



Integrale Jeugdhulp

Verslagboek
**Studiedag Cliëntparticipatie
in de regio's integrale jeugdhulp**

1 februari 2010

VOORWOORD

Na drie jaar implementatie van het kaderdecreet integrale jeugdhulp en anderhalf jaar na de inwerkingtreding van het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige wilde men binnen integrale jeugdhulp even stilstaan bij het thema participatie. Dat was het opzet van de studiedag die hierover doorging op 20 maart 2009.

Participatie is als principe ingeschreven in beide decreten. Het is - naast de intersectorale samenwerking - één van de pijlers van de evolutie in Vlaanderen naar meer vraaggerichte jeugdhulpverlening. Het kaderdecreet schrijft uitdrukkelijk voor dat de jeugdhulp zich moet voltrekken in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt.

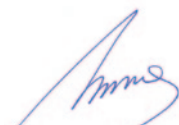
Hoe de medewerkers van de integrale jeugdhulp dat concreet in de regio's aangepakt hebben, vormde het thema van de dag. Meteen was duidelijk dat werken aan participatie enkel kan dankzij de medewerking van velen, van onder meer ook de hulpverleners. Maar essentieel in dit verhaal zijn de vertegenwoordigers van het cliëntperspectief, niet zelden vrijwilligers: ouders, jeugd(welzijns)werkers, ervaringsdeskundigen, geïnteresseerden, mensen met een groot hart voor de jeugd en de jeugdhulpverlening.

Recent heeft het managementcomité integrale jeugdhulp de weg vrijgemaakt voor de toepassing van het 'federale' statuut van de vrijwilliger op onze niet-professionele cliëntvertegenwoordigers. Hierdoor worden zij ten volle erkend als vrijwilliger. Dit betekent voor hen een transparante en voor alle vrijwilligers gelijke vergoeding van onkosten, een degelijke verzekering van al deze mensen, maar bovenal de erkenning als een volwaardig medewerker in dit verhaal.

Het is veelal op basis van wat cliëntvertegenwoordigers inbrengen vanuit persoonlijke ervaring en contacten dat "participatie" op gang komt. Een woord van dank aan alle vertegenwoordigers van het cliëntperspectief en de vrijwilligers in het bijzonder voor hun jarenlange betrokkenheid en medewerking, is hier op zijn plaats. Een belangrijke doelstelling van de studiedag was om uit de presentaties van de voormiddag en de gesprekken van de namiddag het "participatief omgaan met de cliënt" verder te verbeteren, zowel in de hulpverlening zelf als op het niveau waarop het beleid wordt uitgetekend. Ook op het Vlaamse, het nationale en Europese niveau wordt steeds meer aandacht besteed aan de cliëntparticipatie in (jeugd)hulpverlening.

De voorbereiding en de organisatie van deze studiedag was in handen van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid. De medewerkers van integrale jeugdhulp hebben hier samen aan gewerkt, alsook de sprekers van de voormiddag en de workshopbegeleiders in de namiddag. Allen met maar één doel voor ogen: cliënten in de toekomst nog meer en beter proberen te betrekken bij wat hen rechtstreeks aanbelangt.

Waarvoor dank.



Marc Morris

Secretaris-generaal van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Voorzitter van het Managementcomité

INHOUD

CLIËNTEN OF PARTNERS? EEN VRAAG EN EEN ANTWOORD.

VOORWOORD	3
1. INLEIDING	7
2. INHOUD STUDIEDAG VOORMIDDAG	9
2.1. "Cliëntparticipatie in de regio's integrale jeugdhulp, een stand van zaken.", door Jean- Pierre Vanhee, projectleider integrale jeugdhulp	9
2.2. "Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp, deel 2 evaluatierapport.", door Valérie Carrette, wetenschappelijk medewerkster bij het kenniscentrum van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid	9
2.3. "Participatie. We kijken wel maar zien we iets?", door Rudi Roose, doctor- assistent van de Universiteit Gent en docent aan de Vrije Universiteit Brussel	97
3. WERKWINKELS, EEN BEPROEFDE METHODIEK VAN KENNISVERZAMELING.....	106
3.1. Verslag workshop 1: "De oudergroepen van vzw ROPPOV, ouders praten mee over de hulpverlening."	106
3.2. Verslag workshop 2: "Een meer vraaggestuurde zorg, enkel een wens of ook werkelijkheid?, ervaringsdeskundigen in de provinciale ROG-stuurgroepen in de gehandicaptensector wegen, via rechtstreekse cliëntparticipatie, op actuele besluitvormingsprocessen."	108
3.3. Verslag workshop 3: "Hulpverlening in verontrustende situaties: hoe krijgen ouders en minderjarigen een stem in het debat?"	109
3.4. Verslag workshop 4: "Een realistisch en uitdagend toekomstbeeld van participatie in IJH.", via de methodiek van Appreciative Inquiry of het Waarderend Onderzoek.....	111
3.5. Verslag workshop 5: "Zorg dragen voor cliëntvertegenwoordigers in beleids- processen.", via de methodiek van het World Café.....	112
4. EEN EXTERNE EXPERT AAN HET WOORD, "CLIËNTPARTICIPATIE IN DE JEUGDHULP- VERLENING ADDERTJES ONDER HET HULPVERLENINGSGRAS", DOOR DANY BAERT, DIRECTEUR VAN DE INTERACTIE-ACADEMIE VZW	117
5. CONCLUSIE, DOOR JEAN-PIERRE VANHEE, PROJECTLEIDER INTEGRALE JEUGDHULP	125

6. BIJLAGEN127

- 6.1. Bijlage 1: “Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp, deel 1, een regionale procesbeschrijving met accent op cliëntvertegenwoordiging”, rapport door Valérie Carrette, kenniscentrum van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 127
- 6.1.bis Bijlage 1 bis “Cliëntparticipatie in de regio's Integrale Jeugdhulp”
Een stand van zaken in 27 slides. 127
- 6.2. Bijlage 2 met betrekking tot workshop 1: informatie over ROPPOV
(Regionaal OverlegPlatform Participatie Oost- Vlaanderen) 127
- 6.3. Bijlage 3 met betrekking tot workshop 2: informatie over het VGPH
(Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap) 136
- 6.4. Bijlage 4 met betrekking tot workshop 3: informatie met betrekking tot het proces van de inbreng van de stem van de cliënt binnen het thema
“verontrustende situaties”, in de regio's IJH Antwerpen en Oost-Vlaanderen 139
- 6.5. Bijlage 5 met betrekking tot workshop 4: informatie over de methodiek:
Appreciative Inquiry of Waarderend Onderzoek..... 151
- 6.6. Bijlage 6 met betrekking tot workshop 5: informatie met betrekking tot de
“Art of Hosting” en de methodiek “World Café” 152

1. INLEIDING

Cliëntparticipatie in de jeugdhulp is een Vlaamse opdracht. Het decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp stelt dat “de jeugdhulp zich voltrekt in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt”. Dit gebeurt onder meer door het inbrengen van het perspectief van de cliënt in het beleid.

In de regio's Integrale Jeugdhulp werd de voorbije vier jaar getimmerd aan de weg. Cliënten zijn intussen in elke regio vertegenwoordigd in de Regionale Stuurgroepen Integrale Jeugdhulp. Elke regio schreef voor het regionaal beleidsplan een visietekst over participatieve hulpverlening. De regio's namen verschillende initiatieven ten einde de stem van de cliënt duidelijker te laten weerklinken. Dit leidde tot samenwerking in reflectiegroepen, denktanken, netwerkstuurgroepen, tot focusdagen en ook tot producten, namelijk adviezen van cliënten met betrekking tot de hulpverlening.

Er werd beslist om een studiedag te organiseren over het thema. Doel hiervan was om een kritische reflectie op gang te brengen met betrekking tot de participatie van de cliënt aan de integrale jeugdhulp in de periode 2005 – 2008. De denkdag stond open voor al wie geïnteresseerd is in cliëntparticipatie en kende een grote deelname met zo'n 200 geïnteresseerden.

In de voormiddag kwamen een aantal sprekers aan bod die een stand van zaken en een evaluatie brachten over het thema vanuit het oogpunt van onderzoeker. De kritische reflectie in de voormiddag vertrok vanuit een inventaris over wat in die periode in de regio's gerealiseerd is op het vlak van cliëntparticipatie. Deze analyse werd gebracht door de heer Jean-Pierre Vanhee, projectleider van integrale jeugdhulp. Hierna kwamen een aantal experts, buiten integrale jeugdhulp, aan het woord om te reflecteren op deze realisatie en op het proces dat in de regio's integrale jeugdhulp werd gelopen. Mevrouw Valerie Carrette, wetenschappelijk medewerkster van het kenniscentrum Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de heer Rudi Roose, doctor-assistent van de Vakgroep Sociale Agogiek aan de Universiteit van Gent en docent aan de Vakgroep Criminologie VUB, brachten hun kijk op hetgeen de regio's gedaan hebben met het oog op cliëntparticipatie aan het beleid en kwamen tot een evaluatie hiervan.

In de namiddag werden vijf workshops ingericht, waarin de deelnemer zelf zijn of haar ervaring en overtuiging kwijt kon. De workshops vertrokken vanuit een specifieke inhoudelijke invalshoek en sommige hanteerden hierbij zelf ook een bepaalde participatiemethodiek om deze aan den lijve te ondervinden. Met de studiedag werd er niet enkel naar gestreefd om het verleden te evalueren, maar zeker ook om te komen tot aanbevelingen voor de toekomst. De centrale vraag die hierbij gehanteerd werd was: “Hoe kunnen we wat we nu al doen verbeteren?”.

De volgende workshops vonden plaats op de studiedag;

- “De oudergroepen van vzw Roppov: ouders praten mee over de hulpverlening.”, begeleid door mevrouw Ingrid Crabbe, coördinator Roppov (Regionaal OverlegPlatform Participatie Oost-Vlaanderen).
- “Een meer vraaggestuurde zorg, enkel een wens of ook werkelijkheid?”, ervaringsdeskundigen in de provinciale ROG-stuurgroepen in de gehandicaptensector wegen, via rechtstreekse cliëntpar-

ticipatie, op actuele besluitvormingsprocessen.”, begeleid door mevrouw Tia De Wannemaeker, coördinator Vlaams-Brabant en Brussel van het VGPH (Vlaams Gebruikersplatform voor Personen met een Handicap), in samenwerking met ervaringsdeskundigen uit gebruikersverenigingen.

- “Hulpverlening in verontrustende situaties: hoe krijgen ouders en minderjarigen een stem in het debat?”, twee praktijkvoorbeelden, gebracht door mevrouw Christel Augustijnen, ervaringsdeskundige in de armoede, vertegenwoordiger van ouders in de regionale stuurgroep Integrale Jeugdhulp Antwerpen en door de heer Jan Naert, beleidsmedewerker VZW Jong (Jeugdwelzijnswerk Gent), vertegenwoordiger van minderjarigen in de regionale stuurgroep IJH Oost-Vlaanderen en voorzitter van de reflectiegroep minderjarigen Oost-Vlaanderen.
- “Een realistisch en uitdagend toekomstbeeld van participatie in Integrale Jeugdhulp.”, via de methodiek van Appreciative Inquiry of het Waarderend Onderzoek, begeleid door de heer Kurt De Backer, stafmedewerker bij de OSBJ (Ondersteuningsstructuur Bijzondere Jeugdzorg) en de laatste 10 jaar verantwoordelijk voor verschillende participatieprojecten in het jeugdwerk en de jeugdzorg.
- “Zorg dragen voor cliëntvertegenwoordiging in beleidsprocessen.”, via de methodiek van het World Café, begeleid door mevrouw Ria Baeck en de heer Rik Verschuere van Buiten-kans.

In deze publicatie wordt zowel de inhoud van de lezingen van de voormiddag als die van de workshops gebundeld. De verslagen van de workshops focussen op het aangeven van aanbevelingen aan het beleid om cliëntparticipatie nog beter waar te maken in de toekomst. De publicatie eindigt met een conclusie en met een aantal voor de lezer interessante bijlagen. In de conclusie geeft de projectleider van integrale jeugdhulp de lezer nog mee dat de meest aangewezen beleidsaanbevelingen die op de studiedag werden vermeld of daar tot stand kwamen, zullen worden meegenomen in een beleidsnota voor het Managementcomité Integrale Jeugdhulp rond cliëntparticipatie voor de periode vanaf 2010.

In de hoop dat dit een leerrijke en inspirerende bron van informatie moge zijn, danken wij nogmaals al de vrijwilligers en medewerkers die hebben bijgedragen tot de totstandkoming van de studiedag en dus ook van deze publicatie.

2. INHOUD STUDIEDAG VOORMIDDAG

2.1. “Cliëntparticipatie in de regio's integrale jeugdhulp, een stand van zaken.”, door Jean- Pierre Vanhee, projectleider integrale jeugdhulp

Puttend uit het voortreffelijk overzicht dat Valerie Carrette over de cliëntvertegenwoordiging in de regio's integrale jeugdhulp maakte, bracht Jean-Pierre Vanhee een beschrijvende presentatie van de huidige stand van zaken. De studie van Valerie Carrette wordt overigens als bijlage onder de vorm van een CD toegevoegd aan dit verslagboek. Het draagt de naam: “Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de Integrale jeugdhulp”, deel 1, een regionale procesbeschrijving met accent op cliëntvertegenwoordiging. KC rapport 2009. De lezer die in de presentatie van Jean-Pierre Vanhee geïnteresseerd is vindt, haar terug op de dezelfde CD als bijlage 1 bis.

2.2. “Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp, deel 2 evaluatierapport.”, door Valérie Carrette, wetenschappelijk medewerkster bij het kenniscentrum van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid

- 1 INLEIDING
- 2 ONDERZOEKSVERLOOP EN -METHODOLOGIE
 - 2.1. Procesbeschrijving
 - 2.2. Evaluatie
 - 2.2.1. Opzet
 - 2.2.2. Methode
 - 2.3. Studiedag
- 3 CLIËNTVERTEGENWOORDIGING IN DE REGIONALE STUURGROEP
 - 3.1 Cliëntvertegenwoordigers gezocht
 - 3.1.1 Een (blijvend) moeizaam proces
 - 3.1.2 Profiel van de cliëntvertegenwoordigers
 - 3.1.3 Bronnen van engagement
 - 3.1.4 Redenen van afhaken
 - 3.2 Naar een evenwichtige vertegenwoordiging in de regionale stuurgroep
 - 3.2.1 Een verdubbeling
 - 3.2.2 Een extra doelgroepvertegenwoordiger
 - 3.2.3 Een evenredige verdeling met inbegrip van hulpverleners
 - 3.3 Opdracht van cliëntvertegenwoordigers
 - 3.3.1 Bijzondere bewakers en / of vertegenwoordigers van het cliëntperspectief
 - 3.3.2 Verantwoordelijkheid van alle stuurgroepleden?!
 - 3.3.3 Betekenis van een 'bevoorrecht' partnerschap in de regionale stuurgroep
 - 3.4 Het cliëntperspectief
 - 3.5 Ondersteuning gevraagd
 - 3.5.1 Een verantwoordelijkheid van beleidsmedewerkers en stafmedewerkers
 - 3.5.2 (Maandelijkse) samenkomen van het participatieorgaan
 - 3.5.3 Specifieke ondersteuningsvragen

- 4 REGIONALE PARTICIPATIEORGANEN**
 - 4.1** Beknopt overzicht van de participatieorganen in de regio's
 - 4.2** Zoektocht naar cliëntvertegenwoordigers en samenstelling
 - 4.2.1 *Minderjarigen en ouders: samen of apart?*
 - 4.2.2 *Aard van vertegenwoordiging*
 - 4.2.3 *Representatieve diversiteit*
 - 4.3** Oriëntatie van de participatieorganen en van het cliëntperspectief
 - 4.4** Het engagement van cliëntvertegenwoordigers
 - 4.4.1 *Aspecten van verbinding en uitdaging*
 - 4.4.2 *Capaciteit en ondersteuning*
 - 4.4.3 *Samenvattend*
 - 4.5** De constructie van het cliëntperspectief
- 5 VAN MEEWETEN NAAR MEEBESLISSEN: EEN PROCESSIE VAN ECHTERNACH?**
 - 5.1** Meeweten
 - 5.2** Meedenken
 - 5.2.1 *Vanuit een nauwe aansluiting met het cliëntperspectief*
 - 5.2.2 *Grenzen aan meedenken? Is er ruimte voor het buitenperspectief?*
 - 5.3** Meebeslissen
 - 5.3.1 *Regionale stuurgroep*
 - 5.3.2 *Netwerkstuurgroepen: impact van adviesverlening op besluitvorming*
 - 5.4** Verandert er iets? De (on)zichtbare effecten van structurele cliëntparticipatie
 - 5.4.1 *Effect op de werkvloer*
 - 5.4.2 *Effect van participatie op de cliëntvertegenwoordiger*
 - 5.5** Terugkoppeling
- 6 PROCESBEGELEIDERS**
 - 6.1** Ondersteunende verantwoordelijkheid
 - 6.2** Kwaliteiten van een procesbegeleider
 - 6.3** Continuïteit
 - 6.4** Tijd, ruimte en middelen
- 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*
 - 7.1.2 *Cliëntvertegenwoordiging in de netwerkstuurgroepen*
 - 7.1.3 *Voortgang en oriëntatie van participatieorganen*
 - 7.2** Structurele participatie als een basisattitude van beleid
 - 7.3** Structurele participatie als een planmatige inbedding in beleidsprocessen
 - 7.4** Structurele participatie als een structurele inbedding van het cliëntperspectief in besluitvormingsprocessen
 - 7.5** Structurele cliëntparticipatie vereist een wisselwerking tussen micro-, meso- en macroniveau.
- 8 STRUCTURELE CLIËNTPARTICIPATIE: VASTSTELLINGEN EN REFLECTIES**
 - 8.1** Structurele inbedding van cliëntparticipatie
 - 8.1.1 *Cliëntvertegenwoordiging*
 - 8.1.2 *Cliënttoets*
 - 8.1.3 *Instrumentele participatie?*
 - 8.2** Diversiteit en differentiële participatie

8.3 Op zoek naar authenticiteit van het cliëntperspectief.

8.3.1 Rechtstreekse en intermediaire vertegenwoordiging

8.3.2 Raadplegen van cliënten

8.3.3 Betekenisvol onderscheid tussen het cliëntperspectief en de cliënt?

8.4 Statuut van participatie

8.5 Inhoudelijk debat over 'de essentie' en confronterende perspectieven

8.6 Terugkoppeling

8.7 Structurele participatie als participatieve beleidsruimte

9 BIBLIOGRAFIE

1. INLEIDING

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 kind-effectrapport 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/jeugdhulp/02_wat_is_ijh/regelgeving/decreet_stuk2056/stuk2056-bijlage-ker.pdf

2. ONDERZOEKSVERLOOP EN -METHODOLOGIE

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 tijdsbestek van drie maanden (september tot november 2008)³ voor het uitvoeren van de evaluatiegesprekken, werden 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

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.

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

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 groeps-gesprek. 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 wordt gemaakt 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

Respondenten	Methode	Aantal personen
Stafmedewerkers 'participatie' (procesbegeleiders) ⁵	individueel evaluatiegesprek	7
Leden participatieorganen ⁶ • Reflectiegroepen minderjarigen en ouders (OVL) • Reflectiegroepen minderjarigen en ouders (WVL) • Denktank (Antwerpen) • Limburgs Cliëntenplatform (Limburg) • Overleg van cliëntvertegenwoordigers (Vlaams-Brabant)	groeps-gesprek	4 + 9 2 + 5 1 8 4
• Cliëntvertegenwoordigers in de regionale stuurgroep	individueel gesprek / duo groeps-gesprek	21 ⁷

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.

5 In de regio West-Vlaanderen zijn er twee procesbegeleiders van de reflectiegroepen (beide stafmedewerkers in het regioteam), maar één stafmedewerker die 'participatie' als thema in zijn takenpakket heeft (stafmedewerker 'participatie').

6 In Brussel was er op het moment van de evaluatie geen participatieorgaan in werking.

7 De leden van het overleg van cliëntvertegenwoordigers zijn hier niet opnieuw in opgenomen omdat met hen geen apart gesprek is gevoerd.

Als leidraad voor de gesprekken met de cliëntvertegenwoordigers werden de participatiedriehoek en de reflectiekaders (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 & Waegel, 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 & Waegel 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 procesbegeleiders 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 & Waegel, 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. CLIËNTVERTEGENWOORDIGING IN DE REGIONALE STUURGROEP

3.1. Cliëntvertegenwoordigers gezocht

3.1.1. Een (blijvend) moeizaam proces⁸

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 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 cliëntvertegenwoordi-

⁸ 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.

ger 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 evaluatiemomenten⁹ bijkomende kenmerken - vooral vaardigheden - die relevant zijn om de 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)

⁹ Zowel tijdens tussentijdse evaluatiemomenten in de participatieorganen (zie Carrette, 2009) als tijdens voorliggend evaluatieonderzoek.

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 inhouden kunnen verwerken om in een beleidsdiscussie te kunnen meedenken. Ten vierde moet een cliëntvertegenwoordiger mondig zijn en kunnen omgaan met opmerkingen van andere stuur-groepleden.

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 stuurgroep, wat het voor nieuwe cliëntvertegenwoordigers zeer moeilijk maakt in het proces in te stappen.

Een cliëntvertegenwoordiger in de regionale stuurgroep 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 'intermediarissen 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. 'Intermediarissen' 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 verwachten 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. (Cliënt-vertegenwoordiger)

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 2^e cliëntvertegenwoordiger van ouders aan haar zijde te hebben, omwille van het overwicht 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)

De mogelijkheid tot een verdubbeling 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 cliëntverte-

genwoordigers 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 gehandicapten-sector 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 aansloot 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 stem-pel 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 bevraagd 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 vertegenwoordigen¹⁰ of dit als uitdrukkelijke opdracht¹¹ 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)

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 ver

10 Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen

11 Brussel, Limburg

antwoordelijkheid 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 cliëntvertegenwoordigers 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 groei-proces 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. Excuustruus (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)

Spreeken 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)

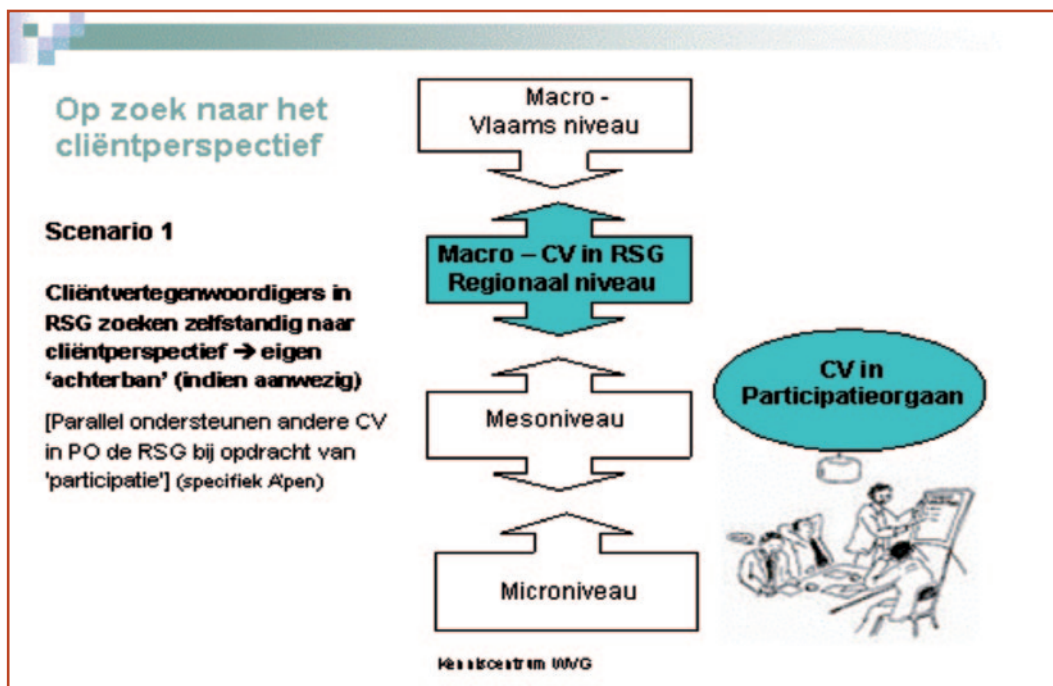
Er zijn heel wat cliëntvertegenwoordigers die het gevoel hebben dat zij gehoord worden over die thema's die binnen het (afgesproken) kader van integrale jeugdhulp passen, maar niet over andere thema's die ook van belang zijn voor de mensen waarmee zij werken.

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).

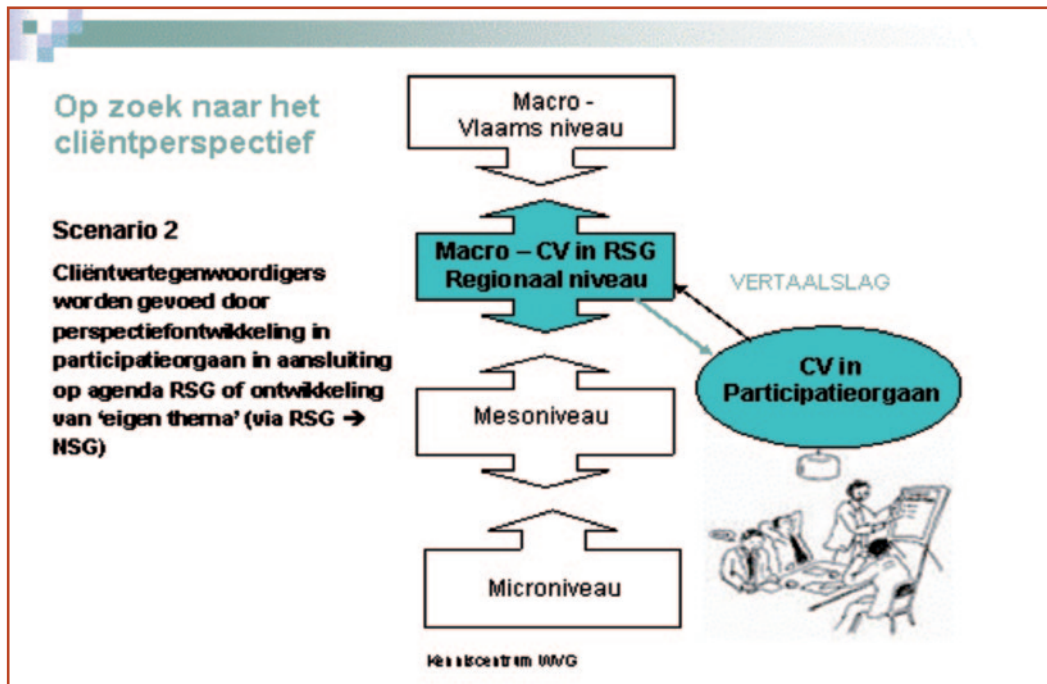
3.4. Het cliëntperspectief

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 cliëntvertegenwoordigers 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 cliëntvertegenwoordigers 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 cliëntperspectief. In de regio Brussel was er anno 2008 geen participatieorgaan meer in werking, waardoor dit niet geldt voor de (enige) cliëntvertegenwoordiger. 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 evidentier 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 afdreftsen. (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 bevraagt 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 de regio 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 bijvoor-

beeld 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 moed ontbreekt 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 toeliders, 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 onder-

steunt 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 vertegenwoordigers 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 (zie ook verder).

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 zitten als cliëntvertegenwoordiger en tegelijk coördinator zijn 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 'intermediaren' 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 IJH 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 'intermediar'. Dit wordt versterkt als de cliëntverte-

genwoordiger 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 intermediären 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 moeilijk 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 'intermediären' 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 jeugd-

hulp 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:

Rond de kerngroep van cliëntvertegenwoordigers wordt een (virtueel) netwerk uitgebouwd van organisaties die werken rond cliëntparticipatie. Die organisaties kunnen over inhoudelijke en methodische expertise beschikken om cliënten te bevragen, maar kunnen ook zelfhulpgroepen, oudergroepen, moedergroepen, ... zijn die reflecties geven op bepaalde thema's. De thema's zullen in wederzijds overleg worden bepaald op de netwerkstuurgroepen rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en crisisjeugdhulp en op de regionale stuurgroep. Per thema worden mensen en organisaties samengebracht om acties uit te werken. Het is de bedoeling die organisaties ad hoc aan te spreken om een input te geven rond een bepaald thema (bv. toegankelijkheid, maatschappelijke noodzaak, ...) 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 aanspreekbare 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 opnamen 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)

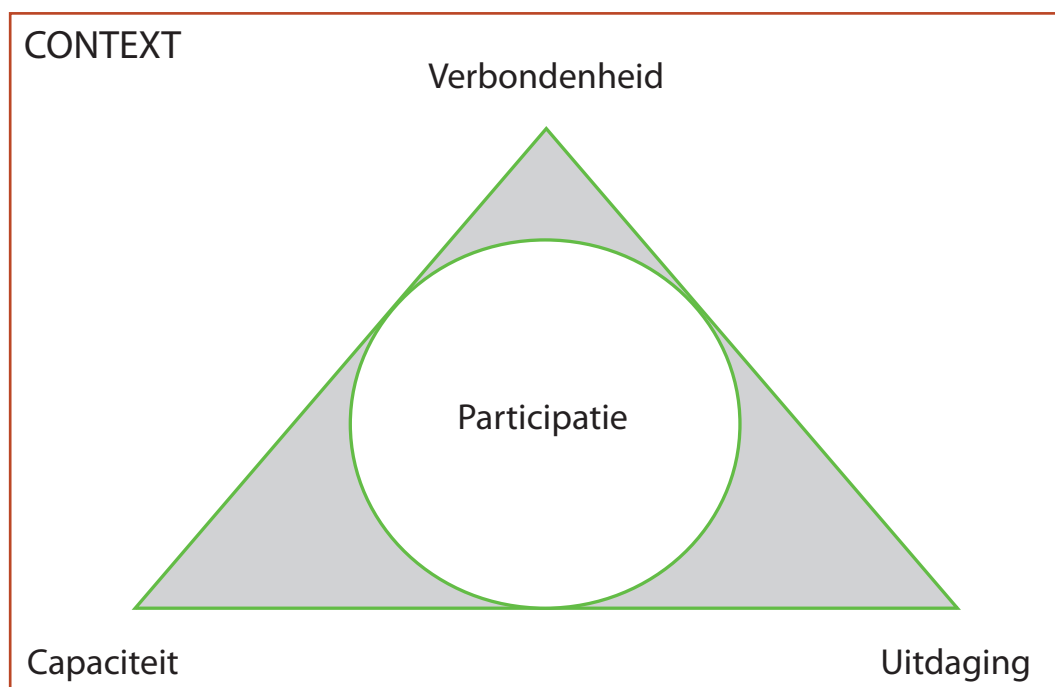
Waar de participatieorganen georiënteerd zijn naar de opdrachten van de netwerken, waren cliëntvertegenwoordigers tijdens de evaluatie minder uitdrukkelijk in het herbenoemen van die signalen. Niettemin, geven ook zij aan dat veel van die belemmeringen binnen de integrale jeugdhulp nog bestaan én dat 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 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.



Voldoende 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 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 RSG 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 vertrouwdsheid 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 signaallijst,...). 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 ('intermediaren') 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 overhaaste 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 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 zeer waarschijnlijk 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 verleden) 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 in 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 recupuren, 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 regionale stuurgroep komen, overdag zodat ze geen verlof meer moeten nemen. (Stafmedewerker)

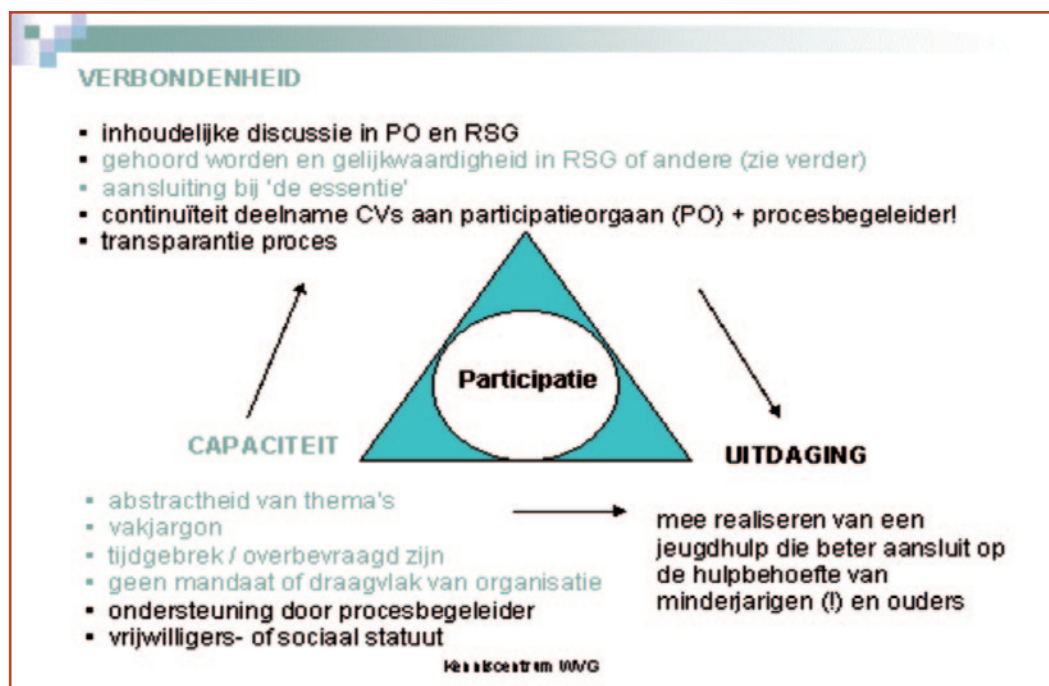
Intussen werd op Vlaams niveau de vraag naar een vrijwilligersstatuut gehoord en verder uitgewerkt.

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 recruitersacties werden de participatieorganen aangevuld met nieuwe cliëntvertegenwoordigers. Dit leidt tot accordeoneffecten¹². 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.



¹² waarbij op bepaalde momenten heel wat cliëntvertegenwoordigers afhaken en nieuwe cliëntvertegenwoordigers – ten gevolge van nieuwe 'recruteringsinspanningen' – 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'

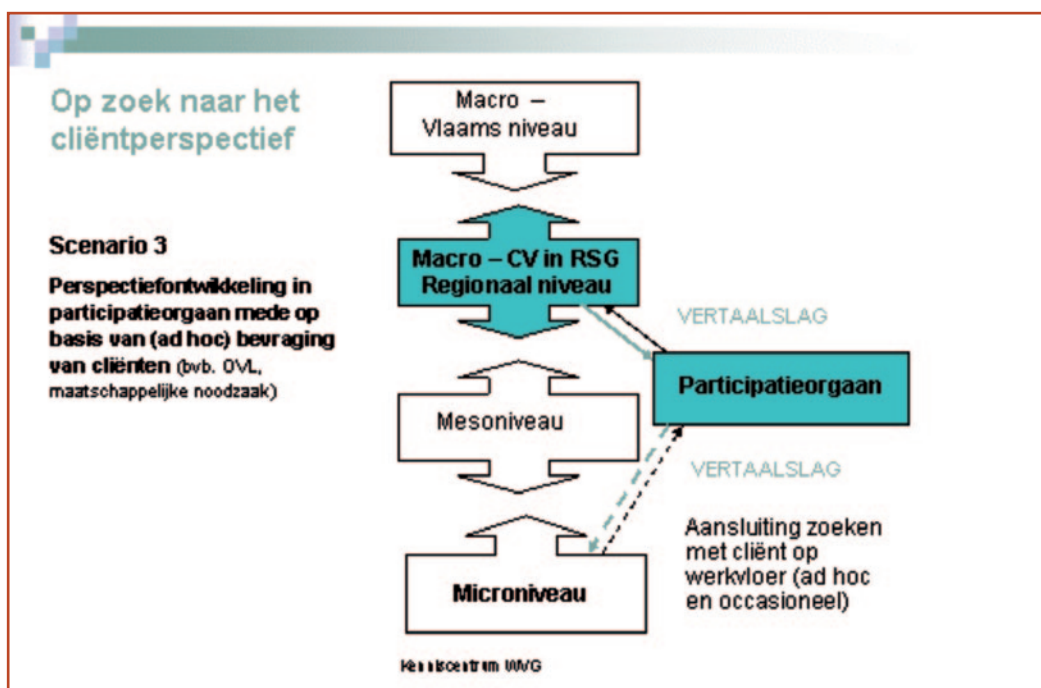
Het ontwikkelen van een cliëntperspectief in en door de participatieorganen gebeurt op verschillende manieren, ook binnen één regio. We kunnen grosso modo 5 scenario's onderscheiden. In een eerste scenario wordt het cliëntperspectief geformuleerd op basis van de (eigen) ervaringen en expertise van de 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 2008¹³). 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 in-

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

leiding 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)



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 vastgeroeste 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 PROCESSIE 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

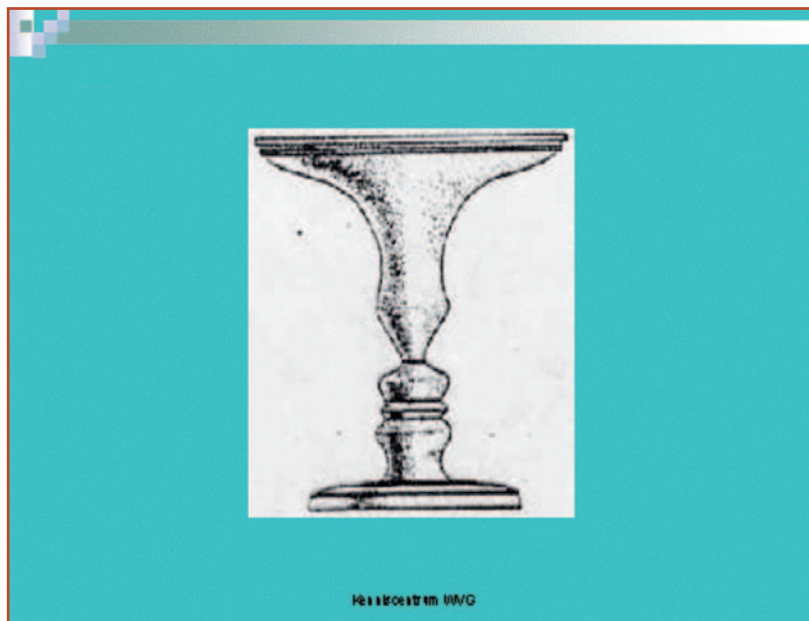
Om bij een raadpleging of vraag naar advies als cliëntvertegenwoordiger te kunnen meedenken, vinden de cliëntvertegenwoordigers het noodzakelijk om voldoende geïnformeerd te worden over de contouren en het beleidskader dat al bestaat (meeweten) enerzijds. Anderzijds vinden meerdere cliëntvertegenwoordigers 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 bevraagt: *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 betekenen, 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 netwerk-stuurgroepen), 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

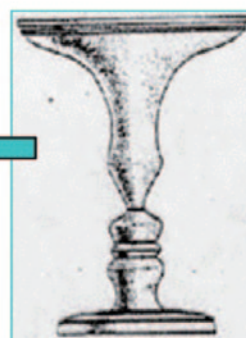
Reisicoortm WVG

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 **bevraagt de grenzen** van participatie en in bepaalde gevallen van integrale jeugdhulp zelf (**bevraagt 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?"



Reisicoortm WVG

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.

5.2.2.2. 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)

5.2.2.3. 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)

5.2.2.4. 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 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)?

5.2.2.5. 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 betekenisaders 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.

5.2.2.6. 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 fundamenteën 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 RSG 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 aanbrengen 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 me 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 CV, 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 cliëntvertegenwoordigers 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 gebeurd. Er komen van de NSG 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 onderdirecteuren, 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'¹⁴ 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 bevestigt 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?

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

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 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 doorgeven aan nieuwe werknemers. Ik heb dat ook aan de oudergroep teruggekoppeld. (Cliëntvertegenwoordiger)

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 bevraagd 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 NSG en de processen die de NSG 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 RSG 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. PROCESBEGELEIDERS

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.

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)

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 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 IJH. 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 personeelsswissels. In verschillende regio's was er een opeenvolging 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. 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).

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 VT geven. Dat wordt niet voldoende gezien. Ik ben er niet van overtuigd, dat ik in een hogere versnelling had kunnen schakelen. (Stafmedewerker)

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 basishouding 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 vind, 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 kind-effectrapport, 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 hypothekeerend 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 wordt ook vaak gereflecteerd in de 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 meetrekken 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 Vlaamse 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 stamien 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 beleidvoering 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 gezichtspunten 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. 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 participatie

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 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 onbekwaamheidargument. 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 intermediaren). 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')¹⁵. Dit staat in een spanningsveld met de nadruk die in een aantal regio's (tegelijkertijd) 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. 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 'intermediairen' (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 hulpverlenersperspectief 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

15 Enerzijds 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 eclectische 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.

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 worden¹⁶. 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.

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 nuanceringsinhoudt en dat ‘oplossingsstrategieën’ aanreikt die nauw(er)

¹⁶ 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)

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 door-drongen 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, wordt 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 'buitenspectief' 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 verzwakken¹⁷. 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)¹⁸.

17 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, ...

18 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 allerlei 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

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’.

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

bovenhand. Dergelijke systemen stoten eerder af (mensen geraken gedemotiveerd, want herkennen zich niet meer in de oorspronkelijke bedoeling en betekenis en verliezen hun verbondenheid).

bij de ontwikkeling van een cliëntperspectief. De stafmedewerkers vragen daartoe meer tijd en meer middelen om op 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 beleidprincipe 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 beleidprincipe' (instrument) en 'participatie als een burgerschaprecht' (uitgangspunt).

Een beleid dat participatie als een beleidprincipe 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.

Beleid 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 (Pröpper & 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 stallen 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. & Waeghe, H. (2001), Kwalitatief onderzoek en dataverzameling door open interviews. In: Billiet, J. & Waeghe, 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. KULeuven.
- 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-metstrook.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 kinderp participatie*. 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 Sikkell.
- Van Reybrouck, D. (2008), *Pleidooi voor populisme*, Amsterdam, Querido.
- Wildemeersch, D., F. Berkens (1997), Leren is participeren, *Vorming*, 12, 3, pp. 161-171.

2.3. “Participatie. We kijken wel maar zien we iets?”, door Rudi Roose, doctor-assistent van de Universiteit Gent en docent aan de Vrije Universiteit Brussel

1. INLEIDING
2. STRUCTURELE PARTICIPATIE IN DE INTEGRALE JEUGDHULP
3. WAT IS STRUCTUREEL IN STRUCTURELE PARTICIPATIE?
 - 3.1. Verschillende opvattingen over participatie
 - 3.1.1. Participatie als instrument
 - 3.1.2. Participatie als uitgangspunt
 - 3.1.3. Een voorbeeldje
 - 3.2. Is structurele participatie structureel?
4. WAT IS DE BETEKENIS VAN VERTEGENWOORDIGING?
5. EEN PARTICIPATIEVE BASISHOUDING
6. BESLUIT

1. INLEIDING

Structurele participatie krijgt veel aandacht in de ontwikkeling van de integrale jeugdhulp. Deze ontwikkeling naar structurele participatie werd op vraag van het beleidsondersteuningsteam integrale jeugdhulp geëvalueerd door het Kenniscentrum Welzijn, Volkgezondheid en Gezin (Carrette, 2009). In deze bijdrage gaan we naar aanleiding van het eerste evaluatierapport in op een aantal reflecties over de benadering van structurele participatie in de integrale jeugdhulp.

2. STRUCTURELE PARTICIPATIE IN DE INTEGRALE JEUGDHULP

We zien in het rapport van Valérie Carrette dat in de praktijk van de integrale jeugdhulp veel inspanningen geleverd worden om de stem van kinderen en ouders in het beleid aan bod te laten komen. Tevens zien we dat dit allerm minst evident is. Structurele participatie, zoals opgevat in het kader van de integrale jeugdhulp, wordt gekenmerkt door complexe structuren: we zien niet alleen een complexiteit van werkgroepen, denktanken, reflectiegroepen,... maar ook de zoektocht naar geschikte vertegenwoordiging en het realiseren van een werkelijke meerwaarde van deze vertegenwoordiging vraagt veel inspanningen van alle betrokken actoren.

Of deze inspanningen ook werkelijk een meerwaarde bieden voor kinderen en ouders is op basis van het rapport nog niet duidelijk en we kunnen dan ook geen uitspraken doen over het al dan niet werkelijk participatieve karakter van deze ontwikkelingen. We kunnen wel een aantal reflecties maken bij de processen die werken ontwikkeld voor het realiseren van een structurele participatie in de integrale jeugdhulp. We gaan daarbij in op de volgende vragen:

Wat is structureel in structurele participatie?

Wat is de betekenis van vertegenwoordiging?

Wat is de link tussen structurele participatie en de participatieve basishouding?

Wat is de link tussen de inspanningen voor het realiseren van structurele participatie en de stelling dat participatief werken steeds moeilijker wordt?

Wat is de betekenis van het perspectief van de cliënt?

3. WAT IS STRUCTUREEL IN STRUCTURELE PARTICIPATIE?

3.1. Verschillende opvattingen over participatie

De ontwikkeling naar structurele participatie roept de vraag op naar de betekenis van de notie structureel: wat is er met andere woorden structureel aan structurele participatie? Deze vraag verwijst naar de verschillende opvattingen die er bestaan over participatie. In vroegere publicaties (zie o.a. Roose, 2005; Carrette, 2004) maakten we reeds het onderscheid tussen participatie als instrument van de hulpverlening en participatie als uitgangspunt van de hulpverlening.

3.1.1. Participatie als instrument

Bij de benadering van participatie als instrument van de hulpverlening wordt het belang van participatie gezien in het realiseren van een meer efficiënte en effectieve hulpverlening. De idee is dat hulpverlening beter werkt als cliënten actief betrokken zijn en dat de doelstellingen van de hulpverlening beter kunnen worden gerealiseerd wanneer mensen actief betrokken zijn op het bepalen en uitvoeren van die doelstellingen.

Deze opvatting over participatie is allerminst nieuw. Reeds bij het ontstaan van de kinderbescherming – begin van de twintigste eeuw – staat de idee centraal dat vriendelijkheid beter werkt dan onvriendelijkheid: als je mensen het gevoel geeft dat ze iets te zeggen hebben, kom je veel verder dan wanneer ze de hulpverlening als dwingend ervaren. Het roept minder weerstand op en werkt pacificerend: mensen zijn minder geneigd dwars te liggen als ze het gevoel hebben dat hun stem ook wordt gehoord.

Deze benadering van participatie wordt als instrumenteel benoemd, omdat participatie een instrument is van de hulpverlening om de doelstellingen die door de hulpverlening worden vooropgesteld te realiseren, met de hulp van de cliënt. Je zou dus kunnen stellen dat het de cliënt is die de hulpverlening helpt om haar doelstellingen te realiseren.

Mensen kunnen daarbij louter het gevoel hebben iets te zeggen te hebben, terwijl ze in werkelijkheid geen enkele inspraak hebben, maar evengoed kunnen mensen werkelijk inspraak hebben, maar blijft de medezeggenschap beperkt tot die aspecten die door de hulpverlening naar voor worden geschoven en over die punten die door de hulpverlening worden gezien als bespreekbaar. Zo kan participatieve diagnostiek instrumenteel zijn, waar wordt uitgegaan van de idee dat er een probleem is of moet zijn (anders kom je toch niet met de hulpverlening in contact?) en dat er dus een oplos-

sing moet komen vanuit de hulpverlening. Participatie blijft dan beperkt tot inspraak over de aard van het probleem binnen de grenzen van de hulpverlening en de aard van de oplossing, eveneens binnen de grenzen van de hulpverlening.

In dergelijke benadering van participatie wordt eigenlijk een onderscheid geïnstalleerd tussen hulpverlening en participatie: eerst is er de hulpverlening en dan participatie aan deze hulpverlening (dan krijg je uitspraken als: we werken participatief als we daar tijd voor hebben,...). Het betreft participatie aan de hulpverlening in de plaats van participatieve hulpverlening (zie verder). De logica van de hulpverlening blijft hier echt het uitgangspunt: er zijn problemen, de hulpverlening moet deze aanpakken en de actieve betrokkenheid van de cliënt is daarbij gewenst. Een gevolg daarvan is mogelijk dat een gebrek aan actieve betrokkenheid van de cliënt als een probleem wordt gezien: een goede cliënt is een actieve cliënt! Vandaar ook de idee dat de cliënt moet leren participeren (tot en met de therapeutische notie dat men bijvoorbeeld mondiger wordt door participatie en dat participatie goed is voor de cliënt).

3.1.2. Participatie als uitgangspunt

Participatie als uitgangspunt van de hulpverlening verwijst naar een debat over participatieve hulpverlening in plaats van participatie aan de hulpverlening. Het verschil is dat participatie niet komt nadat de hulpverlening ontworpen is. De focus ligt niet op de actieve betrokkenheid van de cliënt aan de hulpverlening, maar ligt op de betekenis van de hulpverlening.

Niet-participatieve hulpverlening bestaat dan eigenlijk niet, gezien hulpverleners en kinderen en ouders onvermijdelijk interageren. Kinderen en ouders zijn er nu eenmaal – ook kleine kinderen, ook mensen met een handicap, ook kinderen en ouders die als lastig en/of passief worden gezien,... - en ze kunnen dus vanuit dit standpunt niet niet participeren. Het is eigenlijk de hulpverlening die participeert aan het leven van mensen: de hulpverlening komt tussen en definieert de situaties van mensen op een bepaalde manier. Cliënten kunnen hier dan weer op reageren, bijvoorbeeld door actieve deelname of door weerstand. Betrokkenheid op een manier die de hulpverlening als negatief ervaart, is immers ook een vorm van participatie. Weerstand leert ons iets over de betekenis van ons aanbod of de wijze waarop we dit realiseren. De nadruk ligt hier dus op het nadenken over de betekenis die hulpverlening al dan niet heeft in relatie tot de vragen en problemen waarmee ze wordt geconfronteerd. Hulpverlening kan ook als zinloos, als bedreigend, als onherkenbaar, als respectloos, ... worden ervaren. Hoe vreemd kan het bijvoorbeeld zijn voor iemand die in armoede leeft en dus geldgebrek heeft om te horen verkondigen dat de oplossing ligt in meer hulpverlening en bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning? Is het dan participatief dat we actieve betrokkenheid verwachten of betekent participatie vooral dat we leren zien dat dergelijke definities voor mensen mogelijk niet evident zijn?

Dit betekent dat participatie niet begint na de conceptualisatie van de hulpverlening en van de probleemdefinities waar de hulpverlening mee werkt, maar dat de uitgangspunten van de hulpverlening – inclusief de vraag of de verwachting van actieve betrokkenheid vanzelfsprekend is – zelf telkens mee worden bevraagd.

3.1.3. Een voorbeeldje

Ik probeer het onderscheid tussen beide benaderingen te verduidelijken met een voorbeeld. De jeugdhulpverlening komt in belangrijke mate tussen in situaties van armoede. Bij een benadering van participatie als instrument ligt de nadruk op de actieve betrokkenheid van mensen in armoede aan de hulpverlening. Dit vertaalt zich op het agogische niveau bijvoorbeeld in de aandacht voor maatzorg, specifiek afgestemd op mensen in armoedesituaties. Op organisatorisch niveau vertaalt zich dat in de aandacht voor de vertegenwoordiging van mensen in armoede in de discussies over de organisatie van de hulpverlening.

Op zich kunnen dit belangrijke elementen zijn voor een kwaliteitsvolle zorg, maar het debat blijft wel opgesloten in een zorglogica. Armoede wordt in deze logica in eerste instantie gezien als een specifieke context voor zorg, waardoor het politieke karakter van een probleem – namelijk processen van uitsluiting en ongelijke verdeling in de samenleving – naar de achtergrond verdwijnen.

Bij participatie als uitgangspunt wordt de vraag gesteld wat de betekenis is van de hulpverlening als interventie in een armoedeproblematiek: wat is de betekenis van het vertalen van een politiek probleem in een zorgprobleem, en hoe kan de hulpverlening hier mee omgaan? Dat betekent niet dat er per definitie geen hulpverlening kan of zou mogen zijn, maar wel dat een besef aanwezig is van deze specifieke probleemdefinitie en het feit dat andere definities mogelijk zijn. Een belangrijke vraag bij participatie aan de hulpverlening is dan niet in eerste instantie hoe mensen in armoede bijvoorbeeld actief kunnen betrokken zijn op de geboden opvoedingsondersteuning, maar wel of ze zich herkennen in de vertaling van hun situatie in een probleem van bijvoorbeeld opvoedingsgedrag. Oog voor deze politieke context betekent ook dat we ons de vraag stellen naar de betekenis van actieve participatie zelf: we stellen bijvoorbeeld vast dat de actieve betrokkenheid van mensen in armoede aan het beleid stijgt, maar ook de armoede stijgt: wat is dan de betekenis van participatie? Werkelijke participatie en empowerment zou dan ook kunnen liggen in het verwerpen van de traditionele hulpverleningslogica.

3.2. Is structurele participatie structureel?

Wat is de betekenis van deze verschillende benaderingen voor het debat over de integrale jeugdhulp? Structurele participatie wordt in het rapport benoemd als structurele garanties voor de participatie van minderjarigen en ouders in en aan de uitbouw van de jeugdhulp (Carrette, 2009). Het gaat om participatie van kinderen en ouders aan de beleidsstructuren van de integrale jeugdhulp. Het is duidelijk dat de opvatting over structurele participatie zoals deze in het rapport aan bod komt – deelname aan beleidsstructuren – slechts een fractie van het totale participatievraagstuk inhoudt. Het gaat – in het rapport alvast – om een sterke afgrenzing van de focus van participatie en om een zeer beperkte invulling van het begrip structureel. Dit betekent natuurlijk niet dat in de ontwikkeling van de integrale jeugdhulp geen aandacht zou gaan naar participatie op de andere niveaus van de hulpverlening. Het is belangrijk om in de praktijk van de integrale jeugdhulp deze verschillende niveaus niet los te zien van elkaar, al was het bijvoorbeeld maar omdat we weten dat mensen niet geïnteresseerd zijn zich te engageren op een abstract niveau, als ze het gevoel hebben geen zeggenschap te hebben over hun eigen concrete dagdagelijkse realiteit (zie bv. De Winter, 1995).

De notie structurele participatie verwijst in de integrale jeugdhulp dus naar een beperkt deel van het participatievraagstuk. Maar ook al is deze afgrenzing duidelijk, dit roept nog steeds de vraag op naar de invulling van de participatie aan de beleidsstructuren. We zien in het rapport dat de thema's waarop een appèl van kinderen en ouders tot participatie wordt gedaan, in belangrijke mate worden naar voor geschoven door de actoren van de integrale jeugdhulp zelf en dat de thema's worden bepaald door de structuren van de integrale jeugdhulp. We zien wel dat de vertegenwoordigers van de cliënten de thema's verruimen en zelf keuzes maken over de thema's waarover ze willen discussiëren, maar dit blijft gericht op de centrale thema's van de integrale jeugdhulp, bijvoorbeeld crisishulp of de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Waar is bijvoorbeeld het debat over armoede, over de ontwikkeling naar therapeutisering van de zorg, over de problematiek van preventieve hulpverlening en het risico op intrusief handelen, ... Bestaat er ruimte om deze ontgrenzende thema's binnen te brengen, of wordt verwacht dat men zich loyaal toont t.a.v. de hulpverleningslogica van de integrale jeugdhulp en dus meewerkt aan een zo goed mogelijke uitbouw van de vooruitgeschoven concepten?

In die zin is het de vraag in hoeverre de participatie werkelijk structureel is, m.a.w. in hoeverre de integrale jeugdhulp bereid is op haar kop te gaan staan en haar eigen uitgangspunten fundamenteel te (blijven) bevragen. Een vaststelling is bijvoorbeeld dat met de ontwikkeling naar de integrale jeugdhulpverlening de grenzen tussen de verschillende betrokken sectoren niet zijn vervaagd, maar net zijn toegenomen. Men legt wel bruggen tussen de sectoren, maar de sectoren zelf zijn nog nooit zo scherp geprofileerd. Eerder benoemden we dat als muren bouwen om dan te zeggen dat we over de muren moeten kijken (Roose, 2006). Houdt structurele participatie in het kader van integrale jeugdhulp dan de mogelijkheid in om ook die muren te bevragen of gaat het om het zo goed mogelijk bouwen van brugjes tussen die muren?

4. WAT IS DE BETEKENIS VAN VERTEGENWOORDIGING?

In de integrale jeugdhulpverlening wordt de participatie aan de beleidsstructuren gerealiseerd door een systeem van vertegenwoordiging. Het realiseren van deze vertegenwoordiging is geen evidentie.

Ten eerste blijkt het moeilijk om mensen te vinden die dit op structurele wijze willen en kunnen opnemen. Ten tweede blijft de vraag wie wie vertegenwoordigt. Het kind, de jongere, de persoon in armoede, de ouder, ... bestaat immers niet. Het perspectief van de cliënt is een fictie: er bestaan zeer veel verschillende perspectieven die nooit allemaal kunnen worden gevat door een vertegenwoordiger.

We zien dat deze vertegenwoordiging overwegend wordt opgenomen door intermediairen. Mensen vertegenwoordigen dus niet noodzakelijk hun eigen achterban, maar worden vertegenwoordigd door intermediairen die deskundig worden gezien in het inbrengen van het desbetreffende perspectief. We doen daarbij een aantal opmerkelijke vaststellingen. Zo wordt er in de discussie omtrent structurele participatie een onderscheid gemaakt tussen een voorveld van toeliders. Het jeugdwerk bijvoorbeeld wordt gezien als een voorveld van de jeugdhulp (dat dan het achterveld is?). Deze logica

sluit aan bij een preventielogica: de idee is dat het jeugdwerk moet vermijden dat men instroomt in de jeugdhulp, de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp moet vermijden dat men instroomt in de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp, enzovoort. We documenteerden reeds elders de problematiek van deze preventieve logica (Roose, 2006). Eén van deze problemen is dat cliënten die instromen in de (bijzondere) zorg zelf als bijzonder worden gezien: de preventieve werking is dan immers niet gelukt. Een probleem is ook dat bijvoorbeeld het jeugdwerk kan worden geïnstrumentaliseerd vanuit een zorglogica: de ruimte voor participatie zal binnen het jeugdwerk verminderen als men expliciet een doorsluisfunctie naar de zorg hanteert. Tezelfdertijd legitimeert men mogelijk dat het achterveld niet participatief is of moet zijn. Er wordt in het rapport immers ook verwezen naar participatieve diensten en niet participatieve diensten. Het jeugdwerk wordt bijvoorbeeld gezien als participatiever dan de jeugdzorg. Het voorveld wordt gezien als beter in staat om het perspectief van cliënten in te brengen. Naast de vraag of het jeugdwerk dan wel participatief zou zijn, erkennen we dus eigenlijk dat we in de zorg vaak niet in staat zouden zijn om het perspectief in te brengen van kinderen en ouders. Hoewel we als professionals dagdagelijks met deze mensen in contact komen en met hen werken, blijken we nood te hebben aan aparte specialisten die ons zeggen wat kinderen zinvol of belangrijk vinden. Eerder dan dit te problematiseren, denken we het op te lossen door vertegenwoordigers in te schakelen. Het gevaar bestaat natuurlijk dat we zo van de verantwoordelijkheid worden ontslaan om zelf dit perspectief te leren kennen.

Als motief om cliënten niet rechtstreeks te betrekken maar intermediairen in te schakelen, wordt ook verwezen naar het lastige karakter van de structurele participatie: er wordt bijvoorbeeld gesteld dat er te abstract wordt gewerkt en dat het dus veel te moeilijk is om cliënten te betrekken. Het zou tevens het proces teveel kunnen vertragen, enzovoort. Dit roept de vraag op in hoeverre men bereid is om dit participatiegebeuren serieus tenemen. Participatieve hulpverlening, in tegenstelling tot participatie aan de hulpverlening, maakt de hulpverlening immers niet makkelijker, maar moeilijker. Het gaat dan immers om fundamentele dialogische processen, waarbij gezocht wordt naar manieren om in communicatie te treden met de cliënten. Dit kan vragen naar andere manieren van werken en naar vertragende processen. Zijn we hiertoe bereid in de integrale jeugdhulp?

5. EEN PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

We zien de noodzaak aan een participatieve basishouding vaak terugkeren in het debat over integrale jeugdhulp. Dit is belangrijk om structurele participatie niet te laten verstarren tot een louter formeel gebeuren of om de verantwoordelijkheid van participatie niet af te schuiven op één participatieambtenaar. Het geeft aan dat participatie een verantwoordelijkheid is van iedereen. Een participatieve basishouding binnen de structuren van integrale jeugdhulp is dus belangrijk, maar dit betekent nog niet dat participatieve structuren worden gerealiseerd. Een belangrijke vraag blijft of de wijze waarop de integrale jeugdhulp wordt opgezet herkenbaar is voor mensen. Integrale jeugdhulp verwijst naar een betere afstemming van de diverse sectoren op elkaar. We zien echter in de loop der jaren op een aantal vlakken ook een verstarring van de sectoren. Cliënten verwijzen naar het belang van een ontgrenzende hulpverlening, waarbij hulpverleners aanspreekbaar zijn op een diversiteit van problemen, maar tevens niet per definitie gericht zijn op oplossingsgerichte interventies. Als belangrijk kenmerk van participatieve hulpverlening wordt verwezen naar de bereidheid en moge-

lijkheid van hulpverlening om 'out of the box' te denken en te werken, in plaats van te vertrekken van voorgestructureerde probleemdefinities en antwoorden. Vraag is in hoeverre dit wordt gerealiseerd binnen de integrale jeugdhulp en of en in welke mate de betrokken actoren bereid zijn om hun werking fundamenteel te herdenken. Dit houdt bijvoorbeeld in dat actoren binnen de jeugdzorg ook open staan voor andere perspectieven op de problemen waarmee ze worden geconfronteerd dan opvoedingsproblemen. Problemen kunnen bijvoorbeeld ook als culturele problemen worden gezien of als samenlevingsproblemen, enzovoort. Uiteindelijk houdt dit zelfs de bereidheid in om investeringen in de eigen werking, de eigen sector, het eigen, aanbod, ... minder prioritair te zien dan de ondersteuning van andere activiteiten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat actoren binnen de bijzondere jeugdzorg een pleidooi houden om minder te investeren in de eigen sector, maar om te zoeken naar andere ondersteuningsmogelijkheden, bijvoorbeeld meer gericht op directe armoedebestrijding of op samenlevingsopbouw.

Aandacht voor participatie in een moeilijke context?

Er gaat veel aandacht naar participatie, naar het realiseren van betrokkenheid van cliënten, naar de noodzaak aan dialoog, enzovoort. Tezelfdertijd wordt door hulpverleners aangegeven dat de ruimte voor deze dialoog niet evident is. Er moet immers worden gewerkt in een context waarin de nadruk steeds meer ligt op management, op protocollisering, op verantwoording van resultaten, op evidence based werken, enzovoort. Al deze elementen verwijzen naar voorspelbaarheid, terwijl een participatieve hulpverlening ruimte voor onvoorspelbaarheid en onzekerheid vraagt. Het is onduidelijk hoe praktijkwerkers hier in het dagdagelijkse handelen hun weg in vinden, maar duidelijk is dat het realiseren van een participatieve hulpverlening geen sinecure is. We hebben bijvoorbeeld zeer veel aandacht voor kinderen, jongeren, mensen in armoede, ... maar deze aandacht is vaak geplaatst binnen een preventieve logica, gericht op het tijdig diagnosticeren en voorkomen van problemen. Zo zien we in het rapport van Valérie Carrette ook staan dat de school gezien wordt als een detectieplaats van problemen. Deze preventielogica – vaak ingevuld als een detectivelogica – is problematisch omdat preventie als uitgangspunt op gespannen voet staat met een dialogisch uitgangspunt: je kunt niet luisteren en er reeds vanuit gaan dat je iets moet voorkomen op hetzelfde moment. Op die manier wordt dat luisteren reeds ingekleurd door een beheersingsgerichte logica en verdwijnt de ruimte om te zien wat er echt gebeurt. Vandaar de idee dat we actueel zeer veel kijken naar mensen, maar mogelijks weinig zien wat er werkelijk gebeurt, gezien we reeds vertrekken vanuit de idee dat er een probleem moet worden opgelost.

Het perspectief van de cliënt

In een participatieve hulpverlening staat het perspectief van kinderen, jongeren en ouders centraal. We stelden reeds eerder dat veel verschillende perspectieven bestaan. Dit betekent echter niet dat we geen informatie hebben over wat cliënten doorgaans belangrijk vinden. In alle literatuur over het perspectief van cliënten op kwaliteitsvolle zorg wordt steevast verwezen naar de kwaliteit van aanwezigheid als belangrijk kenmerk van zorg: de hulpverlening moet nabij zijn, respectvol, ... Daarnaast wordt ook verwezen naar de nodige deskundigheid van de hulpverlener: er wordt verwacht dat de hulpverlener meer weet en meer kan dan de cliënt inzake de aanpak van de problemen die zich voordoen.

Hoewel we dus reeds veel weten over het perspectief van cliënten, ligt de nadruk in het debat over participatie nogal eens op het opnieuw bevragen van jongeren, opnieuw bevragen van ouders, ...

eerder dan de hulpverlening proberen door te denken vanuit wat we reeds weten. We bevragen kinderen en ouders, maar doen we er ook iets mee en zijn we bereid de zorg fundamenteel af te stemmen op deze kwaliteit van aanwezigheid? Als we de ontwikkelingen zien naar managerialisering van de zorg kan alvast de vraag gesteld worden of we niet verwachten dat cliënten participeren aan een zeer aanbodsgestuurde zorg.

Het perspectief van de cliënt is belangrijk, maar kan niet de enige leidraad zijn voor de ontwikkeling van de hulpverlening. De hulpverlening zelf heeft natuurlijk een verantwoordelijkheid om na te denken over kwaliteit van zorg. Participatieve hulpverlening betekent meer dan doen wat de cliënt vraagt; het houdt ook een maatschappelijke component in zich. Dit betekent dat hulpverlening reflecteert over de maatschappelijke betekenis van de probleemdefinities waar ze mee werkt en de betekenis van de activiteiten die ze ontplooit. Dit houdt in dat soms ook moet kunnen worden ingegaan tegen wat cliënten aangeven. Dit is duidelijk in die situaties waar de hulpverlening vindt dat hulpverlening maatschappelijk noodzakelijk is (ook al is dit een zeer complexe notie en is eigenlijk alle hulp maatschappelijk noodzakelijk, anders zou het niet worden gefinancierd met publieke middelen – zie Bouverne-De Bie, 2008). Het is minder gemakkelijk om na te denken over de betekenis van die probleemdefinities waar hulpverlener en cliënt elkaar vinden. We stelden dat bijvoorbeeld armoede actueel vooral vertaald in de noodzaak aan meer opvoedingsondersteuning (bijvoorbeeld in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding) of de nood aan meer maatzorg. Dit debat wordt in belangrijke mate ook mee gedragen door de armoedeverenigingen zelf en cliënten zijn mogelijk akkoord dat opvoedingsondersteuning het antwoord is op hun problemen. We stoten hier echter mogelijk op het probleem van protoprofessionalisering (een term van de Nederlandse socioloog De Swaan): cliënten nemen de terminologie, het discours, de probleemanalyse van professionals over (zie bijvoorbeeld ook de toevloed van ouders die ontdekken dat hun kind ADHD heeft). Het is belangrijk om oog te hebben voor dit probleem en om dus blijvend alert te zijn voor de vraag of de gehanteerde probleemdefinitie maatschappelijk wel zinvol is, dan wel of we problemen beter ook op andere manieren definiëren en radicaliseren. Zou het bijvoorbeeld niet zinvoller – en participatiever – zijn armoede (ook) blijvend te benoemen als een probleem van maatschappelijke ongelijkheid?

Een belangrijke vraag is op welke wijze dit maatschappelijke debat aanwezig is of wordt ingebracht in de ontwikkeling naar een integrale jeugdhulp, dan wel of het debat blijft steken in de betrokkenheid op hulpverleningsstructuren zelf.

6. **BESLUIT**

De vraag naar participatie is een complex gegeven en de focus op en definitie van structurele participatie in de integrale jeugdhulp roepen veel vragen op. De concrete betekenis van deze structurele participatie is niet duidelijk: dit zou veronderstellen dat we de concrete praktijk analyseren van de integrale jeugdhulp. We hebben immers geen zicht op de concrete engagementen die worden genomen en de betekenis van deze engagementen. Tevens hebben we geen zicht op de bereidheid om de eigen uitgangspunten en de eigen werking te ontgrenzen. Dit zijn echter belangrijke voorwaarden opdat participatie aan beleidsstructuren ook structureel zou zijn. Dit veronderstelt een verschuiving van het debat, waarbij we niet discussiëren over de realisatie van participatie aan de hulpverlening,

maar waarbij we een visie ontwikkelen over de betekenis van onze hulpverlening. In die zin zou het voeren van een debat over hulpverlening in plaats van over participatie wel eens kunnen bijdragen tot structurele participatie.

Referenties

Bouverne-De Bie, M. (2008). Integrale jeugdhulp: maatschappelijke noodzaak of maatschappelijk engagement? In Handboek Integrale Jeugdhulp (Afl. 1, 1-19). Brussel: Politeia.

Carrette, V. (2004). Een groeiproces naar structurele participatie. Participatie van minderjarigen en ouders aan beleidsontwikkelingen inzake integrale jeugdhulp. Brussel: CBGS.

Carrette, V. (2009). Evaluatie structurele cliëntenparticipatie. Brussel: Kenniscentrum Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

De Winter, M. (1995). Kinderen als medeburgers. Kinder- en jeugdparticipatie als maatschappelijk opvoedingsperspectief. Utrecht: De Tijdstroom.

Roose, R. (2005). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? In Participatierechten van kinderen. Verzamelde commentaren (pp. 219-240). Gent: Academia Press.

Roose, R. (2006). De bijzondere jeugdzorg als opvoeder. Gent: Academia Press.

3. WERKWINKELS, EEN BEPROEFDE METHODIEK VAN KENNISVERZAMELING.

In vijf verschillende workshops is men in de namiddag van de studiedag samen met de deelnemers proberen te komen tot de formulering van aanbevelingen voor het beleid met betrekking tot de participatie van cliënten, minderjarigen en ouders of opvoedingsverantwoordelijken.

In dit deel van de publicatie worden de verslagen van de workshop, waarin aanbevelingen zijn opgenomen, gebundeld.

3.1. Verslag workshop 1: “De oudergroepen van vzw ROPPOV, ouders praten mee over de hulpverlening.”

De workshop werd begeleid door mevrouw Ingrid Crabbe, coördinator Roppov (Regionaal Overleg-Platform Participatie Oost-Vlaanderen). De conclusies en aanbevelingen geformuleerd tijdens de workshop zijn opgenomen in onderstaand verslag.

Waar bevinden de kinderen zich? Staat wat de ouders willen altijd voor wat de kinderen willen?

Via de oprichting van een externe organisatie ouderparticipatie is er een forum gecreëerd voor de stem van de ouders binnen Jongerenwelzijn of de Bijzondere Jeugdzorg.

Er is daarnaast ook nood aan voldoende aandacht en zorg voor de stem en het perspectief van de jongere binnen Jongerenwelzijn. Creëer ook afstemming tussen beide perspectieven.

Welk antwoord wordt gegeven aan de nood in de buitenstedelijke gebieden, waar het organiseren van groepen minder evident is?

Landelijke omgevingen hebben nood aan andere mogelijkheden tot participatie dan een praatgroep. Online fora, interview technieken, huisbezoeken kunnen daar een antwoord op bieden. Bied voldoende aandacht aan alternatieve vormen van participatie om tegemoet te komen aan die groepen van ouders die omwille van fysieke afstanden niet in de mogelijkheid zijn om zich aan te sluiten bij een praatgroep.

Hoe worden de leden van de oudergroep gerekruteerd en hoe lang kunnen zij aangesloten blijven?

De rekrutering van de leden van de oudergroep moet een aanbod en initiatief blijven van de voorzieningen Jongerenwelzijn. Om zoveel mogelijk ouders te bereiken en hen een kans te bieden van dit forum gebruik te maken, is het van belang dit initiatief via diverse media en methodieken bekend te maken.

Op welke manier wordt de vertegenwoordiging in de Regionale Stuurgroep van de reflectiegroep ouders bepaald? Het is belangrijk dat ook de ouders binnen de andere sectoren erbij betrokken worden.

In het kader van Integrale Jeugdhulp is het van belang een evenwicht na te streven binnen de doelgroepen van de verschillende sectoren. Het blijft belangrijk om de samenstelling van de Reflectiegroep Ouders te bewaken om dit evenwicht te kunnen behouden.

Voelen ouders niet meer voor een individuele begeleiding ter plaatse? Is het niet een extra inspanning bovenop alle inspanningen die ze al leveren?

Het blijft belangrijk om ouders verschillende fora te bieden tot participatie. Een en-en situatie biedt hierop het beste antwoord. Enerzijds de ouders bij het beleid betrekken en anderzijds hen de mogelijkheid bieden om extern hun mening te formuleren.

CLB medewerkers merken op dat het vaak moeilijk is om participatie te verkrijgen van de ouders. Het werken met vragenlijsten biedt evenmin een antwoord. Vaak krijgt men deze niet terug en als je ze al terug krijgt, is de inhoud onvoldoende om er mee aan de slag te gaan. Vaak krijgt men ook te maken met een doelgroep die nergens aansluiting vindt, die geen perspectieven heeft, waarbij serieuze schoolachterstanden een realiteit zijn en die geen toegang hebben tot het internet.

Het model van een overlegstructuur sluit meer aan bij werkvormen met langdurige begeleidingen.

Vanuit het beleidsniveau is het noodzakelijk methodieken te ontwikkelen die de signalen, de belangen van moeilijk bereikbare groepen kunnen in kaart brengen zodat ook deze mee kunnen opgenomen worden. Dit wordt het best georganiseerd op verschillende niveaus, om meer overtuiging te krijgen naar het beleid.

Het samenwerken met verenigingen die deze doelgroep wel bereiken kan een tussenoplossing bieden en men kan via deze weg ook informatie verzamelen.

Hoe worden sociale acties georganiseerd? Hoe gaat men om met flexibiliteit?

Participatiestructuren zullen altijd inhouden aanleveren die buiten de agenda van het beleid of de hulpverlening vallen. Tracht datgene wat aangebracht wordt, zoveel mogelijk te signaleren met de beperkingen om wezenlijk inspraak te hebben. Tracht door het signaleren naar het Lokaal Sociaal Beleid, Opvoedingsondersteuning,... de individuele situatie zoveel mogelijk te overstijgen.

Is het zo dat omdat je geen deel uitmaakt van een voorziening Jongerenwelzijn dit voor de ouders drempelverlagend werkt?

Het beschikken over een zekere autonomie ten aanzien van het werkveld van de sector is gewenst. Het vermijdt sociaal wenselijke houdingen uit schrik voor mogelijke gevolgen. Een onafhankelijk orgaan creëert een vrijplaats ten aanzien van het schaamtegevoel.

Algemene aanbevelingen

- Het zou goed zijn dat de mogelijkheid gecreëerd wordt om een initiatief als ROPPOV in de verschillende regio's te voorzien. ROPPOV is gegroeid dankzij financiële ondersteuning van de Provincie Oost-Vlaanderen en wordt nu ook gesubsidieerd door Jongerenwelzijn.
- Participatie moet een uitgangspositie zijn. Dit is heel individueel bepaald en ligt op het niveau van de attitude van de hulpverlener.
- De grote uitdaging ligt erin om dit participatief werken, de participatieve basishouding op meso- en macroniveau te krijgen.
- De verschillende niveaus moeten continu verbonden worden met als centrale uitgangspositie 'Hoe kan de ouder inspraak krijgen binnen de werking?'

3.2. Verslag workshop 2: “Een meer vraaggestuurde zorg, enkel een wens of ook werkelijkheid?, ervaringsdeskundigen in de provinciale ROG-stuurgroepen in de gehandicaptensector wegen, via rechtstreekse cliëntparticipatie, op actuele besluitvormingsprocessen.”

De workshop werd begeleid door mevrouw Tia De Wannemaeker, coördinator Vlaams-Brabant en Brussel van het VGPH (Vlaams Gebruikersplatform voor Personen met een Handicap), in samenwerking met ervaringsdeskundigen uit gebruikersverenigingen, de heer Jan Tusschans, de heer Hugo Verhoeven, mevrouw Anja Van Impe en mevrouw Bernadette Rutjes. Mevrouw Anja Van Impe bracht in een powerpointpresentatie op de workshop een aantal mogelijke aanbevelingen voor het beleid. Deze worden hieronder weergegeven.

Voorwaarden voor vraaggestuurde en inclusieve ondersteuning

Een paradigmaomslag is nodig voor verandering in perspectief van denken.

Paradigma =

Cognitief → veronderstelling van de werkelijkheid

Normatief → wat geldt wordt vastgelegd

Sociaal → het verbindt onderzoekers of brengt ze in conflict

Paradigmaomslag

- Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van bestaan
- Van zorg (behandelend) naar ondersteuning
- Van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd
- Van beperkingen naar mogelijkheden (empowerment)
- Van een expertenmodel naar een samenwerkingsmodel
- Van focus op de organisatie naar focus op het individu in zijn context
- Van normatief naar diversiteit (cultuur sensitief)
- Van segregatie naar inclusie

- Van een als-dan methodiek naar een holistische methodiek met aandacht voor de complexiteit van de realiteit

Kwaliteit van zorg versus kwaliteit van bestaan

	Kwaliteit van zorg	Kwaliteit van bestaan
Perspectief	Aanbieder	Persoon
Belang	Proces	Resultaat
Inhoud	Management van zorg-systemen	Persoonlijk leven in natuurlijke omgeving
Evaluatie	Planning en tevredenheid	Lange termijn waardengebaseerde evaluatie
Structuur	Consolidatie	Verandering

3.3. Verslag workshop 3: “Hulpverlening in verontrustende situaties: hoe krijgen ouders en minderjarigen een stem in het debat?”

De workshop werd begeleid door mevrouw Christel Augustijnen, ervaringsdeskundige in de armoede, vertegenwoordiger van ouders in de regionale stuurgroep Integrale Jeugdhulp Antwerpen en de heer Jan Naert, beleidsmedewerker VZW Jong (Jeugdwelzijnswerk Gent), vertegenwoordiger van minderjarigen in de regionale stuurgroep IJH Oost-Vlaanderen en voorzitter van de reflectiegroep minderjarigen Oost-Vlaanderen. De conclusies en aanbevelingen geformuleerd tijdens de workshop zijn opgenomen in onderstaand verslag.

Bedenkingen

- Hoe vullen we het begrip participatie in? Het begrip participatie is tot nog toe onvoldoende omlijnd.
- Succesvolle participatie is een houding, is ingebakken.
- Wat betekent participatie voor ouders in de hulpverlening: verbondenheid, samenwerken aan..., betrouwbaarheid: zit vaak in kleine dingen. Dit realiseren vraagt flexibiliteit van de voorzieningen.
- Participatie is samen zoeken, samen handelen. Vanaf het begin van de hulpverlening cliënten laten meedenken. Je kunt vertrekken vanuit kleine dingen. Het vraagt een dialoog met cliënten: opbouw van wederzijds vertrouwen en respect.
- Participatie is niet als hulpverlener oplossingen voorschotelen. Het is oor hebben naar verwachtingen van cliënten, het tempo van de cliënt volgen.
- Bij participatie moet er rekening gehouden worden met de draagkracht van de cliënt. Er zijn verschillende interpretaties van participatief werken mogelijk: waarin willen cliënten betrokken worden?
- Participatief werken is het cliëntperspectief als vertrekpunt nemen. Dit kan de fundamenten van de hulpverlening in vraag stellen. Dit is niet gelijk aan de wil van de cliënt volgen.
- Continuïteit van hulpverlener of vertrouwenspersoon bevordert het participatief werken.
- Hulpverleners worden geconfronteerd met heel complexe problemen. Er ontstaat angst bij de hulpverlener. Hoe dit aankaarten en oplossen? Het durven uitspreken tegen de cliënt. Weinig

diensten durven rechtstreeks zaken aankaarten met cliënten, ze proberen via andere kanalen (vb. scholen melden aan CKG ipv aan ouders). Het is belangrijk zaken te durven benoemen en te durven toegeven dat je het zelf niet weet als hulpverlener. Ook dat is betrouwbaar zijn. De grenzen van de hulpverlening moeten worden aangegeven.

- Participatieve hulpverlening is moeilijk in complexe hulpverleningssituaties want hier zijn verschillende verwachtingen van verschillende hulpverleners, vragen bij het mandaat van de hulpverleners. Participatieve hulpverlening is moeilijk bij gedwongen hulp (jeugdrechter overtuigen) en bij een uitgebreid cliëntsysteem (ouders/kinderen). Het is moeilijk maar het is niet onmogelijk, je moet wel eerst een weerstand overwinnen.
- Er is een spanningsveld tussen het microniveau (vastgeroeste organisatiestructuren) en het macroniveau (protocols van bovenaf). Dit vraagt een kritische zelfreflectie van de organisaties op niveau van Raad van Beheer, directie, ... en een loslaten vanuit het beleid.
- Participatief werken is een voortdurend proces: hoe dit concreet maken in de voorzieningen?
- Hulpverleners zijn dikwijls heel kritisch tegenover zichzelf en hun functioneren. Een gebrek aan participatie wordt dikwijls gezien als een tekort van de hulpverlener, en niet als een belemmering vanuit de organisatie.
- De signaallijst verontrustende opvoedingssituaties knelt zowel bij hulpverleners als bij cliënten, van beide kanten hebben velen het er moeilijk mee.

Aanbevelingen: Kritische succesfactoren tot het realiseren van participatie

- Er is tijd en ruimte nodig voor participatie. Participatie start bij dialoog en communicatie met cliënten, hiervoor is ruimte en tijd nodig.
- Overregulering en resultaatgerichtheid in combinatie met een beperking van tijd vormen een risico voor participatief werken.
- Het beleid moet openstaan voor participatie. Creëer de mogelijkheid om cliënten hun interpretatie te laten geven aan (beleids)teksten.
- Op basis van de samenstelling van de reflectiegroep wordt de cliënt vertegenwoordigd: geluk speelt hierin mee. Is de vertegenwoordiging/deze steekproef representatief? Kunnen enkel mondige mensen deelnemen of maakt men de deelname van zwijgzame mensen ook mogelijk?
- Hoe krijgen kinderen een stem in het debat: ondersteun diensten hierin. Ontwikkel en verspreid methodieken om jonge kinderen te laten participeren, ook kinderen die (nog) niet kunnen spreken.
- Er moet ruimte zijn voor persoonlijke intervisie bij hulpverleners om participatieve hulpverlening mogelijk te maken. Hulpverleners moeten elkaar daarop kunnen/durven confronteren.
- Opleidingen zijn cruciaal: participatief werken moet opgenomen worden in de opleidingen en zo via de stages doorgegeven worden aan de hulpverleners.
- De pedagogische visie en participatieve methodieken moeten bijgewerkt worden en via vorming verspreid worden.
- Maak instrumenten waarbij de aandacht gaat naar de dialoog met cliënten, zoals bijvoorbeeld bij cliëntoverleg een maximale cliëntbetrokkenheid en bij de signaallijst een uitwerking hiervan samen met cliënten.
- Let op voor blinde vlekken in de hulpverlening. Ga ruimer kijken dan het aanbod (buitenperspectief).

3.4. Verslag workshop 4: “Een realistisch en uitdagend toekomstbeeld van participatie in IJH.”, via de methodiek van Appreciative Inquiry of het Waarderend Onderzoek

De workshop werd begeleid door de heer Kurt De Backer, stafmedewerker bij de OSBJ (Ondersteuningsstructuur Bijzondere Jeugdzorg). De conclusies en aanbevelingen geformuleerd tijdens de workshop zijn opgenomen in onderstaand verslag.

Situering

Via de methode van Appreciative Inquiry of Waarderend Onderzoek heeft de workshop geprobeerd om een aantal beleidsaanbevelingen over participatie te formuleren.

Het doel van deze workshop was tweeledig:

1. Een kennismaking met de principes en de methode van Waarderend onderzoek (Appreciative Inquiry),
2. Via deze methode komen tot een aantal realistische aanbevelingen voor het beleid.

Wat volgt is een korte neerslag van deze denkoefening volgens een methode die vertrekt vanuit de beste ervaringen en voorbeelden om een gemeenschappelijk beeld van de toekomst te ontwerpen. De deelnemers van de workshop ondervonden deze methode aan den lijve.

De deelnemers kregen volgende vragen als leidraad:

1. Wanneer had je zelf het gevoel dat je actief betrokken was bij iets? Welke elementen zorgden voor het gevoel van betrokkenheid?
2. Welke elementen uit het voormiddagprogramma spraken je aan?
3. Stel dat je drie jaar verder kan springen. En stel dat cliëntparticipatie de voorbije drie jaar steeds vaker zo een gevoel van betrokkenheid realiseerde bij jou, hoe zou de situatie er dan uitzien? Wat zou er veranderd zijn?
4. Welke kleine stappen kan je morgen zelf al zetten?

De resultaten: enkele beleidsaanbevelingen

Ontwikkel een duidelijke en transparante visie op participatie

- Laat veldwerkers en cliënten participeren aan de voorbereiding, opvolging en evaluatie van het beleid
- Stimuleer de dialoog tussen alle betrokken actoren
- Zorg ervoor dat de adviezen van cliënten worden meegenomen in de beslissingen
- Schrijf participatie systematisch in in de regelgeving

Maak meer tijd, ruimte en middelen vrij om te participatief te werken:

- Zorg door het vereenvoudigen van (sectorale) regelgeving voor meer trajecttijd.

- Geef organisaties meer ruimte om zelf in te vullen en minder te werken volgens een strak programma
- Vergroot het evenwicht tussen product- en procesdenken
- Maak intersectorale verbindingsfiguren rond participatie
- Creëer meer kanalen om signalen centraal te inventariseren

Ondersteun actief het werkveld in het participatief werken:

- Bevorder een mentaliteitswijziging bij hulpverleners door vorming en opleiding
- Ondersteun voorzieningen in participatief werken (vb implementatie DRP, ...)
- Voorzie professionele ondersteuning voor gebruikers/participanten
- Pas het taalgebruik aan

3.5. **Verslag workshop 5: “Zorg dragen voor cliëntvertegenwoordigers in beleidsprocessen.”, via de methodiek van het World Café**

De workshop werd begeleid door mevrouw Ria Baeck en de heer Rik Verschuere, van de vzw Buitenkans. De conclusies en aanbevelingen geformuleerd tijdens de workshop zijn opgenomen in onderstaand verslag.

Integrale jeugdhulp streeft ernaar dat cliënten in de jeugdhulp mee weten, denken, beslissen, uitvoeren en evalueren, ook als het gaat over beslissingen die het beleid neemt.

De afgelopen jaren probeerden medewerkers van IJH op verschillende manieren de ‘Kant van de klant’ binnen te brengen in het beleidsvoorbereidend werk in het kader van IJH. We installeerden reflectiegroepen voor ouders en minderjarigen, niet professionelen namen deel aan de vergadering van de regionale stuurgroep,...

Er werd echter vastgesteld dat de vergadercontext niet de meest creatieve omgeving is om aan te sturen op verandering. De taal (sectoraal en hulpverleningstaal) die gesproken wordt, is niet altijd begrijpbaar voor iedereen rond de tafel. De posities die de deelnemers innemen (vertegenwoordiger van) kan een rem zetten op het vrij en creatief denken.

In de methodiek van het “World café” zien we de kans om op een andere manier met mekaar in gesprek te gaan. Met het World café schep je een omgeving voor zelf-organisatie en betrokkenheid. Je maakt ruimte voor afstemming, persoonlijk leren en authentieke inbreng van ‘het beste’ dat iedereen te bieden heeft. Als eindresultaat wordt toegewerkt naar werkbare conclusies, aanbevelingen, actiepunten en verdere initiatieven. Het World café is één van de methodes die gehanteerd worden bij het ruimere “Art of hosting meaningful conversations” of “het faciliteren van gesprekken die er toe doen, en werken” (internationaal platform). Het World café kan omschreven worden als “de vrijheid van een café-gesprek in een container van doelgerichtheid”.

Binnen IJH werd voor de methodiek van het World café gekozen voor de studiedag cliëntparticipatie in de IJH. De opdracht stond vast: het doel van de studiedag was aanbevelingen te maken om de

participatie van de cliënt aan het beleid te verbeteren. Het opzetten van het World café gaf ons niet alleen de kans om de methodiek op zich uit te proberen, we konden participatie als onderwerp van het gesprek laten zijn.

Inhoudelijke aanpak in de workshop World café rond participatie

Bij de voorbereiding van de workshop poneerden de medewerkers van IJH en de begeleiders van de workshop, de stelling dat participatie start bij een “goed gesprek”. Er werd beslist om dit te hanteren als centrale vraag voor de eerste rond. Tijdens de workshop zoomden de deelnemers, door middel van een gezamenlijke dialoog, dieper in op het wezenlijke van participatie. Doorheen verschillende gespreksrondes integreerden ze persoonlijke beleving en maatschappelijke relevantie, om te komen tot voorstellen voor actie en beleid.

Voor een World-Café kies je best een ruimte die ook de sfeer van een café kan oproepen. Zo'n ruimtes zijn in overheidsgebouwen moeilijk te vinden, dus ging de workshop door in de geklasseerde ‘rode Biljartzaal’ van café Monk op een kwartiertje lopen van het Conscience-gebouw. De drie gespreksrondes binnen het World-café waren opgebouwd rond de volgende vragen:

Vraag 1. Wanneer had ik echt de ervaring deel te nemen aan een goed gesprek ?

Vraag 2. Als ik het luisteren wezenlijk ter harte neem, wat zal ik dan anders doen als beleidsvoerder / hulpverlener / cliënt(-vertegenwoordiger) in de Jeugdhulp?

Vraag 3. Met wat we nu allemaal weten, hoe zou cliëntparticipatie in het algemeen, en de regionale beleidswerking in het bijzonder er nog kunnen uitzien?

Om het “oogsten” van de antwoorden te vergemakkelijken vroegen de begeleiders op het einde van elk gesprek één en ander te noteren:

Bij vraag 1: “Belangrijkste ‘geraaktheid’ (enthousiasme, ontroering, verrassing, medeleven..)

Bij vraag 2: “Belangrijkste nieuwe mogelijkheid die je ontdekte.”

Bij vraag 3: “Meest relevante, gewaagde of vernieuwende ideeën. Ideeën die voor een doorbraak zouden kunnen zorgen”.

Kernstatement van de workshop was “praat niet over ons, maar met ons”.

Beleidsaanbevelingen per vraag geformuleerd in de workshop

Vraag 1: Wanneer had je voor het laatst werkelijk een goed gesprek?

- Deelnemers aan de workshop stellen dat er tijd en ruimte nodig is om tot een goed gesprek te komen. Als men voelt dat diegene die over je zit eigenlijk geen tijd heeft, of nog met van alles anders in zijn hoofd zit, dan begint men er al niet aan om dingen te vertellen.
- Andere stellingen zijn dat een goed gesprek kan als men afstand neemt van het eigen verhaal en men met stiltes overweg leert kunnen. Het is belangrijk om open te staan, om écht te zijn. Een goed gesprek gaat over respect hebben voor elkaar en elkaar serieus nemen.
- Het is van groot belang in een gesprek dat de ander te vertrouwen is én vertrouwen heeft in mijn eigen kracht en mogelijkheden. Mensen hoeven in een gesprek niet dezelfde mening te hebben. Verschillen mogen en kunnen we laten bestaan.

Vraag 2: Als ik het luisteren wezenlijk ter harte neem, wat zal ik dan anders doen als beleidsvoerder / hulpverlener / cliënt(-vertegenwoordiger) in de Jeugdhulp. Hoe ga ik zelf zorg dragen voor een goed gesprek daar waar ik werk / deelneem aan de Jeugdhulp?

Dit is een oproep om te beginnen bij jezelf. Je kan van de ander niet verwachten een goede gesprekspartner te zijn als je zelf de basishouding niet aanneemt.

- Een deelnemer heeft de ervaring dat een gesprek voeren in de juiste omstandigheden leidt tot een snel resultaat en dus tijdswinst oplevert. Een gesprek in de juiste omstandigheden begint misschien bij een goed onthaal. Een goed gesprek is win-win voor allen.
- Iemand anders heeft het over een goed evenwicht tussen 'expert' zijn en toch mens blijven. Je hoeft als hulpverlener misschien niet alles te kunnen, te kennen, te durven. Een gesprek mag niet bevoogdend overkomen.
- Een hulpverlener haalt het voorbeeld aan van decreet rechtspositie en stelt dat teveel regels verlamvend kunnen werken omdat je op de duur niet meer weet tegen wie je wat nog mag zeggen.
- Een goed gesprek is vooral afhankelijk van de 'basishouding van de gesprekspartner'. Voor een deelnemer is dat een natuurlijke, relaxte en oprechte betrokkenheid en ook humor is daarbij belangrijk.

Focus op Integrale Jeugdhulp

- We gaan in onze eigen structuur van IJH het gesprek aan over de 'basishouding voor een goede gesprekspartner'. We bekijken wat dit betekent voor ons als beleidsmedewerker, stafmedewerker, lid van de regionale stuurgroep, lid van de netwerkstuurgroep,... Hoe verloopt een goed gesprek tussen beleidsmedewerkers onderling, tussen de cliëntverenigingen en het beleid, tussen leden van de stuurgroepen onderling?...
- We geven een duidelijk beeld aan ouders wat de agenda is van een vergadering, wie er rond de tafel zit en we bevragen ouders gericht.
- We leggen de focus op wat er echt toe doet bij jongeren en ouders.
- We proberen jongeren tijdens de weekends te bevragen, op momenten dat zij beschikbaar zijn.
- We vervangen het klassieke vergaderen door andere manieren van samen denken waar mogelijk. We vormen de medewerkers in nieuwe methodieken.
- We betrekken vaker ouders zelf in de organisatie van gesprekken.
- We hebben aandacht voor taal in ons werk. De medewerkers worden gevormd in het schrijven in spreektaal (cfr. Vorming in Antwerpen 'Schrijven is praten met een blad papier ertussen'). In de publicatie van de studiedag participatie schrijven we het resultaat zo neer dat het bruikbaar is voor iedereen.

Vragen die naar voor komen

Verliezen we het spontane, het menselijke in onze gesprekken niet door teveel theoretische kaders aan te bieden? Is dit een rem om af en toe in gesprekken ook het buikgevoel te laten meespelen? Is er nog ruimte voor creativiteit?

Is er een culturele omslag nodig in onze manier van werken en met elkaar in gesprek gaan?

Hoe maak je een 'natuurlijke, relaxte en oprechte betrokkenheid' mogelijk als beleidsmensen?

Zijn we werkelijk bereid te investeren in 'taal' zodat iedereen rond de tafel ons begrijpt?
Hoe werk je vanuit een verschillende achtergrond naar gemeenschappelijkheid toe?

Vraag 3: Met wat we nu allemaal weten, hoe zou cliëntparticipatie in het algemeen, en de regionale beleidswerking in het bijzonder er nog kunnen uitzien?

- Introduceer en maak gebruik van deze nieuwe vormen van participatie op verschillende niveaus van IJH en in de sectoren. Stimuleer lokale initiatieven om cliëntparticipatie in te brengen. Ondersteun nieuwe methodieken om bevestigingen te doen.
- Implementeer wat al lang bekend is vooraleer er opnieuw naar te peilen of verruim het draagvlak door het gesprek erover te openen op een brede basis.
- Verruim participatie van formele deelname van cliëntvertegenwoordigers in de Regionale Stuurgroepen naar facilitatie van zeer diverse kruisbestuivings-initiatieven en verwerk de resultaten en kennis in de beleidsaanbevelingen en in volgende initiatieven.
- Train medewerkers op verschillende niveaus in deze participatieve werkvormen en zorg voor een divers deelnemersveld tijdens gesprekken.
- Een hulpverlener kijkt hoofdzakelijk vanuit zijn hulpverleningskader, terwijl je vaak breder kader nodig hebt, namelijk dat van het woonbeleid, onderwijs, gezondheids-zorg,.... Het kan helpen om in contacten met mensen dit "buitenperspectief" te hanteren. Het buitenperspectief kan bewaakt worden door in de gesprekken ook externen te betrekken van andere beleidsdomeinen. Hulpverleners kunnen beter gevormd worden om cliënten te onthalen. Waar je naar streeft is een cultuuromslag van professionaliteit naar participatie. Expert-denken leidt tot fragmentering en tot een "binnenperspectief". We zouden opnieuw andere interpretaties moeten valideren.
- Het nemen van structurele en inhoudelijke maatregelen om het mogelijk te maken dat een goed gesprek plaatsvindt tussen vb. een consulent en een cliënt (vb. niet teveel dossiers voor één consulent, of subsidiëring voor langere hulpverlening met meer gesprekken). Binnen het beheersingsmodel denkt men nu al dat men participatief bezig is omdat cliënten aanwezig zijn in overleg. We mogen ons echter zeker niet beperken tot het aanwezig maken van cliëntvertegenwoordigers op beleidsvergaderingen. Dit heeft vooral als doel het beleid te legitimeren.

Evaluatie workshop

Een belangrijke frustratie die geformuleerd werd door een aantal deelnemers was de stelling dat we een heel aantal knelpunten met betrekking tot participatie al lang kennen, maar dat er niet gehandeld wordt.

Als het doel is beleidsaanbevelingen te oogsten op het eind van het samenzijn in een World café, dient er over gewaakt te worden dat er voldoende beleidsverantwoordelijken aanwezig zijn tijdens de workshop. De deelnemers aan de workshop waren vooral cliënten, cliënt-vertegenwoordigers en 1e lijnswerkers, maar weinig mensen uit beleidsregionen. Misschien kozen die laatsten eerder voor de 'veilige' workshops en verwachtten zij veel minder van een uitwisseling op alle niveaus?

De meeste deelnemers enthousiast over de gesprekken, de verrassende ontmoetingen, de kennis-making met de werkvorm, en het anderssoortige resultaat. Het in gesprek gaan op een andere ma-

nier en in een andere context dan die we kennen, zorgt voor meer vrijheid in denken. Mensen worden creatiever en enthousiaster.

Enkele deelnemers spraken de intentie uit om hun bijeenkomsten (o.a. Regionale Stuurgroep) op deze wijze regelmatig ook interactiever te gaan maken en er actief gebruik van te maken op bijvoorbeeld studiedagen.

De sterkte van de participatievorm van het World café is:

- dat het een breed en divers publiek werkelijk *actief* kan laten bezinnen over en bijdragen aan de beleidsvorming,
- dat het ertoe bijdraagt dat contacten dwars over sectoren en functies heen vermenselijken, wat tot netwerken en werkgemeenschappen leidt waarin potentieel en engagement van diverse personen mekaar gaan versterken,
- dat het ook binnen eenzelfde niveau meer potentieel kan vrijmaken doordat men deelnemers uitnodigt hun gehele persoon in te brengen in plaats van zich te beperken tot 'de norm'.

4. EEN EXTERNE EXPERT AAN HET WOORD, “CLIËNTPARTICIPATIE IN DE JEUGDHULPVERLENING ADDERTJES ONDER HET HULPVERLENINGSGRAS”, DOOR DANY BAERT, DIRECTEUR VAN DE INTERACTIE-ACADEMIE VZW

“Het behoort tot de zegeningen van onze ‘politieke democratie’ dat ook mensen aan wie men minder intellectuele krachten of morele verhevenheid toeschrijft, toch hun zegje mogen doen.”, Inigo Bocken¹⁹

INLEIDING

Het moderne beheersmatige jargon beleeft inflatoire tijden. Vraagsturing, participatie, evidence based, modules en protocollen vliegen ons om de oren. Het is stilaan een bos aan het worden, waarin de bomen nog amper zichtbaar zijn.

Wie in dit kluwen zijn weg wil vinden doet er goed aan een aantal oefeningen in soberheid uit te voeren. Ik bedoel niet alleen soberheid qua terminologie. Termen als cliëntparticipatie en vraaggestuurde hulpverlening lijken dan wel nieuwe uitvindingen, in wezen zijn ze zo oud als de straat. Een straat die voor wat betreft de jeugdhulpverlening over het hele bestek van de twintigste eeuw werd aangelegd. Ik bedoel ook soberheid als het aankomt op het gebruik van deze concepten, want een van de kwalijke dingen is dat ze te pas en te onpas voor alles en nog wat gebruikt worden. Bovendien wordt hoog opgegeven van de onschatbare meerwaarde van participatie. Verwijzend naar heel wat wetenschappelijk onderzoek schrijft Rik Coolsaet (2007): *“Participatie heeft een aanzienlijk effect op het sociale en politieke gedrag van alle betrokkenen: mensen worden weerbaarder en democratischer, minder gevoelig voor politieke manipulatie. Participatie dempt ongenoegen en radicalisering.”* Participatie lijkt het sleutelwoord in de strijd tegen populisme en extreem rechts.

Nu heb ik helemaal geen bezwaar tegen zulke ambitieuze agenda, maar ik vind het wel van belang om minstens drie niveaus of ‘echelons’ te onderscheiden waarop een begrip als participatie telkens een andere betekenis heeft, een andere toepassing vraagt én verwijst naar andere veronderstellingen en denkkaders.

Deze drie niveaus zijn achtereenvolgens het maatschappelijke beleid, weergegeven in en soms verstoppt achter regelgeving, programmaverklaringen, beleidsintenties en decreten. Daarnaast hebben we het instellingsbeleid, de wijze waarop elke concrete voorziening haar publiek benadert en tot slot is er de werkvloer, de concrete hulpverleningspraktijk van elke dag, waarin hulpverleners en opvoeders in het gezelschap van cliënten een weg zoeken naar een leefbare toekomst. Deze indeling correspondeert niet helemaal met de verschillende niveaus waarop de beleidsstukken, meer in het bijzonder het decreet integrale jeugdhulp, hun onderscheidingen baseren. Vanuit een beleidsperspectief is het perfect te begrijpen dat participatie ook wordt bekeken op het niveau van de toe

19 Indigo Bocken is verbonden aan het Centrum voor Ethiek van de Radboud Universiteit te Nijmegen.

gang tot jeugdhulp. Deelnemen kan maar mits men toegang krijgt. Maar deelnemen waaraan? Aan het maatschappelijk leven, aan de ontwikkeling tot burgerschap, aan de politieke en economische ruimte. Wanneer men over participatie spreekt met het oog op de toegang tot jeugdhulp, dan gaat het niet over participatie in de jeugdhulpverlening, maar over participatie aan de samenleving. In deze bijdrage laat ik dat niveau buiten beschouwing en ik beperk mij tot mogelijke betekenissen van participatie *binnen de jeugdhulpverlening*.

Ik wil een poging doen om het statuut en de bruikbaarheid van het participatieconcept te onderzoeken, onder meer door helderheid te scheppen in het verwarrende gebruik van dit concept als een *passe-partout* voor kwaliteitsvolle zorg en hulpverlening. Ik wil dus die verwarrende mix uiteenhalen en kijken wat er allemaal in zit.

DE DIVERSE GESTALTEN VAN DE CLIENT

In de politieke filosofie maakt men een onderscheid tussen de verschillende ‘figuren’ of gestalten van de persoon, die men aantreft in academische en andersoortige vertogen, in geschriften, slogans en discussies [zie bvb. Mol, 2007].

De vraag die ons in dit verband bezig houdt is hoe die verschillende gestalten van de cliënt zich tot elkaar verhouden en wie daar op welk echelon een adequate omgang mee kan realiseren.

De cliënt, die we in de orthopedagogische en therapeutische context ontmoeten is eerst en vooral een hulpvrager, óók iemand die door het bos de bomen niet meer ziet.

Daarnaast is de cliënt een ‘gebruiker’ van voorzieningen en zorgsystemen, iemand die zich daar – na er voldoende tijd in te hebben rondgelopen – best een idee over kan vormen. Bijvoorbeeld over hoe cliëntvriendelijk de voorziening is, hoe persoonlijk het onthaal, hoe gedifferentieerd en op maat gesneden het handelingsplan, hoe ‘sociaal’ het geheel van schikkingen rond vervoer en toegankelijkheid, rond kinderbijslag en vergoedingen voor periodes dat het opgenomen kind thuis verblijft, rond bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de verschillende personages met wie hij te maken heeft als het gaat over de opvoeding, de gezinssituatie, de sociaaleconomische contouren van zijn dagelijks leven.

En ten derde is er de cliënt als burger, die zich onder meer sinds de opkomst van allerlei burgermanifesten, van de sjabloon van de zorgzame samenleving en van het vertoog over de actieve welvaartstaat niet meer kan onttrekken aan zijn plicht een geïnformeerde, de weg wetende en over zijn levenslot nadenkende volwassene of jongere te zijn.

Hoe verhouden deze cliënt als hulpvrager, als gebruiker van voorzieningen en als burger zich tot elkaar?

Laten we zeggen dat het geen gemakkelijke verhouding is. Hoe kun je nu tegelijk een hulpvrager zijn die op zoek is naar houvast en een mondige burger die houvast geeft aan het beleid? Hoe kun je vanuit het perspectief van de gebruikers je licht laten schijnen op het beleid van de voorziening als

je voortdurend overrompeld wordt door je gezin dat niet op orde is, je kinderen die ontsporen, je man die in de gevangenis zit of je vrouw in de psychiatrie?

Hier wordt veel gevraagd van mensen.

Tenminste, als we al die gestalten en figuren op een hoop gooien en ons niet meer toeleggen op de kunst van de differentiatie, volgens het adagium 'geef de koning wat de koning toekomt en de keizer wat de keizer toekomt'.

In wat volgt zal ik mijn gedachten laten gaan over wat participatie wordt verondersteld te zijn, wanneer we dat onderscheid tussen diverse niveaus en echelons van maatschappelijke betrokkenheid tot zijn recht laten komen. Ik zal ook kijken welke accenten en klemtonen we op diverse niveaus kunnen leggen als we de veronderstellingen uitzuiveren en de in mooie woorden verpakte illusies aan de kant laten.

PARTICIPATIE ALS BELEIDSPRINCIPE: theorie en praktijk

De participatiegedachte, bekeken op het niveau van het algemeen beleid, in casu rond jeugdhulp – het meest zichtbaar via de regelgeving vanwege de overheid – wortelt in een liberaal-democratisch discours, begoten met de saus van de maakbare samenleving.

In de memorie van toelichting bij het decreet is sprake van een 'participatieladder': mee weten – mee denken – mee beslissen – mee uitvoeren – mee evalueren.

Dit is een bijzonder ambitieus programma. Uiteraard is de eerstvolgende stap, wanneer men dit decreet in de praktijk begint te brengen, dat men de kunst van de weloverwogen reductie gaat beoefenen. Het is immers ondenkbaar dat letterlijk 'alle' betrokkenen (ouders, jongeren, instanties, hulpverleners) zouden meedenken, meebeslissen en mee evalueren. Men gaat daar aangepaste kanalen voor creëren: informatiekanalen, participatiekanalen en klachtenkanalen. De consequentie daarvan is dat men – als het over participatiekanalen gaat – anders kan dan beroep doen op vormen van representatiedemocratie: sleutelfiguren uit diverse groepen betrokkenen krijgen hun plaats in de te creëren organen, stuurgroepen, commissies toegewezen.

Op beleidsniveau én op het niveau van de zorgvoorzieningen is participatie alleen realiseerbaar via delegatie en representatie. Via de genoemde sleutelfiguren of vertegenwoordigers dus. Een specifiek effect hiervan is dat participatie, indien ze succesvol is, een hoge mate van protoprofessionalisering produceert. Leken, bijvoorbeeld ouders van kinderen met een handicap, groeien uit tot specialisten, die even gedocumenteerd en geïnformeerd zijn als hulpverleners, directieleden en beleidsmedewerkers. Of daarmee de deelname van al die andere ouders en betrokkenen gegarandeerd is, is nog maar de vraag. Anders gezegd, wil participatie effectief en efficiënt gerealiseerd worden, dan is het niet voldoende om sleutelfiguren en vertegenwoordigers bijeen te brengen. Het is minstens even belangrijk dat de sleutelfiguren en vertegenwoordigers op hun beurt voldoende contacten hebben met en op de hoogte blijven van de verzuchtingen en opvattingen van degenen die zij vertegenwoordigen.

Er rijst daarnaast nog een ander fundamenteel probleem.

Vele pogingen om initiatieven op vlak van participatie theoretisch te onderbouwen lopen vast op een impliciet normatief beginsel, namelijk op de definitie van datgene waaraan men zou moeten participeren. En met die definitie sluip onvermijdelijk het normatieve kader van dominante ideologieën binnen. Het is hier niet de plaats om daar grondig op in te gaan, maar er zijn interessante opstellen geschreven over de impliciete manier waarop de jeugdzorg meewerkt aan het disciplineren, normeren en moraliseren van degenen die op haar diensten aangewezen zijn, met ander woorden de manier waarop de jeugdzorg impliciet en expliciet ‘de juiste weg’ toont naar een gelukkig en sociaal geïntegreerd bestaan (zie bvb. het werk van Michel Foucault, Jan Foudraine, Thomas Szasz, zie ook van Nijnatten, 1986).

Geen van de deelnemers, ook niet degenen die namens de cliënten hun licht laten schijnen op hoe de jeugdhulp er uit zou moeten zien, kan zich onttrekken aan de dominante opvattingen over hoe de ondersteuning van jeugdigen en hun gezin moet bijdragen tot een gereguleerd, ordelijk samenleven van velen.

Op het niveau van het algemeen beleid en het overheidsbeleid kunnen we het beste spreken over beleidsontwikkelingen en maatregelen die *de kansen* op participatie verhogen. Participatie kun je op dat niveau niet afdwingen. De minister – van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in dit geval – kan geen jeugdzorgcliënten verplichten om zitting te nemen in beleidsorganen van voorzieningen. Maar wat hij of zij wél kan – en daar begint de verwarring, waarvan het subsidiariteitsbeginsel het voertuig is – is voorzieningen verplichten om cliënten op een of andere manier bij hun beleid te betrekken. Hij of zij wordt daar trouwens toe verleid door de belanghebbenden zelf: cliëntenplatforms en andere belangenverenigingen van cliënten, patiëntenraden enz. In Nederland zijn de eerste trainingen in de aanbidding, waarbij cliëntenparticipatie in de dagelijkse praktijk wordt ingevuld als ‘cliënten laten meedenken over het beleid van de instelling’ (Movisie, 2008).

Uiteraard zijn er – naast de kanalen die de overheid realiseert – nog andere bronnen die burgers kunnen toerusten tot bredere en intenser manieren van participeren, bijvoorbeeld aan alles wat met het opvoeden en opgroeien van kinderen en jongeren te maken heeft. Kijken we bij wijze van voorbeeld naar een initiatief te noemen dat – met de hopelijk broodnodige ondersteuning vanuit de bredere samenleving – de bedoeling heeft om de participatie te bevorderen van grote groepen ouders in alles wat met opvoeding te maken heeft. Het *ouder.net*, internetinitiatief dat in 2007 van start ging, informeert, sensibiliseert, biedt kansen, opent deuren. Maar wat we snel zien is dat informeren ook risico's inhoudt. In communicatietheoretische termen gezegd kun je datgene wat mensen elkaar meedelen moeilijk puur ‘informatie’ noemen. Binnen de kortste keren duiken er berichten en mededelingen op die door de lezer in een bepaalde richting kunnen geïnterpreteerd worden, bijvoorbeeld in de zin van het blameren van ouders. Het vereist een grondige en minutieuze studie van de bronnen en een controle van de achtergrondinformatie, om sommige berichten niet te moeten lezen als het beladen van ouders met de zonde van alles wat er misloopt met kinderen. Als voorbeeld citeren we een paar items uit de nieuwsbrief van eind maart 2008: ‘Overbeschermden kinderen worden vaker crimineel’, ‘kind van gestresseerde ouders vaker ziek’, ‘peuters en kleuters eten niet gezond genoeg’, ‘de juiste opvoeding? Maak ruzie met uw tiener’. Ziehier de tien geboden van goed en slecht ouderschap. Mijn punt is: wie al dit soort ‘informatie’ ter beschikking stelt moet – juist om de participatie van zoveel mogelijk mensen te bevorderen – zorgen voor voldoende achtergrond en duiding,

zodat de informatie op zich niet van bij het begin voor misverstanden zou zorgen. Anders gezegd, mensen 'informerend' vereist een bijzonder hoge graad van professionaliteit.

PARTICIPATIE OP HET NIVEAU VAN VOORZIENINGEN

Natuurlijk stelt zich op het echelon van de concrete instelling evenzeer de vraag: participeren, waar? Op dit niveau ligt er veel werk klaar voor het management en de beleidsmakers van de concrete voorzieningen. Het verhaal over participatie loopt grotendeels parallel met het verhaal over vraagsturing (Baert, 2007). Ook dat verhaal is gegroeid binnen een beweging van democratisering, weg van het paternalisme, naar meer betrokkenheid en zeggenschap van degenen aan wie we onze diensten verlenen.

Nu is participatie op zich geen instrument om een goede werking te garanderen. Daarvoor zijn ook nog heel wat andere dingen nodig, zoals een solide infrastructuur en een deskundig personeelskorps.

Het gaat hier – op het niveau van de concrete instelling – minstens om een algemene mentaliteit, die impliceert dat men de dingen doet 'met de cliëntengroep in het achterhoofd'. Het gaat om een streven, een invalshoek, een aandachtsgebied dat te maken heeft met de vraag: *“hoe versterken we de positie van de gebruiker, van de cliënt of de klant?”* (Baert, o.c., p. 23).

Het is zaak om verder te onderzoeken hoe die basismentaliteit kan uitgedrukt worden in maatregelen en initiatieven vanwege de organisatie. Eerder dan voor participeren tegen wil en dank zou ik pleiten voor het weloverwogen promoten van participatiekansen. Ik spreek dan ook liever over een *participatieve gerichtheid*, over iets wat een continu aandachtspunt is in de aanpak van managers, beleidsmakers en intern adviserende functionarissen. Immers, de belofte van participatie als norm voedt de illusie dat cliënten de dienstverlening en de organisatie volledig naar hun wensen kunnen inrichten. Ze voedt de illusie dat ze even deskundig zijn in het neerzetten van een optimale organisatie als degenen die daarvoor aangesteld zijn. Ze voedt ook de illusie dat – eens de participatie een feit wordt – de weg breed open ligt naar de oplossing van al hun problemen. In mijn bijdrage over vraagsturing schreef ik: *“Men kan zorg, hulp en dienstverlening nog zo drastisch onder handen nemen, mensen zullen nooit gespaard blijven van de tragiek van het noodlot en het toeval (de Mul, 2006)”* (Baert, o.c., p. 17).

En er is nog iets. Wanneer zullen we spreken van gelukke participatie? Als we denken dat we ons best gedaan hebben? Als we een vooraf vastgesteld aantal aanwezigen tellen op een informatievergadering? Of als onze cliënten, onze gebruikers, laten horen dat ze tevreden zijn? Wat zijn de criteria? Als we de criteria gaan zoeken aan de meest logische kant, namelijk bij de gebruiker, dan raken we er evenmin snel uit. Immers, wat voor de ene een aangenaam en zinvol initiatief is, is voor de ander te veel gevraagd, daar is de derde nog niet aan toe en daar had de vierde nog niet bij stilgestaan.

Participatie op het niveau van de voorziening is in het beste geval een uitgebalanceerd en evoluerend geheel van kansen en mogelijkheden, waarbij we de uitspraak voor ogen houden van een deelnemer aan een project voor mensen in armoede, door minister Anciaux geciteerd bij zijn ontwerp van participatiedecreet: *“Niet willen kiezen is een recht, niet kunnen kiezen is uitsluiting”*.

Het is één zaak om ouders de kans te geven mee naar het oudercontact te gaan van hun kind dat een school buiten de instelling bezoekt, het is een andere zaak hen daartoe te verplichten en hen vies te bekijken als ze het niet doen.

Het is één zaak om kinderen de kans te geven een handje toe te steken bij de organisatie van de opendeur dag, het is een andere zaak ervan uit te gaan dat alle kinderen daar gelukkig van worden.

Ik merk dat ik erg geneigd ben om bij participatie op het niveau van de organisatie vooral aan ouders en andere belangstellenden te denken, veeleer dan aan de kinderen en jongeren. Dat heeft niet zozeer te maken met de veronderstelling dat participatie alleen iets voor volwassenen is. Het heeft alles te maken met dat onderscheid in niveaus en echelons. Als het over kinderen en jongeren gaat dan betreft het de core business zelf, namelijk de zorg, de opvoeding, de hulpverlening. En daarin gelden weer andere wetten.

EN DE ANDERE RICHTING DAN?

Vooraleer we nog een paar dingen zeggen over dit derde niveau, het niveau van de dagelijkse hulpverleningspraktijk, moet me nog iets van het hart.

Hoe komt het dat we zo veel horen over participatie van cliënten aan 'de samenleving', de organisatie en de hulpverlening en zo weinig over participatie van 'de samenleving' aan het leven van cliënten? In het vertoog over participatie zit een venijnig addertje onder het gras: het lijkt op eenrichtingsverkeer. Net zoals bij integratie: het zijn migranten of allochtonen die moeten integreren, die moeten inburgeren... De rest van de samenleving, daar praten we niet over, dat is evident, die zijn geïntegreerd, ingeburgerd, participierend bezig.

Gelet op het ondervragen van deze evidenties, vind ik dit een ernstig punt. De klemtoon op participatie draagt in zich de enorme valkuil van de eenzijdigheid, van de gedwongen insluiting in de mainstream van de dominante samenleving.

Er zijn in dit verband nochtans enkele belangwekkende initiatieven, zowel in Vlaanderen als in Nederland.

Youth at Risk is een trainingsprogramma voor probleemjongeren tussen 16 en 21 jaar en betreft mensen van buiten de hulpverlening bij de begeleiding van deze jongeren. Er werden vorig jaar drie proefprojecten gestart in Vlaanderen (Beel, 2008). Vrijwilligers engageren zich gedurende negen maanden als coach en aanspreekpunt voor een jongere. En wat mooi is, dertig bedrijven namen een partnerschap op met dit initiatief, ze moedigden hun medewerkers aan om vrijwilliger te worden, ze boden extra steun zoals uitzendwerk, vakantiewerk, deeltijds werk naast deeltijds leren.

In Nederland zijn de sociale mentoraten sterk in opmars. Het zijn projecten waarin burgers op vrijwillige basis optreden als mentor, onder meer voor risicojongeren. Lub en Uytterlinde (2007): *"Tegen de achtergrond van de wijdverbreide bezorgdheid over de voortschrijdende segregatie in de samenleving en de sociale achterstand en schooluitval van jongeren, spreekt het beeld van de haves die*

hun wijsheid en levenservaring inzetten voor de ontwikkeling en emancipatie van de have nots tot de verbeelding.”

Waar wachten al die andere burgers op om actief te gaan participeren aan het leven en streven van al die groepen waarvan men meent dat ze met uitsluiting te maken hebben?

PARTICIPATIE OP DE WERKVLOER

Dat zowel jongeren als ouders er baat bij hebben wanneer ze zich betrokken voelen bij de werkzaamheden rond hun problemen én rond hun sterke kanten, is intussen gemeengoed geworden. Men is het er ook tot op zekere hoogte over eens dat men dit beter kan realiseren via een hulpverleningsmodel waarin dialoog centraal staat dan via een model waarin de hulpverlener de deskundige is die de cliënt behandelt of de pupil opvoedt omdat zijn ouders het laten afweten. Hoewel, hoe vaak komen we dat ‘dokter weet het best’ model nog in onze voorzieningen tegen? Een permanent gewetensonderzoek in dit verband is geen luxe, te meer daar het hier over een cruciale dimensie gaat in de verhouding tussen hulpverlener en cliënt.

Ik spreek op dit niveau eigenlijk niet graag over participatie. Het participatieconcept wordt in mijn ogen best gereserveerd voor beleidsmatig denken en handelen met het oog op het verhogen van kansen, zowel op het bredere niveau als op het niveau van concrete voorzieningen.

Als het over de werkvloer gaat, dan hebben we het over een dialoog tussen partners met elk hun specifieke vragen, mogelijkheden en beperkingen.

Maar ook hier komt het ‘dokter weet het best’ – addertje weer van onder het gras piepen. Met name in de enorme tendens tot ‘protocolisering’ en modularisering, geïnjecteerd met de hele krachtige hype rond evidence based werken. Er zijn meer dan genoeg redenen om te twijfelen aan deze nieuwe verpakking van het aards paradijs. Men moet er Duncan en Miller maar eens op nalezen. In een kritisch onderzoek van alles wat in verband met evidence based hulpverlening verschenen is vegen ze de vloer aan met het optimisme dat je kunt weten wat je moet doen als je de klacht, het probleem of de ‘stoornis’ van de cliënt hebt ontdekt.

Scott Miller formuleert een alternatief, waarin de zorg die wellicht in de participatiebeweging wordt uitgedrukt, ernstig genomen wordt. Die zorg is: laat de cliënt meepraten, laat hem u vertellen wat hij vindt van de wijze waarop hij in het hulpverleningsproces wordt tegemoet getreden. Laat hem vertellen wat hem helpt en wat niet, rond welke vraagstukken de mist een beetje opklaart en waarrond niet. En vooral, houd rekening met en maak gebruik van de gezonde krachten, de sterke kanten, de niet aangevreten energie, die er ondanks alles meestal nog is. En doe het systematisch. Als men dit participatie wil noemen, mij goed... in feite betekent het niets anders dan je taak als hulpverlener ernstig opvatten en je richten op de permanente dialoog, zonder dewelke elke hulpverlening niet veel anders is dan mensen op hun plaats zetten en zeggen wat ze moeten doen om gelukkig te worden.

SLOTSOM

Op het niveau van het algemeen beleid gaat participatie in de eerste plaats over het promoten van kansen. Het is evident dat dit niet alleen door een participatiebeleid gebeurt, maar door alle beleid waarmee de groeiende dualiteit in de samenleving, de kloof tussen rijk en arm, geletterd en ongeletterd, beroepsactief en werkloos wordt aangepakt.

In concrete voorzieningen gaat het om een participatieve gerichtheid, een mentaliteit van waaruit men het evident vindt dat niet alleen managers en deskundigen weten wat goed is voor hun cliënten.

En op de werkvloer gaat het om gewoon goed je werk doen, en naar je cliënten luisteren. Het is de concrete dialoog op de werkvloer die zowel voor cliënten als hulpverleners het verschil maakt tussen stagnatie en toekomstperspectief.

REFERENTIES

- Baert, D. (2007). Vraaggestuurd werken is ook een aanbod. *Systeemtheoretisch Bulletin* 25, 1, 5-23.
- Beel, V. (2008, 4 februari). Geen simpel ticket naar de vrijheid. *De Standaard*.
- Coolsaet, R. (2007, 28 december). Niemand achterlaten voor populistten. *De Standaard*.
- Duncan, B. & Miller, S. (2006). Treatment Manuals Do Not Improve Outcomes. In Norcross, J., Levant, R. & Beutler, L. (Eds) *Evidence-based practices in mental health*. Washington, D.C: APA Press.
- Lub, V. & Uytendaele, M. (2007). 'Ik ga niks pushen' De mentor als redder? In: van Beek, K. & Ham, M. *Gaat de elite ons redden? De nieuwe rol van de bovenlaag in onze samenleving*. Amsterdam: van Gennep & TSS, p. 89-102.
- Mol, A. (2007). Goede smaak. De normativiteit van de consument-burger. *Krisis: tijdschrift voor actuele filosofie* 8, 3, p. 26-42.
- Movisie (2008). www.movisie.nl
- Smet, T., (sd). *Participatiemix: Kant en klaar recept?* Integrale jeugdhulp Oost-Vlaanderen.
- Van Nijnatten, C. (1986). *Moeder Justitia en haar kinderen. De ontwikkeling van het psycho-juridisch complex in de kindbescherming*. Lisse: Swets & Zeitlinger.

5. CONCLUSIE, DOOR JEAN-PIERRE VANHEE, PROJECTLEIDER INTEGRALE JEUGDHULP

Wat is de rode draad in alle bijdragen tot deze studiedag? Vanuit deze vraagstelling willen we tot een conclusie komen over de studiedag met als thema “Cliëntparticipatie in de regio's Integrale jeugdhulp”. Een belangrijke conclusie want uit het antwoord op de gestelde vraag zullen een aantal aanbevelingen gedistilleerd worden. Het zal de lezer niet verbazen dat dit antwoord net als de praktijk van de cliëntparticipatie zelf gelaagd is. Het tegelijkertijd behouden van het overzicht en tot concrete aanbevelingen en acties komen vormt overigens één van de belangrijkste uitdagingen voor alle betrokkenen. Maar first things first, wat maakt de rode draad in dit verhaal rood?

Bijna alle deelnemers, sprekers en participanten aan de werkwinkels hebben gewezen op het grote belang van “dialogo” als basisgebeuren als het over participatie gaat. Met een filosofische term sprekend, de dialoog is het “subject” van participatie. De etymologie²⁰ van het woord leert dat het om datgene gaat wat onder (iets) ligt, wat onder(ge)worpen is, het onderwerp. Maar wat onder een hele praktijk ligt is er ook het fundament of de basis van. Het verbindt de verschillende aspecten er van. Welnu, uit de verzamelde teksten blijkt dat “dialogo” als het onderwerp, of subject van participatie naar voor komt. Als we even voorbij gaan aan het feit dat “dialogo” als begrip naar verschillende betekenissen en praktijken verwijst, is de boodschap vervat in deze vaststelling duidelijk: Participatie steunt op dialoog en daartoe is het gesprek essentieel.

Maar niet zomaar een gesprek, verduidelijken velen in hun teksten. Het gaat om een open gesprek tussen twee of meer mensen of partijen waarbij noch het verhaal, noch de ontwikkeling, noch de uitkomst op voorhand en vast bepaald zijn. Het is opmerkelijk hoe vaak het woord “open” bij dialoog of gesprek gevoegd wordt. En daarin schuilt een heus pleidooi voor gelijkwaardigheid van de partners die aan het gesprek deelnemen en voor de gezamenlijkheid, de laagdrempeligheid en de nieuwsgierigheid als kwaliteiten van het proces dat een gesprek ook is. Een open gesprek onderzoekt het thema van het gesprek op een interessante en curieuze manier, met veel zorg voor het thema en voor de uitwisseling van ideeën en ervaringen zonder een van buitenaf opgelegde beperking te moeten respecteren. Omwille van deze kenmerken wordt ernaar verwezen in termen van kritisch en reflexief. Van een dialoog mag bovendien verwacht worden dat er tijd en ruimte voor vrijgemaakt wordt, dat het kan herhaald worden en dat er met de uitkomst van het gesprek verder rekening gehouden wordt.

In het verlengde van de eerste conclusie bevindt zich een andere opmerkelijke vaststelling. Participatie kijkt telkens opnieuw uit voor de verharding ervan. Van zodra een dialoog neigt naar het vastzetten of structureren en in vaste vormen gieten van afspraken of conclusies, ontstaat de vrees voor de verstening. Participatie als dialoog is dan ook een organisch gebeuren, dat ademt en zindert. Hulpverlening is een ecosysteem schrijft Carrette, een systeem waarin participatie op alle niveaus en bij elke handeling de cultuur bepaalt. Een participatieve hulpverlening als organisch gebeuren doet eerder denken aan een weefsel met veel kanalen en verbindingen dan aan een sokkel met beeld.

20 Van dale, etymologisch woordenboek. Subject: (onderwerp) middelnl. Subject (onderdaan) <lat. Subiectus (liggend onder, onderworpen, onderdaan).

Ten derde wordt van dat basale gebeuren dat participatie is verwacht dat het voldoende ruimte krijgt om aanleiding te geven tot transformatie van de jeugdhulpverlening door middel van cocreatie. (Carrette, 2009) Verandering van de jeugdhulpverlening moet mogelijk zijn ten gevolge van de participatie van jongeren en ouders. Wanneer alle partijen zich samen buigen over hun inzichten en ervaringen, wanneer ze samen voorstellen tot verandering en vernieuwing doen, dan moet er ook ruimte zijn om daar naar te handelen. Het samen maken en de verandering of transformatie van de bestaande jeugdhulpverlening naar een meer participatieve jeugdhulpverlening verwijzen als termen naar de tijd als belangrijke dimensie van het gebeuren.

Dat participatie, ook beleidsparticipatie, als een organisch *gebeuren* moet opgevat worden is duidelijk. Een filosofische uitweiding over de term 'gebeuren' leert ons immers dat het verwijst naar datgene wat zich afspeelt in de tijd-ruimte als aanwezigheid maar evenzeer als datgene wat er zich aan onttrekt.²¹ Velen die betrokken zijn bij het gebeuren van de jeugdhulpverlening worden getroffen door de aanwezige kenmerken ervan, maar evenzeer door datgene wat er zich aan onttrekt²², wat niet of nog niet gerealiseerd is. Wat misschien nog te gebeuren staat. Aan het gegeven dat veel deelnemers ook gewezen hebben op het nog niet gerealiseerde, op datgene wat zich onttrekt aan de actuele jeugdhulpverlening valt immers niet te ontsnappen.

Participatie wordt in bovenstaande teksten dan ook geconcipeerd als een proces waarbij alle spelers op elk niveau van het spel zich van de ander, de jongere, de ouders, de grootouders, de hulpverleners, de (politiek) verantwoordelijken, al was het in hun afwezigheid, bewust (willen) zijn. Dat bewustzijn is dan ook essentieel. Het is doordringen van intenties, dromen en verlangens, maar ook van realiteiten en woorden die niet iedereen begrijpt, althans niet op dezelfde wijze. Het is een bewustzijn dat opflakert en uitdooft, dat vraagt om herinneringen en beelden, om leuke en verfrissende ervaringen, om noeste arbeid en doorzettingsvermogen en om perspectief. En daar was het ons met de studiedag om te doen. Hopelijk hebben velen mogen genieten van het opzet ervan. Deze verslagbundel is bedoeld als een herinnering aan het gebeuren dat (beleids)participatie is.

Wie geïnteresseerd is in het gevolg dat aan de vele aanbevelingen wordt gegeven wordt uitgenodigd om de nota aan het Managementcomité Integrale Jeugdhulp te lezen die eerstdaags zal verschijnen op de website van Integrale Jeugdhulp. De nota zal niet alleen verwijzen naar alle niveaus van besluitvorming binnen Integrale Jeugdhulp, maar ook naar het zogenaamde micro- en macroniveau²³ van de jeugdhulpverlening. De nota zal eveneens aan de regionale stuurgroepen Integrale Jeugdhulp ter inspiratie worden aangeboden.

21 Heidegger Martin, 1991, *Over denken, bouwen, wonen. Vier essays*. Nijmegen: SUN

22 "Onttrekking is hier terughouding en is als - Gebeuren. Wat zich onttrekt, kan de mens wezenlijker aangaan en inniger beroep op hem doen, dan om het even welke aanwezige zaak die hem treft en betreft. De betroffenheid door het werkelijke houdt men gaarna voor dat wat de werkelijkheid van het werkelijke uitmaakt. Maar de betroffenheid door het werkelijke dan de mens juist afschermen van wat hem aangaat aangaat op de ongetwijfeld raadselachtige manier waarop het aangaan hem ontgaat, doordat het zich onttrekt. De onttrekking, het zich onttrekken van de te denken zaak, kan daarom nu als Gebeuren meer tegenwoordig zijn dan al het actuele." (Heidegger, 1991: 33)

23 Opdeling in micro-, meso- en macroniveau gemaakt door Carrette (2004)

6. BIJLAGEN

6.1. **Bijlage 1: “Evaluatie van het groeiproces naar structurele cliëntparticipatie in de integrale jeugdhulp, deel 1, een regionale procesbeschrijving met accent op cliëntvertegenwoordiging”, rapport door Valérie Carrette, kenniscentrum van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

In een bijlage op CD is deel 1 van het onderzoek van Valerie Carrette van het kenniscentrum van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin toegevoegd aan deze publicatie. Dit eerste deel van het onderzoek maakt een stand van zaken op van vier jaar werken rond cliëntparticipatie in integrale jeugdhulp.

6.1. bis **Bijlage 1 bis “Cliëntparticipatie in de regio's Integrale Jeugdhulp” Een stand van zaken in 27 slides.**

Deze bijlage bevindt zich eveneens op de CD die bij het verslagboek gaat.

6.2. **Bijlage 2 met betrekking tot workshop 1: informatie over ROPPOV (Regionaal OverlegPlatform Participatie Oost- Vlaanderen)**

Waar staat ROPPOV voor?

‘Cliëntparticipatie, een Vlaamse opdracht... Het decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp stelt dat “de jeugdhulp zich voltrekt in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt”. Dit gebeurt onder meer door het inbrengen van het perspectief van de cliënt in het beleid.’ Cfr. de uitnodiging voor de studiedag cliëntparticipatie in de regio's integrale jeugdhulp.

De inbreng van het cliëntperspectief, en meer bepaald het perspectief van ouders van jongeren in de Bijzondere Jeugdbijstand, is een opdracht binnen vzw Roppov. Doch de werking van de Roppov-ouderwerking richt zich naar het micro, meso en macro-niveau.

‘In de regio's Integrale Jeugdhulp werd de voorbije vier jaar getimmerd aan de weg. Cliënten zijn intussen in elke regio vertegenwoordigd in de regionale stuurgroepen Integrale Jeugdhulp. Elke regio schreef voor het regionaal beleidsplan een visietekst over participatieve hulpverlening. De regio's namen verschillende initiatieven ten einde de stem van de cliënt duidelijker te laten weerklinken. Dit leidde tot samenwerking in reflectiegroepen, denktanken, netwerkstuurgroepen, tot focusdagen en tot producten.’ Cfr. de uitnodiging voor de studiedag cliëntparticipatie in de regio's integrale jeugdhulp.

Denktanken, producten ‘om de stem van de cliënt duidelijker te laten weerklinken’, ook dit zijn aspecten binnen de Roppov-werking:

- de oudergroepen bieden een forum aan ouders,

- als resultaten uit de oudergroepen komen syntheseseteksten, adviezen op vraag, getuigenissen,
- de regionale werkgroepen zijn een overleg tussen professionals uit voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand en verwijzers.

Allen draaien rond het thema participatie en hebben de bedoeling een plaats te geven aan het ouderperspectief in het gesprek over participatief werken. Deelname in de structuren van Integrale Jeugdhulp wordt als zeer positief ervaren door de betrokken ouders die meeschrijven aan adviezen. Een veelgehoorde vraag is echter: hoe geraakt dit tot op de werkvloer? Bij wie en in welke vorm...

Een werking als deze van vzw Roppov kan aanvullend zijn. Dit leidt ons tot de vraag: moet deze methodiek ook toegepast worden binnen Integrale Jeugdhulp? Kan dit en hoe?

Een belangrijk verschil met integrale jeugdhulp met een opdracht rond participatie op macro niveau (beleidsniveau), is dat Roppov ook expliciet een opdracht heeft naar het micro (individuele relatie hulpverlener-cliënt) en meso niveau (voorzieningenniveau). Anderzijds past de werking van Roppov goed in de adviserende taak naar het beleid, Roppov kan via Integrale Jeugdhulp de input van ouders onder de aandacht brengen bij het beleid.

De opdracht en eigenheid van de Roppov-ouderwerking

Roppov staat voor: Regionaal OverlegPlatform Participatie Oost-Vlaanderen.

De huidige werking van vzw Roppov richt zich naar ouders van jongeren die begeleid worden in de Bijzondere Jeugdbijstand en naar de professionele actoren in de sector: individuele hulpverleners, voorzieningen, verwijzers en beleid.

Het doel van de Roppov-ouderwerking staat omschreven in de convenant met de provincie Oost-Vlaanderen en de overeenkomst met het IVA Jongerenwelzijn:

‘Doel van de activiteiten is om methodieken van ouderparticipatie binnen de Bijzondere Jeugdbijstand ingang te laten vinden op alle niveaus, zowel beleidsmatig als op het niveau van de medewerkers.’

De betekenis van het logo, een ontwerp van een deelnemende vader uit de oudergroep te Gent, werd omschreven als:

‘de hoekige rode driehoek staat voor hoe de ouders de communicatie met het beleid binnen de sector ervaren, het groene @ dat de driehoek doorkruist, staat voor de hoop dat een betere dialoog het hoekige kan doorbreken.’

Starten met een rechtstreeks gesprek met ouders

De vzw Roppov en meer bepaald de Roppov-ouderwerking, is gegroeid uit de ‘werkgroep participatie’. Deze intervisiegroep van professionals uit voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand in de regio Gent-Meetjesland, lag aan de basis van de eerste regionale oudergroep. Hoofddreden voor het uitnodigen van ouders was het voornemen niet meer ‘in de plaats van ouders’ te spreken over participatie

van ouders, maar mét de ouders een gesprek te beginnen over de punten die zij hierin van belang vinden.

Van bij de start werden enkele duidelijke keuzes gemaakt:

- Het doel van de oudergroep is de ouders te bevragen over hun ervaring met de hulpverlening zoals die aangeboden wordt binnen de Bijzondere Jeugdbijstand. Meer bepaald hoe zij 'participatie' invullen, wat hun noden en verwachtingen hieromtrent zijn.
- De agenda van de oudergroepen wordt bepaald door de ouders zelf.
- De oudergroep wordt geleid door een neutrale moderator die niet verbonden is aan een voorziening, zodat ouders los van hun individuele begeleidingscontext kunnen spreken.
- De resultaten uit de ouderwerking (in de vorm van syntheseseteksten) worden niet verspreid alvorens ze voorgelegd en goedgekeurd zijn door de oudergroep.
- In de verslagen en teksten van de oudergroepen worden geen namen genoemd, noch van cliënten, noch van voorzieningen. Het doel is immers op basis van het perspectief van ouders te leren, niet om klachten te verzamelen.
- Er moeten linken zijn tussen de oudergroep en de andere betrokkenen: individuele hulpverleners, voorzieningen, verwijzers en het beleid.

Een netwerk met zichtbare, hanteerbare linken naar alle betrokkenen

De Roppov-ouderwerking ontwikkelt zich binnen een **netwerk** waar alle betrokkenen een constructieve dialoog willen opzetten.

- De ouders van jongeren uit de Bijzondere Jeugdbijstand brengen hun verhaal in de regionale oudergroepen.
- De hulpverleners uit voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand en verwijzers worden uitgenodigd op de regionale werkgroepen en de jaarlijkse Roppov-dag. Daar wordt de ouderwerking bekend gemaakt in functie van de werving van ouders. Tevens brengt Roppov het perspectief van ouders in tijdens de bespreking van thema's betreffende participatief werken met cliënten.
- De directies van de betrokken voorzieningen zetelen in de algemene vergadering, de raad van bestuur en het dagelijks bestuur.
- De denkgroep is samengesteld uit vertegenwoordigers uit de verschillende regio's en denkt mee over de uitbouw en sturing van de Roppov-ouderwerking.
- De beleidsadviserende taak wordt opgenomen door deelname aan (onder andere) de stuurgroep en reflectiegroep Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen.
- De website, de jaarlijkse Roppov-dag en andere acties helpen het perspectief van ouders en het gedachtegoed rond participatief werken te verspreiden.

De eigenheid van de werking

De deelnemers van de denkgroep zijn allen mensen die ervaring hebben met een bepaald aspect van de werking: de werking naar de ouders of naar de voorzieningen. Wanneer hier de vraag naar de eigenheid van de Roppov-ouderwerking voorlag, werden volgende aspecten beklemtoond:

- Het vertrekpunt is de overtuiging, de missie, niet een bepaalde methodiek. Het 'Roppov-model' wordt niet gemaakt door de methodiek 'oudergroepen', wel door de opdracht een facilitator te zijn om het perspectief van ouders, eerst en vooral te verzamelen, om dan voor te leggen aan voorzieningen, verwijzers en beleid.
- Een belangrijke keuze is om de boodschap van de ouders zo zuiver mogelijk te houden, om aan de slag te gaan met het bronmateriaal zoals het is. Dit heeft zijn gevolgen op de aanpak en de manier van werken zowel in de oudergroepen (of andere manier van ouderbevraging) als naar voorzieningen, verwijzers en beleid.
- Belangrijk ook is de permanente wisselwerking tussen de betrokkenen: ouders geven opmerkingen naar professionals, zij geven dan weer respons en stellen vragen aan ouders.
- Er zijn een aantal voorwaardenscheppende zaken nodig: engagement vanuit het beleid van de voorzieningen; trekkers in de regio; engagement van verwijzers; medewerkers die bereid zijn om samen te zitten om te werken met teksten van ouders.
- De regionale uitbouw is erg belangrijk wegens het 'bodemgevoel'. Een grotere afstand zou minder betrokkenheid teweeg brengen. Bovendien is een werking in een stad niet gelijkaardig aan een werking in streken waar ouders minder mobiel zijn.
- De eigenheid doorheen alle opdrachten van de werking is het perspectief van ouders. Daarom is het beter dit als een onafhankelijke werking te zien.

Werkwijze binnen Roppov

Werkwijze in de oudergroep

In de oudergroepen wordt vertrokken van de ervaring, de noden, het verhaal van de ouders. Dit zijn steeds individuele, subjectieve en emotionele zaken. Het gaat immers over ervaringen met betrekking tot de hulpverlening in functie van hun kinderen.

Op basis van deze persoonlijke inbreng wordt een eerste tekst geschreven. Dit ontwerp, vaak heel gevarieerd en illustratief, wordt herschikt volgens mogelijke overeenkomstige thema's en daarna voorgelegd aan de oudergroep. Het is niet de bedoeling ieder deelthema volledig te bespreken. Het hoofddoel is een beeld te geven van deze aspecten die door ouders ingebracht worden op de manier zoals ze door de ouders ervaren werden.

Alvorens de teksten naar buiten gaan, worden ze meermaals besproken en herschreven. Vaak omdat mensen bepaalde stukken weer aanvullen of anders willen formuleren. Belangrijk hierbij is dat het perspectief van ouders uit de teksten spreekt, zoals het door hén herkend wordt. Ook al worden bepaalde ervaringen nadien genuanceerd (door de aanwezige hulpverleners die de regelgeving schetsen of door de ouders die ook de beperkingen in het aanbod en het perspectief van de hulpverlening willen meenemen), er wordt gekozen om de ervaring van ouders te laten primeren. Vermits de Roppov-oudergroepen een forum willen zijn waar de stem van de ouders een plaats krijgt, kiezen we dan ook niet om de nuancering door inbreng van andere perspectieven te laten doorwegen. Resultaten uit de oudergroepen zijn zowel syntheseseteksten als getuigenissen als antwoorden op vragen.

Ouderbevraging in functie van bronmateriaal.

Reeds vroeger waren er ouders die verkozen niet aan te sluiten in een regionale oudergroep maar via een schriftelijke inbreng (via mail, of via een hulpverlener) toch hun verhaal wilden doen. Deze getuigenissen werden meegenomen bij besprekingen in één van de regionale oudergroepen. Naar aanleiding van de vaststelling dat de regionale oudergroepen vaak dun bevolkt bleven, kwam recent het voorstel om meer georganiseerd individuele getuigenissen op te vragen.

De deelnemers van de regionale werkgroep Waasland-Dendermonde deden een individuele bevraging van ouders die begeleiding kregen in de betrokken voorzieningen. Enkele ouders werden bereid gevonden hun inbreng te doen tijdens een huisbezoek. Daarnaast werd gekozen om ook te werken met een schriftelijke vragenlijst die via de betrokken voorzieningen bezorgd wordt aan alle ouders.

Nieuwe mogelijkheden die nu ook verkend worden:

- werken met een forum voor ouders op de website,
- samenwerking met andere initiatieven die ouders bereiken.

Doel van Roppov is op die manier zo veel mogelijk bronmateriaal te centraliseren, dat als basis kan dienen voor de inbreng vanuit het perspectief van ouders in het gesprek met professionals en beleidsmakers.

Werkwijze voor verspreiding van het perspectief van ouders

De reacties die in de oudergroepen op vraag geschreven zijn, worden persoonlijk bezorgd en niet op een andere manier verspreid, tenzij na toestemming. Getuigenissen in deze antwoorden kunnen echter wel opgenomen worden in syntheses teksten van de Roppov-ouderwerking.

De eigen syntheses teksten worden via het netwerk van Roppov en de overlegfora waarin Roppov als partner of deelnemer optreedt, verspreid en/of ingebracht:

- bespreking van de aandachtspunten van ouders in de regionale werkgroepen,
- via deelnemers uit de regionale werkgroep die de teksten op hun team voorleggen,
- tijdens de jaarlijkse Roppov-dag waar sedert enkele jaren ook ouders deelnemen,
- via ad hoc overleg met professionele actoren,
- als inbreng op de reflectiegroep voor ouders in functie van adviezen binnen Integrale Jeugdhulp,
- via tijdschriften (Schouders) of eigen publicaties,
- via studiedagen, debatten, focusgroepen, rondetafelgesprekken, artikels...

De syntheses teksten uit de oudergroepen worden ook op de website geplaatst en bij elke vraag naar een bijdrage vanuit ouderperspectief gebruikt als bronmateriaal.

Regionale werkgroepen

De regionale werkgroepen zijn dus de duidelijkste link naar het micro en meso niveau. Deelnemers hier zijn vertegenwoordigers van voorzieningen in Oost-Vlaanderen, en verwijzers. De opdracht van

Roppov bestaat erin een overleg te organiseren rond participatief werken en het perspectief van ouders in te brengen tijdens de uitwisseling tussen professionals.

Vaste punten op de agenda van de regionale werkgroepen:

- Nieuws uit de regio omtrent acties of initiatieven die getuigen van participatief samenwerken met ouders, nieuws vanuit de centrale werking van Roppov.
- Organiseren en opvolgen van de ouderbevraging, hetzij in de regionale oudergroep, hetzij met andere methodieken.
- Uitwisseling en intervisie rond een door de deelnemers gekozen thema met inbreng van het perspectief van ouders door Roppov (op basis van verslagen en teksten uit oudergroepen).
- Werken met de teksten uit oudergroepen in functie van bruikbare adviezen voor professionals.

De teksten geschreven vanuit het perspectief van ouders roepen verschillende vragen op die het gesprek met professionals ondersteunen:

- Wat is de boodschap die ouders ons hier willen meegeven?
- Op welke manier gaan wij (als voorziening) om met dit aspect?
- Hoe kunnen we nagaan of wat wij bedoelen ook zo overkomt?
- Hoe kunnen we werken aan de noden, vragen die ouders ons hieromtrent stellen?
- Indien geen aanpak mogelijk is, hoe kunnen we best communiceren over dit punt?
- Hoe kunnen we omgaan met noden van ouders of vragen die niet binnen de voorziening kunnen opgenomen worden?
- Op welk forum, via welk kanaal dient dit signaleerd te worden?

Ervaringsdeskundigheid naar waarde schatten (gebaseerd op de analyse van dhr. Paul Van Roy, zoals gebracht op de studiedag 'Niets over ons, zonder ons.' van vzw Grip)

Ervaringsdeskundigheid is de basis waarop ouders binnen het Roppov-netwerk steunen voor hun inbreng. Ervaringsdeskundigheid is een begrip dat op zich vele ladingen dekt, mensen met ervaring in de jeugdhulp hebben het, mensen die een opleiding volgen 'ervaringsdeskundige' scholen zich bij om met dit gegeven een meerwaarde te kunnen bieden in professionele settings. Tijdens de studiedag 'Niets over ons, zonder ons.' bracht dhr. Paul Van Roy een beschouwing rond de eigenheid van de ervaringsdeskundige met al zijn aspecten. Voor ons was deze inbreng zeer herkenbaar. Ook binnen de ouderwerking kiezen we ervoor om de ervaring van ouders, in al zijn aspecten aan bod te laten komen.

Ervaring:

- De ervaring van het 'cliënt/patiënt zijn' in een maatschappij die dit beschouwt als 'niet volgens de norm', 'niet optimaal functionerend'. De ervaring dus van 'er buiten te staan', 'niet voldoen aan de juiste criteria'.
- De ervaring van hoe anderen (die wel voldoen) naar hen kijken, hen benaderen
- De ervaring met een professioneel aanbod en hoe dit ingrijpt in het leven, hoe dit concreet een aantal praktische zaken wijzigt en ook zijn invloed heeft op het gezin

- De ervaring met de positie die men krijgt als deel van een cliëntsysteem. Het beeld dat je bv. als ouder dan oproept bij je kind, bij de broers en zussen van dit kind.

Deskundigheid:

- De kennis van 'het probleem' en de gevolgen van het probleem.
- De kennis van de mogelijke oplossingen die al of niet kunnen werken in hun situatie. De kennis van wat men nodig heeft om beter te functioneren.
- De deskundigheid of kunde om 'het probleem' in te passen in het dagelijks leven.
- De deskundigheid of kunde om professionele hulp in te passen....

We spreken hier over de kennis van de dagelijkse ervaring versus de professionele bril. De ervaringsdeskundige legt in feite het verhaal van een deel van zijn leven (waarden, handelen, falen, twijfel) op de overlegtafel, daar waar professionals met distantie kunnen redeneren. En wat wordt dan verwacht van deze ervaringsdeskundige? Dat hij/zij naast de persoonlijke ervaring ook deze van anderen kan inbrengen. Dat hij/zij deze kan verbinden met kennis (zijn ervaren overstijgt, verwoordt, beschouwt) hierover kan reflecteren en dit inbrengen op authentieke wijze in de dialoog met professionals.

Kritische bemerkingen bij deelname aan stuurgroep en reflectiegroep voor ouders van Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen

'Cliëntparticipatie' is een term die in vele missies en beleidsverklaringen te lezen is. Iedereen lijkt het eens over de noodzaak, over de visie, over de terminologie. Iedereen lijkt het ook eens over het feit dat participatie van cliënten zich best laat voelen op alle niveaus: op microniveau (in de relatie met de hulpverlener), op mesoniveau (in het beleid van voorzieningen) en op macroniveau (in de regelgeving van overheden). Toch is het geen evidentie.

Op vele fora zijn vooral professionals aanwezig en cliënten in de minderheid. Participatie blijkt in overleg met professionals en ouders ook een zeer gevarieerde invulling te krijgen wanneer men overgaat tot de concretisering van de term. Vooral als het beleidsparticipatie betreft lijkt er een lange weg te gaan en worden vele randvoorwaarden geformuleerd. Bij dit alles kunnen we de vraag stellen of cliënten zich eerst moeten (her)vormen of inwerken in de overlegcultuur van professionals, of mogen we ook stappen in de omgekeerde richting verwachten? In ieder geval is een 'inhaalmanoeuvre' nodig. Aan cliëntzijde situeert zich dit op vlak van het creëren van randvoorwaarden: informeren en ondersteunen van cliënten. Aan de kant van de professionals is het nodig een hanteerbaar cliëntperspectief in te brengen dat naar waarde geschat wordt en niet polariserend werkt.

Kritische factoren bij de intrede van het cliëntperspectief, cliëntvertegenwoordigers of cliënten zelf, op beleidsbeïnvloedende fora zijn dan weer:

- representativiteit
- aard van de inbreng
- verschil in startpositie

Representativiteit

Bij de start van de Roppov-ouderwerking werd gekozen voor de meest gebruikelijke werkvorm in de sector: de vergadering. Om te vermijden dat de invulling van het cliëntperspectief op interpretatie zou drijven, was ook de noodzaak van het rechtstreeks gesprek met ouders evident. Dit blijkt echter niet zo eenvoudig te organiseren. Het hoofddoel voor cliënten blijft natuurlijk hulp krijgen bij hun vraag. Anders dan bij professionals is de uitbouw van de hulpverlening geen prioriteit.

Binnen de Roppov-ouderwerking zoeken we daarom naast de oudergroepen ook andere methodieken om meer ouders te bereiken: individuele bevestigingen (mondeling of schriftelijk), mogelijkheden via de website of via andere ouderwerkingen buiten Roppov.

Daarnaast werden afspraken gemaakt teneinde de ouderwerking als forum effectief in te zetten om het verhaal van ouders zo getrouw en volledig mogelijk in beeld te krijgen.

- De bevestiging van ouders gebeurt via een neutraal aanspreekpunt. Hun inbreng staat los van hun persoonlijk dossier.
- De buitenstaanderpositie kan helpen om de inbreng en de eigenheid van het cliëntperspectief te bewaken in overleg waar cliënten niet rechtstreeks deelnemen.
- Het is belangrijk oog te hebben voor een zo ruim mogelijke bekendmaking van de werking om te vermijden dat cliëntvertegenwoordigers naar voor geschoven worden door hulpverleners.
- Speciale aandacht moet ook gaan naar het vermijden van censuur. Het gebeurt dat sommige zaken niet gehoord, en dus ook niet genoteerd worden door foute inschatting. Vanuit een professioneel perspectief speelt de vraag naar 'geldigheid', 'herkenbaarheid' of 'hanteerbaarheid' van de inbreng. Herinterpretatie kan de ervaring 'aan de andere kant' evenwel te niet doen.
- Het ervaringsaspect moet via de teksten ook zichtbaar worden omdat juist dit de blinde vlek is aan hulpverleners.

Met de ouderwerking van vzw Roppov is de keuze gemaakt om naast de overlegtafels voor professionals, een forum voor cliënten (ouders) te creëren. De methodiek 'oudergroep' heeft het voordeel dat ouders gezamenlijke punten formuleren en in de discussie nuances aanbrengen. De syntheseteksten worden voorgelegd, aangevuld, herkauwd, tot ze de goedkeuring krijgen. Ze zoeken niet naar algemeen geldende waarheden, wel naar een min of meer gemeenschappelijke ervaring en illustraties die de eigenheid van de cliëntpositie weergeven. In die zin zijn de teksten eerder exemplarisch bedoeld en worden ze gebruikt als inspiratiebron voor cliëntvertegenwoordigers of hulpverleners.

De representativiteit van de syntheseteksten uit de oudergroepen, zit dus niet in het grote aantal bevestigde ouders, wel in de aard van de inhoud. Ze bieden de mogelijkheid om de hulpverlening door een andere bril te zien.

Aard van de inbreng

Het is evident dat hulpverleners niet alle aspecten herkennen van het verhaal van ouders. Zij zijn immers niet de ouders van de begeleide jongere. Een belangrijk verschil is de positie waarin ouders zich bevinden wanneer ze hulpvrager of hulpontvanger worden. Het is een verschil tussen het 'leven' van gezinnen en de 'formele' agenda's van professionals. De verhalen die ouders brengen,

houden geen rekening met grenzen, noch naar inhoud, noch naar vorm. Hun verzuchtingen zijn per definitie gebaseerd op een individuele ervaring, die subjectief is én emotioneel gekleurd. Op basis hiervan kan deze inbreng ook makkelijk van tafel geveegd worden. Emotionaliteit speelt soms in het nadeel van de inhoudelijke boodschap. Boosheid bij cliënten kan als argument gebruikt worden om minder waarde te hechten aan deze mening.

De output uit de oudergroepen is ook door de gekozen werkwijze niet afgestemd op de agenda of opdracht van beroepskrachten. De thema's die onder de aandacht komen bij professionals, dienen zich in de oudergroepen fragmentarisch aan en in het geheel van de ervaring. Het valt moeilijk te verwachten dat cliënten vanuit hun standpunt een volledig analytisch advies geven over bijvoorbeeld 'de intake'. Wanneer ouders in aanraking komen met de hulpverlening is hun vraag niet aangepast aan de opsplitsing tussen verschillende sectoren en werkvormen. Het is nodig over de grenzen van opdrachten te kijken, niet alleen tussen voorzieningen, ook naar het beleid. Meer en betere samenwerking tussen diensten en sectoren, is een aandachtspunt dat meermaals naar boven kwam.

Bij de start van de eerste oudergroep werd door ouders duidelijk de hoop uitgesproken dat 'dit niet enkel een praatgroep mag zijn'. Ondertussen nemen enkele van deze ouders 'van het eerste uur' ook deel aan debatten en werkgroepen. Het welslagen van de werking rond cliëntparticipatie op meso en macro niveau, hangt samen met een aantal randvoorwaarden.

- Duidelijke, hanteerbare linken met voorzieningen én beleid is van het grootste belang voor de geloofwaardigheid naar de ouders.
- De inbreng van ouders moet naar waarde geschat worden en gezien als basis voor verdere besprekingen.
- Omgaan met de inbreng van cliënten vergt inzet van professionals. Er is vertaaltwerk nodig, een tussenstap om vanuit de ervaringskennis over te gaan naar signalen voor de sector en het beleid.
- Dit veronderstelt bereidheid om evidenties in vraag te stellen, te reflecteren over de eigen aanpak.
- Cliënten moeten ook het recht krijgen om zaken negatief te formuleren, tekorten te signaleren. Daardoor wordt de sector steeds weer uitgedaagd zich te verantwoorden voor gemaakte keuzes.

Verschil in startpositie

Vertegenwoordiging van cliënten versus vertegenwoordiging van de sector ligt moeilijk. De opdracht 'participatie van ouders op alle niveaus' brengt mee dat een soort belangenverdediging ontstaat. Enerzijds is het nodig de inhoud van wat cliënten brengen op zijn waarde te laten schatten tijdens de besprekingen, anderzijds moet men steeds op zoek gaan naar versteviging van het cliëntperspectief.

Verschillende zaken liggen hiervan aan de oorsprong. De bestaande overlegcultuur en overlegtafels zijn uitgebouwd als antwoord op noden van deskundigen. Cliënten worden nu aan deze tafels uitgenodigd. Beiden bevinden zich in een zeer verschillende startpositie waarbij het lijkt of cliënten steeds aan het kortste eind trekken. Hierbij worden ook vele verwachtingen geformuleerd zowel

naar cliëntvertegenwoordigers als naar 'beroepsoverleggers'. Professionelen hebben echter een onmiskenbare voorsprong.

- Vaak wordt er veel vakjargon gebruikt. Een vertaling van deze termen zou vertraging meebrengen. Ondersteuning bij de inwerking van cliënten die meepraten aan het beleid is nodig.
- Cliënten wegen zelden op de agenda's. Vermits ze vaak in de minderheid zitten moet ook hier speciale aandacht naar gaan. Volwaardige participatie houdt in dat de cliënten ook hun bekommernissen op de agenda kunnen plaatsen en niet enkel geconsulteerd worden voor punten die professionelen aanbrengen.
- Vele agendapunten vereisen voorkennis. Deze is vaak al aanwezig bij beroepskrachten. Cliënten moeten zich deze voorkennis tijdens hun vrije tijd eigen maken.
- Cliënten worden gevraagd voor hun specifieke deskundigheid. Deze inbreng naar waarde schatten en verduidelijken voor iedere aanwezige is nodig.
- Cliënten willen ook deelnemen aan het hele denkproces. Een ondersteuner die overleg voorbereidt en mee aanzit aan de tafel kan hierbij de nodige achtergrond schetsen.

Bronnen:

- 'Award Jeugdzorg 2007: "Het werken met ouders, netwerkontwikkeling, participatie en draagkrachtversterking binnen de Bijzondere Jeugdbijstand", Draaiboek waarin de Roppov-ouderwerking voorgesteld wordt, publicatie ter gelegenheid van de uitreiking prijs Jeugdzorg op 23 april 2009, IVA Jongerenwelzijn.
- 'De oudergroepen van vzw Roppov: ouders praten mee over de hulpverlening.' bijdrage voor: Handboek Intergrale Jeugdhulp. Uitgeverij Politea, Oktober 2008.
- Power-point-presentatie: 'Hoe participatie 'waar' maken?' van dhr. Paul Van Roy zoals vertoond op de studiedag 'Niets over ons , zonder ons!', georganiseerd door vzw Grip, 16 februari 2009 in het Provinciehuis Vlaams Brabant.

6.3. Bijlage 3 met betrekking tot workshop 2: informatie over het VGPH (Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap)

Waar staat VGPH voor?

Het is een overlegplatform van 20 verenigingen voor personen met een handicap. Door zich te verenigen in één platform willen deze verenigingen beter samenwerken en de stem van de personen met een handicap luider laten klinken.

Wat doen we en waarom?

Wij streven naar een samenleving voor iedereen waarin personen met een handicap gewaardeerd worden om wat zij te bieden hebben, waarin ze zelf kunnen beschikken over hun eigen leven en volwaardig kunnen deelnemen. Wij willen de kwaliteit van leven bevorderen en opkomen voor de rechten van personen met een handicap.

We doen dit omdat we het gevoel hebben dat:

- personen met een handicap te weinig betrokken worden bij uitwerking van het beleid;
- het bestaande aanbod aan zorg en opvang niet altijd overeenkomt met wat zij echt willen;
- er niet altijd gekeken wordt naar wat ze echt nodig hebben;
- er niet altijd geluisterd wordt naar wat zij willen veranderen.

Hoe?

Om dit te realiseren:

- ondersteunen wij personen met een handicap en hun vertegenwoordigers die deelnemen aan het beleid (zowel inhoudelijk als praktisch);
- streven wij naar zorg op maat;
- helpen wij hen bij het realiseren van hun wensen om volwaardig aan de samenleving te kunnen deelnemen;
- bevorderen we de samenwerking tussen verenigingen voor personen met een handicap;
- informeren we hen over zorgvraagregistratie en zorgvraagbemiddeling;
- ontwikkelen we een goede verstandhouding met verschillende organisaties en het beleid in Vlaanderen.

Raad van Gebruikers

In elke provincie komen personen met een handicap vanuit de verenigingen regelmatig samen in een Raad van Gebruikers om:

- informatie te krijgen over wat er gaande is in hun provincie en in Vlaanderen;
- samen moeilijke teksten door te nemen en hierover standpunten in te nemen;
- de vergaderingen van het Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg voor te bereiden waar deze standpunten naar voren gebracht moeten worden;
- goed voorbereid als één blok naar deze vergaderingen te gaan;
- ervaringen uit te wisselen.

Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg

Het 'Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg' of ROG bestaat in iedere provincie. Het is een vergadering waarin voorzieningen, verwijzers en personen met een handicap samengebracht worden. In het ROG wordt uitgestippeld hoe de zorg voor personen met een handicap georganiseerd wordt in de provincie.

Het ROG heeft 4 belangrijke taken:

- Zorgvraagregistratie: het aanmelden van een vraag naar opvang, ondersteuning of begeleiding in een centrale databank (CRZ);
- Zorgbemiddeling: het zoeken naar de best mogelijke oplossing voor deze vraag, rekening houdend met de aard van de vraag, de dringendheid en het beschikbare aanbod;

- Zorgafstemming: ervoor zorgen dat het beschikbare aanbod overeenkomt met de vragen in de provincie;
- Zorgplanning: bepalen hoe het aanbod moet georganiseerd worden om een antwoord te kunnen bieden op de toekomstige vragen.

[De e-mailadressen van de coördinatoren en de medewerkers zijn terug te vinden op de website: www.vgph.be > contact]

Ledenverenigingen

ALS Liga: <http://alsliga.be/>

Belgische Vereniging voor Dystoniepatiënten: <http://www.dystonie.be/>

Bol-Budiv: <http://www.bol-budiv.be>

Fevlado: <http://www.fevlado.be/>

Fovig: <http://www.fovig.be/>

Gezin en Handicap: <http://www.kvg.be/GezinenHandicap/>

GOVAG: <http://www.govag.be/>

Huntington Liga: <http://www.huntingtonliga.be/>

Inclusie Vlaanderen

<http://www.inclusievlaanderen.be/>

KVG : <http://www.kvg.be/>

MS Liga: <http://www.ms-sep.be/>

Ouders voor Inclusie: <http://www.oudersvoorinclusie.be/>

Similes: <http://www.similes.org/>

Vebes: <http://www.vebes.be/>

VLABU: <http://www.vlabu.be/>

VFG: <http://www.vfg.be/>

Vlaamse Reumaliga: <http://www.reumaliga.be/>

VVA: <http://www.autismevlaanderen.be/>

Vzw Coma: <http://www.vzwcoma.be/>

Zorg-Inzicht vzw: <http://www.zorg-inzicht.be/>

6.4. Bijlage 4 met betrekking tot workshop 3: informatie met betrekking tot het proces van de inbreng van de stem van de cliënt binnen het thema “verontrustende situaties”, in de regio's IJH Antwerpen en Oost-Vlaanderen

6.4.1. Hulpverlening in verontrustende situaties: hoe krijgen ouders en minderjarigen een stem in het debat? Bijdrage aan de workshop door Christel Augustijnen (regio Antwerpen)

Voorstelling van Christel Augustijnen

Ik ben Christel Augustijnen, mama van 4 kinderen tussen 21 en 5 jaar oud. Ik heb het overgrote deel van mijn leven in financiële armoede doorgebracht. De laatste 5 jaar ben ik lid van “Ons Gedacht”, een vereniging waar armen het woord nemen. Hier heb ik geleerd dat heel wat van de problemen die ik in mijn dagelijks leven ondervind niet mijn eigen schuld zijn. Ze zijn het gevolg van uitsluitingmechanismen die vaak heel subtiel en moeilijk te benoemen zijn. Sommige zaken heb ik echter wel zelf in de hand en hier kan ik aan werken. Meer zelfvertrouwen verkrijgen en beseffen dat ik het waard ben om mezelf te zijn bijvoorbeeld. Ook al heb ik nog steeds moeite om de eindjes aan elkaar te knopen toch is mijn leven meestal een stuk aangenamer geworden. In de eerste plaats blijf ik een mama die hoopt dat haar kinderen het ooit beter gaan hebben. Daarnaast heb ik nu ook een tweede doel in mijn leven: zoveel mogelijk mensen sensibiliseren, hen op de hoogte brengen dat “geen geld” hebben op zich niet het grote probleem is. Het nergens bijhoren, nergens aan kunnen meedoen, verantwoording moeten afleggen voor elke stap die je zet, veroorzaken de grootste problemen.

Vanuit deze missie heb ik me dan ook opgegeven om de “arme” cliënt te vertegenwoordigen in de regionale stuurgroep in Antwerpen.

Het is mijn overtuiging, dat wat goed is voor de armsten en zwaksten in onze samenleving uiteindelijk iedereen ten goede komt.

Vragen niet alle mensen om menswaardig en met respect behandeld te worden!

Hoe kwam het initiatief met betrekking tot verontrustende situaties tot stand?

In 2007 – 2008 werden in het netwerk RTJ van de Kempen en het netwerk CJ Antwerpen alle partners bevraagd over omgaan met verontrusting. Centrale vragen daarin waren:

- hoe gaan hulpverleners in de organisatie om met verontrusting?
- wat is aanklappend werken en hoe gebeurt dat?

Uit deze bevraging kwam duidelijk de vraag naar vorming over ‘hoe voer ik een confronterend gesprek in een verontrustende situatie?’

Rond dezelfde periode was de signaallijst verontrustende opvoedingssituaties beschikbaar en bekend gemaakt in het werkveld. Op basis hiervan besloot de regionale stuurgroep drie vormingsdagen (één dag per twee netwerken) te organiseren om het gebruik van de signaallijst te stimuleren. Als antwoord op de vraag naar vorming werd hierop aansluitend een training ‘confronterende gesprekken’ aangeboden. De vormingsdagen gingen door in mei en juni 2008.

Aanloop tot de werkwinkel

De vormingsdag werd geopend met een aantal fragmenten uit de film 'Thirteen'. Hierin zagen we een rustige puber stilaan het slechte pad op gaan door contact met de verkeerde vrienden. Deze film werd later als uitgangspunt genomen in het rollenspel.

Daarna werd de signaallijst voorgesteld: doelstellingen, meerwaarde,...

Vervolgens konden deelnemers een keuze maken uit een werkwinkel over confronterende gesprekken:

- werkwinkel 1 werd begeleid door iemand van het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling,
- werkwinkel 2 door iemand van het Comité Bijzondere Jeugdzorg,
- werkwinkel 3 door een ervaringsdeskundige in de armoede en een stafmedewerker IJH, als actieve partner.

In dit kader vroeg het regioteam mij om in werkwinkel 3 mee te werken.

Concreet uitgangspunt van deze workshops was: hoe vertel je een ouder dat er iets misloopt met zijn kind?

Werkwinkel confronterende gesprekken

Voorbereiding

In een voorbereiding filterde de stafmedewerker samen met mij 6 à 8 stellingen uit die voor een ouder belangrijk zijn.

Voor mij waren dit deze stellingen:

'Alle evidenties vallen weg'

'Chaos + chaos= meer druk'

'Vertrouwelijk versus betrouwbaar'

'Zorg voor ouder én voor kind'

'Iedereen weet het, niemand doet iets'

Elke stelling werd op een afzonderlijke papierstrook geschreven.

De workshop zelf

• Inleiding

De stellingen werden één voor één voorgelegd in de groep. Elke stelling werd op de grond gelegd. Ik gaf hierbij uitleg. De deelnemers konden vragen stellen.

Met de hulp van deze stellingen probeerde ik uit te leggen hoe het is te leven in een kansarm gezin. Ik gaf ook aan wat dat filmfragment deed met mij als moeder in de kansarmoede. Hiervoor kon ik beroep doen op eigen ervaringen, maar ook ervaringen van bevriende gezinnen. Dezen beleven ge-

lijksoortige problemen vaak op een totaal andere manier. Uiteindelijk is iedere situatie ook anders en heeft ieder zijn eigen methodes en strategieën ontwikkeld om met zijn/haar problemen om te gaan.

In eerste instantie was ik een moeder, zij het een die niet altijd op de meest eenvoudige manier deze rol kan invullen. Vandaar dat ik ook gebruiker ben van hulpverlening.

Ik ben ook niet een van de gemakkelijkste cliënten, nogal mondig en niet altijd direct akkoord met wat de hulpverlening oplegt. Ik heb ook, net als zo velen, eigen verdedigingsmechanismen ontwikkeld. Wat ik door de jaren wel geleerd heb is dat juist de situaties die me het sterkst in de verdediging drukken, vaak net de situaties zijn, hoe moeilijk ook, waar ik het meeste uit kan leren.

Vanuit al deze ervaringen heb ik ook proberen te duiden dat ook al is (al dan niet vrijwillige) hulpverlening meestal een goede zaak voor het gezin, dit niet altijd direct zo ervaren wordt. Een hulpverleningsproces dat wordt opgestart kan vaak voor heel wat extra stress en bijkomende problemen zorgen in een gezin dat al overbelast is door een opeenstapeling van moeilijkheden.

Hulpverlening rond kinderen is bovendien nog meer bedreigend voor de eigenwaarde van mensen die al niet veel meer hebben. Vaak is de ouderrol de enige rol die men nog kan opnemen. Wanneer men voor de uitoefening van deze rol dan ook nog hulp moet aanvaarden wil dit indirect zeggen dat mensen op alle vlakken in hun leven gefaald hebben. Geen gemakkelijke uitgangssituatie.

Een sfeer van vertrouwen en wederzijds respect is de basis om een goede relatie op te bouwen waarin stappen kunnen ondernomen worden om oplossingen te bereiken.

Helaas ontbreekt daartoe soms (of nogal vaak) de tijd.

- Oefening: confronterend gesprek

Na deze inleiding daagden we de hulpverleners uit om in een rollenspel binnen 1 minuut een slecht-nieuws boodschap te brengen. Een van de aanwezige hulpverleners speelde "ouder". De rest van de werkgroep werd in groepen van 5 deelnemers ingedeeld, waarin telkens één de hulpverlener speelde.

Ik besprak samen met de ouder een aantal mogelijk reacties. Vaak kwam de hulpverlener die de ouderrol opnam zelf al met verschillende mogelijke manieren om met de situatie om te gaan. De rest van de deelnemers bereidde intussen hun deel van het gesprek voor: een interventie waarin de verontrusting benoemd wordt, rekening houdend met de stellingen. Elke subgroep probeerde zijn interventies uit.

De stellingen bleven op de grond liggen, zichtbaar voor alle deelnemers.

- Uitproberen

Na de voorbereiding werd dan een hulpverleningsgesprek gespeeld. Hierin moest de hulpverlener binnen de minuut de essentie brengen: "We zijn bezorgd over uw dochter, haar schoolresultaten zijn

zo slecht geworden dat ze waarschijnlijk zal moeten zittenblijven terwijl ze tot voor enkele maanden de primus van de klas was. Wat is hier aan de hand en hoe kunnen we dit oplossen?”

Ook al was de beginsituatie steeds hetzelfde, toch waren tijdens de verschillende workshops de reacties heel uiteenlopend, gaande van een hulpverlener die zijn cliënt totaal overdonderde, over cliënten die het gesprek volledig overnamen tot een keer een vrij goed verlopen gesprek.

Het viel op dat de ‘cliënt’ in elk rollenspel aangaf dat hij weerstand ondervond. Of men wilde niet horen wat de hulpverlener vertelde, of men had het gevoel dat de verantwoordelijkheid niet bij hen lag. Dat de hulpverlener in fout was gegaan en niet snel genoeg had gezorgd dat het probleem voorkomen werd.

Ook de deelnemers die zelf niet meespeelden voelden de reactie van de ouder en konden de weerstand begrijpen.

Feed-back en evaluatie

Het rollenspel werd in groep doorgesproken: eerst gaf de hulpverlener zijn beleving, dan werd bevraagd hoe de ouderrol beleefd werd. Op het einde kon ik ook aangeven wat goed en minder goed verlopen was. Het deed me als gebruiker van de hulpverlening deugd dat ik meestal weinig aan te vullen had op de opmerkingen die de hulpverleners zelf maakten.

Voor hen was het leerrijk om eens een ouder te horen buiten een hulpverleningsrelatie. Sommigen kwamen tot het besef dat ze toch nog met enkele vooroordelen te kampen hadden.

Ook voor mezelf was het een verrijkende ervaring, ook ik kon me van enkele vooroordelen ontdoen. Niet alle hulpverleners zijn erop uit om mijn leven te bemoeilijken. Een boodschap die ik ook kan meenemen naar Ons Gedacht.

Tijdens elke werkwinkel (ik heb aan 3 meegewerkt) kwam de vraag om nog meer van deze oefeningen te maken. Dit zou bij voorkeur moeten in het bijzijn van een ouder die weet hoe het aanvoelt om cliënt te moeten zijn.

Dat dit een intersectorale werkdag was, werd door veel deelnemers als een pluspunt gezien: ‘graag meer van dat’.

Aandachtspunten en meerwaarde bij het hanteren van deze methodiek

De ene ervaringsdeskundige of cliënt is de andere niet. Sommigen zijn sterker dan anderen. Je moet daar rekening mee houden als je andere “cliënten” of “ervaringsdeskundigen” zou inschakelen. Verenigingen waar armen het woord nemen, raden aan om voldoende cliënten mee rond de tafel te nemen.

Een goede voorbereiding is belangrijk: voorbereiding waarin alles is doorgesproken, concreet is afgesproken wie wat, waar en wanneer doet. Voor de ervaringsdeskundige is het belangrijk dat hij 1 aanspreekpersoon heeft. Iemand die als een tandempartner naast hem of haar staat. Ook al is een

ervaringsdeskundige bereid zich zwak op te stellen en zijn verhaal te doen, toch kan dit nog erg confronterend zijn. Het is dan ook heel belangrijk dat ook achteraf de nodige ondersteuning wordt aangeboden.

Het effect van het spreken van mens tot mens, op hulpverleners is enorm. Het is anders als hulpverleners de boodschap rechtstreeks horen dan als iemand anders die ervaringen vertelt.

Besluit

Voor mezelf is het grootste nadeel aan dit soort ontmoetingen dat het net de meest gemotiveerde werkers zijn die deze workshops kiezen. Voor mij zouden alle werkers, gemotiveerd of niet bijkomende opleidingen moeten krijgen om meer inzicht in het cliëntperspectief te krijgen. Helemaal zal je een ander nooit begrijpen, maar enig inzicht, onvoorwaardelijk respect en een grote dosis empathie zal het werken samen wel vergemakkelijken.

6.4.2. Participatie binnen een structurerend proces als integrale jeugdhulp, geen makkelijke zaak, bijdrage reflectiegroep minderjarigen door Jan Naert (regio Oost-Vlaanderen)

Inleiding

Als stafmedewerker van vzw Jong²⁴ stel ik graag eens mijn organisatie voor, mee omdat de deelname aan het proces van Integrale Jeugdhulp geïnspireerd is door signalen waarmee we in de organisatie telkens opnieuw geconfronteerd worden.

Vzw Jong is een organisatie in Gent die instaat voor het jeugdwelzijnswerk in Gent. Concreet doen wij een vrijetijdsaanbod voor jongeren in de 19e eeuwse gordel van de stad. De jongeren die we bereiken komen uit maatschappelijk kwetsbare posities. We krijgen dan ook talrijke vragen in onze werking rond verschillende problemen waarmee deze kinderen en jongeren kampen. Deze problemen zijn heel divers en bestrijken vaak meerdere levensgebieden van kinderen en jongeren. Bovendien ontstaan vaak zichzelf versterkende processen die de problemen alleen maar erger maken. Kenmerkend is dan dat hulp pas op de proppen komt indien het al vrij laat is en wanneer dit al in een 'straffend' kader is.

Deze signalen wijzen dikwijls ook op schrijnende toestanden en zaken die structureel foutlopen in de dienst –en hulpverlening aan de jongeren die we bereiken. Zo zijn er velen van hen met negatieve ervaringen in contacten met de hulpverlening. Voor de kinderen en jongeren ontbreken vaak de noodzakelijke schakels om ingang te vinden in de hulpverlening. Vanuit deze bekommernissen is het dan ook niet vreemd dat vzw Jong ook probeert om structuurveranderend te werken rond deze drempels. Een middel daartoe is het constructief meedenken binnen het project integrale jeugdhulp.

24 Voor meer info rond Vzw Jong verwijst ik graag naar onze website: www.vzwjong.be

Korte situering van hoe de participatie van minderjarigen (en ook ouders) aan IJH in Oost-Vlaanderen georganiseerd is. Binnen welk kader is het praktijkvoorbeeld dat straks verder wordt toegelicht te situeren?

Vertegenwoordiging op de regionale stuurgroep Oost Vlaanderen.

Vanuit de reflectiegroep minderjarigen krijgen we twee mandaten in de regionale stuurgroep. Dit biedt kansen om rechtstreeks betrokken te zijn en invloed uit te oefenen op het beleid van integrale jeugdhulp op provinciaal niveau. Na een aantal jaren participatie stellen we een aantal zaken vast.

Ten eerste is dit een overleg dat vrij zwaar is en waar het concrete niveau vaak weinig plaats inneemt op de agenda. Dit maakt het voor vertegenwoordigers van minderjarigen niet evident om in te grijpen – te participeren – in discussies. De vertegenwoordigers dienen vooral voldoende op de hoogte te zijn van de verschillende inhouden van integrale jeugdhulp. Integrale jeugdhulp heeft een heel eigen jargon ontwikkeld dat voor buitenstaanders (bv. vertegenwoordigers van minderjarigen) een grote drempel kan zijn. Dit is een signaal op zich, het complexe van de zaak maakt het participeren op beleidsniveau niet evident.

Een tweede belangrijke vaststelling is dat het vaak noodzakelijk is om snel te reageren op inhouden en in discussies. Voorbereiden is hier niet altijd mogelijk. Ook hiervoor is voldoende zicht op de verschillende opdrachten en inhouden van belang. We zeggen wel eens lachend dat het een jaar duurt vooraleer je genoeg ingewerkt bent om voldoende vertrouwen te hebben om een interventie te kunnen doen op de regionale stuurgroep. Dat zegt wel iets over de structuur en de toegankelijkheid ervan. Toch is het noodzakelijk dat bepaalde signalen steeds opnieuw gebracht en bewaakt worden. Het is frappant vast te stellen hoe snel de positie van de cliënt op het achterplan geraakt in beleidsdiscussies (bv. discussie rond de organisatie van het crisisnetwerk).

De reflectiegroepen en hun opdracht

- Binnen IJH is structurele participatie van ouders en minderjarigen voorzien. Dit betekent nl. dat ouders en minderjarigen gevraagd worden te participeren aan de uitbouw van de jeugdhulp op beleidsmatig niveau. Wettelijk is voorzien dat vertegenwoordigers van ouders en minderjarigen deelnemen aan de Oost-Vlaamse stuurgroep. De Oost-Vlaamse stuurgroep heeft van bij de oprichting beslist 2 vertegenwoordigers van ouders en 2 vertegenwoordigers van minderjarigen in haar vergadering op te nemen.
- Om deze vertegenwoordigers te laten deelnemen vanuit een breder draagvlak zijn er 'reflectiegroepen' opgericht. Eén reflectiegroep voor ouders en één reflectiegroep voor minderjarigen. Deze reflectiegroepen zijn erkend in de structuur van IJH Oost-Vlaanderen en formuleren adviezen om te komen tot een participatieve jeugdhulp.

De reflectiegroep minderjarigen is voornamelijk samengesteld uit mensen die werkzaam zijn binnen het 'voorveld' nl. jeugdwerk, jeugdwelzijnswork, en professionelen uit de jeugdhulp met bijzondere interesse om het perspectief van kinderen en jongeren tot hun recht te laten komen.

- Tot nog toe nemen er geen minderjarigen zelf deel aan deze reflectiegroep. Van meet af aan is deze optie genomen omdat de leden van de reflectiegroep denken dat een vertegenwoordi-

ging en dergelijke vorm van overleg aan minderjarigen niet veel te bieden heeft, dat er andere wegen moeten gezocht worden om de stem van minderjarigen in te brengen.

- Maar waar wenselijk en nodig specifiek met betrekking tot bepaalde thema's wordt er naar andere methodieken gezocht om de stem van minderjarigen te kennen en in te brengen vb. ivm het thema van 'verontrusting' werd een beperkte bevraging bij minderjarigen georganiseerd.
- De reflectiegroepen hebben tot nog toe gewerkt aan het formuleren van adviezen over de verschillende opdrachten van de netwerken of thema's die voor minderjarigen of ouders van belang zijn. Deze adviezen zijn trouwens gebundeld in een 'Adviesbundel' en verspreid naar alle Oost-Vlaamse netwerken, voorzieningen en diensten.

Naast deze piste kunnen de verschillende werkgroepen binnen integrale jeugdhulp advies vragen aan de reflectiegroep. Het proces dat vandaag wordt voorgesteld is het resultaat van zo'n vraag.

Advies van de reflectiegroep rond het thema 'verontrusting/maatschappelijke noodzaak', bespreking en evaluatie van de werkwijze

De wijze waarop het advies is tot stand gekomen

- Van waar komt de vraag: de vraag komt van de werkgroep maatschappelijke noodzaak, één van de werkgroepen binnen de structuur van IJH Oost-Vlaanderen, die afspraken voorbereidt over hoe diensten kunnen samenwerken in situaties van verontrusting. Daarbij heeft deze groep op een bepaald moment expliciet gefocust op het subthema 'omgaan met informatie tussen hulpverleners zonder medeweten of toestemming van cliënten'.

Deze werkgroep is zijn eigen proces gegaan. Er was met andere woorden geen deelname van één van de leden van de reflectiegroep minderjarigen aan de werkgroep maatschappelijke noodzaak. Er was geen mogelijkheid om in deze fase een actieve participatie vanuit minderjarigen aan die werkgroep rechtstreeks te organiseren.

Wel hebben een aantal mensen van de reflectiegroep een werkmoment meegemaakt, door de werkgroep georganiseerd, waar vanuit concrete praktijkvoorbeelden werd afgetoetst wat de grenzen zijn m.b.t. uitwisselen van informatie tussen hulpverleners in situaties van verontrusting/maatschappelijke noodzaak.

Dit werkmoment is voor de reflectiegroep minderjarigen ook de start geweest om in haar eigen vergaderingen meer inhoudelijk op dit thema in te gaan.

Er klopte iets niet!

Omdat de werkgroep maatschappelijke noodzaak op een deelthema had gefocust, namelijk het uitwisselen van informatie, misten we het algemene kader. Zo was het helemaal niet duidelijk voor de reflectiegroep wat er werd begrepen onder maatschappelijke noodzaak. Er werd wel de illusie gecreëerd dat dit begrip voor iedereen al helder was. Bij nader inzien bleek dat ook niet het geval.

Bovendien werd ook niet echt ingegaan op dat thema, maar werd de focus volledig gelegd op het uitwisselen van informatie in gevallen van maatschappelijke noodzaak. De hulpverleners stonden centraal, vreemd in een materie waar dit toch net niet het geval zou mogen zijn...

We waren er als reflectiegroep niet uit, en bleven steken bij het gevoel dat het allemaal niet echt klopte. Dit was de start van het opstellen van een nota waarin we een aantal zaken benoemden die ons inziens vreemd leken.

Daarom is de werkgroep minderjarigen eigenlijk een stuk vanuit eigen dynamiek de zaak terug ruimer gaan bekijken. Volgende vragen werden daarin aangeraakt:

- Hoe ziet de reflectiegroep nu het begrip maatschappelijke noodzaak?
- Bestaan er bronnen waarin minderjarigen ons iets vertellen over dit thema?
- Hoe zien minderjarigen dit?

Rond vraag 1 construeerde de reflectiegroep een soort definiëring aan de hand van de informatie die ons gegeven was. We probeerden met andere woorden het concept toch een stuk te verhelderen voor onszelf. Hierbij haalden we vooral aan wat er ons inziens belangrijk was voor jongeren in dergelijke situaties. De nadruk lag dan ook sterk op de samenwerking tussen cliënt(en) en hulpverlener en de vertrouwensband. Hierbij stelden we duidelijk terug een aantal zaken aan de kaak die jongeren rechtstreeks aanbelangen.

De tweede vraag was problematisch, we vonden bitter weinig informatie waarin jongeren zelf iets vertelden rond het thema. Dit leidde ons tot de laatste vraag.

Hoe zien minderjarigen dat nu zelf? We namen het initiatief om jongeren zelf te gaan bevragen hierover.

Bevraging zelf

We zijn gestart met het formuleren van een aantal vragen rond het concept 'maatschappelijke noodzaak' zelf. We wilden te weten komen wat en hoe kinderen en jongeren hierover dachten. Dit waren een stuk richtvragen en opmerkingen om in gesprek te gaan met kinderen en jongeren. Het was zeker niet de bedoeling om die vragenlijst afstandelijk af te gaan nemen, integendeel. We wilden komen tot het echte verhaal van kinderen en jongeren. Vandaar dat er een vertaling gebeurde voor de doelgroep zelf. Hierin werden waar mogelijk ook de directe begeleiders van kinderen en jongeren betrokken. Dit zorgt voor meer veiligheid, zodat het voor hen ook gemakkelijker wordt om over soms moeilijke inhoud eerlijk hun mening te kunnen zeggen. Door de nadruk op het open gesprek kon er ook voldoende bijsturing en nuancering in antwoorden gezocht worden.

We hebben een 80-tal bevragingen gedaan. Daarna hebben we per thema antwoorden geclusterd en dan de koppeling proberen te maken met de nota van de reflectiegroep. De minderjarigen onderschreven in grote lijnen de standpunten die in de nota stonden. Het was hierbij zeker niet de bedoeling om een wetenschappelijk onderzoek uit te voeren. Het doel was eerder een illustratie te kunnen geven van wat jongeren zelf vinden rond een aantal topics.

Het geheel, de tekst met de geclusterde uitspraken van de jongeren als illustratie is dan onze advies tekst geworden die we brachten op de studiedag [zie www.jeugdhulp.be/Oost-Vlaanderen].

De wijze waarop het advies is verspreid

Voor dit thema werd hoofdzakelijk toegewerkt naar de studiedag hierover. Op deze studiedag werden 250 deelnemers bereikt van de jeugdhulp in Oost-Vlaanderen. De inbreng vanuit cliëntperspectief bedroeg 1 uur, waarvan ongeveer de helft bedoeld voor de zijde van de minderjarigen. We brachten de inhoudelijke standpunten van de reflectiegroep naar voor en de citaten van de kinderen en jongeren werden voorgedragen vanuit de zaal. Dit zorgde voor een soort aanvullende dialoog. De tekst werd opgenomen in de deelnemersmap. Het verslag van de studiedag werd ook verspreid naar alle diensten en voorzieningen Oost-Vlaanderen en de medewerkers van alle werkgroepen van integrale jeugdhulp.

Effecten van de inbreng van ouders en minderjarigen op het werkproces van de werkgroep maatschappelijke noodzaak

De impact op het proces van de werkgroep was ingrijpend. We konden ingrijpen op de tekst van de werkgroep en we kregen het perspectief van de cliënten duidelijker op de voorgrond. Dit blijkt ook uit het terug verschuiven van het inhoudelijke accent van uitwisselen van informatie naar het werken aan intersectorale procedures om om te gaan met maatschappelijke noodzaak. Dit kan leiden tot helderheid en bescherming van de cliënten.

Ook de samenstelling van de werkgroep werd in vraag gesteld. Er worden nu meer mandaten voorzien voor vertegenwoordigers van cliënten en ook het voorzitterschap wordt gedeeld. Er is heel veel goodwill om met het perspectief van cliënten rekening te houden.

Conclusies rond de bevraging van kinderen en jongeren over een specifiek thema

Durven zaken terug naar hun fundament bevragen

Het valt op in het proces dat we reeds een vrij afgewerkt product voorgeschoteld kregen vanuit een werkgroep. Het is dan niet evident om dit volledig in vraag te stellen. Toch pleit het voorgaande verhaal om dit wel te doen, uiteraard met de juiste focus. Het in vraag stellen gebeurde volledig vanuit de visie die er is opgebouwd in de reflectiegroep [zie bundel met de adviezen van Oost-Vlaanderen]. Telkens opnieuw de reflex maken om de vraag te stellen 'wat betekent dat voor minderjarigen?' is hierin sturend. Het gevoel dat er iets niet klopte aan de vraag van de werkgroep heeft hier ook mee te maken. De reflectiegroep vond moeilijk aansluiting omdat jongeren nog weinig te maken hebben met het concept indien het verengd wordt tot informatie uitwisseling tussen professionelen. Integendeel, het leek eerder tegen het belang van kinderen en jongeren in te gaan dat er wegen werden gezocht om dit te doen zonder hun instemming en medeweten.

Veel voorbereiding en ondersteuning om een degelijk proces op te zetten

De realiteit is dat er heel veel werk gaat in een degelijk betrekken van kinderen en jongeren in een dergelijke materie. Het is geen gemakkelijke inhoud en het zoeken naar de juiste methodes is essentieel om tot eerlijke resultaten te komen. De mensen van de reflectiegroep konden de vragenlijst niet zomaar in hun organisaties doorgeven. Het was noodzakelijk om per specifieke context uit te zoeken hoe kinderen of jongeren het best aan het woord konden komen. Dit vergt eveneens veel inzet van de deelnemende begeleiders in de organisatie. Deze zorgen immers mee voor het onderbouwen van de bevraging en de degelijkheid van resultaten. Zeker als je, zoals de reflectiegroep geprobeerd heeft, het perspectief van moeilijk bereikbare jongeren in beeld wil krijgen, is de inbreng van hun begeleiders fundamenteel. Hiervoor moeten zij ook de noodzaak van het onderzoekje inzien.

Ook het voorbereidend inhoudelijk werk is niet te onderschatten. Het proces van het opstellen van een werktekst en het bijsturen ervan, tot een degelijk document, vergt grote inzet van de volledige reflectiegroep en de ondersteuning vanuit integrale jeugdhulp.

‘Integrale wa?’

Uit gesprekken met veldwerkers merken we op dat integrale jeugdhulp voor heel wat mensen niet duidelijk is. Ondanks het feit dat er heel wat inspanningen gebeuren, is het concept nog steeds niet altijd duidelijk voor hulpverleners. Voor toeleiders ligt dit vaak nog moeilijker, voor hen is het immers een proces dat nog verder ligt van hun hoofdtaken. Het is dan ook niet verwonderlijk dat hier al mogelijke drempels liggen om jongeren te betrekken bij een aantal inhouden van het proces.

Er is heel wat vertaalwerk nodig en kennis van methodieken om een diverse groep van jongeren voldoende in beeld te krijgen. Als we de kloof willen overbruggen dat moeten we durven bestaande methoden loslaten en creatief inspelen op verschillende doelgroepen.

Bv. voor de afname van interviews bij jongeren in het jeugdwelzijnswerk was het noodzakelijk om eerst de jeugdwerkers in te wijden in het concept van integrale jeugdhulp. Daarbij werden de vragenlijsten vrij los aangepakt en werd er eerder gekozen voor kleine groepsgesprekjes met jongeren over het thema. Dit vinden de jongeren ook interessant. Hierbij moeten de interviewers ook zoeken naar de ervaringen van jongeren zelf.

‘Integrale wa?’ was de vraag van jongeren in het jeugdwerk. Jongeren hebben vaak een heel eigen kijk op hulpverlening en de organisatie ervan. Het lijkt ons zinvol om dit beter in beeld te krijgen zodat communicatie en informatie over de hulpverlening naar jongeren toe kan verbeteren. Zo vind ik het nog steeds vreemd dat er vóór de implementatie van een project als integrale jeugdhulp geen grondig onderzoek is gebeurd is naar de vragen die leven bij jongeren (gebruikers of potentiële gebruikers). Als we ervan uitgaan dat vraaggestuurd werken een kernthema is voor de jeugdhulp, dan is het vreemd dat jongeren niet meer aan bod komen.

Meer stem van minderjarigen nodig

We stellen vast dat dergelijke thema's zeker leven bij minderjarigen. Het lijkt ons dan ook noodzakelijk om met kinderen en jongeren in dialoog te gaan over wezenlijke inhoud van de jeugdhulp. Ze hebben wel degelijk iets te zeggen. Het is echter zo dat we moeten loskomen van klassieke methoden, maar creatief moeten zoeken naar de methode die hen kan boeien.

We denken trouwens dat hier meer inzet op nodig is. Er is rond bepaalde precieze thema's in de jeugdhulp bitter weinig info over wat jongeren daar zelf over zeggen. Dit is op zich een vreemd fenomeen. De logica is immers veel meer gerespecteerd als men eerst gaat vragen aan de klanten welk product ze willen dan achteraf pas een bevestiging organiseren.

Aansluiten op een thema rendeert maar mag niet de enige strategie zijn

Het is duidelijk dat we goed hebben ingespeeld op een thema dat sterk leeft binnen integrale jeugdhulp. Hoewel we als reflectiegroep talrijke signalen opgevoerd hebben sinds het begin, is het niet altijd gemakkelijk om deze op de agenda te krijgen. Door gericht in te zetten op thema's, is de openheid groter en brengt het dus meer op.

Toch moet er vanuit de reflectiegroepen zelf ook blijvende signalering zijn naar de stuurgroep rond thema's die leven bij kinderen en jongeren. Dit brengt ons bij de vertegenwoordiging zelf.

Conclusies over de vertegenwoordiging van jongeren binnen integrale

Het is niet omdat de spelers de regels kennen dat er geen scheidsrechter nodig is.

In het gehele participatie proces zitten een aantal moeilijke dilemma's. Eén ervan is het uiteindelijke doel van de inspraakorganen zelf. Is het zo dat de reflectiegroepen zichzelf overbodig zouden moeten maken doordat de zaken opgenomen worden door de betreffende mensen op de verschillende niveaus? Moeten de reflectiegroepen zichzelf nog meer profileren als de deskundigen op vlak van 'stem van de minderjarigen'?

Je kan hier heel lang over doordebatteren, het brengt echter weinig zoden aan de dijk. We geloven dat er toch nog even nood zal zijn aan een orgaan dat steeds opnieuw de stem van minderjarigen zal aanbrengen op zoveel mogelijk niveaus.

Hoe clichématig het ook mag klinken, net als het over hulpverlening gaat, gaan er nogal wat nuances en essenties verloren in beleidsvoering. Een voorbeeld hiervan is bv. de steeds groter roep naar efficiëntie en effectiviteit, terwijl de realiteit net is dat de flexibiliteit er dikwijls niet meer is voor de hulpverlener om adequaat op een hulpvraag in te gaan. Pleit dit tegen het eerste? Neen, maar het is wel duidelijk dat een te strakke begrenzing van wat de hulpverlening kan doen er vooral voor zorgt dat ze veel niet kan doen en dat veel vragen geen afdoend antwoord krijgen.

Durven stellen dat participatie binnen integrale moet verder gaan dan inspraak voor gebruikers van de jeugdhulp.

Een van de belangrijke punten binnen het participatie denken van de reflectiegroep minderjarigen is de aandacht voor jongeren die nog niet bereikt worden door de jeugdhulp of die zijn afgehaakt in contacten met jeugdhulp. We stellen immers vast dat hier heel veel signalen bestaan en dat er een enorme nood is aan afstemming van de jeugdhulp naar een aantal jongeren toe. Dit gaat niet alleen over specifieke doelgroepen, maar vooral over de structuren en de uitbouw van de jeugdhulp zelf. Zo stellen we bv. vast dat jeugdhulp zich zelden situeert in de leefwereld van jongeren. Het is iets wat zich afspeelt op een andere plaats, een ander terrein. Hierdoor wordt de drempel voor sommige jongeren enorm groot.

Soms moeilijk om buiten de kaders te denken

Bepaalde vormen van advies of vragen vanuit de reflectiegroepen raken aan de grenzen van de jeugdhulp. Een bekend voorbeeld is de leeftijdsafbakening (18 jaar) van de jeugdhulp en hoe dit op zich een bijzonder groot knelpunt kan vormen voor het traject van een jongeren/jongvolwassene in de jeugdhulp. We willen dit specifiek als afzonderlijk punt aanhalen omdat dit ook een knelpunt kan zijn van de cliëntvertegenwoordiging. Doordat cliëntvertegenwoordigers in de participatie aan het proces meer en meer kennis opdoen van de hulpverleningsrealiteit, zou het kunnen dat ze bepaalde vragen of knelpunten niet meer opmerken of in vraag stellen ('dat is toch een gegeven' – 'daar kan je niets aan doen' - 'dat is nu eenmaal zo'). Het is dus zaak om telkens opnieuw 'naïef' vragen te stellen en kritisch te zijn. Het is immers vaak in dergelijke details dat er essentiële drempels liggen voor jongeren. Hier geldt de uitspraak: 'Het is niet omdat jullie (sectoren en integrale) het niet georganiseerd krijgen dat we de knelpunten niet moeten blijven benoemen.'

De moeilijkheid van een aantal thema's vraagt een zekere expertise. Tegelijk is het zo dat vertegenwoordigers die soms niet direct hebben. De ondersteuning van vertegenwoordigers is dan ook essentieel. Tegelijk is het belangrijk dat de ondersteuners van de vertegenwoordigers hierin een zuivere rol spelen. Hierbij dienen vertegenwoordigers zo goed mogelijk ondersteund te worden om hun standpunt vooral op een goede manier te brengen. Hoewel we hier geen precedents van kennen, bestaat het risico dat ondersteuners ook hun eigen agenda inbrengen via de vertegenwoordigers.

Als besluit

Als we echt de vragen van kinderen en jongeren in beeld willen krijgen en hierbij ook alle kinderen en jongeren beogen, dan is dit een hele opdracht. We blijven pleiten om dit toch te doen. Het is dringend nodig om beter te luisteren naar gebruikers en potentiële gebruikers van de jeugdhulp. Het is dan ook iets wat sinds de start van integrale jeugdhulp nog steeds ligt te wachten. Het symptoom van integrale jeugdhulp zouden we kunnen zeggen.

Namelijk dat de start van het project dat een antwoord moet bieden over hoe de jeugdhulp beter kan afgestemd worden op de vraagzijde, eigenlijk compleet fout begonnen is, namelijk met de bestaande structuren. Nergens was er initiatief om intensief en degelijk te gaan luisteren naar kinderen, jongeren en hun ouders, als (potentiële) gebruikers van die hulp. Vreemd of niet?

6.5. Bijlage 5 met betrekking tot workshop 4: informatie over de methodiek: Appreciative Inquiry of Waarderend Onderzoek

Appreciative Inquiry (AI) of Waarderend Onderzoek is een manier om naar processen te kijken en die te beïnvloeden, het is ruimer dan een methode of een techniek omdat ze verbonden is met een manier van in het leven te staan, met een holistisch wereldbeeld.

Vijf principes in vijf slogans:

Constructionistisch principe: Words create worlds.

Het principe van simultaneïteit: Our questions are fatefull.

Het open boek of poëtisch principe: What you study will grow.

Het anticipatoire principe: Fundamental change comes from changing the images of the future.

Het positieve principe: Positive images create positive actions.

De kern:

Appreciative Inquiry (AI) is een onderzoek dat waarderend gebeurt. Het is een onderzoek naar de positieve kernen, naar energiegevendende elementen. Het onderzoek kan gebeuren op mini-schaal, zeer persoonlijk of op zeer grote schaal met bedrijven en organisaties van 3000 werknemers en meer.

Het is niet zo dat er tijdens het onderzoek geen problemen, knelpunten of moeilijkheden kunnen of mogen opduiken. Er wordt echter steeds teruggegaan naar elementen wanneer we wel in staat waren moeilijkheden te overwinnen en naar momenten waarop we op ons best presteerden.

Fasering:

In de oorspronkelijke literatuur zijn er vier fasen. De AI methode wordt ook wel de 4D methode genoemd omwille van dit cyclisch model: Discover-Dream-Design en Destiny. Recente vertalingen in het Nederlands delen de Discover fase op in twee, zo ontstaat een cyclisch 5-fasen model.

De fases van AI:

Fase 1: verkennen (Discover)

Fase 2 verbeelden (Discover)

Fase 3: De verbeeldingsfase (Dream)

Fase 4: Vernieuwen (Design)

Fase 5: Verwezenlijken

De praktijk: Appreciative Inquiry of Waarderend Onderzoek

De deelnemers van deze workshop gaan op zoek naar prikkelende beleidsaanbevelingen voor cliëntparticipatie in Integrale Jeugdhulp volgens de principes van het Waarderend Onderzoek. Het verloop van de workshop gebeurde in 3 stappen:

Stap 1: Interview met tweetallen

Stap 2: werkgroepen

In werkgroepen van zes personen werden de elementen uit stap één uitgewisseld. Het toekomstbeeld van participatie werd besproken. Op basis van gemeenschappelijke elementen werd er een gemeenschappelijk toekomstbeeld ontwikkeld. De opdracht was om aan de hand van dit beeld beleidsaanbevelingen op te stellen. Wat kan het beleid doen om het gemeenschappelijk toekomstbeeld te realiseren.

Stap 3: plenum

De beleidsaanbevelingen werden in de grote groep uitgewisseld.

6.6. **Bijlage 6 met betrekking tot workshop 5: informatie met betrekking tot de “Art of Hosting” en de methodiek “World Café”**

Twee weten meer dan één. Elke ervaring brengt zijn eigen kennis, wijsheid en aanzet tot creatieve oplossingen mee. Mensen in verschillende posities, “Er midden in..” - “..met de neus erop..”, “..er boven staand..”, “..bemiddeld..”, “onderaan de ladder”, brengen verschillende informatie, drijfveren, en actie-mogelijkheden mee. De oplossing van complexe vraagstukken vraagt het aanspreken van al het talent in gelijk welke positie.

Maar hoe maakt men al die rijkdom werkbaar? En, minstens even belangrijk: hoe maakt men dat werk ook leefbaar? M.a.w. hoe komt men niet alleen tot een bevredigend resultaat, maar ook tot een bevredigend (leer-) traject voor de verschillende participanten? Pas dan bekomt men immers dat extra kostbaar resultaat: krediet, enthousiasme en engagement voor verdere inzet! Hoe opent men de gespreks- en creatieve ruimte op zo’n manier dat vertegenwoordigers van het hele spectrum van betrokkene bevredigend kunnen bijdragen, en hoe distilleert men vervolgens uit alle mogelijke intensies en acties dat wat het best zal werken in de gegeven omstandigheden en met de gegeven actoren?

The Art of Hosting Meaningfull Conversations of de kunst van het organiseren van gesprekken die er werkelijk toe doen.

The ‘Art of Hosting Meaningfull Conversations’ is een internationaal platform waarbinnen facilitators zich toeleggen op bovenstaande vragen. Zij verzamelden een aantal nieuwe sociale technologieën die elk op zich ontworpen werden om met diversiteit en complexiteit om te gaan, en in groepen van allerlei formaat en verscheidenheid, gesprekken te faciliteren die de collectieve intelligentie vrij en inzetbaar maken.

AoH is gebaseerd op de ervaring dat het nieuwe zich pas kan ontplooiën vanuit een vrije, constructieve ruimte gelegen in een bepaald gebied tussen chaos en orde. Oplossingen die werken, komen in complexe situaties meestal voort uit processen die niet lineair te beheersen zijn. AoH vertrekt ook van de ervaring dat mensen graag bijdragen en graag leren als zij zich persoonlijk verbonden kunnen blijven voelen met dat wat in het midden ligt. Door middel van verschillende methodes als World-Café en Open Space schept het een omgeving voor betrokkenheid en zelforganisatie; een

ruimte voor afstemming, persoonlijk leren en authentieke inbreng van 'het beste' dat iedereen te bieden heeft. AoH kan eenvoudig ingezet worden om een netwerkversterking, consultering en dergelijke maar heeft vooral het potentieel om diverse stakeholders te verenigen tot een werkgemeenschap die streeft naar radicaal- werkbare conclusies en effectieve acties en daarbij ook wil leren. Uiterst belangrijk in dit alles de authenticiteit van de aanvankelijke 'call' of aanvraagsvraag.

Eerder dan de werkelijkheid in banen te willen leiden, werkt de Art of Hosting met de kracht van het erkennen van wat werkelijk is, om van daaruit te laten ontplooiën wat wenselijk is, en daar dan werk van te maken. Kenmerkend voor de AoH is het *divergeren - convergeren*. Nadat er samen met de initiatiefnemer(s) duidelijkheid is gevonden over de werkelijke vragen die aan de orde zijn, wordt de ruimte geopend voor een zo breed mogelijk spectrum aan (relevante) informatie, toevalstreffers, creatieve ontmoetingen, zienswijzen enz.. Dat gebeurt in een kader dat deelnemers uitnodigt om vrij en authentiek hun inbreng te doen en geboeid te worden door anderen. Veelvuldige ervaringen, die stilaan ook een theoretische onderbouw krijgen, tonen aan dat in die chaos aan ontmoetingen en informatie meestal veelzeggende patronen en synchroniciteiten naar voor komen die leiden tot verbanden en oplossingen die voorheen nog niet zichtbaar waren. Hoe meer de focus van het hele proces vooraf helder was, en de engagementen der initiatiefnemers duidelijk, hoe beter dit 'materiaal' zal kunnen 'geogst' worden en omgezet in conclusies, acties, en verdere betrokkenheid van de participanten.

Dit proces van (herhaaldelijk) divergeren en convergeren; van toelaten van chaos en herordenen; en uiteindelijk het distilleren van het gemeenschappelijke 'optimum' uit de veelheid, is een kunst. Het is een kunst waarin iedereen zich kan bekwamen als deelnemer en medewerker; maar die naast een authentieke initiatief-nemer of vragende partij, ook een 'houder' vraagt: iets én iemand die het proces kan omvatten. De 'iemand' is best een onafhankelijke 'facilitator' die het proces kan begeleiden, zonder er zelf in op te gaan.

Naast een facilitator vraagt deze methodiek ook:

- een geschikte fysieke ruimte (een vergaderzaal werkt anders dan een café)
- tijd (bereidheid om tussen 'dringende zaken' in de agenda ruimte te scheppen voor een fundamentele aanpak)
- spelregels, structuren, sociale technologieën
- geschikte communicatie-middelen (van kleurpotloden tot blogs,)

Eén van de vormen die gehanteerd worden bij 'het faciliteren van gesprekken die er toe doen, en werken' is het World-Café. Op de studiedag rond participatie werd deze vorm als één van de 5 workshops ingezet.

De vrijheid van een café-gesprek in een container van doelgerichtheid, het World-café

Verloop van een World-Café

Er wordt een informele sfeer gecreëerd door een grote groep deelnemers op te splitsen in kleinere groepjes van vier mensen die het gekozen onderwerp bespreken aan kleine 'cafétafels'. De samenstelling per gesprekstafel wisselt, omdat men in een aantal korte conversatierondes (20 minuten)

telkens doorschuift naar een ander groepje. Er blijft echter altijd één persoon aan de tafel zitten als ‘gastheer/vrouw’. Hierdoor ontstaat een snelle informatie-uitwisseling en creëert men gedeelde kennis. Ideeën worden genoteerd op een groot vel papier dat steeds op dezelfde tafel blijft liggen.

Binnen het kader van de centrale vraag, worden er per ronde bijkomende vragen gesteld die bijv. uitnodigen tot resp. reflexie, verdieping en aanzet tot actie. Aan het begin van elke nieuwe ronde verwelkomt de gastheer/vrouw de nieuwe groepsleden en vat kort de belangrijkste ideeën en thema's samen die net besproken werden. Op het einde van het proces verzamelt men belangrijke bevindingen, suggesties en voornemens en deelt deze met de plenaire groep. Afhankelijk van het opzet, verwerkt men de verzamelde notities en indrukken en brengt men deze terug in de gemeenschap van deelnemers en belanghebbenden om over te gaan tot de volgende stap binnen een ruimer proces.

Veronderstellingen van het World Café:

- De kennis en wijsheid die we nodig hebben is aanwezig en toegankelijk.
- Collectief inzicht evolueert uit het eren van unieke bijdragen; het verbinden van ideeën; het luisteren naar wat in het midden ligt; het opmerken van dieperliggende thema's en vragen.
- De collectieve intelligentie komt naar boven omdat het systeem zich met zichzelf verbindt op diverse en creatieve manieren.

Waarvoor kan een World Café dienen?

Een World Café is een geweldige manier om interactie en dialoog te stimuleren met zowel kleine als grote groepen. Het is in het bijzonder effectief in het naar boven laten komen van de collectieve wijsheid van grote groepen van diverse mensen. Het café-format is erg flexibel en kan worden aangepast aan verschillende doelen – het delen van informatie, het bouwen van relaties, diepgaande reflectie, exploratie en actieplanning.

Vorbereiding en begeleiding

Als je kiest voor de organisatie van een World-Café, moet je weten waarom en waar je naartoe wil. Het kan nuttig zijn om een procesbegeleider extern of intern in te huren die je bijstaat om hier helderheid in te brengen. Meestal ben je als “caller(s)” ook belanghebbende partij en kan ook een externe facilitator van het Café zelf nuttige diensten bewijzen. Hij/zij zal je ook kunnen helpen bij het formuleren van de meest effectieve vragen en de organisatie van de ‘oogst’. Zorg in elk geval voor een ‘Café-Host’ die enerzijds wel enige affiniteit heeft met het thema maar anderzijds volledig afzijdig kan blijven in de gesprekken zelf.

Wanneer je een café plant, zorg dan dat er genoeg tijd is om doorheen de vragenrondes te gaan en voor een of andere gezamenlijke oogst met de hele groep.

Maak een script op van het hele gebeuren, met een heel preciese timing, de benodigde materialen en de taken van medewerkers.

Benodigde materialen:

- Kleine tafeltjes (36-42”), bij voorkeur rond
- Stoelen voor deelnemers en voor wie presenteert
- Tafelkleedjes
- Flip chart papier of papieren placemats om op de tafeltjes te leggen
- Stiften
- Flip chart of grote “butcher paper” om de collectieve kennis of inzichten te oogsten
- Posters/tafeltentjes met de Café Etiquette
- Materiaal voor de oogst

Café-etiquette

1. Concentreer je op wat belangrijk is.
2. Hou je ‘ego’ wat terug (Je eerste oordelen, primaire reacties, ongeduld, controle..) en wees benieuwd naar wat zich ontplooft.
3. Deel mee wat er in je hoofd speelt, en soms ook wat je erbij voelt.
4. Spreek vanuit je persoonlijk gezichtspunt.
5. Luister om te begrijpen. Stel open, onderzoekende vragen.
6. Verwelkom ieder nieuw gezichtspunt, deel ontdekkingen en verbind met wat reeds gegeven is.
7. Luister samen naar onderliggende verbanden, patronen of diepere vragen.
8. Schrijf, teken, krabbel op het ‘tafelkleed’, wat je opvangt, wil delen, verder ontwikkelen.

Vlaamse overheid



Samenstelling

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Afdeling Beleidsontwikkeling

Team Integrale Jeugdhulp

Caroline Vrijens

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/2010/3241/025

Deze publicatie is ook te vinden op het internet:

www.jeugdhulp.be

