

JONGERENPARTICIPATIE GEWOON DOEN! DE STEM VAN JONGEREN IN HUN INSTELLING



Een onderzoeksproject van:
Stichting Zwerfjongeren Nederland, United Voices,
Het Projektburo en MOVISIE

szn ///
stichting zwerfjongeren nederland

COLOFON

INSPRAAK & ZEGGENSCHAP DOOR JONGEREN!



'Jongerenparticipatie gewoon doen!' is een handboek voor professionals in instellingen die dak- en thuisloze jongeren opvangen en aan de slag willen met jongerenparticipatie. Dit is een uitgave van Stichting Zwerfjongeren Nederland in samenwerking met United Voices (landelijk platform voor en door dak- en thuisloze jongeren), MOVISIE en Het Projectenburo.

contactgegevens United Voices

Eliza Huizinga:
e.huizinga@projectenburo.nl
Remi Goossens:
r.goossens@zwerfjongeren.nl

contactgegevens SZN

Postbus 95301
1090 HH Amsterdam
020 4940515
info@zwerfjongeren.nl
www.zwerfjongeren.nl

auteurs

Anna van Deth
Karin Sok
Anne Lucassen
Remi Goossens

drukwerkbegeleiding

Tasso Heijnen

vormgeving

STUDIO RIK

druk

Drukkerij W.C. Den Ouden, Amsterdam.

Cliëntenparticipatie komt lang niet overal vanzelf en gemakkelijk op gang. In veel instellingen wordt gezocht naar goede manieren. Om dat te ondersteunen en stimuleren hebben Stichting Zwerfjongeren Nederland, United Voices en MOVISIE het Project 'Stimulering Cliëntenparticipatie in Opvanginstellingen' opgezet. Doel is de participatie en inspraak van jongeren te verbeteren en nieuwe inspirerende manieren te bedenken en uit te proberen. Deze publicatie is een product van het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie binnen het subsidiekader van ZonMw.

In dit project gaan vijf opvanginstellingen verspreid over het land en verschillend van aard experimenteren met nieuwe vormen van jongerenparticipatie, waarin zowel managers, hulpverleners als jongeren centraal staan. Met deze handleiding hopen wij deze instellingen de benodigde achtergrondinformatie te geven om van het project een succes te maken.

In deze uitgave heeft MOVISIE het thema 'jongerenparticipatie' uitgebreid beschreven. De meest bekende vorm van participatie is de cliëntenraad. Het eerste deel van dit boekje bestaat uit een handleiding hiervan. Dit is echter niet de enige vorm van jongerenparticipatie, en zeker niet de meest creatieve of uitdagende manier om jongeren meer inspraak en zeggenschap te geven. Daarom komen er in het tweede deel van dit boekje verschillende andere vormen van jongerenparticipatie aan bod. Het doel van beide delen is hetzelfde: aan de slag met cliëntenparticipatie!

Wij wensen alle instellingen veel succes en vooral veel plezier! Stichting Zwerfjongeren Nederland, MOVISIE en United Voices

Stichting Zwerfjongeren Nederland (SZN) werkt aan verbetering van het beleid en de hulpverlening aan zwerfjongeren. Versterking van de actieve participatie van deze jongeren zelf is daar onderdeel van.

United Voices is een landelijk platform voor belangenbehartiging door en voor dak- en thuisloze jongeren. Bij United Voices zijn een aantal lokale groepen aangesloten uit bijvoorbeeld Utrecht, Leeuwarden, Maastricht, Amsterdam en Den Haag.

MOVISIE is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling en werkt vanuit haar kennisprogramma Cliëntenparticipatie aan versterking van cliëntenparticipatie, met name in de Wmo.

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1: HOE & WAT CLIËNTENRADEN

- 7 INLEIDING
- 8 DE FEITEN
 - 8 Wat is een cliëntenraad?
 - 8 Waarom een cliëntenraad?
 - 8 Hoe werkt een cliëntenraad?
 - 9 Wat staat er in de wet?
- 10 HOE WERKT EEN CLIËNTENRAAD?
 - 10 Wie zit er in een cliëntenraad?
 - 10 Aan wie adviseert een cliëntenraad?
 - 10 Welke onderwerpen komen aan bod?
 - 11 Wat moet de opvang organisatie voor jongeren regelen?
 - 11 Hoe krijgt een cliëntenraad ondersteuning?
 - 11 Waar is de cliëntenraad zelf verantwoordelijk voor?
 - 11 Heeft een cliëntenraad echt invloed?
- 12 EEN CLIËNTENRAAD, IETS VOOR JOU?
 - 12 Waarom lid worden van een cliëntenraad?
 - 12 Hoe kom je in een cliëntenraad?
 - 12 Wat moet je kunnen voor een cliëntenraad?
- 13 AAN DE SLAG!
 - 13 Hoe maak je een advies?
 - 14 Hoe kom je erachter wat jongeren belangrijk vinden?
 - 14 Hoe zet je een cliëntenraad op?
 - 15 Zeggenschap van jongeren

DEEL 2: JONGERENPARTICIPATIE IN DE PRAKTIJK

- 17 INLEIDING
- 18 INSPRAAK MET CREATIEVE VORMEN
- 20 INSPRAAK VIA GROEPSPREKKEN
- 25 INSPRAAK OP INDIVIDUEEL NIVEAU
- 26 WAT NATUURLIJK OOK NOG KAN

- 30 Bronvermelding

HOE & WAT CLIËNTENRADEN

INLEIDING

In dit eerste deel van 'Jongerenparticipatie gewoon doen!' staat informatie voor medewerkers en jongeren over cliëntenraden. Een cliëntenraad is belangrijk omdat het een manier is om je mening en die van anderen te laten horen.

In de cliëntenraad adviseren jongeren de organisatie over wat speelt in de opvang. 'Hoe & wat cliëntenraden' is geschreven voor het project 'Stimuleringspunt cliëntenparticipatie'. Dit project moet ervoor zorgen dat inspraak van dak- en thuisloze jongeren in hun opvang verbetert. In de wet staat namelijk dat organisaties de inspraak van jongeren in een instelling moeten regelen. Een cliëntenraad is verplicht. Daarom is het belangrijk om te weten hoe een cliëntenraad werkt. De cliëntenraad is een vorm van cliëntenparticipatie, maar niet de enige. In het tweede deel is een overzicht van andere inspirerende vormen van jongerenparticipatie beschikbaar:

[Jongerenparticipatie in de praktijk.](#)

Wist je dat er door een cliëntenraad:

- Zaken bereikt worden voor jongeren (duidelijkheid over rechten van jongeren in een instelling, jongerenfeest, meer veiligheid, internet op de kamer of zakgeldverhoging).
- Jongeren verschillende mensen ontmoeten, zoals directeuren en beleidsmakers.
- Soms zelfs studiepunten gekregen kunnen worden, en het goed staat op je CV.

DE FEITEN

Wat is een cliëntenraad?

Een cliëntenraad is een officieel aanspreekpunt voor de directie. Het is voor jongeren een manier om inspraak te hebben op het beleid van de opvang. Een cliëntenraad bestaat uit een groep jongeren uit de opvang. In deze groep werk je samen naar iets toe. Je wilt iets met elkaar bereiken. De cliëntenraad denkt vanuit het perspectief van de jongere mee met veranderingen in de organisatie en nieuw beleid. Een cliëntenraad heeft invloed op de beslissingen van de organisatie.

Zij geeft de organisatie gevraagd en ongevroegd advies.

Waarom een cliëntenraad?

Jongeren weten vaak zelf wat zij belangrijk vinden. En wat ze graag willen veranderen in het dagelijkse leven in de opvang. Of ze hebben een mening over de kwaliteit van de hulpverlening. Een cliëntenraad verzamelt deze meningen en laat de organisatie weten wat jongeren vinden.

Alleen maar vergaderen?

Leden van een cliëntenraad overleggen met elkaar over onderwerpen. Gezamenlijk bepaal je wat er moet gebeuren, neem je besluiten en maak je afspraken over wie wat doet. Het werk van een cliëntenraad bestaat dus uit meer, bijvoorbeeld:

- een website maken voor de cliëntenraad;
- jongeren bevragen over thema's;
- adviezen schrijven;
- gesprekken voeren met directie en staf.

Tip

Onderneem leuke activiteiten met elkaar. Zoals een andere opvang of een interessant congres bezoeken. En zorg voor wat te eten en te drinken tijdens de vergadering. Vergader ook niet te lang.

Hoe werkt een cliëntenraad?

Een cliëntenraad komt ongeveer 1x per maand bij elkaar. In de cliëntenraad worden allerlei onderwerpen besproken. Soms komt een manager of stafmedewerker informatie geven, maar de cliëntenraad kan zelf ook mensen uitnodigen om iets te vertellen, bijvoorbeeld over veiligheid of schulden. Over een onderwerp moet meestal iets uitgezocht of geschreven worden. De cliëntenraad verdeelt dan taken tussen de leden. Bij het verdelen is het belangrijk goed te kijken naar wat iemand leuk vindt en waar iemand goed in is.

Wat staat er in de wet?

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) stelt organisaties verplicht een cliëntenraad in te stellen. Dat geldt voor organisaties die:

- meer dan 10 hulpverleners in dienst hebben;
- AWBZ zorg leveren (intramuraal en extramuraal);
- andere zorg met verblijf leveren.

Verblijf jij in een 24-uurs opvang, bijvoorbeeld een pension, kamers met kansen, crisisopvang of...? Heeft jouw organisatie een cliëntenraad?

Zo ja: lees verder en krijg tips over hoe de cliëntenraad kan functioneren.

Zo nee: hoe krijgen jongeren dan inspraak in de organisatie?

Let op: veranderingen! Er ligt een wetsvoorstel Wet Cliëntenrechten Zorg (WCZ). De WMCZ gaat daar eventueel in op. Op www.hetlsr.nl kan je de ontwikkelingen volgen en zien welke gevolgen dit heeft.

Wat is nog meer belangrijk? Dat zijn de **vertrouwenspersoon** en het **klachtrecht**. Jongeren kunnen bij een vertrouwenspersoon terecht. Deze persoon is niet in dienst van de organisatie. Voor klachten hoort de organisatie een klachtenregeling en klachtencommissie te hebben. Een cliëntenraad kan dit ook in de gaten houden. Kunnen jongeren ergens terecht met hun klachten? Weten jongeren dat zij naar een vertrouwenspersoon kunnen?

HOE WERKT EEN CLIËNTENRAAD?

Wie zit er in een cliëntenraad?

De jongeren van een cliëntenraad zijn een afspiegeling van de jongeren die in de opvang verblijven. De leden hebben ervaring met dak- en thuisloosheid en verblijven meestal zelf in de opvang. Er kunnen ook jongeren inzitten die nu niet meer in de opvang verblijven. Als lid spreek je namens de andere jongeren. Het gaat in een cliëntenraad om het gemeenschappelijke belang, niet om wat je zelf vindt of je eigen individuele ervaring.

Aan wie adviseert een cliëntenraad?

Een cliëntenraad adviseert aan de directie en/of raad van bestuur van de opvangorganisatie.

Welke onderwerpen komen aan bod?

De organisatie moet een cliëntenraad betrekken bij een aantal onderwerpen. De cliëntenraad kan een advies geven of instemmen met een onderwerp.

Organisatie

- Wijziging van doelstelling: waar staat de organisatie voor?
- Fusie
- Verbouwing, nieuwbouw of verhuizing
- Inkrimping, uitbreiding of wijziging van werkzaamheden
- Het benoemen van personen in de directie/raad van bestuur/raad van toezicht
- Begroting en jaarrekening
- Andere wijzigingen in de organisatie

Dagelijkse zaken

- Voeding
- Veiligheid
- Hygiëne

Zorginhoudelijk

- Beëindiging of uitbreiding van zorg
- Huisvestingsplannen
- Maatschappelijke hulp aan jongeren
- Geestelijke verzorging
- Kwaliteit van de zorg
- Procedure van hulpverleningsplannen

Positie van jongeren

- Toelating en ontslag van jongeren
- Klachtenregeling
- Recreatiemogelijkheden en ontspanning
- Medezeggenschapsregeling
- Andere regelingen voor jongeren

Daarnaast mag een cliëntenraad altijd zelf onderwerpen inbrengen. Dit heet een ongevraagd advies.

Tip

Zoek iemand die de cliëntenraad kan ondersteunen. Bijvoorbeeld bij het schrijven van notulen of het opstellen van een advies. Dat kan iemand van binnen of buiten de organisatie zijn.

Wat moet de opvangorganisatie voor jongeren regelen?

Een organisatie moet op papier regelen:

- 1 hoeveel jongeren in de cliëntenraad zitten
- 2 hoe deze jongeren benoemd worden
- 3 welke jongeren dit zijn
- 4 hoe lang deze jongeren in de cliëntenraad mogen zitten

Tip

Het is als cliëntenraad belangrijk om samen een doel te bepalen. Bijvoorbeeld: wij willen een ander rookbeleid. Daar gaan we op inzetten. Agendeer zelf onderwerpen. Bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon in de opvang, regels op de groep of informatiefolders. Op www.lcfj.nl staan voorbeelden van onderwerpen.

Hoe krijgt een cliëntenraad ondersteuning?

In de wet staat dat de cliëntenraad materiële middelen moet krijgen. De cliëntenraad kan zelf een begroting opstellen. Of de cliëntenraad kan het budget van de organisatie besteden en daar achteraf verantwoording over geven. Inhoudelijke ondersteuning is belangrijk.

Waar is de cliëntenraad zelf verantwoordelijk voor?

- Deze drie punten zijn wettelijk vastgelegd:
- De cliëntenraad moet de eigen werkwijze op papier zetten.
 - De cliëntenraad maakt een plan voor wat zij wil bereiken (per jaar). Dat plan voert de cliëntenraad in delen uit. Op deze manier weet de cliëntenraad wanneer een onderwerp aan de orde moet komen. Dat komt dan op de agenda van de cliëntenraad.
 - De cliëntenraad mag ongevraagd advies geven. Dat kan gaan over onderwerpen die jongeren belangrijk vinden of over de onderwerpen waar de organisatie mee bezig is.

Heeft een cliëntenraad echt invloed?

De organisatie moet de cliëntenraad op tijd om advies vragen. De cliëntenraad zal daarvoor alle informatie moeten krijgen. Anders is het lastig om een goed advies te geven. In het besluitvormingsproces is deze stap ingebouwd. Als het goed is. Daarom is het handig als de cliëntenraad het zelf goed in de gaten houdt.

Er zijn manieren om in een eerder stadium invloed uit te oefenen. Voordat de organisatie een besluit neemt bereiden ze een onderwerp voor: de beleidsvoorbereiding. Bijvoorbeeld door bijeenkomsten te houden. Als lid van de cliëntenraad kan je daarbij aanwezig zijn en zo je stem laten horen.

Tip

Om te kunnen zien wat een cliëntenraad doet en wat dat heeft opgeleverd, kan de cliëntenraad een jaarverslag maken. Zorg ervoor dat de opvang niet om de cliëntenraad heen kan! En de opvangorganisatie zal in ieder geval 1x per jaar haar beleid moeten toelichten.

EEN CLIËNTENRAAD, IETS VOOR JOU?

Waarom lid worden van een cliëntenraad?

Over lid worden denkt elke jongere meestal anders. Voorbeelden waarom jongeren lid worden zijn:

- ik leer goed samen te werken;
- ik kan iets betekenen voor andere jongeren;
- ik weet meer over mijn rechten en die van anderen;
- ik kom erachter hoe een organisatie in elkaar steekt;
- ik doe ervaring op met schrijven.

Elke jongere kan een andere motivatie hebben om mee te doen. Bij het werven van nieuwe leden zal je daarop aan moeten sluiten.

Hoe kom je in een cliëntenraad?

Als je geïnteresseerd bent in de cliëntenraad is de eerste stap om dit de cliëntenraad te laten weten. Vraag of je eens een vergadering mag bijwonen. Of praat eens met iemand die er al langer inzigt.

Of je in aanmerking komt om lid te worden, ligt aan wat de organisatie heeft afgesproken en wat de werkwijze van de cliëntenraad is. Sommige cliëntenraden houden verkiezingen. Anderen nodigen nieuwe leden uit om mee te doen of vragen hen bepaalde klussen uit te voeren.

Wat moet je kunnen voor een cliëntenraad?

De belangrijkste vraag is: wat heeft je interesse? Als lid doe je nieuwe ervaringen op en kan je groeien in bepaalde functies. De meeste activiteiten kan je leren, maar je moet het ook leuk vinden. Het is goed als iemand je daarbij helpt of dat je een tijdje kan meelopen.

Een cliëntenraad bestaat meestal uit een bestuur en een aantal leden. Er zit een verschil in taken van het bestuur en van de leden van de cliëntenraad. Leden discussiëren mee over de agendapunten. Zij voeren allerlei taken uit, zoals een advies opstellen, nieuwe leden werven of informatie zoeken. Net wat er nodig en afgesproken is.

Het bestuur van de cliëntenraad bestaat uit een voorzitter, penningmeester en secretaris. Meestal vergaderen het bestuur en de leden van de cliëntenraad samen.

Wat doen de voorzitter, penningmeester en secretaris?

- De voorzitter leidt de vergadering en stuurt de uitnodiging.
- De penningmeester beheert de financiën en stelt de begroting op.
- De secretaris maakt een agenda, verslag en zorgt voor de post.

AAN DE SLAG!

Hoe maak je een advies?

De eerste stap is bepalen of de cliëntenraad een advies gaat uitbrengen over een onderwerp. Deze beslissing is afhankelijk van bijvoorbeeld: de tijd, welk effect de beslissing kan hebben op jongeren of hoe nieuw het onderwerp is.

De cliëntenraad kiest voor een advies om invloed uit te oefenen op een besluit van de organisatie. Het advies van een cliëntenraad wordt in de besluitvorming opgenomen. Het proces van besluitvorming ziet er zo uit:

STAP 1

De directie vraagt advies aan de cliëntenraad.

STAP 2

De directie geeft alle informatie.

STAP 3

Raadpleeg jongeren over het onderwerp.

STAP 4

De cliëntenraad formuleert advies.

STAP 5

De directie laat weten of het advies van de cliëntenraad niet of wel wordt opgevolgd.

STAP 6

Zo niet: volgt overleg tussen de cliëntenraad en de directie. Zo wel: is de advisering rond.

STAP 7

Worden de raad en de directie het niet eens, dan motiveert de directie de afwijzing.

Een advies bestaat meestal uit:

- de argumentatie waarom de cliëntenraad wil adviseren
- het onderwerp: wat is het probleem en waar moet het naartoe?
- welke mogelijkheden en knelpunten de cliëntenraad ziet
- conclusie en aanbeveling

Bron: Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg en Stichting Alexander.

Tip

Het is slim om in het advies te benoemen wat de impact van de beslissing van de organisatie kan zijn voor jongeren. Het staat ook altijd sterk als de cliëntenraad het advies vanuit het perspectief van jongeren schrijft.

Hoe kom je erachter wat jongeren belangrijk vinden?

Ten eerste moet een cliëntenraad goed bereikbaar zijn. Dat kan een contactpersoon zijn met een e-mailadres en telefoonnummer van de cliëntenraad. Een cliëntenraad moet ook herkenbaar zijn. Dat kan door een eigen logo, spreuk of slogan. Sommige cliëntenraden maken een flyer met informatie waarvoor de cliëntenraad staat en de contactgegevens. Deze delen zij uit op de groep of hangen het in posterformaat op in de opvang. Er zijn allerlei manieren om contact te krijgen met andere jongeren in de opvang. Dat kan door:

- interviews;
- meedoen met de bewonersvergadering;
- bijeenkomsten te organiseren;
- spreekuren houden.

De leden kunnen praten met hulpverleners en managers over signalen. Of stafmedewerkers vragen naar evaluaties over de kwaliteit van de opvang.

Als er geen cliëntenraad is, zie onderstaande paragrafen.

Tip
Op www.praatmetons.nl kunnen jongeren uit de jeugdzorg stemmen op stellingen. Een cliëntenraad kan jongeren ook uitnodigen om te reageren op stellingen. Dat hoeft niet via internet, er kunnen ook flappen opgehangen worden op de groep. Zo kan je erachter komen wat jongeren belangrijk vinden. Of vraag juist waar jongeren trots op zijn.

Tip
Het opstarten van een raad kost tijd! Een cliëntenraad is een officiële vorm. Hieronder staan een aantal stappen voordat het officieel is:

- **zorgen voor leden die meedoen;**
- **afspraken maken met de organisatie over: ondersteuning, budget en verwachtingen;**
- **werkwijze op papier zetten;**
- **ondertekenen van afspraken tussen cliëntenraad en directie over medezeggenschap;**
- **laat weten dat je bestaat door officieel te starten: vier het samen met jongeren, hulpverleners en directie.**

Hoe zet je een cliëntenraad op?

Als er geen cliëntenraad is, is het zaak erachter te komen waarom niet. Je kan zelf met een groepje initiatief nemen. Door bijvoorbeeld met de directie te praten. Of een voorstel te maken voor het oprichten van een cliëntenraad. Besef dan dat je de wet achter je hebt staan.

Voor een cliëntenraad is, zoals dat met een mooi woord heet, draagvlak nodig. Hoe meer hulpverleners, managers en jongeren ervan af weten, hoe beter. Dat zal ook helpen bij het werven van leden voor de cliëntenraad.

Zeggenschap van jongeren

Het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden heeft een toolkit zeggenschap ontwikkeld. Deze kan besteld worden via www.hetlsr.nl. De toolkit is bedoeld ter ondersteuning aan de cliëntenraad. De toolkit bestaat uit:

- **Poster 'Zeg nou zelf'** - met prikkelende teksten om de omgeving van cliënten binnen de instelling bewust te maken van het thema.
- **Cliëntenrechten waaier** - een overzicht met voorbeelden van individuele rechten van cliënten in duidelijke taal.
- **Informatiekaart zeggenschap 'Zeg het zelf!'** - algemene informatie over het belang van zeggenschap met tips en trucs om zeggenschap te verbeteren.
- **'Zeg het zelf!' kaartspel** - Een kaartspel voor verschillende doelgroepen (cliënten, begeleiders, kwaliteitsfunctionarissen et cetera) om op speelse wijze een gesprek over zeggenschap te hebben.

Tip
Loop je ergens tegen aan, dan kan je dat altijd melden bij je begeleider. Heb je het idee dat jij en anderen er last van hebben, dan kan je dat laten weten aan de cliëntenraad. Pik je klachten van anderen op? Zorg ervoor dat het op de agenda van de cliëntenraad komt!

JONGERENPARTICIPATIE IN DE PRAKTIJK

INLEIDING

In het vorige deel heb je kunnen lezen over participatie in de vorm van cliëntenraden. Er zijn ook andere vormen mogelijk om invloed uit te oefenen. Voorbeelden hiervan staan in dit tweede deel: jongerenparticipatie in de praktijk.

Vergaderingen en beleidsstukken trekken jongeren niet altijd aan. Het is een uitdaging om inspraak te organiseren als jongeren niet lang in de opvang blijven. Daarvoor zijn andere, meer creatieve vormen nodig. In deze inventarisatie staan ideeën van ervaringsdeskundigen en andere initiatieven van en door jongeren in. Alle voorbeelden zijn besproken met ervaringsdeskundige jongeren en toegepast in de praktijk, bijvoorbeeld in de jeugdzorg, of andere 24-uurs instellingen. Maar ze zijn ook prima bruikbaar voor dak- en thuisloze jongeren in hun opvang.

Een combinatie van een cliëntenraad en andere vormen van inspraak heeft het meeste effect.

Wist je dat er door jongerenparticipatie:

- Jongeren veel leren in de praktijk (vergaderen, samenwerken, presenteren, organiseren, debatteren, nieuwsbrieven en filmpjes maken).
- Jongeren actief bezig zijn zaken die voor hun van belang zijn.
- Jongeren zich serieus genomen voelen en daardoor hun zelfvertrouwen groeit.
- Opvanginstellingen een kwaliteitsslag kunnen maken

INSPRAAK MET CREATIEVE VORMEN

Met creatieve vormen haal je wensen en ideeën van jongeren naar boven door middel van kunst, beeld en spel. Creatieve vormen werken goed in combinatie met een formele vorm zoals een cliëntenraad of bewonersvergadering. Want bij formele inspraak en zeggenschap gaat het vaak over wát je zegt. Bij creatieve vormen gaat het juist om het hoe. Op een andere manier uiten van wat je vindt kan door fotografie, tekeningen of in combinatie met eten en drinken.

Kortom, al je zintuigen worden aangesproken!

Bij de onderstaande voorbeelden wordt gebruik gemaakt van visuele en belevingsgerichte vormen. Dat wil zeggen dat de opvang instelling en andere plekken in beeld worden gebracht. Dat kan letterlijk door te kijken, maar ook door het te filmen, te fotograferen of uit te beelden op papier. De meningen over de beelden wisselen jongeren met elkaar en met hulpverleners of beleidsmakers uit. De vormen zijn geschikt voor het raadplegen van jongeren.

Visuele en belevingsgerichte vormen

Instellingsschouw

Een instellingsschouw is bedoeld om jongeren mee te laten denken en praten over hun omgeving. Het gaat om het achterhalen van ervaringen en meningen over de woon/verblijfsomgeving. De instellingsschouw is geschikt om betrokkenheid van jongeren op te sporen en te stimuleren. Voor de schouw kunnen ook andere mensen worden uitgenodigd: gemeentebestuurders, wethouders, woningcorporaties. Met een instellingsschouw lopen de jongeren en betrokkenen door de locatie en buitenplaats. Tijdens de schouw kunnen de deelnemers knelpunten aangeven, waardering uitspreken en suggesties doen voor verbeteringen. De schouw kan ondersteund worden door het maken van foto's, film of tekeningen. Ook

kunnen vragenformulieren of beoordelingsinstrumenten worden gebruikt. Een schouw kan georganiseerd plaatsvinden, maar je kan ook kiezen om jongeren te vragen individueel of in kleine groepjes locatie te laten schouwen. De foto's, film of tekeningen kunnen later in groeps gesprekken worden gebruikt om op het onderwerp in te gaan. Als de beelden centraal worden geplaatst, kunnen alle deelnemers het resultaat zien.

(Naar een voorbeeld van de wijkschouw)

Groep-bouwt-beeld

Deze groepsdiscussie is ervoor om ervaringen, opvattingen en wensen van jongeren naar boven te halen. In de eerste fase krijgt elke deelnemer de tijd om zijn eigen droom of fantasie op papier te zetten door middel van woorden of tekeningen. In de tweede fase brengt elke deelnemer zijn/haar fantasie in de groepsdiscussie. Hierdoor worden jongeren gestimuleerd om te fantaseren over gewenste omstandigheden.

Vooral bij jongeren die hun omstandigheden als vanzelfsprekend en niet te veranderen ervaren werkt het goed. De uitvoering per groepsdiscussie bedraagt twee tot twee-en-een-half uur. Daarna is aan te raden om een korte rapportage te schrijven met aanbevelingen en suggesties voor verbetering van de kwaliteit of de vorm van het aanbod. De

begeleider is ervaren in het begeleiden van groepsdiscussies.

Andere voorbeelden:

- Als ik een dag directeur zou zijn, dan ...
- Als ik de zes miljoen uit de Postcodeloterij zou winnen, dan ...
- Mijn ideale dag is ...
- In mijn droom zie ik ...

Inspiratiebezoek

Bij een inspiratiebezoek gaat een groep jongeren, bijvoorbeeld uit de cliëntenraad, één of meer voorbeeldprojecten bekijken. Dat kan gaan over werk en scholing, hulpverleningsaanbod of creatieve projecten met theater, dans en video. Of een opvang waar de inspraak van jongeren goed werkt. Belangrijk is dat er veel - voor de jongeren belangrijke - aandachtspunten aan bod komen. Als het echt een goed voorbeeld is, kan het inspiratiebezoek ertoe bijdragen dat de deelnemers loskomen van hun oorspronkelijke standpunten en zich meer openstellen voor alternatieven.

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009)

Foto's

Geef jongeren een camera en laat ze dingen gericht fotograferen die aangeven hoe zij hun woonomgeving beleven of waarvan zij vinden dat er iets moet gebeuren of wat ze juist goed vinden. Bijvoorbeeld een donkere gang die niet prettig is, een kapotte douche, fitnessapparaat of openslaande tuindeuren die de behoefte aan lucht en ruimte weer geven. Deze foto's worden afgedrukt en de jongeren geven toelichting.

Doel: jongeren brengen met behulp van foto's hun woon- en leefomgeving in beeld. Hierdoor ontstaat inzicht in de (belevings-) wereld van jongeren, in knelpunten, tekortkomingen en wat jongeren waarderen.

INSPRAAK VIA GROEPSGESPREKKEN

Naast creatieve vormen zijn er een aantal manieren om jongeren in een groep te bevragen. Deze groepsbijeenkomsten zijn meestal zakelijk. Het wordt ingezet om jongeren te raadplegen over allerlei onderwerpen. Jongeren praten met elkaar in de vorm van een discussie of doen een inventarisatie op flap. De bijeenkomsten worden daarom vaak geleid door een begeleider. De vormen zijn bedoeld om aan collectieve informatie te komen. Uit individuele meningen van jongeren uit de groep worden algemene lessen getrokken. Deze moeten leiden tot oplossingen die voor een grote groep geschikt zijn.

Collectieve vormen zijn meestal groepsbijeenkomsten met jongeren over de hulpverlening. Hierin gaan jongeren met een begeleider in gesprek en worden bevroegd op specifieke punten. Dat kan gaan over het begeleidingsplan, bejegening, dossiervorming of algehele werkwijze in de opvang.

Verbetergroep

Een verbetergroep is een werkgroep van jongeren, beleidsmedewerkers en managers die samenwerken om een bestaand probleem op te lossen. Kenmerk van een verbetergroep is dat deelnemers het probleem gezamenlijk oplossen. De eigen ervaring, inzicht en deskundigheid wordt bij elkaar gebracht. Alle deelnemers hebben dus gelijke inbreng. Bij een verbetergroep is daarom minimaal de helft jongere. Een verbetergroep komt meestal drie keer bijeen.

1 In de eerste bijeenkomst gaan deelnemers op zoek naar de oorzaken van het probleem.

2 In de tweede bijeenkomst wordt bekeken wat er nodig is om de problemen op te lossen.

3 In de derde bijeenkomst wordt een zo concreet mogelijk plan opgesteld, het liefst met takenverdeling. Waar mogelijk wordt de oplossing gezamenlijk uitgevoerd.

De verbetergroep levert een oplossing voor een concreet probleem of een verbetering van een concrete situatie. Het vergroot de betrokkenheid van de jongeren en er ontstaat een dialoog.

Voorbeeld

Een leefgroep van een jeugdzorginstelling is dringend toe aan een opknopbeurt; nieuwe meubels, frisse kleuren op de muur. In plaats van dat een aantal medewerkers deze taak op zich neemt, besluit de instelling de opknopbeurt samen met jongeren aan te pakken. Hiervoor wordt de methodiek verbetergroep ingezet. In de eerste bijeenkomst waarin jongeren, groepsleiding en de directie zijn vertegenwoordigd, wordt

besproken wat het probleem is met de huidige inrichting (niet gezellig, oud, vies, te weinig zitplekken etc.). In een tweede bijeenkomst bedenkt de groep wat er nodig is om deze problemen op te lossen. In de slotbijeenkomst wordt een concreet plan opgesteld met een takenverdeling. Door de aanwezigheid van alle betrokkenen ligt er na afloop een plan op tafel waar iedereen enthousiast over is, dat is goedgekeurd door directie en dat door groepsleiding en jongeren gezamenlijk uitgevoerd kan worden. Na afloop van de verbetersessies storten de jongeren en de groepsleiding zich op het opknappen van de leefgroep. Er wordt gesausd, gewinkeld voor nieuwe meubels, schoongemaakt en ingericht. Na de opknopbeurt wordt er een groot feest gegeven voor de jongeren, leiding en directie.

(Uit: Model Integraal Cliëntenfeedback Jeugdzorg: de Verbetergroep. Stichting Alexander)

Panels

Een panelgesprek is een groeps gesprek met een aantal jongeren uit de opvang. De groep bestaat uit ongeveer 10 jongeren. Het panelgesprek is bedoeld om de meningen, ideeën en wensen van jongeren over een bepaald onderwerp te horen. Voorbeelden van onderwerpen zijn: begeleiding van groepsmomenten, de klachtprocedure of een verhuizing. Er is een gespreksleider bij. Er zijn allerlei manieren om een panelgesprek in te vullen.

Hieronder een aantal suggesties:

- Kennismaken: naamkaartjes maken en het verhaal van je naam vertellen.
- Een collage maken over een bepaald onderwerp of over iets van jezelf. Dat ligt aan het doel van het gesprek.
- In het verlengde van de collage: de deelnemers schrijven op een groot vel hoe de ideale dag er voor henzelf uit zou moeten zien en illustreren dit door middel van plaatjes (uit tijdschriften) en tekeningen. De 'schilderijen' worden vervolgens in een groeps gesprek besproken.
- Elke deelnemer neemt een favoriet muzieknummer mee. Deze in de groep afspelen en de jongeren vragen wat hij of zij er mooi aan vindt.

- Een film bekijken over een bepaald onderwerp. Bijvoorbeeld een fragment hoe jongeren in andere opvanginstellingen bezig zijn met cliëntenparticipatie of met de kwaliteit van de hulpverlening. De deelnemers mogen daarna reageren op de film en gaan er met elkaar over in gesprek.
- De jongeren gaan gezamenlijk ergens naartoe en maken daarvan een groepsfoto. Ze kunnen bijvoorbeeld een plek in de wijk bezoeken of een andere opvanginstelling. Het is gericht op het verkennen van de eigen omgeving.
- Als de bijeenkomst vaker plaats vindt kunnen jongeren een 'dagboekje' bijhouden. Zij schrijven na elke bijeenkomst hoe ze het hebben gevonden en wat ze ervan hebben geleerd. Na een paar keer kunnen de jongeren elkaar daarover vertellen.

(Gebaseerd op AMA-Grassroots' panels. Verwey-Jonker Instituut, 2009)

Negatieve brainstorm

De negatieve brainstorm is een gespreksvorm voor groepsbijeenkomsten, zoals een panel of verbetergroep. De negatieve brainstorm is eigenlijk een gewone brainstormsessie. Maar dan omgedraaid. Bij negatief brainstormen mag je juist kritiek leveren.

Je pakt het als volgt aan:

- de groep kiest een onderwerp;
- de groep noemt zoveel mogelijk negatieve oplossingen;
- de groep zet de negatieve oplossingen om naar ideeën.

Je kan nog een volgende stap doen. Bijvoorbeeld dat de deelnemers ieder voor zich opschrijven of zij de verschillende ideeën goed en haalbaar vinden. De meningen van alle deelnemers worden besproken in een groepsdiscussie.

Spiegelgesprek

In een spiegelgesprek praten jongeren over hun ervaringen in de opvang. De hulpverleners zitten er in een kring omheen en luisteren actief. Zij gaan niet met hen in discussie. Het zijn hulpverleners die betrokken zijn bij de hulpverlening aan de jongeren. Aan een spiegelbijeenkomst doen van maximaal twaalf mensen mee en duurt meestal een uur. Achteraf mogen hulpverleners informatieve vragen stellen aan de jongeren. Deze vragen dienen ter verduidelijking. Er mogen geen nieuwe vragen gesteld worden en er mag geen discussie ontstaan. De hulpverleners zijn dus toehoorders. Het is prettig als de groep toehoorders groot is, maar niet groter dan vijftientig. Belangrijk is dan wel een goede zaalopstelling te kiezen.

De hulpverleners worden van tevoren uitgenodigd en geïnformeerd over de spiegelbijeenkomst. Zij kunnen vooraf onderwerpen of vragen aandragen die tijdens de spiegelbijeenkomst aan bod komen. Het is belangrijk om na afloop gelegenheid te bieden voor jongeren en hulpverleners om na te praten over wat er tijdens de spiegelbijeenkomst is gezegd. Dit biedt de mogelijkheid om nog even terug te komen op belangrijke aspecten die aan de orde zijn gekomen. De kracht schuilt in de directe confrontatie tussen jongeren en hulpverleners.

De aanpak vereist een deskundige begeleiding: een procesbegeleider en een assistent.

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009)

Bewonersvergadering

De bewonersvergadering is een vorm van cliëntenparticipatie in de opvang. De jongeren die in de opvang verblijven kunnen tijdens een bewonersvergadering punten inbrengen die voor hen belangrijk zijn. Dat gaat vaak over het dagelijks leven in de opvang. Bijvoorbeeld over het huis, eten en klachten. Door een bewonersvergadering kom je erachter wat er in een groep speelt. De houding van de hulpverlener is daarbij heel belangrijk. Dat betekent goed aansluiten en inspelen op het proces van de groep. Door met elkaar te praten en oplossingen te verzinnen kan de woonsfeer op de groep bevorderd worden. De bewonersvergadering werkt versterkend naast de wettelijk verplichte cliëntenraad.

Hieronder een aantal tips om de bewonersvergadering goed te laten verlopen:

- Stel het verplicht, maar zet er ook iets tegenover. Dat kan bijvoorbeeld een vergoeding zijn: een VVV-bon, cash geld of een cadeautje.
- Zorg voor een goede terugkoppeling. Het is belangrijk dat jongeren inzien wat er wordt gedaan met de ingebrachte punten.
- Betrek een jongere bij het organiseren van de bewonersvergadering. Bijvoorbeeld door samen een agenda op te stellen.
- Het mooiste is als de jongere elkaar enthousiast maken en een actieve rol hebben. Laat hen zelf een datum plannen voor een nieuwe vergadering.
- Zorg voor een goede notulist en verslaglegging van de vergadering.
- Probeer oplossingen gezamenlijk te bepalen en uit te voeren. Daar zit vooral de kracht van deze vorm.

Inpraak met eten

Met een hapje en een drankje is het vaak leuker praten. De onderstaande voorbeelden gaan dan ook over gesprekken in combinatie met eten of drinken. De voorbeelden zijn geschikt om jongeren te informeren over zaken in de opvang en de mening van jongeren naar boven te halen.

Pizza gesprekjes

Voorbeeld: de leiding van een opvanginstelling is geïnteresseerd in de mening van jongeren over een aantal zaken. Daarom organiseert de leiding een korte reeks 'pizza gesprekjes' waarin zijn enkele jongeren (3 à 4 per keer) op naam uitnodigt. Het doel van het gesprek wordt vooraf duidelijk gemaakt. Er wordt gegeten en er is een (informele) agenda van zaken die besproken moeten worden. Een gesprek inclusief eten duurt 2,5 à 3 uur. Met drie gesprekjes krijgt de leiding van zo'n 10 jongeren uiteenlopende informatie, die mee wordt genomen in beleid- en praktijkontwikkeling.

Terrasdebatten of praatcafé

Met terrasdebatten of praatcafé krijg je een creatief proces voor de uitwisseling van kennis en ideeën.

Voorbeeld: een gemixte groep van jongeren, leidinggevend, hulpverleners en beleidsmakers gaat gericht met elkaar in gesprek rondom een ronde tafel (met grote parasol). Als het informeel is geeft een wat grotere groep mensen makkelijker hun mening. Een gespreksleider zorgt er voor dat diverse onderwerpen systematisch aan de orde komen. Er kan ook over één onderwerp of vraag aan meerdere tafels worden gesproken. Regelmatig wisselen een aantal deelnemers van tafel, waardoor voor nieuwe 'input' wordt gezorgd. Eén gespreksleider per tafel blijft zitten en vat voor de nieuwe tafelgasten de eerdere gesprekken samen. Zo kan het gesprek verder worden opgepakt op basis van de ideeën van de andere deelnemers. Aan het eind worden de belangrijkste ideeën samengevat voor de hele groep. Hierbij worden ook vervolgspraken en mogelijkheden besproken. Het geheel wordt omlijst met een drankje en hapje.

(Naar een idee van Het Projectenburo)

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009)

Captain's dinner

Voorbeeld: in een opvanginstelling eten de locatiemanager en de teamleiders wekelijks met jongeren. Het doel van deze diners is de dialoog in de organisatie te stimuleren. De 'managers table' is geïnspireerd op de 'captain's table' op een cruiseschip. Op cruiseschepen dineert de kapitein samen met de passagiers aan een extra mooi gedekte tafel. Tijdens het eten gaan de tafelgenoten met elkaar in gesprek over dagelijkse zaken in de opvanginstelling. Zij delen wat goed gaat en wat er verbeterd kan worden. Zo wordt de kwaliteit van de dienstverlening en het wederzijdse begrip versterkt.

(Uit: brochure cocreatief ondernemen, 2011. MOVISIE en Vilans)

Tea for two

Voorbeeld: beleidsmakers die beleid maken voor dak- en thuisloze jongeren komen niet altijd in contact met deze groep. Zij vinden het lastig om zomaar zelf op jongeren af te stappen om hen te bevragen. Jongeren kunnen zelf een goed beeld hebben van knelpunten en hebben vaak goede ideeën over zaken die verbeterd kunnen worden. Maar dan moeten deze ideeën wel gehoord en benut worden. Bij tea for two ontstaat een ontmoeting tussen beleidsmakers en jongeren. Het leukste is om de ontmoeting op een neutrale plek te organiseren. Bij mooi weer buiten in het park, anders op een andere inspirerende locatie.

(Uit: www.movisie.nl/cliëntenparticipatie naar een voorbeeld van daklozen door Stichting ZON.)

INSPRAAK OP INDIVIDUEEL NIVEAU

Deze voorbeelden zijn bedoeld om van individuele jongeren feedback te krijgen op de hulpverlening, de inspraakmogelijkheden en de dagelijkse gang van zaken in de instelling. Dat kan gaan over hoe zij de begeleiding ervaren, over bejegening of over de verwerking van dossiers, maar ook over het gevoel serieus genomen en betrokken te worden, over eten en drinken of het rookbeleid. De feedback wordt individueel verzameld. De voorbeelden zijn geschikt voor het raadplegen van individuele jongeren, dus niet als groep.

Als je in de opvang verblijft, kan je je persoonlijke mening of signalen kwijt: in de klachtprocedure, bij de vertrouwenspersoon of in de individuele gesprekken, enquêtes en onderzoeken. De opvanginstelling moet laten weten wat er met het signaal wordt gedaan. Bij individuele feedback is het belangrijk dat jongeren op meerdere momenten in het traject hun ervaring kunnen teruggeven. Als de meeste jongeren dat doen kan de opvang alle individuele feedback vergelijken. Op die manier komt er toch een collectief beeld uit.

Informatie uit interviews en individuele begeleiding

1 Laat een jongere die er al langer is een vragenlijst afnemen bij een nieuwkomer. Hoe kijkt diegene tegen bepaalde onderwerpen aan? Bijvoorbeeld inspraak, medezeggenschap, bejegening, eigen regie of de dagelijkse gang van zaken.

2 Bepaal wat de organisatie daarmee kan.

3 Doe hetzelfde met een exit vragenlijst over dezelfde onderwerpen. Dat kan je het vergelijken op langere termijn.

4 Uit individuele gesprekken horen hulpverleners signalen van jongeren serieus te nemen en deze (anoniem) te rapporteren. In de vergaderingen kan deze feedback verzameld en besproken worden, in samenwerking met de cliëntenraad.

Tevredenheidsonderzoek/meting

Een manier om erachter te komen hoe jongeren de opvang en hulpverlening waarderen is het tevredenheidsonderzoek. Een voorbeeld daarvan is de thermometer. Met de thermometer krijgt de opvang een beeld hoe 'goed' de instelling het doet in de ogen van de jongeren. Het doel van de thermometer is inzicht op welke punten de hulpverlening nog (verder) verbeterd kan worden. De thermometer bestaat uit een lijst met vragen over:

- waardering over de verstrekte informatie;
- waardering over de mogelijkheid van inspraak;
- waardering van de hulpverlener;
- waardering over het resultaat van de zorg.

De scoringsmethode van de Thermometer is eenvoudig. Er wordt gewerkt met de antwoord-mogelijkheden: ja-nee-weet niet-niet van toepassing. Een hoog percentage 'ja' betekent een 'goed' voor een bepaald aspect van de hulpverlening en een hoog percentage 'nee' betekent dat dit aspect nog verbeterd kan worden.

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009)

WAT NATUURLIJK OOK NOG KAN

Inspraak in het dagelijks leven van de opvang

Deze voorbeelden helpen bij het voorbereiden op een debat of discussie, door goed te leren verwoorden wat je vindt of door je in te leven in een ander, zoals een manager of hulpverlener.

- 1 Stellingen ophangen op flappen in de groep. Jongeren mogen reageren.
Doel: hulpverleners weten wat er speelt.
- 2 Schrijf een prijsvraag uit voor jongeren die met een leuk idee of alternatief komen voor een probleem of knelpunt.
- 3 Speel het spel 'op de stoel van'. Jongeren doen alsof zij de hulpverlener of manager zijn. Dit kan je in een rollenspel uitspelen. Of door samen te brainstormen. Vanuit het perspectief van hulpverleners of managers beantwoord je vragen zoals:
 - Welke mogelijkheden heb je als hulpverlener of manager om jongeren te betrekken bij de organisatie?
 - Wat heb ik als hulpverlener of manager eraan als jongeren meepraten?
 - Waarom vind ik het ingewikkeld als hulpverlener of manager als jongeren initiatief nemen?

De cliëntendag

Een groep jongeren en hulpverleners organiseren een manifestatie voor alle jongeren van de opvang-instelling. Het programma van de manifestatie wordt bepaald door de jongeren; zij bedenken vanuit hun eigen visie en ervaring waar behoefte aan is. Gedacht kan worden aan informatiewerkshops en debatgroepen. Na afloop van de manifestatie worden de uitkomsten besproken en bedenkt de groep die het georganiseerd heeft adviezen.

Een cliëntendag heeft de volgende kenmerken:

- Er wordt toegewerkt naar een tastbaar resultaat: een manifestatie.
- Het is een actieve werkvorm, waardoor geschikt voor verschillende mensen.
- Een grote groep jongeren wordt bereikt doordat zij op de manifestatie komen.
- Jongeren bepalen de accenten.
- Het is geschikt voor en over verschillende onderwerpen en fasen in de hulpverlening.

Een manifestatie kan dienen voor het presenteren van de opvang instelling aan de omgeving, gemeente of bureaus. Voor informatieoverdracht aan en feedback van jongeren.

Voorbeeld:

Een groep van ouders en jongeren van een instelling organiseert een manifestatie voor alle cliënten van de hulpvorm Families First. Op de manifestatie staan informatiestands over het klachtrecht, vertrouwenspersonen en privacyregels. Medewerkers van de instelling lopen rond of zitten in kleine zithoekjes om op informele manier vragen van ouders en kinderen te beantwoorden. Er

worden debatgroepen georganiseerd over verschillende onderwerpen die met Families First te maken hebben en er is ruimte voor ouders om hun ervaringen te delen met andere ouders. Voor de kinderen worden leuke activiteiten georganiseerd. Iedere organisator is verantwoordelijk voor de verslaglegging van een onderdeel van de manifestatie. Na afloop worden de verslagen besproken met jongeren en ouders en wordt er door hen een advies opgesteld voor Families First.
(Uit: Model Integraal Cliëntenfeedback Jeugdzorg: De Cliëntendag. Stichting Alexander)

Ideeën voor managers

Jongeren kunnen zelf initiatief nemen voor inspraak. Bijvoorbeeld door managers op ideeën voor inspraak van jongeren te brengen. Hieronder volgen een paar tips.

Visie op cliëntenparticipatie ontwikkelen De participatiewerkplaats jeugd

In de participatiewerkplaats jeugd worden onderwerpen met jongeren uit de jeugdzorg uitgewerkt. Daarna brengen zij het onder de aandacht bij beleidsmakers. Onderwerpen zijn uiteenlopend, te denken valt aan bijvoorbeeld onderwerpen als kwaliteitszorg, sociale netwerken of verslaving. Managers kunnen jongeren uitnodigen voor:

- deelname aan een bestuurlijk overleg;
- een thema bijeenkomst voor hulpverleners en jongeren;
- een informatiemarkt / thema avond;
- een bijdrage aan symposia of congressen.

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009 - Voorbeeld van Zorgbelang Brabant)

Transparantie in gesprekken

Managers nemen een video op met een gesprek dat ze hebben met de raad van bestuur of gemeente. Dan kunnen jongeren zien hoe zoiets gaat en wat er wordt besproken.

Shadowing

Shadowing houdt in dat iemand meeloopt met een jongere en het gehele proces volgt om een nauwkeurig beeld te krijgen van het gehele traject binnen de opvang. De shadower krijgt inzicht in alle processtappen en ziet wat een jongere ervaart gedurende het traject in de opvang. Het resultaat kan worden neergelegd in stroomschema's en beschrijvingen van alle stappen. Het is bij shadowing belangrijk vooraf duidelijk vast te stellen wat er precies bereikt moet worden en wat shadowing bijdraagt aan dit doel. Het is vervolgens essentieel om de jongere goed te informeren over de opzet, de rol van de shadower en het doel. Het doel is zicht krijgen op het proces dat jongeren doorlopen, een beeld krijgen van de ervaringen en positie van de jongere en de knelpunten waartegen een jongere aanloopt.

(Uit: Cliëntenparticipatie in beeld. MOVISIE en Vilans, 2009)

Tip

Het is zonde als er niets met de informatie van jongeren en de uitkomsten gebeurt. We raden aan om de flap-pen, verslagen en beeldmateriaal te bewaren en ergens in het zicht te hangen. Spreek tijdens elke bijeenkomst af wat de vervolgstappen zijn en wie daarvoor verantwoordelijk is. Het is belangrijk dat er een termijn aan gehangen wordt. Je hebt zelf in de hand wat de acties erna kunnen zijn. Bijvoorbeeld door de oplossingen te presenteren aan het management of afspraken te maken met de medewerker kwaliteit bij de opvang.

Handig

Toolkit zeggenschap

Het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden heeft een toolkit zeggenschap ontwikkeld.

Deze kan besteld worden via www.hetlsr.nl.

De toolkit bestaat uit:

- Poster 'Zeg nou zelf!'
- Cliëntenrechten waaier
- Informatiekaart zeggenschap 'Zeg het zelf!'
- 'Zeg het zelf!' kaartspel

Zeggenschap leestip

De brochure 'Hoor ons eens, wij doen mee!'

Deze brochure is uitgebracht door de Provincie Gelderland, Zorgbelang Gelderland en Stichting Alexander. Er staan meningen, ervaringen en verbeterideeën van cliënten in de Gelderse jeugdzorg in.

Website voor jongeren

Het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg heeft de site www.lcfj.nl. Deze site is er speciaal voor jongeren uit de jeugdzorg. Er staat informatie op, jongeren kunnen hun verhaal kwijt en contact met andere jongeren zoeken. Er staat ook een JJJ-meter op de site. Deze meter is ontwikkeld om de kwaliteit van de cliëntenparticipatie te meten in verschillende jeugdzorg instanties. De meter is voor jongeren, ouders en hulpverleners.

Bronvermelding

Enkele voorbeelden uit de inventarisatie jongerenparticipatie zijn afkomstig uit de praktijk van Het Projektenburo Amsterdam, de Achterban Den Haag en Straatvisie Amsterdam. Uit het Model Integraal Cliëntenfeedback Jeugdzorg en brochure KiesMeNU van Stichting Alexander komen ook een paar voorbeelden voort.

Voor de informatie uit deze publicatie en het inventariseren van de vormen zijn de websites van Stichting Alexander, het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg, het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden, MOVISIE en LOC zeggenschap in zorg geraadpleegd:

www.lcfj.nl
www.movisie.nl/clientenparticipatie
www.hetlsr.nl
www.loc.nl
www.cooperatieconquest.nl
www.collegio.nl
www.praatnetons.nl/participatiewerkplaats
www.zorgbelang-brabant.nl
www.zorgbelang gelderland.nl
www.cardea.nl
www.participatiewijzer.nl
www.participatieladder.nl
www.mogroep.nl
www.njr.nl
www.jongerenraden.com
www.dropjemening.nl
www.st-alexander.nl
www.jijutrecht.nl
www.wetboek-online.nl

Literatuur

Roekel, E. *Het verkopen van woorden*. Tijdschrift voor de rechten van het kind, 2009
Sok, K. & Ploegmakers, M. *De grenzen en mogelijkheden van cliëntenparticipatie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW Sociaal Beleid, 2005

Davelaar, M. & Mak, J. *Het Jongerenkeurings-team in actie. Participatie Audit (zwerf-)jongeren in Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2011

Lucassen, A. et al. *Cocreatief ondernemen*. Utrecht: MOVISIE en Vilans, 2011

Gruijter, M. et al. *Methodiek voor AMA-Grassroots' panels*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2002

Jurrius, K. & Rutjes, L. *Een opmaat voor een cliëntenfeedbacksysteem in de jeugdzorg*. Amsterdam: Stichting Alexander, 2006

Peer2Peer. *Projectplan Peer education: preventie voor seksueel overschrijdend gedrag*. Utrecht: MOVISIE en TNO, 2011

Smit, S. *Jongeren uit de jeugdraad die nieuwe medewerkers gaan trainen in bejegening binnen de organisatie Cardea Jeugdzorg*. Onderzoeksrapport opleiding Pedagogiek, 2010

Sok, K. *Cliëntenparticipatie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW Sociaal Beleid, 2006

Sok, K. et al. *Cliëntenparticipatie in beeld*. Utrecht: MOVISIE en Vilans, 2009

