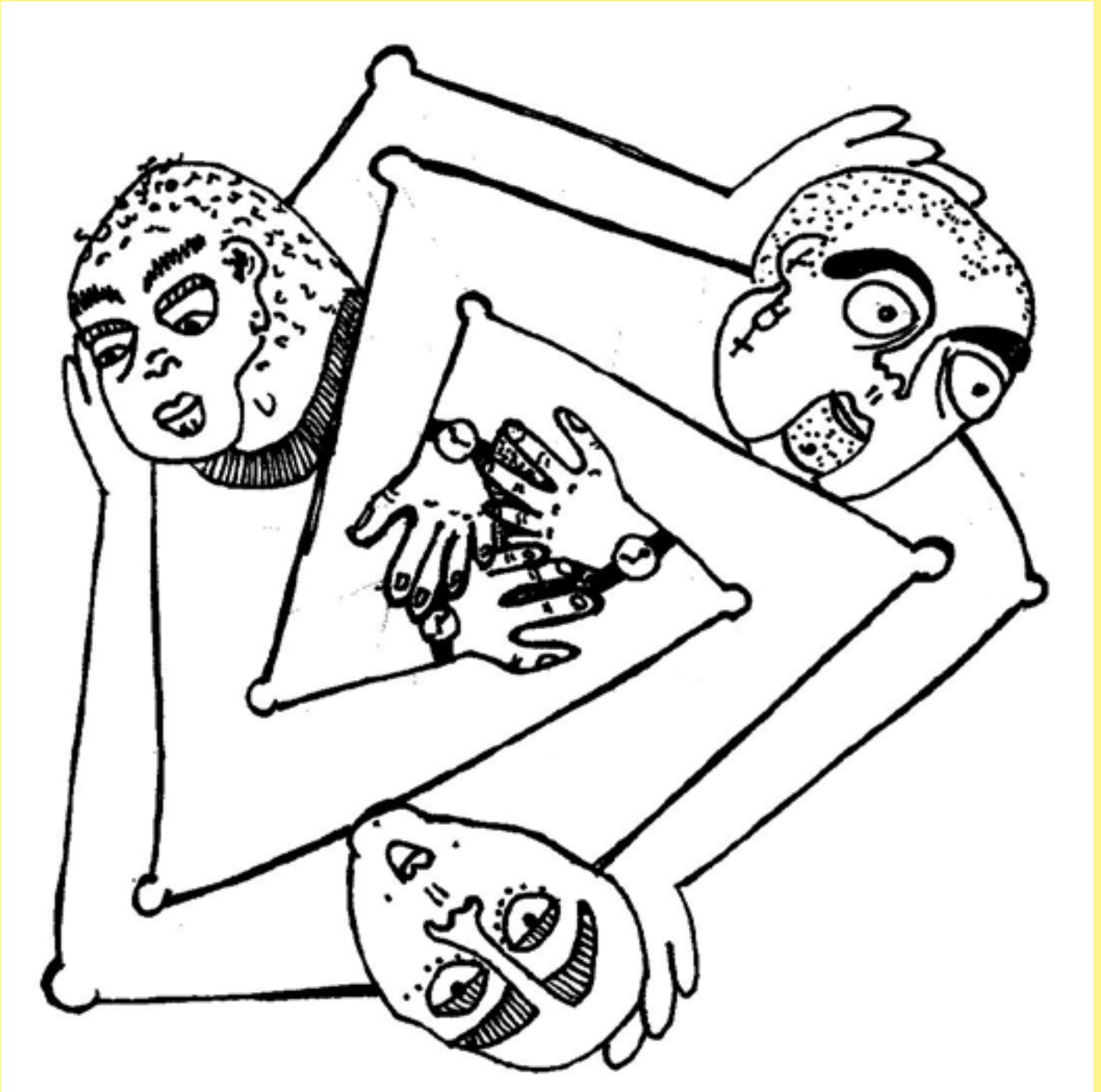


# Participatie moet je Leren.



## **HANDLEIDING**

VOOR HET ORGANISEREN VAN INSPRAAK MET JONGEREN DOOR  
BELEIDSKADERS, MANAGEMENT EN UITVOERENDEN

# Participatie moet je leren

*Cliënten participatie wordt in de meeste voorzieningen voor hulpverlening aan jongeren via een (regelmatig) bewonersoverleg vorm gegeven. Maar zijn deze bijeenkomsten altijd zinvol? Hoe groot is de opkomst? Hoe krijg je bewoners gemotiveerd? Hoe voorkom je dat je je als werker aangevallen voelt tijdens zulke bijeenkomsten? En: hoe kom je verder dan het gebruikelijke geruzie over de kwaliteit van het eten, of het standaard gevoerde sanctiebeleid?*

**Inspraak moet je leren! Participatie komt niet vanzelf, dat is een vorm van communicatie die aangeleerd moet worden.**



*Sociologische betekenis van participatie: deelname van leden van een groep aan het groepsgebeuren. Wordt gebruikt voor "inspraak hebben", "deel hebben aan", "meedoen", "(mede)zeggenschap".*

# INHOUDSOPGAVE

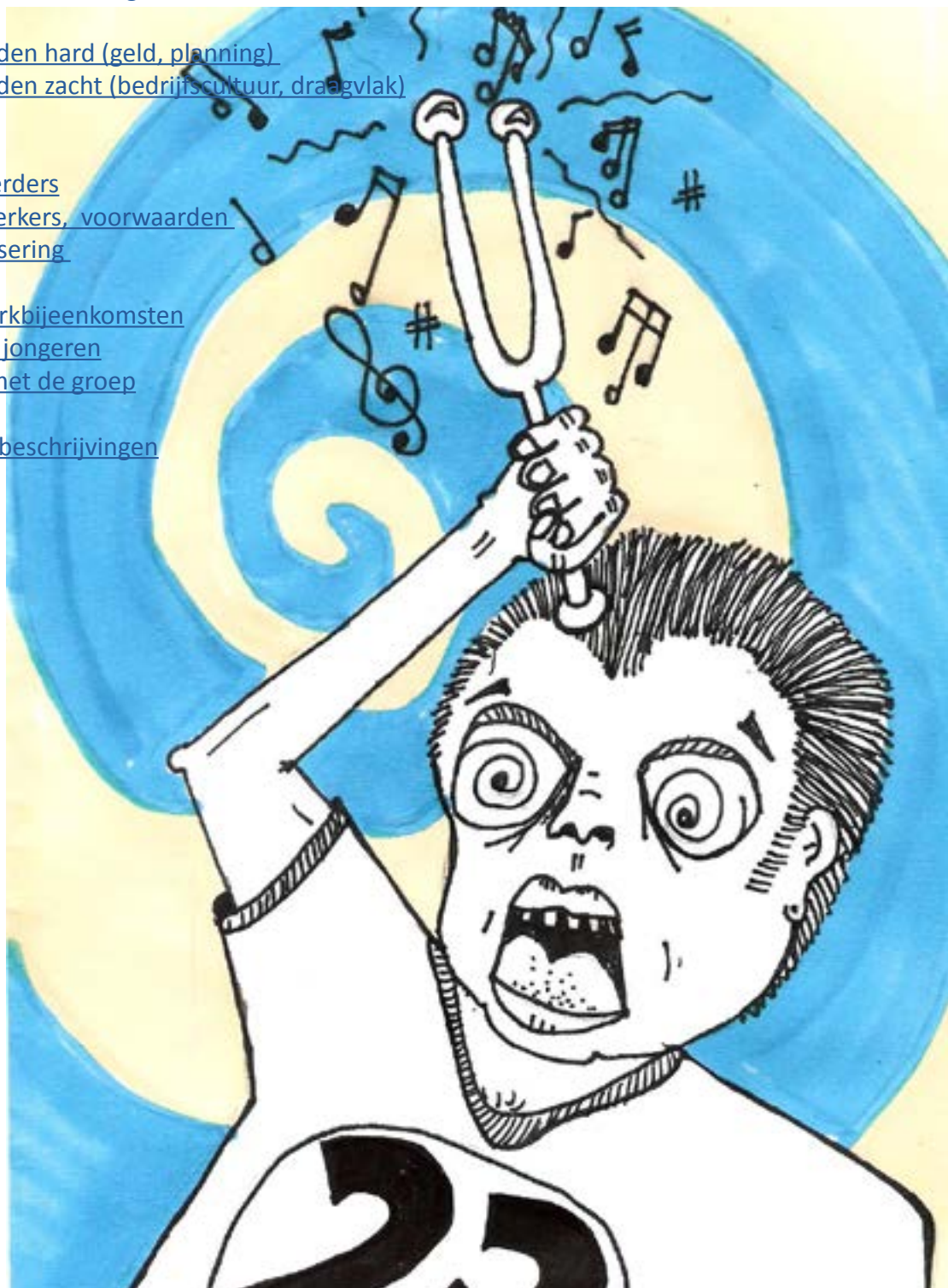
## ACHTERGRONDINFO

- 4 [Over participatie](#)
- [participatie: de ladder](#)
  - [moet: wat levert het op](#)
  - [je: wie zijn de spelers in het veld](#)
  - [leren: halen en brengen](#)
- 9 [Werkplan verschillende participatiemethodieken](#)
- 12 [Belangenbehartiging](#)

## TOOLKIT

- 14 [Leeswijzer](#)
- 15 [Deel 1: voor beleidskaders, management](#)
- [taken](#)
  - [randvoorwaarden hard \(geld, planning\)](#)
  - [randvoorwaarden zacht \(bedrijfscultuur, draagvlak\)](#)
  - [monitoring](#)
- 18 [Deel 2: voor de uitvoerders](#)
- [rol jongerenwerkers, voorwaarden](#)
  - [planning en fasering](#)
  - [werving](#)
  - [training en werkbijeenkomsten](#)
  - [wat bied je de jongeren](#)
  - [werkvormen met de groep](#)
- 24 [Verwijzing methodiekbeschrijvingen](#)

## COLOFON



# PARTICIPATIE

In de hulpverlening wordt gepraat over vraaggericht werken, jongeren sterker maken (empoweren), jongeren zelf de regie over hun eigen leven (terug) laten nemen. Dat is goed, want uiteindelijk moeten zij op eigen kracht verder. Maar participatie, ofwel: jongeren hun mening vragen en daarbij hun oordeel of idee serieus nemen, is een lastig onderdeel van het hulpverleningspakket.

Participatie is een manier om verantwoordelijkheden aan jongeren terug te geven!

## Participatieladder

Participatie kent verschillende niveaus. Deze onderscheiden zich in de mate van betrokkenheid, het eigen initiatief en de keuzevrijheid. Onderstaande indeling is een vrije uitbeelding van de ladder naar model van

M. de Winter<sup>1</sup>

Wij noemen dit de participatieladder:

- Professionals plannen, bepalen en beslissen; jongeren worden geïnformeerd
- Jongeren hebben inspraak door info aan te leveren, professionals beslissen (maar geven uitleg over hun handelen)
- Jongeren en professionals werken samen en doen samen (co-produceren)
- Jongeren beslissen mee op beleidsniveau
- Jongeren doen alles zelfstandig (met advies professionals)



<sup>1</sup>M. de Winter, "kinderen als medeburgers- kinder-en jeugdparticipatie als maatschappelijk opvoedingsperspectief", Utrecht 1995

# MOET

## wat levert het op

In het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is een vorm van zeggenschap een verplichting geworden binnen elke maatschappelijke voorziening. Maar meer nog dan te voldoen aan een wettelijk voorschrift, levert het betrekken van cliënten een 'win-win' situatie op voor beide partijen, zeker in de huidige ontwikkelingen van transitie en decentralisatie.

### Voor de organisatie;

(Afhankelijk van onderwerp)

- Inspraak draagt bij aan een betere sfeer, omdat jongeren betrokken worden bij het reilen en zeilen van de organisatie, er is meer 'samen', en minder 'tegen'.
- Inspraak verbetert de communicatie tussen hulpverleners en jongeren. Er ontstaat meer onderling begrip voor elkaar, en daardoor een betere verstandhouding (vertrouwen).
- Inspraak levert actuele informatie en inzichten op in de leefwereld en behoeftes van de jongere, waar de hulpverlening op kan inspelen en beleid op kan aanpassen.
- Inspraak levert een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid.

### Voor de gemeente;

Inspraak levert de gemeente een directe gesprekspartner op waarmee de gemeente de hulpverlenende organisatie op maatwerk kan toetsen. De jongeren geven inzicht in de wijze waarop de zorg verleent wordt, wat goed gaat, wat beter kan, waar de hiaten vallen, waar er (onnodige) overlap plaatsvindt.

Met deze ervaringen groeien de jongeren zelf gaandeweg ook naar bredere inzichten. Gemeentes kunnen van deze ervaringsdeskundigheid gebruik maken als advies in beleidsontwikkelingen rond (jeugd)zorg.

### Voor de jongere;

- Meedoen vergroten het zelfvertrouwen van de jongeren
- Jongeren leren uit zijn afhankelijkheidspositie te stappen
- Jongeren leren oplossingsgericht wensen en of klachten kenbaar te maken
- Jongeren leren afwegingen te maken, doordat inzichtelijk wordt gemaakt wat beperkingen, en mogelijkheden van de organisatie zijn.
- Jongeren leren verantwoordelijkheid te dragen/te delen omdat zij in een participatieproject niet meer alleen de hulpvrager zijn, maar medevormgever.



# JE

## De spelers in het participatieveld

### De professionals

- 1) (Gemeentelijke) politiek en overheden  
Zij dicteren de richtlijnen voor subsidies, en vaardigen de wetten uit aan de hand waarvan organisaties hun beleid in het zorgaanbod moeten vormgeven en uitvoeren.
- 2) Beleidskader van de organisatie, directie, bestuur of management  
Zij zijn de eerstverantwoordelijken voor kwaliteitsbeleid. Als zij zich niet inzetten, gebeurt er niks. Zij bepalen de mogelijkheden en grenzen.
- 3) De uitvoerende werkers  
Zij vormen het scharnier in een participatietraject. Zij staan tussen cliënten (jongeren) en hoger kader in. Zij werven. Zij steunen de jongeren en zorgen voor terugkoppeling. Dus als zij er niet in geloven komt er niets van de grond. Zonder hun inzet is er geen participatietraject mogelijk.

### De cliënten, de jongeren

Zij maken gebruik van de diensten van de organisatie. Hun noden en ervaringen zouden het uitgangspunt moeten zijn voor de update van het aanbod van de organisatie. Input (inspraak) van de jongeren is essentieel voor een effectieve zorg op maat.

*“Goed georganiseerde inspraak levert een bijdrage aan een betere verstandhouding onderling, en leert, dat goed georganiseerde inspraak niet bedreigend is. Dat inspraak juist bijdraagt aan een beter woon- en leefklimaat en aan een betere beheersbaarheid van de groep jongeren in huis.”*

## Leren

### **Participatie levendig houden**

Het is alom bekend dat participatie steeds weer opnieuw moet worden ‘uitgevonden’. Na een intensieve periode met zeer gemotiveerde jongeren kan het zomaar zijn dat de hele beweging inzakt, omdat een aantal jongeren uit het circuit verdwijnt, de teamleider vertrekt, het traject is afgerond, of de medewerker verantwoordelijk voor participatie andere dingen aan zijn hoofd heeft.... Dan zakt het hele gebeuren als een kaartenhuis in elkaar, en lijkt niemand meer geïnteresseerd. Dat is helaas de realiteit.

Het betekent dus gewoon: continu investeren, en volhouden. En dus experimenteren, creatief durven zijn en het steeds weer leuk maken. Wissel het uitvoerend personeel af, investeer in nieuwe uitdagingen. Maar ook: zorg dat uitvoerenden onderling kunnen uitwisselen. Want inspiratie is de benzine die de motor zal blijven voeden. Geef de uitvoerenden de gelegenheid kennis en ervaring te delen met partners op landelijk of regionaal niveau, laat de jongeren die zich inzetten hun ervaringen uitdragen, zet de organisatie ook buiten de muren op de kaart!

# Werkvormen voor participatie

## ***Informatie en voorlichting geven***

- folders/flyers
- audiovisuele middelen
- sociale media en websites (eigen of verwijzingen naar andere)
- informatieve (voorlichtings)bijeenkomsten

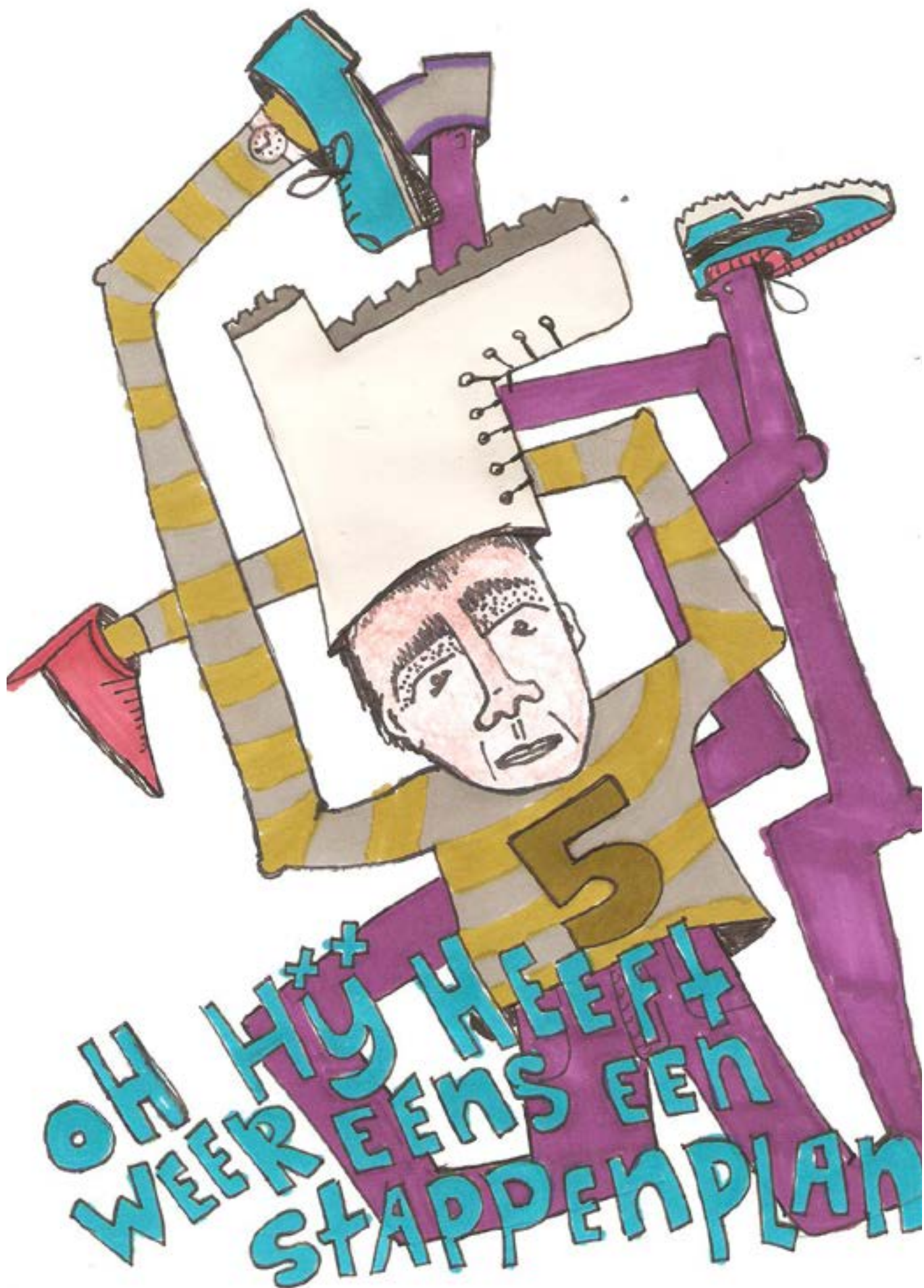
## ***Informatie en ideeën halen***

- Officiële overlegplatforms (cliëntenraad bewonersvergaderingen)
- QuickScans, cliënt gestuurd onderzoek
- Ideeënbus (kan ook via email/website/sociale media)

## ***Coproductie ('geven én halen')***

- Pizza-meeting (kleinschalige bijeenkomst /maaltijd met agenda, maar informeel karakter)
- Face-to-face gesprek (persoonlijke begeleidingsgesprekken)
- Focusgroep (themagericht, rond-de-tafelgesprek)
- Keuring organiseren (PAja!)
- Verbetertafel (oplossingsgerichte bespreking)
- Praatcafé/ terrasdebatten (meerdere gesprekstafels tegelijkertijd, met elk een eigen thema, met ervaringsdeskundigen en een onafhankelijk gespreksleider)
- Fora op internet







# WERKPLAN VERSCHILLENDE PARTICIPATIEMETHODIEKEN

## 1. QuickScan

<b>wat</b>	Beknopte raadpleging onder doelgroep door doelgroepers zelf
<b>hoelang</b>	6 weken tot 2 maanden max
<b>kosten</b>	Daggeldvergoeding inzet jongeren, kopieerkosten, 3 trainingsbijeenkomsten en kleine catering.
<b>te gebruiken</b>	Als interventiegereedschap om (nieuwe) groep te mobiliseren, of (meer) informatie over bij voorbeeld knelpunten boven tafel te krijgen.
<b>stappenplan</b>	3 weken training interviewtechnieken en samenstellen vragenlijst 2 weken raadpleging 1 (3) weken: evaluatie en toepassing / uitwerking van resultaten

## 2. Pizzameeting

<b>wat</b>	Ontspannen rondetafelgesprek over van te voren bekend gemaakte thema's, met enkele deelnemers uit de doelgroep, tijdens het eten van een pizza, een picknick en bij Mc Donalds.
<b>hoelang</b>	Regelmatig
<b>kosten</b>	Ongeveer 10 euro pp
<b>te gebruiken</b>	Om kennis te maken met doelgroepers, om in ontspannen sfeer allerlei zaken te bespreken, het oor te luisteren leggen, jongeren te werven.
<b>stappenplan</b>	Geen. Gewoon regelmatig doen. Uitnodigen en gaan. Agendaonderwerpen van te voren aankondigen, maar flexibel hanteren. EWEVTTK.

## 3. Werksessie (SZN/MOVISIE)

<b>wat</b>	Tijdens een bijeenkomst (werksessie) in 5 stappen tot een plan met acties komen. Deelnemers zijn jongeren, begeleiders, management, in gelijke verhouding (evenveel professionals als jongeren) met een onafhankelijk voorzitter.
<b>hoelang</b>	1 werksessie duurt ongeveer 2,5 uur
<b>kosten</b>	Beperkt. 1 grote bijeenkomst met kleine catering, en een (afhankelijk van toetsing) een (kleine) , daggeldvergoeding jongeren. Terugkombijeenkomst.
<b>te gebruiken</b>	Om betrokkenheid van jongeren te vergroten door samen te overleggen en tot zichtbare, oplossingsgerichte actieplan(nen) te komen. Ervaring opdoen met dialoog tussen begeleiders, management en jongeren.
<b>stappenplan</b>	Tijdens de bijeenkomst bestaat de agenda uit 5 stappen 1. gezamenlijk onderwerpen inventariseren en keuzes maken 2. wensen en ideeën over het gekozen onderwerp uitwisselen 3. vervolgens vertalen naar concrete doel(en) 4. actieplan maken om doelen te halen en dit plan uit te voeren 5. afspreken toetsing resultaten hoe en wanneer. Na afgesproken periode komt de groep nogmaals bijeen om doelen te toetsen.

#### 4. **Verbetertafel (SZN / Het Projektenburo/StudioAbbestede)**

<b>wat</b>	Jongeren en professionals werken samen aan kwaliteitsverbeteringen in een 3 stappenplan, met inzet van externe ondersteuners. Kan uitgebreid worden met een train-de-trainerstraject.
<b>hoelang</b>	maximaal 10 weken.
<b>kosten</b>	Minimaal 10, max 14 dagdelen. Voor train-de-trainerstraject (incl handleiding) komen daar nog 4 extra dagdelen bij. Inhuren externe ondersteuning kost € 350,- excl BTW. Daggeldvergoeding jongeren en kleine catering voor de bijeenkomsten.
<b>te gebruiken</b>	Om op korte termijn medewerkers en jongeren de handen ineen te laten slaan om zich samen sterk te maken voor concrete kwaliteitsverbeteringen. Deze methode levert uitgebreide informatie op over hoe cliënten de organisatie ervaren. Geschikt voor periodieke herhaling.
<b>stappenplan</b>	Een snelle inventarisatie , (tijdens of gevolgd door) een brainstormbijeenkomst, een werksessie met dialoog-en debattraining, en een evaluatie.

#### 5. **PAja! (Verwey Jonker Instituut,St.Volksbond Amsterdam/ Het Projektenburo)**

<b>wat</b>	Bewoners/cliënten in zorg-en welzijnsvoorzieningen beoordelen zelf hun begeleiding, opvang of zorgaanbod, met externe begeleiding en monitoring van het proces.
<b>hoelang</b>	ongeveer 6 maanden
<b>kosten</b>	Offerte afhankelijk van het traject (een PAja! Regulier, een PAja! Light of PAja! Intensief variant), en inzet externe deskundigen.
<b>te gebruiken</b>	Verrichten van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van bewoners/cliënten, bijdragen aan duurzame versterking van participatie binnen organisaties.
<b>Stappenplan</b>	Een team van bewoners /cliënten volgt een trainingstraject waarin vaardigheden op gebied van communicatie, gespreks,- en interviewtechnieken geoefend worden (ongeveer 6 weken). Vervolgens de onderzoeksfase waarin medebewoners worden geïnterviewd en uitkomsten worden geanalyseerd en besproken (4 weken). In de keuringsbijeenkomst (audit) worden de resultaten gepresenteerd aan vertegenwoordigers van de instelling, onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. Vervolgens worden de ervaringen met het gestelde probleem uitgewisseld, en suggesties voor mogelijke verbeteringen besproken. Dan wordt een actieplan overeengekomen. Na een afgesproken verbeterperiode (6 weken à 3 maanden, afhankelijk van gestelde doelen) volgt een herkeuring om de resultaten te toetsen, en eventueel een certificaat uit te geven.

#### **Info**

Movisie  
Het Projektenburo  
Stichting Volksbond Amsterdam;  
StudioAbbestede  
Stichting Zwerfjongeren Nederland SZN  
Verwey Jonker Instituut

[www.movisie.nl/clientenparticipatie](http://www.movisie.nl/clientenparticipatie)  
[www.projektenburo.nl](http://www.projektenburo.nl)  
[www.volksbond.nl/participatie](http://www.volksbond.nl/participatie)  
[www.saskiahockers.nl](http://www.saskiahockers.nl)  
[www.zwerfjongeren.nl](http://www.zwerfjongeren.nl)  
[www.verwey-jonker.nl/paja](http://www.verwey-jonker.nl/paja)

## BELANGENBEHARTIGING

Niet zelden is een belangenbehartiginginitiatief (platform) een gevolg van een geslaagd co-productief inspraaktraject.

Wat is belangenbehartiging meer dan inspraak?

### Belangen/-

Het belang van cliënten (jongeren) is iets dat hen raakt in hun directe leefwereld doordat hun voorspoed, hun voordeel ermee gemoeid is. Inspraak maakt het mogelijk hier stem aan te geven.

### -/behartiging

De zaak serieus nemen, inzet voor verbeteringen die kunnen leiden tot meer kwaliteit in de directe leefwereld, waardoor niet alleen de jongere zelf, maar ook zijn lotgenoten er baat bij hebben.

De behartiger moet in staat zijn het eigen belang te vertalen / te overstijgen naar het algemeen belang. Jongeren moeten dus in staat zijn hun eigen situatie los te laten, en in breder verband te (leren) denken.

Er zijn 2 soorten relaties in de belangenbehartiging

- de achterban: voor wie de belangen worden behartigd, maar niet noodzakelijk vanuit eigen ervaringen gedeeld
- relatie met de instelling of organisatie, (gemeentelijke) overheden of instanties: in staat om als gelijkwaardig gesprekspartner iets toelichten, en voor elkaar moeten gekregen.

Beide soorten relaties worden gekenmerkt door hun eigen logica en vereisen andere vaardigheden.

- de wetten van de groepsbinding (gezamenlijkheid, kracht, herkenning)
- de wetten van de positie (status en erkenning, maar ook ambassadeur zijn, uitgenodigd te worden, gehoord te worden)

Een goed participatietraject traint de jongeren op beide aspecten.

Waarna het dan ook niet verwonderlijk is, dat jongeren besluiten om hun deskundigheid breder te willen inzetten, en niet alleen voor zichzelf.

Voorbeelden van lokale belangenbehartigingsplatforms, die uit participatieprojecten zijn voortgekomen

### **Amsterdam Straatvisie (2009)**

Straatvisie is voortgekomen uit het allereerste pilot-PAja!traject. In 2008 heeft Stichting Volksbond Amsterdam als initiatiefnemer van PAja! deze specifieke vorm van participatie uit laten voeren binnen een aantal woonvoorzieningen voor jongeren van de Volksbond. Deze keuringsgroep heeft zich na afloop van het project, met steun van Het Projectenburo en de gemeente Amsterdam, ontwikkeld tot Straatvisie, belangenplatform Amsterdam. Momenteel valt straatvisie onder regie van Don Bosco Jonathan.

Zie [www.straatvisie020.nl](http://www.straatvisie020.nl)

### **Utrecht U-2B Heard! (2010)**

Geïnspireerd door de ervaringen met PAja! Amsterdam heeft de gemeente Utrecht aan Het Projectenburo gevraagd om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder 4 jongerenopvangvoorzieningen in Utrecht, in samenwerking met jongeren die daar op dat moment gebruik van maakten (2009). Uit deze groep is het platform U-2B Heard! ontstaan.

Onder de paraplu van Don Bosco werkt U2BHeard! als autonoom belangenplatform, dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt aan de gemeente Utrecht en de instellingen.

Zie [www.u-2bheard.nl](http://www.u-2bheard.nl)

## **Almere Vovend-J (2012)**

Vovend-J (Voor, Van en Door Jongeren) is een nachtopvang in zelfbeheer in de gemeente Almere. Vier ex-dakloze jongeren, getraind in een PAJa!- project in opdracht van de gemeente Almere (2011), hebben na afronding van het audit-traject besloten om zich te blijven inzetten voor lotgenoten uit de regio. Met steun van de gemeente en de opvangvoorziening Kwintes konden zij een pand betrekken, en zelf gaan beheren.  
[http://www.kwintes.nl/opvang/nachtopvang/almere\\_-\\_vovend-j](http://www.kwintes.nl/opvang/nachtopvang/almere_-_vovend-j)

## **Overige platforms:**

Den Haag: Werkgroep jongeren van de Achterban

De Achterban is het cliëntenplatform maatschappelijke opvang (MO) en openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz). De jongerenwerkgroep van de Achterban bestaat inmiddels 5 jaar. Naast belangenbehartiging van dakloze jongeren in de regio den Haag houdt de werkgroep zich ook bezig met door de jongeren zelf bedachte projecten.

[www.deachterban.info/jongeren.htm](http://www.deachterban.info/jongeren.htm)

## **Belangenplatforms in oprichting**

**Rotterdam Rough Diamonds**

**Groningen Banksurfers**

Tenslotte

## **United Voices**

Na de pilot PAJa! Amsterdam onstond de behoefte van de jongeren, geschoold geraakt door een intensief participatieproject, zich verder te ontwikkelen in de belangenbehartiging. Een belangrijk leermoment is de uitwisseling van ervaringen met 'collega's' met vergelijkbare omstandigheden in andere regio's. En vooral, om de krachten te kunnen bundelen, en een stem te krijgen op landelijk niveau. Koppeling met Stichting Zwerfjongeren Nederland lag toen voor de hand.

United Voices is het landelijk platform voor & door zwerfjongeren.

Zwerfjongeren uit verschillende steden laten via United Voices horen wat zij vinden over hulpverlening, beleid, preventie, inspraak en participatie. Wat goed gaat en wat zij graag anders (beter) zouden zien. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan politici, beleidsmakers en hulpverleningsinstellingen. Ze treden op bij conferenties en evenementen. Zij wisselen ervaringen uit over lokale situaties en ondersteunen elkaar bij hun werkzaamheden. Een ervaringsdeskundige projectmedewerker coördineert het platform.

Platform United Voices werd van 2010 tot zomer 2014 gefinancierd vanuit het programma Zwerfjongerenversterking door het ministerie van VWS. Na vier jaar loopt dit programma zomer 2014 ten einde.

Tijd dus om te bekijken hoe United Voices verder moet. Want door alle transities (Jeugdzorg, AWBZ-WMO, Participatiewet) komt de verantwoordelijkheid voor zwerfjongeren in al zijn facetten (zorg, arbeid & scholing, huisvesting, financiën) bij de gemeenten te liggen. Houd voor de ontwikkelingen de website van Stichting Zwerfjongeren Nederland in de gaten: [www.zwerfjongeren.nl](http://www.zwerfjongeren.nl).

Zie ook: [www.unitedvoices.nl](http://www.unitedvoices.nl)

# TOOLKIT

## *Leeswijzer*

In de linker kolom vindt u achtergrond informatie over het thema, waarom, wie en wat.

In de rechterkolom 'to do', zoals een concreet stappenplan, de criteria, tips en aanbevelingen, en bijzondere opmerkingen van ervaringsdeskundigen ("cursief tussen aanhalingstekens")

### ***Deel 1 is specifiek bedoeld voor management en beleidskaders***

(directies, besturen, managers)

### ***Deel 2: is gericht op de uitvoerenden***

(werkers in direct contact met de jongeren)



# Deel 1

## MANAGEMENT EN BELEIDSKADERS

### **Rol beleidskader**

- Is eindverantwoordelijk voor de inzet van cliëntenparticipatie
- Is verantwoordelijk voor de kadering van de inspraak binnen de organisatie.
- Zorgt voor duidelijkheid over budget, de inzet van het personeel, investeringen in tijd en mensuren, en facilitaire mogelijkheden
- Stuurt de monitoring aan.
- Geeft uiting aan de waardering in de vorm van eindpresentaties-getuigschriften, faciliteiten voor uitwisselingen etc voor de inzet van medewerkers en cliënten

### **Randvoorwaarden**

De criteria: dit zijn harde gegevens: inzet personeel, beschikbare budgetten, facilitaire ondersteuning, tijdsfactor.

Omstandigheden zijn 'zacht', en hebben te maken met de bedrijfscultuur van de organisatie, het commitment van het management, het draagvlak onder medewerkers/collega's, en de belevingswereld van de jongeren.

### **Planning**

Globale planning is gebaseerd op keuze van de werkvorm. Zie voor specifieke [participatiemethodieken](#) pagina 8/9.  
Richtlijn: per traject 6 weken tot maximaal een half jaar.

Houdt er rekening mee dat bij een eerste kennis-making met een bepaalde werkvorm, meer tijd gereserveerd moet worden voor kennismaken en vertrouwd raken met de klus, en voor werving van de deelnemers.

### **TIP**

Om structurele inbedding van participatie in de organisatie dynamisch en interactief te houden, werkt het stimulerend om regelmatig kleine(re) projecten met haalbare doelen te (blijven) organiseren. Dat geeft de mogelijkheid om de continue werving voor verse aanwas van jongeren iedere keer weer opnieuw in een aantrekkelijk jasje te verpakken, werkt inspirerende voor de werkers, en geeft 'oldtimers' de gelegenheid zonder gezichts-verlies eruit te stappen.

### **Criteria**

Het management geeft aan wat het te besteden bedrag is waarmee het project uitgevoerd kan worden.

- inzet personeel
- activiteitenkosten (eventueel zaalhuur, catering, kopieer of andere kantoorkosten, etc)
- jongerenvergoedingen
- reservering van een budget voor mogelijke uitkomsten van de inspraak.
- uitwisselingen (reis en representatiekosten)

Hier moet vóór het project van start gaat, duidelijkheid over zijn.

## **Draagvlak**

Iedere werkvorm waarin jongeren uitgenodigd worden om mee te denken, heeft draagvlak vanuit de organisatie nodig.

Draagvlak in de vorm van ondersteuning door het management, erkenning, motivatie en betrokkenheid onder collega's, medewerking en vertrouwen van de jongeren zelf.

Hiermee valt of staat de invloed en het welslagen van een participatietraject en uiteraard, de inbedding ervan in de organisatie.

Altijd speelt het draagvlak een belangrijke rol.

Veel gehoorde klacht onder medewerkers is vaak, 'weer zo'n leuk participatieproject, maar ik heb het al zo druk...'. De bedrijfscultuur speelt een belangrijke rol.

## **Monitoring**

Voor ieder organisatie is het interessant zicht te krijgen op het effect van een inspraaktraject. Met eenvoudige middelen, het uitvoeren van kleine metingen (nul, tussen-, en eindmeting) met quickscans met een kleine vragenlijst. Vragen kunnen zelf door de uitvoerenden (projectleider en jongeren) bedacht worden, in aansluiting op vooraf gestelde doelen.



## **TIP**

### **Cultuurscan**

Om een idee te krijgen hoe medewerkers / collega's de participatie ervaren binnen de organisatie zijn er tal van mogelijkheden voor ene korte 'scan'. Bijvoorbeeld het laten invullen van een cultuurscan (zie organisatiecultuur volgens Harrison) tijdens een werkbijeenkomst, of het voorbereiden van het participatietraject in de vorm van een team(building)dag met verschillende workshops en (gast) trainers.

Hoe dan ook zullen de werkers goed voorbereid, en steeds weer op de hoogte gebracht moeten worden van de ontwikkelingen in het participatietraject. Bijvoorbeeld middels een nieuwsbrief, als terugkerend agendapunt op de werkbijeenkomsten, op teamdagen, etc.

*“Bevorderen en implementeren van participatie is een (belangrijke) taak van de directie of het bestuur van een organisatie die zelf moeten leren om te gaan met de medezeggenschap van de ‘afnemers’ van hun diensten. Daarmee houden de afnemers van de diensten de organisatie een ‘gezonde’ spiegel voor.*

*Het zou dan ook voor de werkers één van hun primaire taken moeten zijn, jongeren te stimuleren zich deze vorm van ‘empowerment’ eigen te maken”.*

Het management is verantwoordelijk voor aansturing van de participatietrajecten. Zoals al eerder vermeld, participatie betekent voortdurend overnieuw beginnen en herhalen; continu investeren, en volhouden. Geef de uitvoerenden de gelegenheid kennis en ervaring te delen met partners op landelijk of regionaal niveau. Laat de jongeren die zich inzetten hun ervaringen naar buiten brengen, maak gebruik van landelijke fora en bijeenkomsten. Zet de organisatie ook buiten het eigen bedrijf op de kaart en maak gebruik van de uitstraling en motivatie van de jongeren zelf om door middel van workshops of bijdragen aan panels de boodschap uit te dragen.

## TIP

reserveer budget voor symposia en congressen, waaraan jongeren kunnen deelnemen. Laat de jongeren ZELF pr-materiaal ontwikkelen. Er zijn legio mogelijkheden op gebied van audio en/of visuele kunsten, die echt geen investeringen van marketingbureaus kosten, maar juist in hun directheid een breed publiek of specifieke beroepsgroepen kan aanspreken.



## Samengevat

Doel en kader zijn uitgezet, werkvorm is bepaald. Besteedbaar budget, tijdplanning, inzet personeel, en facilitaire ondersteuning zijn gecommuniceerd. Personeel is op de hoogte door middel van teamvoorlichting of andere vormen van werkoverleg. Bekend is wie woordvoerder en vast contactpersoon vanuit managementteam zal zijn, tevens 'gezicht' naar uitvoerders voor startbijeenkomst, (publieks-) presentaties en andere activiteiten naar buiten toe.



## Deel 2

### UITVOERENDEN

#### **Rol jongerenwerkers**

Doen de werving en selectie van de jongeren  
Zijn ondersteunend en motiverend naar jongeren  
Doen de procesbegeleiding en de bewaking van de doelen  
Zijn gericht op talentontwikkeling  
Zorgen voor rapportage en terugkoppeling

#### **Voorwaarden**

Een vaste locatie, regelmaat in de bijeenkomsten, voldoende 'liquide' middelen (voor activiteiten in de uitvoering en voor catering) zijn absolute randvoorwaarden.

Een kleine catering per bijeenkomst (frisdrank, een koekje of chocolaatje) klinkt banaal, maar dat is voor de jongeren een signaal dat hun aanwezigheid erkend, en gewaardeerd wordt.

#### **Check**

Zorg voor duidelijke afspraken om als groep te kunnen werken (locatie, vergoedingen, catering). Hou rekening met reiskosten van de (ambulante) jongeren om naar de bijeenkomsten te komen. Ook 2 euro kan al een obstakel vormen.

*“Jongeren zijn visueel ingesteld dus een neutrale ruimte is zeer gewenst, hoeft niet perse extern, maar niet in het kantoorje bijvoorbeeld”*

**richtlijn:** 15 euro per bijeenkomst op een groep van 12 jongeren

*“Ga ervan uit dat het projectplan zoals het op papier staat nooit intact blijft. Er zal altijd geïmproviseerd (moeten) worden”.*



# PLANNING

## **Tijdspad**

Het management heeft het globale tijdspad aangegeven waarbinnen het inspraakproject plaats zal vinden.

Iedere werkvorm waar voor gekozen is, bestaat uit een aantal fasen.

Ervaring leert dat over het algemeen voor een actieve, en effectieve inzet van jongeren minimaal 3, tot maximaal 6 maanden is te overzien.

## **Fasering**

globaal kent iedere werkvorm op gebied van inspraak 4 fasen:

1. de verkennende, voorbereidende fase waarin de nadruk ligt op jongeren vertrouwd maken met het begrip inspraak, trainingen om te leren hun zegje te doen nadenken over en opzet van de uitvoering van de gekozen werkvorm
2. de inspraak in de praktijk gebracht, bij voorbeeld de raadpleging, de audit, het debat, de conferentie, het pizzagesprek, etc
3. de afrondende fase, verwerking van de resultaten, verslaglegging of de herkeuring, afscheid jongeren en certificaat uitreikingen,
4. follow up implementatie structurele inspraak, of herhaling van zetten of doorgroei jongeren in oprichting van (eigen) inspraakorgaan of zelfinitiatief

## **TIP**

Maak voor de groep een rooster, waarin trainingen en tussendoelen opgenomen zijn.

Splits de termijnen desnoods in overzichtelijke blokjes van 3 of 4 bijeenkomsten.

Sluit dat steeds af met iets samen doen, of belonen met een (deel) certificaat.

*“Wij willen graag dat de jongeren medevormgever worden, toch gaande het traject doen de werkers vaak zelf de invulling om maar een ‘project’ te volbrengen, zeker als het moeizaam verloopt. Maar dat is het doel niet. Het kader kan bepaald zijn en soms moet daaraan gesleuteld worden, maar de ruimte voor inbreng moet vooral staande blijven en dat vergt veel geduld; want ondanks dat je als werker soms het gevoel hebt dat het toch zo klaar als een klontje is, is het voor de jongere vaak niet zo”.*

# Werving

## **Bekendheid genereren**

Maak gebruik van de overlegstructuren van cliëntenparticipatie om de start van het traject aan te kondigen (cliëntenraad, bewonersvergaderingen).

Maak gebruik van schriftelijk materiaal, in begrijpelijke taal, helder en illustratief vorm gegeven. Jongeren zijn niet echt lezers, vraag jongeren zelf mee te helpen met het maken van de flyer/info, of een Facebook pagina..

## **De werving: blij met één**

Spreek een vaste periode voor de werving af, sluit deze af met een startbijeenkomst. Maak de wervingsperiode niet te lang, zodat de eerste aanmeldingen (vaak de meest enthousiastelingen!) niet eindeloos moeten wachten voordat ze kunnen beginnen. Twee a drie weken maximaal.

Iedereen is welkom op de startbijeenkomst. Maak het leuk, een feestje. aanwezigheid wordt beloond.

## **Structuur**

1 x per week een bijeenkomst met de jongerenwerkgroep geeft voldoende regelmaat om het traject te doorlopen. Meerdere malen per week, zeker voor ambulante cliënten, wordt vaak als belastend ervaren, bij minder dan 1x per week elkaar zien, loop je het risico dat de vaart eruit raakt en dat jongeren hun betrokkenheid verliezen, en niet meer weten waar het ook alweer om gaat.

## *Doe aan scouting!*

Schakel zoveel mogelijk vanaf het begin (of zelfs al tijdens de planvorming) enkele bereidwillige jongeren in. Geef ze een rol, bij voorbeeld bij het vervaardigen van flyers om te werven, of in de verslaglegging. Denk aan digitale vormen, sociale media, in beeld en/of geluid. Verwen ze, leg ze in de watten, geef ze status en dus uitstraling en betrek ze actief (het nadenken over hoe) andere deelnemers te werven.

## *Startbijeenkomst*

De contactpersoon/woordvoerder van het management/bestuur doet de aftrap (niet te formeel...).

Geef concrete info over het traject: waarom, hoelang, wanneer en wat er precies gevraagd wordt van de deelnemers. Laat iets zien of horen vanuit de reeds actieve jongeren: filmpje, of rap, of iets poëtisch...Hoeft niet direct al op het onderwerp te slaan, laat jongeren zich profileren.

Hou ruimte voor interactieve inbreng.

Sluit af met een overeenkomst.

Serveer er een glaasje bubbels (Champi zonder alcohol) bij.

En wees blij met iedere deelnemer, al zijn het er maar twee!

## *Overeenkomst*

Een overeenkomst geeft status, maar ook een verstandhouding: voor wat hoort wat. Bovendien geeft het aan dat de inzet tijdelijk is, dat geeft duidelijkheid over de relatie

# TRAINING EN WERKBIJEENKOMSTEN

## *De werkbijeenkomsten*

De jongeren komen regelmatig bij elkaar in werkbijeenkomsten, gedurende een bepaalde periode.

De groepsondersteuner is een vaste persoon, die direct met de jongeren in contact staat. De groepsondersteuner leidt de bijeenkomst en is verantwoordelijk voor de inhoud, de planning, de voortgang, de uitnodigingen, de catering, en de vergoedingen.

De groepsondersteuner geeft de basisvaardigheidstrainingen.

Daarnaast kunnen gastdeskundigen een bijdrage leveren op uitnodiging, over een specifiek thema, in het kader van deskundigheidsbevordering, of talentontwikkeling, of om de groepscohesie te stimuleren.

## *Samenwerken*

Maak afspraken over samenwerking en werken als een team. Licht je rol als groepsondersteuner toe, wat je bevoegdheden zijn. Wees duidelijk over sancties. Betrek de jongeren direct bij het opstellen van een soort gedragscode naar elkaar toe. Wat te doen bij meningsverschil, ruzie, wegblijven, verzaken van afspraken etc. Benadruk de individuele inzet van elk, met ieders talent en tekortkomingen. Benadruk de vrijwilligheid om mee te doen, niemand MOET. Maar als je meedoet, doe het dan positief.

## *Afwisseling*

Wissel werkbijeenkomsten eens af met een 'break', bij voorbeeld samen uit eten (en eventueel alsnog vergaderen) of picknicken. Zorg voor afwisseling in de bijeenkomsten.

## *Huishoudelijke afspraken*

Begin de eerste bijeenkomst met huishoudelijke afspraken

- Bespreek de noodzaak van regelmatig komen.
- Spreek iets af over het houden van rookpauzes.
- Bespreek het gebruik van de ruimte en het opruimen

## *Agenda*

De agenda bestaat over het algemeen uit

- Welkom, rondje "hallo, hoe is het met iedereen"
- Wat gaan we vandaag doen (programma op een flap, whiteboard of A4tje uitdelen)
- Huishoudelijke mededelingen, planning activiteiten
- Aan de slag (inhoudelijk)
- Rondje evaluatie
- Herhaling huiswerk en opdrachten
- Afrekenen van vergoeding (laat aftekenen!) en reiskosten

*"In een participatievorm is het de bedoeling dat de cliënt en professionals samenwerken, dus is het logisch dat er binnen de trainingen ook aandacht wordt gegeven aan 'teambuilding'"*

## *TIP*

Verbreed de horizon, zoek naar mogelijkheden voor uitwisseling bij collega instellingen, of werkbezoeken aan symposia en werkconferenties.

## **PR en media**

Betrek jongeren bij het voorbereiden en vormgeven van media aandacht, persberichten en alles wat aan publicaties verschijnt.

Zij zijn vaak het gezicht en het is hún leven dat in beeld gebracht wordt, geen eerlijker verhaal dan hun eigen verhaal.

Maak wel duidelijke afspraken met management en jongeren over het beleid ten aanzien van de persaandacht en het mediawoordvoerder zijn. Zorg dat jongeren altijd met z'n tweeën zijn of in gezelschap van iemand van de organisatie die pers te woord staat

## **Verslaglegging**

Voor wie is het verslag? Denk aan taalgebruik  
Wat is er allemaal gedaan? (in tijd, in aantal deelnemers, in resultaten)

## **Herhaling**

Blijf alert en de kernboodschap steeds weer herhalen.  
Spreek duidelijk af wat er van de jongeren verwacht wordt en vraag regelmatig naar hun eigen verwachtingen en mogelijke teleurstellingen. Laat het regelmatig terugkomen in evaluatiemomenten.

## **Afronden**

Werken met jongeren noodzaakt om duidelijk te zijn. Hoelang, hoeveel, waarvoor, hoe. Jongeren willen weten waar ze aan beginnen en wanneer het weer stopt.

Zoals eerder gemeld zijn intensieve werkperiodes van drie maanden voor jongeren goed te overzien. De overeenkomst verlengen geeft extra ruimte om zaken te verdiepen, naar een nieuwe fase, of juist te werken naar afronding. Geef altijd aan wat de investeringen zijn. Werk naar een tastbaar einde, ook al is het misschien een tussenfase.

## **TIP**

Het verdient aanbeveling mediatraining als verplicht programma onderdeel in het traject op te nemen. Met onderdelen als werkwijze pers en het maken van persberichten, maar ook hoe je jezelf presenteert, wat je wel of niet vertelt en wat het betekenen kan om in beeld gebracht te worden.

*“Tussentijds terugkoppelen is heel belangrijk want op deze manier voelen jongeren zich betrokken en zien zij dat er wat gebeurt met hun inbreng. Naast het evalueren in groepsverband is het belangrijk om ook individueel te toetsen of de jongere zich nog betrokken voelt bij het project.”*

## **TIP**

Vraag een enkele jongere uit de groep met schrijffiniteit een soort dagboek bij te houden. Maak gebruik van sociale media, blogs of andere vormen die jongeren aanspreken om tussenmomenten vast te leggen (nieuwsbrief, Facebookpagina etc).

*“Durf verantwoordelijkheid te delen en let daarbij op dat je ruimte laat voor de jongeren om initiatief te nemen. Niet altijd in de zorg-rol zitten en bij stilte al gaan invullen of doen”*

## **DOEN**

Opdat jongeren met geslaagd gevoel uit het project kunnen stappen, maak er een ritueel van, met een (kleine) presentatie door henzelf, toespraak van directie, een attentie en getuigschriften.

# WAT BIED JE DE JONGEREN

Naast al het praten is het prettig voor jongeren om een deel van de bijeenkomst te besteden aan 'oefenen' om praktische vaardigheden op te doen. Basisvaardigheden op communicatie gebied zijn universeel en eenvoudig naar eigen inzicht aan te passen voor concrete trainingen.

## ***Deskundigheidsbevordering***

Gastdocenten of workshops van ervaringsdeskundigen kunnen zorgen voor afwisseling en vernieuwende input in de groep. Jongeren voelen zich vaak heel serieus genomen als er van buitenaf iemand speciaal voor hen een instructie komt geven.

## ***Status***

Het meedoen aan een groep, voor een bepaalde periode, met een opdracht en weten dat je gesteund wordt, uitgedrukt in beloning en een certificaat, levert erkenning op. Ergens bij horen, serieus genomen worden, gezien worden. Voor een aantal jongeren heeft de deelname aan een participatietraject zoveel zelfvertrouwen en skills opgeleverd dat doorgroeien naar een nieuwe fase (uit het circuit) onvermijdelijk lijkt, hoe jammer dat voor de participatie-dynamiek ook is.

## ***Talentontwikkeling***

Daag jongeren uit om iets in het traject te doen, wat aansluit op eigen talent of belangstelling. Zoek samen naar de uitdaging. Niet iedere deelnemer hoeft in alles even goed te zijn. Sommigen zijn gewoon uit beleefdheid naar de persoonlijk begeleider toe naar een eerste bijeenkomst gekomen, anderen willen wel hun ei kwijt, maar willen liever niet zelf aan het woord of in beeld.

## ***Vaardigheidstrainingen***

- debattrainingen - dialoogtrainingen, ter voorbereiding van deelname aan conferenties bijvoorbeeld.
- vaktechnische, praktische trainingen, foto/ of filminstructies voor shoots ten behoeve van Facebook, YouTube of websites.
- Media trainingen; trainingen waarin jongeren zichzelf moeten presenteren en een boodschap moeten overbrengen als ze bijvoorbeeld voorlichting gaan geven.
- Workshops die speciaal inspelen op versterking van de groepscohesie, zoals theater of stand-up comedy,
- talentversterking, bijvoorbeeld rap, film, video of muziekworkshops

## ***Rolverdeling en talentverkenning***

Specifieke onderdelen in alle vormen van participatie waar deelnemers uitgesproken op kunnen intekenen:

- Gegevens verwerken (computerwerk)
- Organiseren en onder de aandacht brengen (creativiteit)
- Presenteren (woordvoerder zijn)
- Debatteren (vergadertype)
- Terug rapporteren (creatief op schrift, in beeld en of geluid)
- Ondersteunen (van alles wat)

Houd de lijst regelmatig bij, en zorg dat jongeren mogelijkheden krijgen om (elders) kennis, vaardigheden en deskundigheid op te doen. Probeer een extra financiële ondersteuning te regelen voor specifieke talentontwikkeling (cursus, aankoop van een camera, studio opname, etc etc)

# WERKVORMEN IN DE GROEP

## *Informatie halen uit de groep*

Om de groep aan de gang te krijgen en informatie boven tafel te krijgen zijn er verschillende werkvormen mogelijk.

### **Metaplan methode**

Aan de hand van een hele concrete vraag schrijft iedereen individueel in korte bewoordingen ('one-liners') wat hij of zij denkt/vindt. Briefjes ophalen en al voorlezend om uitleg vragen.

Clusteren waar de overeenkomsten zijn, en waar de uitschieters zitten.

Voordeel: visueel wordt duidelijk waar

overeenkomsten en (extreme) verschillen zitten. Praat gemakkelijk doordat iedereen zijn eigen briefje kan toelichten, en iedereen kan los van de invloed van de ander zelf bedenken wat hij of zij wil antwoorden.

### **Kringgesprek**

Laat iedereen om de beurt zijn eigen zegje doen. Maak concrete vragen. Speel in op wat er op tafel komt. Probeer het visueel te maken, door bijvoorbeeld schema's te maken, met lijntjes naar mensen of namen die vallen, bijvoorbeeld hoe de inspraak zijn weg volgt in de organisatiestructuur. Is daar duidelijkheid over, is men daar tevreden over?

### **Visuele/theatrale werkvormen**

Er bestaan legio warming up en basale werkvormen in de non verbale, illustratieve of theatrale sfeer om jongeren uit het hoofd, of uit hun stoel te krijgen.

Samen tekenen, ademhalingsoefeningen, stemgebruik (het laten voorlezen van eigen stukjes) in een kring zijn al spannend genoeg en leveren veel interactie op.

### **Tip**

Koppel technieken uit de vaardigheidstrainingen aan het onderwerp.

Gesprekstechnieken of interviewtechnieken zijn simpele en doelgerichte trainingen waar jongeren altijd hun voordeel mee kunnen doen. Verwerk in de oefeningen opdrachtjes die te maken hebben met het thema. Bijvoorbeeld laat ze elkaar interviewen over ervaringen met inspraak. Daarmee komt de nodige informatie indirect toch aan bod.

*“In een participatievorm is het de bedoeling dat de jongeren en professionals samenwerken, dus is het logisch dat er binnen de trainingen ook aandacht wordt gegeven aan ‘teambuilding’ tussen de twee groepen. Op deze manieren leren zij op een ander niveau te communiceren en wordt het ijs gebroken”.*

*“In de trainingen de verschillen tussen de hulpverlener en de participatieondersteuner benadrukken. Zorg ervoor dat je je als ondersteuner aan protocollen/regels van het project houdt, en niet terugvalt op regels die bij instelling horen, daarmee verlies je je neutraliteit”.*

*voor meer inspiratie zie*

[www.101werkvormen.nl](http://www.101werkvormen.nl) speltechnieken voor werken met groepen

[www.improbattle.nl](http://www.improbattle.nl) improvisatietheater met jongeren om allerlei vaardigheden te leren in een creatieve en sociale context.

[www.zwerfjongeren.nl](http://www.zwerfjongeren.nl) onder jongerenparticipatie: special delivery! met tools om aan de slag te gaan

## Verwijzing methodiekbeschrijvingen

- Toolkit jongerenparticipatie (2013) Praktische handleiding. Stichting Zwerfjongeren Nederland i.s.m. Movisie, United Voices en Het Projektenburo
- Van vragen word je wijzer. (2007) Handboek peerraadpleging. Saskia ten Holt. Uitgave Stichting Volksbond Amsterdam
- PAja! Hoe jongeren hun opvangvoorzieningen keuren. Uitgaven Amsterdam (2010), Den Haag (2011), Almere (2012), Utrecht (2013). Verwey Jonker Instituut i.s.m. Het Projektenburo en St. Volksbond Amsterdam
- PAja! instructieboek voor werkers in de volwassenenopvang (2013) train-de-trainershandleiding. Saskia Hockers. In opdracht van St. Volksbond Amsterdam
- De Verbetertafel. Folder met stappenplan en toelichting. Stichting Zwerfjongeren Nederland i.s.m. United Voices, Het Projektenburo en Studio Abbestede





# COLOFON

***Deze handleiding is in opdracht van SZN geschreven door:***

Saskia Hockers, Studio Abbestede ([www.studioabbestede.nl](http://www.studioabbestede.nl))

Ontwerp: Danny Geurts ([www.geurtswebdesign.nl](http://www.geurtswebdesign.nl))

Illustraties: Jasper Boomsma

## ***Met dank aan:***

Eveline Elkerbout, trajectbegeleider cluster jongeren Zienn Leeuwarden.

Hans Geleynse, projectorganisatie en jongerenparticipatie

Eliza Huizinga, ervaringsdeskundige en coördinator United Voices

Andrea Kramer, coördinator jongerencafé Zeist

Aziza Oumoussi, ervaringsdeskundige, initiatiefnemer United Voices.

Peter van Veelen, trajectbegeleider Het Kopland Groningen.

## ***Dit is een uitgave van***

Stichting Zwerfjongeren Nederland (SZN)

Postbus 95301

1090 HH Amsterdam

[www.zwerfjongeren.nl](http://www.zwerfjongeren.nl)

Vragen? Neem contact op met SZN: [info@zwerfjongeren.nl](mailto:info@zwerfjongeren.nl)

Deze uitgave is tot stand gekomen dankzij financiering van het Ministerie van VWS in het kader van het programma Zwerfjongerenversterking van SZN (2012 – 2014)

September 2014

**SZN** ///

**UNITED  
VOICES**

