen worden. Je moet zeggen: er is nog een minderheid die het anders ziet. Als je de kant van de cliënt niet kan volgen, dan moet je dit motiveren. Bijvoorbeeld: er is geen geld voor, wetenschappelijk onderzoek toont aan dat dit anders is, ... Als je participatie belangrijk vindt, dan moet je ook bereid zijn om die feedback te geven. (Stafmedewerker)

Hierbij achten cliëntvertegenwoordigers het relevant om de analyse naar de betekenis van beleidsmaatregelen voor cliënten niet alleen achteraf aan het cliëntperspectief te toetsen, maar dit veel vroeger in het beleidsproces mee te nemen.

Achteraf gaan toetsen is toch onzin. Vooraf een analyse van je vraag. Dat vind ik zeer belangrijk (Cliëntvertegenwoordiger)

Enkele stafmedewerkers vinden het wenselijk dit door te trekken naar alle beleidsniveaus door een cliënttoets te voorzien van het regionale niveau tot het niveau van het Managementcomité.

Als het document naar het managementcomité gaat, dan moet het cliëntperspectief daar in staan. Of minstens dat je het niet hebt. Je kan kijken naar meerdere bronnen. De vraag is dan, welke zijn de cruciale elementen in de hulpverlening? Een rapport toegang zou dat op Vlaams niveau kunnen bevatten. We zijn daar op het niveau van de regio al in tekortgeschoten. Cliëntvertegenwoordigers reageren daarop. Nu valt onze euro als het te laat is. We moeten het meer proactief proberen te doen. Cliënttoets is meestal achteraf? (...) Het kindeffectrapport, dat idee zou je er moeten inkrijgen, maar dan niet aan het eind van het proces. (Stafmedewerker).

Er wordt verwacht dat dit minimaal gepaard gaat met een feedbackloop naar de participatie- en andere organen op regionaal niveau. Er wordt daarenboven aan gedacht om op de niveaus waarin het cliëntperspectief wordt ingebracht, ook op het niveau van het Managementcomité, de ruimte te vragen om het cliëntperspectief toe te lichten en tot een dialoog te komen.

7.5 Structurele cliëntparticipatie vereist een wisselwerking tussen micro-, meso- en macroniveau.

Structurele cliëntparticipatie aan de integrale jeugdhulp is opgebouwd rond cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen en de Vlaamse adviesraad (macroniveau) zoals voorzien in het kaderdecreet en de participatie van cliënten aan voorzieningen (micro- en mesoniveau) zoals opgenomen in het decreet op de rechtspositie van de minderjarige. Beide decreten zorgen voor een structurele inbedding van cliëntparticipatie in en aan (het beleid van) de integrale jeugdhulp door te voorzien in de organisatie van cliëntparticipatie. Daarnaast is door participatie in het kaderdecreet integrale jeugdhulp als een werkingsprincipe in te schrijven een grondtoon uitgezet die de drie niveaus met elkaar kan verbinden. De zoektocht naar verbinding tussen de drie niveaus vindt een duidelijke reflectie doorheen de evaluatiegesprekken met zowel de cliëntvertegenwoordigers als met de stafmedewerkers. In de adviesbundel van de regio Oost-Vlaanderen lezen we: *“Maar tussen de droom van het decreet en de feitelijke realisatie ervan op alle niveaus binnen de jeugdhulp ligt een grote uitdaging. Het mesoniveau (...) en het macroniveau (...) kunnen zeer erg sturend, stuwend maar helaas ook hypothekerend zijn voor de kansen die de werkvloer krijgt op vlak van participatie. De participatieve basishouding en het belang ervan dient (uit)gedragen te zijn op alle mogelijke niveaus. Deze drie moeten op hun beurt voor elkaar de voorwaarden scheppen om de minderjarige en zijn perspectief permanent zichtbaar en alom aanwezig te houden, zowel op vlak van uitvoering en organisatiebeheer als op vlak van beleid maken en beleid voeren. Dit betekent dat steeds opnieuw en systematisch bij het nemen van beslissingen, het geven van adviezen, het opzetten van structuren, ... de vraag uitdrukkelijk moet worden gesteld hoe een minderjarige dit zal beleven en ervaren.”* (zie adviesbundel IJH OVL)

Het zoeken naar en het leggen van die linken tussen de niveaus wordt door de stafmedewerkers ook beschouwd als een opdracht van integrale jeugdhulp (en vindt ook zijn reflectie in regioplannen). Toch zijn er ook verschillen in opvatting of integrale jeugdhulp een verantwoordelijkheid kan hebben om dit in alle richtingen te realiseren. Vooral over die thema's die door cliëntvertegenwoordigers worden aangehaald en die te maken hebben met het hulpverlenend handelen op het microniveau (bv. participatieve basishouding) zijn de meningen verdeeld. Niet over het belang van die thema's voor de cliënt, maar wel of er op een regionaal of Vlaams niveau in het kader van de integrale jeugdhulp daarrond acties moeten ondernomen worden.

Ik denk dat absoluut daar integrale een stimulerende rol in kan spelen. Ik denk dat wel. Ik denk dat daar voor ons een uitdaging kan in liggen. Want iedereen is er ondertussen al van overtuigd dat cliëntparticipatie nodig is op de drie niveaus, iedereen is er wel van overtuigd dat je bij voorkeur cliëntvertegenwoordigers rond u platforms hebt. Maar de linken leggen, het en en verhaal, ik denk dat daar nog heel wat werk ligt en ik denk dat dat absoluut integrale kan stimuleren en ondersteunen als er mij in een integrale stuurgroep gezegd

wordt van geef ons kapstokken om te implementeren niets belet mij om te vragen of te bevragen of mee te zoeken naar en hoe ga je effectief uw cliënt geraken en hoe gaan we het resultaat aan de cliënt laten zien en niet alleen aan die individuele cliënt ook aan groepen. Dit is nu een concrete realisatie van a tot z van boven naar beneden, beneden heeft ... en zo tot boven geraakt is, alleen mij lijkt dat een ontzettend moeilijk circulair proces. (Stafmedewerker)

Waar heb je vat op? Niet op het microniveau. Dat zien de cliëntvertegenwoordigers ook. Je begint met de dingen waar roppov was, je bouwt van daaruit op, en je zoekt naar die stukken die je kan meetrokken op macroniveau. Maar dingen op macroniveau die je dan naar beneden wilt krijgen. Ik vind dat je zeer nuchter moet kijken naar je opdracht. Waar kan je aan? Niet aan de werkvloer, daar staat een raad van bestuur, en die kunnen zelfs ook niet aan de mentaliteit en de sfeer van een voorziening die zo belangrijk is. (Stafmedewerker)

De wisselwerking tussen micro-, meso- en macroniveau is nog onvoldoende uitgewerkt. Stafmedewerkers ervaren dat structurele cliëntparticipatie vooral van bovenaf wordt geïnstrueerd. Ze wordt nog vaak ervaren als een top-down beweging waarbij het Vlaamse niveau een bepalende rol heeft in wat regionaal moet uitgewerkt worden en waar de regio's proberen het cliëntperspectief mee te nemen. Wat bottom-up groeit wordt volgens meerdere stafmedewerkers nog te weinig doorgetrokken naar het hoogste beleidsniveau of wordt er niet meegenomen. De agendasetting van het Vlaamse niveau is ook dan vaak bepalend voor wat in de concrete beleidsvoering wordt uitgewerkt.

Ik heb het bij momenten wel moeilijk met het gegeven dat het niet, in mijn aanvoelen, hier altijd even consequent doorgetrokken wordt tot volledig van boven, daar waar men van ons vraagt installeert uit, werkt het uit, zoekt structuren, zoekt inhoudelijke werkmethoden om de regionaal ingeplant te krijgen (Stafmedewerker)

Op regionaal niveau zijn er reflectiegroepen gekomen, en wat moet de taak zijn van hen in het regioplan. Dat zit inderdaad niet op Vlaams niveau. Bijvoorbeeld de doelstelling rond deontologie, is wel meegenomen van regionaal naar Vlaams niveau. De basishouding was daar een deel van. Dit vindt echter geen aansluiting op het Vlaams niveau. Ook wat betreft trajectbegeleiding. Op Vlaams niveau is er weinig aandacht voor. Er is geen duidelijk stramien rond. Soms worden wel dingen meegenomen, maar de agenda van Vlaams niveau is daar bepalend. (Stafmedewerker)

In die zoektocht naar samenspel wordt vaak een 'mismatch' ervaren tussen het cliëntperspectief, dat de nadruk legt op de individuele hulpverlening en het beleidsperspectief dat een structurele reorganisatie van de integrale jeugdhulp beoogt. Dit wordt zowel door de cliëntvertegenwoordigers als door de stafmedewerkers als een groot spanningsveld ervaren. Het thema 'participatieve basishouding' is exemplarisch. Hoewel er overheen de regio's een grote eensgezindheid bestaat over het belang van een 'participatieve begeleidershouding', zijn

niet alle stafmedewerkers het er over eens dat er voor de participatieorganen een opdracht ligt in het stimuleren van een mentaliteitswijziging op het basisniveau. In de regio's waarin de participatieorganen rond deze thema's werken, vinden de stafmedewerkers het moeilijk om te zoeken naar evenwicht en aansluiting in wat van belang is voor cliëntvertegenwoordigers (de individuele hulpverlening) en het macroniveau (beleid en structuren).

Participatieve basishouding. Het zal daar altijd op uitkomen. En daar kunnen wij moeilijk mee weg. Wij zijn dan een proces van het herstructureren. Het onderscheid tussen rechtstreeks en niet-rechtstreeks, netwerken, ... gaat over structurering. De vraag van de cliënt is eigenlijk het microniveau en de individuele hulpverlening. Dat is de frustratie van de cliëntvertegenwoordigers. (...) Je hebt daar een tiental adviezen en daarnaast heb je dat stuk van het cliëntperspectief en dan stel je vast dat dat niet matcht met elkaar. Als je al die adviezen naast de verwachtingen of perspectieven van de cliënten plaatst, dan gaat het over individuele hulpverlening. (...) Dat is die moeilijke match. Je zit dan op een ander niveau te praten, waar je die aansluiting dan niet meer vindt (Stafmedewerker)

Ik stel wel vast dat het laatste halve jaar, met wat we in IJH aan het doen zijn, komen we steeds meer bij de individuele hulpverlener terecht. We geven vorming met de interactie-academie rond toegankelijkheid, rond crisis. Maatschappelijke noodzaak: iedere individuele hulpverlener heeft de taak daar iets mee te doen en liefst in rechtstreekse dialoog met de cliënt. Uit een aantal signalen stellen we vast dat een hulpverlener daar niet toe in staat is, tot confronterende gespreksvoering. Het volgende probleem is dan, is dat dan wel onze job? Moeten wij wel focussen op de individuele hulpverlener? We komen dan op een terrein dat niet evident is? Ik zie daar wel een verschuiving naar het niveau van de individuele hulpverlener. Je zit dan wel met beleidsvoorstellen die daar niet over gaan, maar daar heeft de cliëntvertegenwoordiger dan niets aan. (Stafmedewerker)

In een andere regio vindt men dit geen opdracht voor integrale jeugdhulp omdat integrale jeugdhulp eerder gaat over structuren en 'je er niet aan kan'. Onderstaand citaat verduidelijkt.

Waar heb je vat op? Niet op het microniveau. Dat zien de cliëntvertegenwoordigers ook. Je begint met de dingen waar ROPPOV was, je bouwt van daaruit op, en je zoekt naar die stukken die je kan meetrokken op macroniveau. Maar dingen op macroniveau die je dan naar beneden wilt krijgen. Ik vind dat je zeer nuchter moet kijken naar je opdracht. Waar kan je aan? Niet aan de werkvloer, daar staat een raad van bestuur, en die kunnen zelfs ook niet aan de mentaliteit en de sfeer van een voorziening die zo belangrijk is. (...) Ik vind dat de verleiding heel erg groot is, om je met het microniveau bezig te houden. Het is op dit moment nog niet het moment. Plus er zitten ook verschillen op het microniveau, op wat participatie is. (Stafmedewerker)

Maar ook rond andere thema's mist men de aansluiting tussen wat leeft bij cliëntvertegenwoordigers en waar het (Vlaamse) beleid aandacht voor heeft.

Op regionaal niveau zijn er reflectiegroepen gekomen, en wat moet de taak zijn van hen in het regioplan. Dat zit inderdaad niet op Vlaams niveau. Bijvoorbeeld de doelstelling rond deontologie, is wel meegenomen van regionaal naar Vlaams niveau. De basishouding was daar in West-Vlaanderen een deel van. Dit vindt echter geen aansluiting op het Vlaamse niveau. Ook wat betreft trajectbegeleiding. Op Vlaams niveau is er weinig aandacht voor. Er is geen duidelijk stramien rond. Soms worden wel dingen meegenomen, maar de agenda van Vlaams niveau is daar bepalend. (Stafmedewerker)

Het overbrengen en het vertalen van het cliëntperspectief naar het Vlaamse beleidsniveau ligt moeilijk. Cliëntvertegenwoordigers stellen dat door het zoeken naar een gemeenschappelijke noemer de noodzakelijke nuancering verloren gaat en belangrijke elementen in het perspectief die wijzen op verscheidenheid niet meer terug te vinden zijn. Cliëntvertegenwoordigers herkennen niet meer wat ingebracht wordt. Ook de instrumenten die door het Vlaamse niveau ontwikkeld worden om te implementeren in de praktijk, vinden geen aansluiting meer met de praktijk.

Ik heb daar eens iets op gezegd op de regionale stuurgroep. Tegen we in Brussel zijn, zijn alle nuances al weg die nét dit uitmaken. (...) Het is nodig dat de dingen doorstromen, maar het is niet gemakkelijk. Die nuance wat daar anders in is, is moeilijk vast te leggen. We hebben dat probleem ook met een goeie begeleidershouding. De methodiek op zich werkt niet, maar het zijn de begeleiders die het doen. (Cliëntvertegenwoordiger)

Zo'n nota meegeven, zonder daar een afspraak of agendapunt van te maken, kunnen we beter niet doen, dan wel. Men kan zich daar dan achter verschuilen. Het andere, een valkuil is, men probeert soms wel heel concreet te maken, maar dan weerspiegelt dat niet meer de rijkdom van je cliëntperspectief. Als je rijkdom wil brengen, kom je in algemeenheden terecht. Je gaat zoeken naar een algemene noemer. (...) Je moet tot algemene stellingen komen voor managementnota's die die diversiteit moeilijk vatten. (Stafmedewerker)

Wat blijkt? Op een of andere manier lukt het soms wel, maar wat er boven wordt ontwikkeld, dat vindt geen aansluiting meer met de praktijk. Wij geloven niet meer dat als wij iets naar boven sturen dat het nog op een deftige wijze naar beneden komt. De mensen moeten geleerd worden hoe krijgen we dingen naar boven, en mensen boven moeten geleerd worden over hoe ze met die signalen moeten omgaan. (Stafmedewerker)

Twee stafmedewerkers bevragen uitdrukkelijk wat het zou betekenen als participatie écht van onderuit begint (en niet als een reactie op een proces dat top-down geïnstrueerd wordt), en er op die manier een doorstroming ontstaat? Het basis- of microniveau, of wat er tussen de hulpverlener en de cliënt gebeurt, is daarbij het vertrekpunt van een bottom-up proces.

De fundamentele vraag wordt dan gesteld naar het opnieuw bekijken van wat integrale jeugdhulp kan betekenen, vanuit het perspectief van cliënten vertrekkende van de hulpverleningspraktijk.

Op het microniveau. Daar moet het beginnen. Daar leg je de basis. De relatie tussen hulpverlener en cliënt moet je ernstig nemen, dan zie je ook andere structuren. Die twee partijen gaan zich dan ook op die andere niveaus opstellen. Ik denk, het een kan niet zonder het andere. Het moet van onder beginnen. (...) De essentie ligt in een mentaliteitswijziging op het basisniveau. Als het daar goed zit, volgt de rest wel. Je gaat zien dat er op je meso- en macroniveau veranderingen komen. (...) ik denk dat het daar boven geen zin heeft, als er daar onder niets gebeurt. (Stafmedewerker)

Het zou een en-en verhaal moeten zijn. Het zou een koppeling moeten zijn tussen micro en macro. En-en-en, Dat begint bij een individuele hulpverlenervraag. Is een voorziening in staat die op te tillen en te zeggen we gaan hier signalen, beslissingen nemen die rechtstreeks ten goede komen aan een groep cliënten. Want men spreekt hier niet meer van een individuele cliënt. Dan moet de voorziening nog eens in staat zijn dit te vertalen naar beleidslijnen op sectoriaal niveau die dan hier meegebracht worden op een sectorale tafel. (Stafmedewerker)

8 STRUCTURELE CLIËNTPARTICIPATIE: VASTSTELLINGEN EN REFLECTIES

8.1 Structurele inbedding van cliëntparticipatie

Als ankerpunten voor een structurele inbedding van cliëntparticipatie op een regionaal niveau voorziet het kaderdecreet inzake de integrale jeugdhulp in een structurele verankering van cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen en in de opdracht voor de regionale stuurgroep om een regionale beleidsvisie te ontwikkelen met betrekking tot de positie en de participatie van de personen tot wie de jeugdhulp zich richt en de wijze waarop participatie wordt gerealiseerd. In alle regio's zijn participatieorganen met vertegenwoordigers van minderjarigen en ouders opgericht. Zij hebben een centrale rol in het realiseren van structurele aandacht voor cliëntparticipatie. In hoofdzaak door de ontwikkeling van een cliëntperspectief ten aanzien van de agenda op de regionale stuurgroep en/of ten aanzien van thema's met betrekking tot de integrale jeugdhulp.

8.1.1 Cliëntvertegenwoordiging

De stafmedewerkers wensen die structurele verankering van cliëntparticipatie via cliëntvertegenwoordiging (verder) uit te breiden naar de netwerkstuurgroepen. Dit zou moeten bijdragen tot een betere wisselwerking tussen micro-, meso- en macroniveau met het oog op het realiseren van een meer participatieve hulpverlening. De optie om de cliëntvertegenwoordiging uit te breiden bevestigt de positieve evaluatie door de stafmedewerkers van het concept 'cliëntvertegenwoordiging' zoals dat in de regionale stuurgroepen vorm krijgt, in die zin dat stafmedewerkers een duidelijke invloed vaststellen van de aanwezigheid van cliëntvertegenwoordigers op processen in de regionale stuurgroep ten voordele van meer cliëntgeoriënteerde denkprocessen. De cliëntvertegenwoordigers zijn daar evenwel minder eenduidig over. De uitbreiding van de cliëntvertegenwoordiging naar de netwerkstuurgroepen sluit ook aan bij de vraag van cliëntvertegenwoordigers om meer 'concreet' te werken, i.e. rond thema's die nauwer aansluiten bij de hulpverleningspraktijk. Nochtans stelden we in de evaluatie vast dat het vinden en behouden van cliëntvertegenwoordigers geen evidentie is. Het is vanuit die optiek wenselijk zich grondig te bezinnen over de haalbaarheid van die uitbreiding in de praktijk. Welke zijn de noodzakelijke randvoorwaarden opdat een engagement als cliëntvertegenwoordiger een meerwaarde kan betekenen voor de cliëntvertegenwoordiger en / of de organisatie die hij/zij vertegenwoordigt. De analyse van de participatiedriehoek biedt daartoe concrete handvatten (zie 4.4.).

In het licht van deze evaluatie is het ook niet onbelangrijk vast te stellen dat de keuze voor een uitbreiding van de cliëntvertegenwoordiging naar de netwerkstuurgroepen de huidige oriëntatie en werking van de participatieorganen bevraagt. Zullen zij zich (blijven) richten

op de agenda van de regionale stuurgroep? Is het wenselijk dat zij zich (meer) richten op de opdrachten van de netwerken? Houdt dit een heroriëntatie van de participatieorganen ten gronde naar de netwerken in ten nadele van de oriëntatie op de regionale stuurgroep? Is het wenselijk op het niveau van de netwerkstuurgroepen ondersteuning ten aanzien van cliëntvertegenwoordigers te voorzien? Is het praktisch haalbaar om met de huidige organisatie van de participatieorganen te voorzien in een gedegen ondersteuning? Heeft het regioteam - in het huidige kader in het bijzonder de stafmedewerker 'participatie' / procesbegeleider - voldoende tijd, ruimte, middelen om te voorzien in een gedifferentieerde ondersteuning op maat van de cliëntvertegenwoordigers in de diverse organen?

Tijdens de evaluatiegesprekken bleken dit vaak 'open vragen' te blijven die het voorwerp zijn van een fundamentele reflectie over de noodzaak tot heroriëntering van de wijze waarop aan structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp wordt vorm gegeven. Ze duiden in sterke mate op een 'zoekend zijn' van stafmedewerkers naar antwoorden op de wenselijkheid van een 'nieuwe' wending in het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie. Het lijkt daarbij om een wending te gaan die het regionale niveau overschrijdt. Dit impliceert een spanningsveld tussen de mate waarin stafmedewerkers ervaren dat deze keuzes op een regionaal niveau gemaakt kunnen worden en de wenselijke aansturing door het Vlaamse beleidsniveau. Er is een duidelijke vraag naar het uittekenen van een ruimer beleidskader en planning inzake structurele cliëntparticipatie waarin de ambities en mogelijkheden tot het verruimen en verdiepen van structurele cliëntparticipatie verhelderd worden. Het is daarbij wenselijk bijzondere aandacht te hebben voor het formuleren van heldere randvoorwaarden inzake tijd, middelen, personeelsinzet om structurele cliëntparticipatie mogelijk te maken.

8.1.2 Cliënttoets

Is een structurele inbedding van cliëntvertegenwoordiging in de organen van de integrale jeugdhulp voldoende? Zowel stafmedewerkers als cliëntvertegenwoordigers vinden dat in de praktijk participatief handelen op basis van een participatieve basishouding zowel op een micro-, meso- als macroniveau nog te weinig structureel is ingebed. Om een participatieve basishouding meer op het macroniveau ingebed te zien, vinden meerdere stafmedewerkers een cliënttoets relevant. De cliënttoets, een verplichte (open) ruimte die in alle documenten moet opgenomen worden, wordt beschouwd als een manier die moet faciliteren dat het cliëntperspectief meegenomen wordt en de cliënt zichtbaar blijft doorheen alle beleidsniveaus. Het structureel voorzien van een cliënttoets kan ondersteunend zijn ten aanzien van een participatieve beleidvoering indien het wordt beschouwd als een manier om het perspectief en de betekenisverlening van minderjarigen en ouders als een basiskwaliteit van beleidsontwikkeling inzake jeugdhulpverlening te integreren. Het kan echter ook instrumentalisering in de hand werken (zie ook Carrette, 2004).

8.1.3 Instrumentele participatie?

We willen er nog op wijzen dat uit de evaluatie blijkt dat het toekennen van een 'bijzondere' rol aan de cliëntvertegenwoordigers in een spanningsverhouding staat ten aanzien van de verantwoordelijkheid die de regionale stuurgroep op het vlak van het realiseren van structurele cliëntparticipatie heeft. De aanwezigheid van een cliëntvertegenwoordiger kan enerzijds leiden tot een responsabilisering van de regionale stuurgroep (of netwerkstuurgroepen) met betrekking tot een participatieve beleidsvoering en het bevorderen van structurele participatie. Anderzijds bestaat het risico dat, door cliëntvertegenwoordigers een bevoorrechte rol toe te dichten of hen als bijzondere bewakers van het cliëntperspectief aan te duiden (zie huishoudelijk reglementen regionale stuurgroep), de invulling van structurele participatie zich beperkt tot een aanwezigheidsmodel en er nog weinig aandacht uitgaat naar het (beleidsmatig) faciliteren van een participatieve hulpverlening. Zowel cliëntvertegenwoordigers als stafmedewerkers geven aan dat de verantwoordelijkheid voor participatie nog te weinig door de regionale stuurgroep, i.e. de sectorverantwoordelijken zelf wordt opgenomen. Het is hierbij relevant om op te merken dat die reflectie vooral wordt gemaakt op basis van de in de evaluatie geuite verwachting dat sectorverantwoordelijken in de regionale stuurgroep mee op zoek gaan naar cliëntvertegenwoordigers voor de participatieorganen, dat zij het perspectief van cliënten uit hun sector inbrengen of dat zij meedenken vanuit het perspectief van cliënten. Het blijft belangrijk om bij een voortgaande structurele inbedding van cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroepen en netwerkstuurgroepen er voor te waken dat de verantwoordelijkheid voor structurele cliëntparticipatie bij de regionale stuurgroep en de netwerkstuurgroepen blijft en dat de verwachtingen ten aanzien van de sectorvertegenwoordigers uitgeklaard worden.

Het afglijden van een goedbedoelde cliënttoets tot een vorm van instrumentele participatie is vaak niet ver weg. Dit zou betekenen dat het volstaat dat deze instrumenten worden ingevuld, maar dat het invullen ervan als een voorwaarde volstaat, zonder het cliëntperspectief voldoende doordacht in beleidsontwikkeling mee te nemen. Een essentiële vraag blijft in welke mate een cliënttoets recht doet aan de zeer verscheiden en genuanceerde werkelijkheid. Dit zal zich minstens even sterk moeten uiten in de fysieke ruimte die voor een cliënttoets wordt voorzien, als in de ruimte die beschikbaar is om met de cliënt in dialoog te gaan en de onderscheiden gezichtpunten met elkaar te confronteren. Een authentieke participatieve beleidsvoering in het kader van de integrale jeugdhulp zal zich steeds weer kritisch moeten bevragen: 'wat betekent dit voor de cliënt?', 'wordt de cliënt er beter van?'. Het stelt ook de vraag naar de ruimte voor de 'kritische massa' die vaak vanuit het 'buitenperspectief' geformuleerd wordt. We komen hier ook snel in aanraking met wat participatie als een beleidsprincipe dan wel participatie als een uitgangspunt van beleid kan betekenen (zie verder). Het uitzetten van dit beleidskader is niet louter een verantwoordelijkheid van het regionale niveau, maar vraagt ook hier opheldering op het Vlaamse beleidsniveau.

8.2 Diversiteit en differentiële participati

De beleidsverantwoordelijken hebben de maatschappelijke en politieke verantwoordelijkheid om de diversiteit aan zin- en betekenisgeving in beleidsvorming in te brengen en deze tegenover elkaar af te wegen. Het openstaan en confronteren van uiteenlopende belangen en wereldbeelden is immers eigen aan democratische besluitvorming (Van Reybroeck, 2008). Het is een verantwoordelijkheid van het beleid om op zoek te gaan naar de cliënt, zijn mening over of perspectief op de jeugdhulp. Er wordt daarbij nog te weinig aangesloten op de verschillende manieren waarop mensen (cliënten) in een samenleving en ten aanzien van de jeugdhulp staan. Niettemin zijn er in de regio's concrete initiatieven te noemen – in hoofdzaak op initiatief van de participatieorganen en / of de stafmedewerkers zelf – om daar naar op zoek te gaan.

Het is ook in dit licht dat discussies omtrent de uitbreiding van de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroep met een doelgroepvertegenwoordiging en de samenstelling van participatieorganen kunnen gezien worden. Tot nog toe is immers vooral gepoogd via de samenstelling van de participatieorganen en de cliëntvertegenwoordiging in de regionale stuurgroep aan die diversiteit en differentiële participatie vorm te geven. De mate waarin men daar in slaagt is variabel (zie 4.2.3.1). Die diversiteit in samenstelling wordt vaak nog als onvoldoende ervaren en is ook onderhevig aan 'accordeoneffecten' – het afhaken en bijkomen van cliëntvertegenwoordigers - die zich voordoen in de participatieorganen. Er worden structureel tekorten ervaren aan vertegenwoordigers van de stem van onder meer (ouders van) minderjarigen met een handicap, jonge kinderen, allochtone kinderen. Positief is dan weer de verruiming van de cliëntvertegenwoordiging met vertegenwoordigers van de 'toeleiders' (o.a. jeugdwelzijnswerk) en armoedeverenigingen, waardoor ook het perspectief van minderjarigen met een jeugdhulpbehoefte maar (nog) geen cliënt zijn van de jeugdhulp kan meegenomen worden in beleidsontwikkelingsprocessen (bv. over toegankelijkheid van de jeugdhulp, maatschappelijke noodzaak, ...). Tegelijk daagt de inbreng van die perspectieven het beleid mee uit tot het expliciteren van haar referentie- en beleidskader en tot het aftasten van haar grenzen (zie ook 5.2.2.).

Vanuit een wens om een cliëntperspectief te ontwikkelen of in te brengen dat beter de diversiteit en differentiële participatie van minderjarigen en hun ouders weerspiegelt, worden in de regio's initiatieven genomen tot 'verbreding' (zie ook 4.2.3.). In een aantal regio's gaan stafmedewerkers zelf op zoek naar de 'ontbrekende perspectieven' door naar organisaties toe te stappen die werken met mensen die de ontbrekende perspectieven vertegenwoordigen of door onderzoeksliteratuur te raadplegen. Een meer structureel initiatief is het uitbouwen van de mogelijkheid tot het raadplegen van een ruimere 'achterban' of een breed samengesteld netwerk van organisaties. Dit biedt concrete aanknopingspunten om differentiële participatie waar te maken, maar stelt wel fundamentele vragen naar een ruimer informatie- en communicatiebeleid, het zoeken naar een wederzijdse meerwaarde en het ondersteunen van de or-

organisaties bij de vragen die aan hen gesteld worden (zie ook verder). Ook hier zal de ervaren uitdaging, verbondenheid en capaciteit vanuit het perspectief van organisaties een belangrijke voorwaarde zijn tot een duurzaam engagement. Het dient trouwens een algemene bekommernis te zijn om, indien men de diversiteit aan actoren in de participatieorganen wens te bewaren of te bevorderen, meer te investeren in het expliciteren van de potentiële meerwaarde en het voorzien van randvoorwaarden voor deze actoren en hun organisaties om te blijven investeren in hun participatie aan de participatieorganen. Het is wenselijk dat deze meerwaarde als wederzijds wordt ervaren. Veel cliëntvertegenwoordigers zijn in het verleden immers afgehaakt omdat die meerwaarde niet meer duidelijk was (4.4.1.3.).

8.3 Op zoek naar authenticiteit van het cliëntperspectief.

8.3.1 Rechtstreekse en intermediaire vertegenwoordiging

Authenticiteit van het cliëntperspectief wordt door de cliëntvertegenwoordigers als bijzonder belangrijk gevonden. Het belang ervan uit zich onder meer in het spanningsveld tussen het voorzien in een rechtstreekse vertegenwoordiging dan wel in een intermediaire vertegenwoordiging (zie 3.1.2. en 4.2.2.2). De keuze voor 'intermediaren' is vooral ingegeven door een onbekwaamheidsargument. De moeilijkheidsgraad van een rechtstreekse participatie, inzonderheid aan de regionale stuurgroep, zoals ingeschat door de organisaties die cliëntvertegenwoordigers 'afvaardigen' is te hoog. Deze hoge moeilijkheidsgraad wordt tijdens de evaluatie bevestigd door de cliëntvertegenwoordigers (ouders én intermediairen). Ze wijzen op de noodzaak te investeren in capaciteitsondersteunende initiatieven (zie 3.1.4. en 4.4.2.), de moeilijkheid om als 'nieuweling' de regionale stuurgroep bij te wonen of in te vallen, de blijvende moeilijkheid om het 'anders-zijn' van het cliëntperspectief in te brengen. In het verlengde van deze ervaringen indiceren de cliëntvertegenwoordigers het belang van 'sterke' cliëntvertegenwoordigers en formuleren een profiel van cliëntvertegenwoordiger dat neigt naar een professionalisering van de cliëntvertegenwoordiger (de 'protoprofessional')¹². Dit staat in een spanningsverhouding met de nadruk die in een aantal regio's (tegelijktijd) gelegd wordt op het belang van de aanwezigheid van cliënten zelf als 'ervaringsdeskundigen' in de regionale stuurgroep. Voornoemd spanningsveld plaatst een benadering van cliëntparticipatie als uitgangspunt tegenover een benadering van cliëntparticipatie als een beleidsprincipe.

12 *Eenzijds stellen we een tendens tot professionalisering van (het profiel van) de cliëntvertegenwoordiger (in de regionale stuurgroep) vast. Anderzijds wordt in meerdere regio's uitdrukkelijk de kaart van 'ervaringsdeskundigheid' getrokken, waarbij vaak een zeer brede interpretatie gehanteerd wordt van het begrip ervaringsdeskundigheid. Het 'ouder-zijn', 'minderjarig-zijn' of zich als 'jongere bewegen in de leefwereld van jongeren' volstaat om als ervaringsdeskundige benoemd te worden, wat een uitholling van de term 'ervaringsdeskundigheid' suggereert. De courante definitie van een ervaringsdeskundige verwijst naar iemand die niet alleen ervaringen heeft, maar die ook heeft 'verwerkt' en 'verruimd' via vormen van zelfdisciplineren en zelfreflectie. De eclecticische invulling van de ervaringsdeskundigheid creëert onduidelijkheid. Het is relevant om dit uit te zuiveren en te zoeken naar hoe met die verscheidenheid kan omgegaan worden opdat ze een meerwaarde kan betekenen voor een gedragen cliëntperspectief.*

Deze laatste zet beduidend minder aan tot het herzien van besluitvormingsprocessen opdat cliënten een waarachtige plaats kunnen innemen daar waar beleid gemaakt wordt. Er worden wel randvoorwaarden voorzien (qua tijdstip van vergaderen, ondersteuning door een beleidsmedewerker, ...), maar er wordt niet op een fundamenteel andere wijze gewerkt. Om dit euvel op te lossen wordt in een aantal regio's ingezet op een pragmatische benadering waarbij cliëntvertegenwoordigers (ouders en / of minderjarigen) bijgestaan worden door een 'tandem' (een professional) die hen ondersteunt tijdens het overleg (van de regionale stuurgroep) en de voorbereiding ervan. In andere regio's nemen 'intermediaren' (professionals) het mandaat van cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep op.

De 'intermediaire' cliëntvertegenwoordigers geven enerzijds de onbekwaamheid aan van cliënten om de vertegenwoordiging zelf op te nemen; anderzijds formuleren zij uitdrukkelijk ethische vragen bij het perspectief dat zij innemen. Ze zijn niet onbeducht voor een kritische reflectie over de mate waarin hun hulpverlenerperspectief interfereert met het perspectief dat zij cliënten toedichten. Ze wijzen daarom op het belang van de aanwezigheid van ouders in de participatieorganen. De wisselwerking en uitwisseling van perspectieven die in die participatieorganen gebeurt, en de ondersteunende rol van de stafmedewerker / procesbegeleider daarbij, wordt door alle cliëntvertegenwoordigers als zeer positief beoordeeld. De 'intermediaire' vertegenwoordigers van minderjarigen formuleren echter ook ten aanzien van de participatieorganen bedenkingen over de bereidheid en bekwaamheid van minderjarigen om aan de participatieorganen deel te nemen. Daartegenover staat de praktijk in de regio Vlaams-Brabant waar 'minderjarigen' wel (in tandem) deelnemen aan het participatieorgaan. Dit onderscheid bevraagt – opnieuw – de wijze waarop participatie als een uitgangspunt dan wel als een beleidsprincipe gehanteerd wordt. Het bevraagt echter ook, los van deze beide benaderingen, de wijze waarop aan participatie in de participatieorganen wordt vorm gegeven alsook de (personeels)middelen en tijd die ingezet worden om het minderjarigen mogelijk te maken om hun mening en ervaringen ten aanzien van / met concrete thema's die op hen betrekking hebben te formuleren. Met andere woorden, het stelt de vraag naar de mate waarin cliëntparticipatie een fundamentele en gewaardeerde beleidskeuze is.

8.3.2 Raadplegen van cliënten

Niettemin wordt in meerdere regio's op zoek gegaan, binnen de bestaande mogelijkheden, naar een 'authentiek' cliëntperspectief (4.4.1.4. en 4.5). Het zoeken naar manieren om minderjarigen met een hulpvraag of –behoefte en zijn context en in al hun diversiteit, beter 'in beeld' te brengen, is een belangrijke keuze. Het is daarbij relevant om in te zetten op kennisverwerving die zo nauw mogelijk aansluit bij de minderjarige (cliënt) met een hulpvraag of –behoefte en zijn ouders. Kwantitatieve en kwalitatieve (onderzoeks)methodes, klein- en grootschalige projecten, 'objectieve' en 'subjectieve' vormen van gegevensverzameling kunnen

daartoe aangewend worden¹³. Ook een periodieke analyse van de omgeving, mogelijks gerelateerd aan een tussentijdse opvolging van de ontwikkeling van een (regionaal) beleidsplan – is een relevant instrument ter zake en is potentieel gekoppeld aan directe beleidsmaatregelen en acties (zie Carrette, 2005). Het is in elk van die vormen relevant om minderjarigen met een hulpbehoefte en hun ouders van bij de aanvang een centrale plaats te geven, zodat hun betekenis kader van bij het begin wordt meegenomen. Het erkennen en stimuleren van een verscheidenheid aan expressievormen is van belang om iedereen de kans te geven op een betekenisvolle manier te participeren. Immers, steeds opnieuw wordt vastgesteld dat de diversiteit waarop mensen alle aspecten van hulpverlening beleven en waarderen, ook in de verwachtingen die ze hebben, groot is (Piessens, 2008). Het is dan ook wenselijk dat diverse kanalen aangewend worden opdat die diversiteit aan ‘stemmen’ in het debat of in beleidsontwikkelingsprocessen tot uiting kan komen.

8.3.3 Betekenisvol onderscheid tussen het cliëntperspectief en de cliënt?

Tot slot willen we hier nog even stil staan bij een op het eerste zicht subtiel, maar toch wezenlijk onderscheid tussen het centraal stellen van de cliënt in de hulpverlening en het beleid enerzijds en het centraal stellen van perspectief van de cliënt anderzijds. Het centraal stellen van het cliëntperspectief betekent niet noodzakelijk dat ook de cliënt zelf in het vizier komt. Een essentiële vraag waar cliëntvertegenwoordigers vaak impliciet in hun verhalen naar verwijzen en dit in hun uitspraak ‘terug naar de essentie’ meer expliciet doen, is ‘waar wordt de mens (als autonoom subject) een (geobjectiveerde) cliënt? En aansluitend, waar zit nog de cliënt in het cliëntperspectief? Dit verwijst ook naar de ‘vertaalslagen’. Zowel cliëntvertegenwoordigers als stafmedewerkers benadrukten meermaals de noodzaak tot ‘vertaalslagen’ van wat cliënten of cliëntvertegenwoordigers vertellen om dit op een beleidsniveau in te kunnen brengen. Die vertaalslag, welke niet neutraal is, is noodzakelijk en valt niet uit te sluiten. Het is echter belangrijk waakzaam te blijven over de context waarin ‘de stem van de cliënt’ tot stand kwam en hoe de vertaalslagen gemaakt worden. Het verwijst naar de mate waarin de presentatie van het cliëntperspectief, het cliëntperspectief ook representeert (Piessens, 2008). Daarbij blijft het belangrijk om duidelijk te blijven over wie het perspectief benoemt en waar de cliënt nog te herkennen is in dit verhaal.

13 In de regio's integrale jeugdhulp, in verschillende sectoren die tot de jeugdhulp behoren of in de haar belerende sectoren zijn relevante (aanzetten) en inspirerende initiatieven op te noemen die minderjarigen en / of hun ouders letterlijk en/of figuurlijk in beeld brengen. Voorbeelden zijn het onderzoek over toegankelijke jeugdhulp van het Kinderrechtencommissariaat (Kinderrechtencommissariaat, 2007), het project ‘Woonzinnig’ van de preventiecellen Bijzondere Jeugdbijstand Oost-Vlaanderen (<http://www.ladda.be/~woonzinnig/>), het fotoproject “t Is hier veel ça va” van het OSBJ (<http://www.osbj.be/>), Fotoproject van het straathoekwerk Gent (Straathoekwerk Gent, 2009)

Het streven naar een zo divers mogelijke samenstelling van de participatieorganen wordt op deze manier trouwens op een andere manier relevant. Het betekent dat zij 'authentiek' kennismateriaal over het perspectief van de cliënt ten aanzien van de jeugdhulp aangereikt krijgen op basis waarvan zij met hun verschillende ervarings- en kenniscompetenties kunnen reflecteren. De confrontatie van die onderscheiden competenties kan ertoe bijdragen dat een cliëntperspectief geformuleerd wordt dat nog voldoende nuancering inhoudt en dat 'oplossingsstrategieën' aanreikt die nauw(er) aansluiten op waar het voor de cliënt om gaat. Dit vraagt een procesbegeleiding die met die confrontatie mag en kan omgaan.

8.4 Statuut van participatie

Op het eerste zicht lijkt het statuut van participatie ten aanzien van de regionale stuurgroep voor de cliëntvertegenwoordigers duidelijk. De huishoudelijke reglementen beschrijven de positie van de cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep en in een aantal regio's zijn duidelijke randvoorwaarden geformuleerd, onderschreven door de regionale stuurgroep, waaronder cliëntvertegenwoordigers bereid zijn te participeren. En met betrekking tot de adviezen aan de netwerkstuurgroepen, in die regio's die zich richten op het uitwerken van de thema's gerelateerd aan de opdrachten van de netwerkstuurgroepen, is een procedure uitgewerkt (althans in de regio Oost-Vlaanderen). Het uitschrijven van het statuut van participatie in officiële documenten en dit uittekenen en inbedden in concrete procedures is een bijzonder belangrijke – en misschien een eerste – voorwaarde om cliëntparticipatie structureel in beleidsontwikkelingsprocessen in te bedden, maar het is geen voldoende voorwaarde. In de evaluatie stellen zich kritische vragen naar de garanties voor een doordrongen inbedding van cliëntparticipatie. We focussen hier op de ruimte voor de 'agenda' van de cliëntvertegenwoordigers en de mate waarin het cliëntperspectief meegenomen wordt in beslissingen.

Of er in de integrale jeugdhulp ruimte is voor de agenda van de cliëntvertegenwoordigers is bediscussieerbaar. Enerzijds klinken er stemmen dat er ruimte is voor de agenda van de cliëntvertegenwoordigers, maar wordt er van die ruimte weinig gebruik gemaakt. Anderzijds, waar cliëntvertegenwoordigers eigen thema's zoals adviezen rond een participatieve basishouding hebben uitgewerkt, vanuit hun opvatting wat een goede (integrale) jeugdhulp zou moeten zijn, hebben cliëntvertegenwoordigers die ruimte volgens zowel cliëntvertegenwoordigers als stafmedewerkers moeten afdwingen. De thema's die cliëntvertegenwoordigers belangrijk vinden, vinden naar de ervaring van cliëntvertegenwoordigers en stafmedewerkers moeilijk aansluiting bij de thema's die het beleid inzake integrale jeugdhulp als prioritair naar voor schuift. Vooral in die regio's waar thematisch wordt gewerkt, wordt een 'mismatch' ervaren tussen de prioritaire thema's van het beleid en deze van de cliëntvertegenwoordigers. Ook de 'antwoorden' die het beleid teruggeeft, worden door cliëntvertegenwoordigers ervaren als niet meer beantwoordend aan het ingebrachte cliëntperspectief. Dit creëert een enorme spanningsboog, in het bijzonder ook voor de procesbegeleiders.

In de praktijk is het ook niet steeds duidelijk in welke mate met beslissingen met het cliëntperspectief bewaakt of ingebracht door de cliëntvertegenwoordigers rekening wordt gehouden. Dit geldt te meer ten aanzien van de adviezen die gericht zijn op de opdrachten van de netwerken. De cliëntvertegenwoordigers herkennen zich over het algemeen duidelijk in een adviserende rol, maar over de waarde van dit advies in besluitvormingsprocessen is vaak minder duidelijkheid, inzonderheid als het 'buitensperspectief' wordt benadrukt. Zowel ten aanzien van de regionale stuurgroep als ten aanzien van de netwerkstuurgroepen blijft het wenselijk te streven naar een grotere duidelijkheid in wat er precies met adviezen van participatieorganen gebeurt en welke het 'statuut' is van die adviezen. We komen hier op twee aspecten: in welke mate zijn effecten 'zichtbaar' voor (de cliëntvertegenwoordigers van) minderjarigen en ouders? Dit verwijst naar de wenselijkheid van meer aandacht voor terugkoppeling (8.6.). Ten tweede, en zeer fundamenteel, stelt dit vragen naar de participatieve beleidsruimte en de elasticiteit van de beleidskaders (8.7.).

8.5 Inhoudelijk debat over 'de essentie' en confronterende perspectieven

Structurele cliëntparticipatie betekent voor cliëntvertegenwoordigers ook dat er voldoende beschikbare ruimte is voor het voeren van een inhoudelijk debat over waar het volgens cliëntvertegenwoordigers 'in essentie' zou moeten over gaan (3.4.1). Dit gaat vaak ruimer dan de contouren die (participatie aan de) integrale jeugdhulp vandaag kent. Het heeft voor een aantal cliëntvertegenwoordigers ook betrekking op de openheid tot een fundamentele discussie over het discours dat aan de basis ligt van (de praktijk van de) integrale jeugdhulp (4.3.4.). De wens om te zoeken naar de 'essentie' en dit (terug) in het debat in te brengen, houdt een permanent streven in naar een beleid dat transparant maakt en houdt wat de betekenis ervan is voor de mensen die op de jeugdhulp een beroep (moeten) doen. Het vraagt een analyse en een zoektocht vanuit een cliëntperspectief naar een antwoord op de vraag of 'mensen er beter van worden'. Dit uit zich niet alleen in een streven naar een kwaliteitsvolle hulpverlening (o.a. gekenmerkt door een participatieve basishouding), maar ook of die hulpverlening (en het beleid die de hulpverleningspraktijk mogelijk maakt en aanstuurt) bijdraagt tot de ontplooiingskansen van cliënten (zie artikel 3 van het kaderdecreet) en tot een (meer) menswaardig bestaan. Onderliggend aan het participatiedebat ligt de vraag: vanuit welk mensbeeld verlenen we hulp? Hoe kijken we naar mensen die hulp vragen? Durven we ook een analyse maken van hoe we als samenleving als beleid, als hulpverlening naar de cliënt kijken? En wat betekent dat dan voor de wijze waarop we in het beleid en de hulpverlening met de cliënt omgaan?

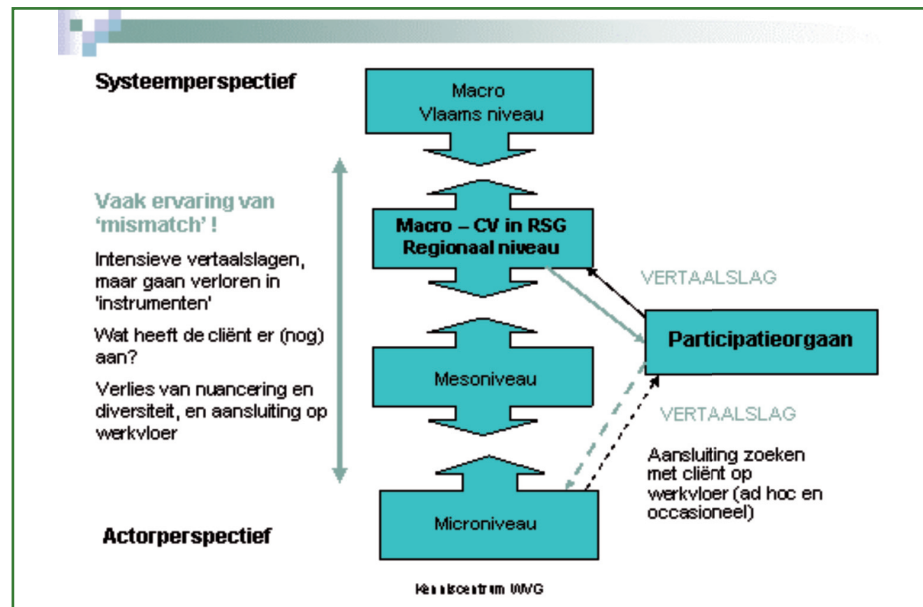
Als de link met 'de essentie' niet meer zichtbaar is, wordt het voor cliëntvertegenwoordigers moeilijk om nog verbondenheid te voelen met (hun participatie aan) integrale jeugdhulp. Waar de nadruk op het 'systeem- of structuurperspectief' te groot is en er onvoldoende ruimte over blijft voor het 'actorperspectief' of de relevantie ervan voor het 'actorperspectief'

niet meer gezien wordt, haken cliëntvertegenwoordigers af. De mate waarin cliëntvertegenwoordigers ervaren dat de kern van het debat wordt geraakt, zoals zij die ervaren, lijkt bijgevolg de mate van integratie van de participatieorganen te beïnvloeden. De wijze waarop het inhoudelijke gesprek of debat wordt gevoerd is evenwel faciliterend en kan de mate van verbondenheid versterken of verzwakken¹⁴. Het onderhouden en bevorderen van de elementen die verbinden lijkt een essentiële voorwaarde te zijn om de continuïteit en de dynamiek van de cliëntvertegenwoordiging aan de regionale stuurgroepen en de participatieorganen te garanderen. Het kan hier verhelderend zijn het functioneren van de participatiestructuren (regionale stuurgroep en participatieorganen) te vergelijken met het functioneren van systemen, en specifiek wat maakt dat er integrerende of desintegrerende tendensen ontstaan. Daartoe verwijzen we naar het theoretisch kader van Depuydt & Deklerck (2005)¹⁵.

Het onderscheidend karakter van een 'actor- en een systeemperspectief' (zie ook Piessens, 2007) brengt een dilemma met zich mee voor zowel de cliëntvertegenwoordigers als de stafmedewerkers, en bevraagt vanuit hun perspectief ook de legitimiteit van de integrale jeugdhulp (zie 5.4.3.). Voor de cliëntvertegenwoordigers bevraagt dit hun verbondenheid, capaciteit, uitdaging en authenticiteit. Voor de stafmedewerkers bevraagt het dilemma (de ruimte voor) het zoeken naar verbinding tussen beide referentiekaders. Het dilemma kristalliseert zich uit in die situaties waarin een 'mismatch' ervaren wordt tussen wat cliëntvertegenwoordigers in hun cliëntperspectief tot uiting brengen en wat als 'antwoord' van het beleid 'terug komt'.

14 *Het gaat dan over een veelzijdige en evenwichtige samenstelling van het participatieorgaan, de aanwezigheid van een authentieke stem van de minderjarige en de ouders, reflecteren en werken in gelijkwaardigheid, kleine groepen, begrijpbaar taalgebruik, ...*

15 *Systemen kennen verschillende fases: ze ontstaan, ze komen tot bloei, ontwikkelen zich verder, en ontbinden zich. Daarbij kunnen twee fases worden onderscheiden: een systeem in integratie en een systeem in desintegratie. Een systeem ontstaat meestal vanuit inhoudsaspecten (denk maar aan de maatschappelijke beleidsnota) en gaat dit via allerhande vormen vorm geven. Een systeem in integratie trekt aan (bijvoorbeeld, mensen zijn geïnteresseerd om deel te nemen vanuit een inhoudelijke betrokkenheid en willen i.c. integrale jeugdhulp mee vorm geven). Een systeem in desintegratie: er gaat veel naar vormaspecten, maar de oorspronkelijke inhoudelijke aspecten zijn steeds meer naar de achtergrond verdwenen en de vormdiscussies hebben de bovenhand. Dergelijke systemen stoten eerder af (mensen geraken gedemotiveerd, want herkennen zich niet meer in de oorspronkelijke bedoeling en betekenis en verliezen hun verbondenheid).*



Het betekent dat aansluiting tussen het micro-, meso- en macroniveau slechts gevonden kan worden als – zoals cliëntvertegenwoordigers aangeven – de dialoog tussen de verschillende actoren durft terug te gaan naar het fundament van de verschillende perspectieven en de onderliggende uitgangspunten (telkens opnieuw) expliciteren. Het betekent dat alle betrokkenen bereid moeten zijn tot een permanente bezinning op de eigen betekenis en de eigen rol in de (integrale) jeugdhulp (zie bijvoorbeeld experiment Dendermonde in: Verhellen, 1978). Dit vraagt van een beleid dat het kritisch reflexief, interactief en communicatief, handelings- en ervaringsgericht en interdisciplinair is (Wildemeersch & Berkers, 1997, 167). Het gaat om het zoeken naar en creëren van ruimte voor gesprek, dialoog, meedenken en zoeken (Claassen, 2004) en dus ook voor 'niet weten'. Het gaat om een poging de werkelijkheid en / of de cliënt tegemoet te treden zonder direct te beoordelen of te instrumentaliseren, te onderzoeken in plaats van te gebruiken (Claassen, 2004, 8). Dit wijst op een open houding die verwondering en vertwijfeling mogelijk maakt om vervolgens opnieuw te verbinden. Dit maakt ook ruimte voor het weten van de cliënt en voor het (opnieuw) centraal plaatsen van de mens in (het beleid inzake) de jeugdhulp. Op het niveau van de participatieorganen vraagt dit dat de procesbegeleider de tijd en ruimte krijgt om terug te gaan naar de essentie van integrale jeugdhulp waarbij de mens terug een centrale plaats krijgt in het verhaal van de integrale jeugdhulp. Het vraagt van een procesbegeleider mee voelen met de cliënt en / of de cliëntvertegenwoordigers om vervolgens ruimte te creëren om hen te laten mee weten, mee denken, mee beslissen, mee uitvoeren en mee evalueren, en opnieuw mee voelen. Tegelijk vraagt het van de procesbegeleider dat hij / zij het referentiekader van het beleid inzake de integrale jeugdhulp tegenover het cliënt- of actorperspectief plaatst, deze laat confronteren en samen op zoek gaat naar nieuwe betekenissen. Devliegere (2008, 2009) noemt dit op zoek gaan naar transformatie. Het is een benadering van structurele participatie die aansluit bij wat

Bouverne-De Bie (1999) 'participatie als een burgerschapsrecht' noemt. Dit staat tegenover participatie als een beleidsprincipe. We komen daar in 8.7. nog op terug.

8.6 Terugkoppeling

Het zichtbaar maken van het effect van participatie van minderjarigen en ouders en dit terugkoppelen naar minderjarigen en ouders en hun vertegenwoordigers, is een verwachting die bij de cliëntvertegenwoordigers leeft ten aanzien van het regioteam, en meer specifiek ten aanzien van de stafmedewerker 'participatie'. Er is nood aan meer aandacht hiervoor, zowel op regionaal als Vlaams niveau waarbij telkens gezocht wordt naar aansluiting en verbinding tussen de drie niveaus. Het is wenselijk, waar er door het regioteam inzicht bestaat over de 'impact' of het 'effect' van een advies of actie, dat dit teruggekoppeld wordt naar de cliëntvertegenwoordigers en de mensen die betrokken werden bij de ontwikkeling van een cliëntperspectief. De stafmedewerkers vragen daartoe meer tijd en meer middelen op zowel netwerk-, regionaal of Vlaamse niveau. Tegelijkertijd is het ook de verantwoordelijkheid van de 'tafels en fora', in het bijzonder van deze die in het kader van de integrale jeugdhulp zijn opgezet, om te voorzien in die feedback en terugkoppeling. Een structureel uitgebouwd informatie- en communicatiebeleid als een verbindende slagader tussen het micro-, meso- en macroniveau is noodzakelijk. Het uitwerken van een meersporen informatie- en communicatiebeleid is wenselijk. Het maakt het mogelijk 'de vinger aan de pols' te houden van wat leeft in de integrale jeugdhulp.

Het zichtbaar maken van de impact van de participatie van minderjarigen en ouders is zeer wenselijk, maar blijkt geen evidentie te zijn. Ook internationaal onderzoek naar de participatie van minderjarigen aan het beleid geeft aan dat er meer onderzoek nodig is naar de haalbare en effectieve invloed van cliënten op het beleid. Echter, niet alles is zichtbaar vast te stellen. Met die onzekerheid zullen alle betrokkenen – van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en hulpverleners over stafmedewerkers tot beleidsmakers – moeten leren omgaan.

8.7 Structurele participatie als participatieve beleidsruimte

In de integrale jeugdhulp is het proces van structurele cliëntparticipatie vooral topdown gegroeid. Uit de evaluatie blijkt dat zowel stafmedewerkers als cliëntvertegenwoordigers worstelen met die 'topdown' benadering en met de onduidelijkheid over de mogelijkheid om de beleidskaders en de participatieve ruimte te verruimen of te verdiepen waar cliëntvertegenwoordigers die op een fundamentele wijze in vraag stellen. Die onduidelijkheid houdt ook verband met de aarzeling om op een regionaal niveau ten aanzien van participatie fundamentele keuzes te maken. Nochtans is duidelijkheid daarover essentieel, gezien de uitdrukkelijke vraag van cliëntvertegenwoordigers in enkele regio's naar ruimte voor gespreksvoering die

op de grenzen van de huidige jeugdhulp wijst (het buitenperspectief) en een vraag is naar een fundamenteel participatieve beleidsontwikkeling. Uit de evaluatie blijkt dat participatie eerder als een beleidsprincipe heeft vorm gekregen en meerdere stafmedewerkers een kanteling willen maken naar participatie als een uitgangspunt (7.2. en 7.5.). De procesbegeleiders worstelen bijgevolg met spanningsvelden die te maken hebben met het onderscheid tussen 'participatie als een beleidsprincipe' (instrument) en 'participatie als een burgerschapsrecht' (uitgangspunt).

Een beleid dat participatie als een beleidsprincipe hanteert, wenst door het uitbouwen van een (permanente) dialoog met alle betrokkenen de kans te verhogen dat het beleid beter tegemoet komt aan de noden en behoeften van de doelgroep. Hierbij is effectiviteit en efficiëntie van het beleid vaak een centrale zorg. De overheid legt van bovenuit structuren op waarin vertegenwoordigers van sectoren, van 'cliënten' of doelgroepleden (vb. armen, etnisch-culturele minderheden) een 'mandaat' opnemen. Indien dergelijke participatiestructuren niet voorzien worden, en men toch inspraak wil realiseren, maakt het beleid meestal gebruik van ad hoc georganiseerde participatie-initiatieven. De betrokkenen ('stakeholders') kunnen, afhankelijk van de uitgangspunten en de doelstellingen van de beleidsmakers, al dan niet aan de verschillende fases van een beleidsproces deelnemen. Ze kunnen ook zelf het initiatief nemen om bij beleidsprocessen betrokken te worden, maar de mate waarin ze slagen is vaak sterk afhankelijk van machtsprocessen. Bijgevolg hebben degenen die de meeste macht uitoefenen en /of lobbyen bij het beleid de meeste kans dat hun visie en / of belangen in het beleidsontwikkelingsproces wordt meegenomen. Het betreft een synoptisch beleidsmodel: een vrij rechtlijnig model van beleidsontwikkeling gekenmerkt door een gestructureerde, planmatige en doelgerichte aanpak van beleidsvoering. De strakke organisatie, de geringe flexibiliteit en de formele gerichtheid zijn kenmerkend (Veenman, 2000). Het perspectief van de beleidsmakers en de manier waarop beleid georganiseerd wordt staat centraal.

Beleed dat participatie als een burgerschapsrecht opvat, gaat uit van het recht van burgers op participatie aan het beleid en dus op het inbrengen van hun eigen betekenisverlening in beleidsontwikkelingsprocessen. Het gaat niet zozeer om het 'actief' betrekken van minderjarigen en ouders, dan wel om het recht van alle betrokkenen om hun visie en betekenisverlening op kwaliteitsvolle (jeugd)hulpverlening en een menswaardig bestaan in het debat in te brengen. Het ondersteunen van meningsvorming is dan even belangrijk als het ondersteunen van het uiten van een mening (MVG, 2000). Aandacht is nodig voor de ervaringen die aan een bepaalde mening ten grondslag liggen (Bouverne-De Bie, in: MVG 2000; zie ook Van Gils, 2001). Participatief handelen als een basiskwaliteit van beleidsvoering en -ontwikkeling gaat uit van een dialoog en reflectie over betekenissen en welzijnsdefinities van de betrokken actoren (zie ook Roose, 2003). Dit bestaat uit een complex proces dat steunt op een gemeenschappelijke werkelijkheid. Die gedeelde werkelijkheid moet worden geconstrueerd via communicatieve, participatieve en interactieve processen met alle betrokkenen waarbij een gezamenlijke analyse van de normen, waarden, factoren en actoren wordt gemaakt. Het betekent dat het om

een interactief en open proces waarbij er een inhoudelijke openheid bestaat. Dit kenmerkt zich door transparantie en ruimte voor nieuwe ideeën, plannen en handelingen die kunnen afwijken van dominante opvattingen, voornemens en handelingskaders (Pröpfer & Steenbeek, 1998 in: Carrette, 2004).

De spanning tussen deze te onderscheiden benaderingen van participatie leidt tot twijfel bij de cliëntvertegenwoordigers: voelen we nog voldoende uitdaging, verbondenheid en capaciteit om ons te engageren? Ook de procesbegeleiders ervaren in het ondersteunen en realiseren van structurele cliëntparticipatie een spanningsveld in het omgaan met de verschillende referentiekaders. Is het wenselijk om één referentiekader te kiezen, dan wel is het noodzakelijk om de referentiekaders te verbinden? Daarmee gepaard gaat de vraag naar de verantwoordelijkheid en de ruimte om op regionaal niveau die beslissingen te nemen, dan wel te wijzen op de verantwoordelijkheid van het Vlaamse niveau om richtinggevende keuzes te maken, deze te verduidelijken en de randvoorwaarden te creëren om de keuzes in hun volledigheid te realiseren. Het is minimaal noodzakelijk dat die spanningsvelden worden (h)erkend. De vraag naar hoe kan omgegaan worden met die fundamentele spanningsvelden, houdt verband met een antwoord van het beleid op volgende vragen. Ten eerste: is er ruimte om de (betekenis van die) referentiekaders samen te bekijken en te onderzoeken? Ten tweede: is er ruimte om wat er uit voortkomt uit te stellen en met elkaar te confronteren, en dus voor niet-weten, verwondering en vertwijfeling? Ten derde: is er ruimte om te komen tot co-creatie en transformatie?

9

BIBLIOGRAFIE

Bekkers, M. & Rutjes, L. (2002), *Van wet naar werkelijkheid: cliëntenraden in de Brabantse jeugdzorg*. PON-rapportage. <http://www.hetpon.nl/publicaties/5?pid=30>.

Bouverne-De Bie, M. (1999), Participeren in een complexe sociale wereld. In: H. Baert, M. Bouverne-De Bie, A. Desmet, L. Hellinckx, L. Verbeke (eds.), *Handboek Samenlevings-opbouw in Vlaanderen*, Brugge: Die Keure, pp. 211-224.

Cambré, B. & Waeye, H. (2001), Kwalitatief onderzoek en dataverzameling door open interviews. In: Billiet, J. & Waeye, H. (Eds.), *Een samenleving onderzocht. Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. (pp.315-342). Standaard Uitgeverij: Antwerpen.

Carrette, V. (2004), *Een groeiproces naar structurele participatie. Participatie van minderjarigen en ouders aan beleidsontwikkeling inzake integrale jeugdhulp*. CBGS-Werkdocument. Brussel: Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudie.

Carrette, V. (2005), *Een participatieve omgevings- en behoefteanalyse. De leefsituatie en behoeften van minderjarigen, ouders en gezinnen in beeld*. Brussel: Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudie.

Carrette, V. (2009), *Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp. Deel 1. Een regionale procesbeschrijving met accent op de cliëntvertegenwoordiging in de integrale jeugdhulp*. Kenniscentrum WVG: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Claassen, R. (2004), *Twijfel en verwondering. Het lot van een filosofische tweeling in onze tijd*. Essay voor de Serge Heederik Prijs 2004.

Depuydt, A. & Deklerck, J. (2005), *'Re-ligare' als antwoord op 'de-linquentie'. Een aanzet tot een ethische, contextuele en ecologische criminologie*. Onuitgegeven proefschrift ingediend tot het behalen van de graad van doctor in de criminologische wetenschappen. KU Leuven.

Devliegere, P. (2008), *Over handicap, beperking en burgers: het sociaal en cultureel model*. <http://www.gripvzw.be/sociaalcultureelmodel/>

Devliegere, P. (2009), *Ervaringsdeskundigheid binnen de recentste visies op handicap*. Presentatie op studiedag 'Niets over ons, niets zonder ons!' op 16 februari 2009. http://www.gripvzw.be/data/newsattach/253_studiedag-web-metstroom.pdf

Kinderrechtencommissariaat (2007), *Toegankelijke jeugdhulpverlening. 3000 minderjarigen bevraagd*. Kinderrechtcommissariaat: Brussel.

Maso, I. & Smaling, A. (1998), *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Boom Uitgevers: Meppel.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2000), *Vlaams Jeugdwerkbeleidsplan*. Brussel.

Piessens, A. (2007), *De grammatica van het welzijnswerk, onderzoek naar het welzijnswerk als dagelijkse praktijk*. Proefschrift ingediend tot het behalen van de graad van doctor in het sociaal werk, Universiteit Gent.

Piessens, A., Lauwers, L., Roose, R. (2008), *Toegankelijkheid in de integrale jeugdhulp. Never-ending stories. Handboek Integrale Jeugdhulp*. Politeia: Brussel.

Proper, I.M.A.M., D.A. Steenbeek (1998), Interactieve beleidsvoering. Typering, ervaringen en dilemma's. *Bestuurskunde*, 7, 7, pp. 293-301.

Roose, R. (red.) (2003), *Participatief werken in de jeugdhulpverlening*. Gent: Academia Press.

Senge, P. (2006), *Presence. Een ontdekkingsreis naar diepgaande verandering in mensen en organisaties*. Academic Service.

Straathoekwerk Gent (2009). Fotoproject. *Samenleving en politiek*, 16, 3, pp. 25 – 32.

Stroobants, V., R. Celis, A. Snick & D. Wildemeersch (2001), Actief burgerschap: een leerproces. *Sociale Interventie*, 4, pp. 12-22.

Van Gils, J. (2001), *Duel of duet. Een toekomst voor kinderpacticatie*. Mechelen: Bakermat Uitgevers.

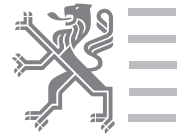
Veenman, R. (2000), *Interactie & participatie: de praktijk van communicatief handelen*. Deventer: Samson.

Verhellen, E. (red.) (1978), *In interactie: jeugdbescherming en interactionisme*. Kapellen: De Sikkel.

Van Reybrouck, D. (2008), *Pleidooi voor populisme*, Amsterdam, Querido.

Wildemeersch, D., F. Berkens (1997), Leren is participeren, *Vorming*, 12, 3, pp. 161-171.

Vlaamse overheid



Samenstelling

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Kenniscentrum WVG
Valérie Carrette

Verantwoordelijke uitgever

Marc Morris
Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Ellipsgebouw – Koning Albert II-laan 35 bus 30,
1030 Brussel

Grafische vormgeving

Patricia Vandichel
Departement Diensten
voor het Algemeen Regeringsbeleid
Communicatie

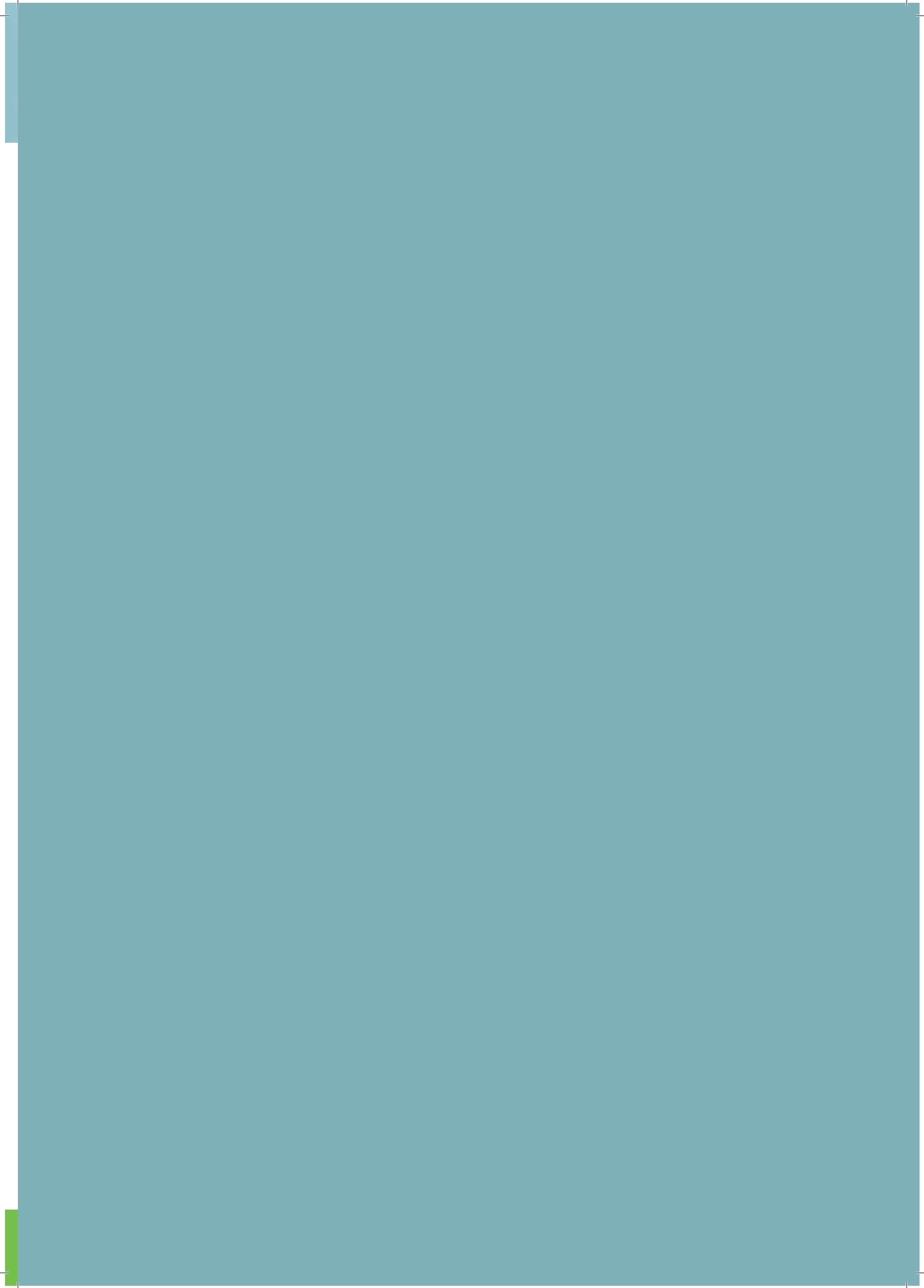
Druk

Agentschap voor Facilitair Management
Facilitaire Diensten
Digitale drukkerij

Depotnummer

D/2009/3241/232

Het rapport is ook te vinden op het internet:
www.kenniscentrumwvg.be.



...the first of these is the fact that the ...

...the second is the fact that the ...

...the third is the fact that the ...

...the fourth is the fact that the ...

...the fifth is the fact that the ...

...the sixth is the fact that the ...

...the seventh is the fact that the ...

...the eighth is the fact that the ...

...the ninth is the fact that the ...

...the tenth is the fact that the ...

...the eleventh is the fact that the ...

...the twelfth is the fact that the ...

...the thirteenth is the fact that the ...

...the fourteenth is the fact that the ...

...the fifteenth is the fact that the ...

...the sixteenth is the fact that the ...

...the seventeenth is the fact that the ...

...the eighteenth is the fact that the ...

...the nineteenth is the fact that the ...

...the twentieth is the fact that the ...