

Een proces en cultuur van participatie

Participatief werken met kinderen, jongeren, ouders en opvoedingsverantwoordelijken is het vertrekpunt in de jeugdhulpverlening. Participatie is een fundamenteel recht (en houdt daarmee ook het recht in om niet te participeren) en garandeert actieve betrokkenheid bij alle stappen in een traject.

De uitbouw van een participatieve hulpverlening is een voortdurend zoekproces, met veel uitproberen, fouten mogen maken, vallen en opstaan. Participatief werken vraagt immers van beleidsmensen en jeugdhulpaanbieders dat ze zelf door de bril van de minderjarige en zijn ouders naar hulpverlening kijken. Omgekeerd vraagt participatie ook iets van minderjarigen en ouders nl. dat ze zich engageren en zich open stellen voor andere perspectieven dan die van henzelf. Jeugdhulpverleners, beleidsvoerders, minderjarigen en ouders moeten samen werken aan een participatieve jeugdhulp, in een voortdurende dialoog, met veel inzet, respect en geduld. Participatief werken vraagt dus vertrouwen van alle betrokken partijen in zichzelf en in elkaar. Dan weten cliënten zich gehoord, gezien en erkend. Dat is de basis voor het bouwen aan een participatieve hulpverlening.

De uitbouw van een participatieve hulpverlening vraagt om een participatief beleid. Dit betekent 'samen beleid maken', in een gedeelde verantwoordelijkheid. Dit vraagt een cultuur, een klimaat van participatie. Die cultuur ontstaat als er transparant gewerkt wordt vanuit een gelijkwaardige dialoog en een gezamenlijke besluitvorming met de minderjarigen en ouders uit de jeugdhulp over eigen hulpverlening (in de jeugdhulp) en over de organisatie van de jeugdhulp. Participatief werken vraagt van alle deelnemers een voortdurende bereidheid tot verandering, vanuit een reflectieve houding.

Een participatieve cultuur zorgt voor een 'gelijke' start : iedereen krijgt gelijkwaardige en begrijpelijke informatie en heeft evenwaardige kansen om te kunnen participeren.

Een beleid met een participatieve cultuur geeft ruimte aan voorstellen, bekommernissen, thema's en betekenissen die minderjarigen en ouders zelf aangeven en die voor hen relevant zijn, ook al spitst de hulpverlening of het beleidsproces zich daar op dat moment niet op toe. Agendasetting dus, ook door cliënten of hun vertegenwoordigers.

Participatie is de enige manier om met minderjarigen en ouders, als volwaardige partners te komen tot een beleid dat vraag gestuurde hulp centraal stelt.

Over ladders ...

De 'mate' van participatie beschrijven verschillende auteurs met de 'participatieladder'. Hoe hoger je op de ladder klimt , hoe meer er sprake is van effectieve participatie: mee-beslissen is dan de hoogste sport en dus de ultieme doelstelling en beste uitwerking. Dalen we verder af komen we bij co-produceren, adviseren, raadplegen en informeren. De laagste sport van de ladder is informeren. Het is de fundamentele basis om tot verdere participatie te komen. De informatie moet zo duidelijk gebracht zijn dat de boodschap echt begrepen wordt.

¹ Deze tekst is het resultaat van het overleg met cliëntvertegenwoordigers uit alle regio's IJH en uit de AR. Het overleg is georganiseerd en wordt ondersteund door het team IJH. Bronnen zijn de Werkmap IJH, visietekst Cachet, ervaringen van de cliëntvertegenwoordigers, het ontwerpdecreet.

Een participatief beleidsproces is ook een cyclisch proces van 'mee-weten, mee denken, mee beslissen en mee evalueren'. Alle partners (beleidsmakers, jeugdhulpverleners minderjarigen en ouders) betrokken bij de uittekening van een beleid, participeren aan deze cyclus. Terugkoppeling vormt een cruciale stap in de beleidscyclus: wat is er gebeurd met de geleverde adviezen? Zijn ze gevolgd of niet en waarom? Een participatief beleid voorziet in een procedure die deze terugkoppeling verankert.

Participatief werken vraagt een bewust stilstaan bij de participatieladder. Op welke sport situeren zich je acties? Tegelijk is er aandacht nodig voor de randvoorwaarden. Bij elke sport creëer je die context die nodig is om ouders en minderjarigen ook effectief hun rol te laten opnemen.

Dit heeft alles te maken met drempels die participatie in de weg kunnen staan en die minderjarigen en ouders en hulpverlening ervan weerhouden een trapje hoger te gaan staan. Die drempels kunnen zich situeren op niveau van de (praktische) organisatie, communicatie, veiligheid en vertrouwen, de werkwijze van de hulpverlening, Hieraan werken is een voortdurend, creatief, innoverend proces dat voorwaarden schept om drempels weg te nemen.

... en niveaus

Participatie moet vorm krijgen op verschillende niveaus: het micro-, het meso- en het macroniveau. We vinden alle niveaus even belangrijk. Meer nog, het ene kan niet echt zonder het andere niveau. Op microniveau is het evident dat er met ouders en minderjarigen gepraat wordt en niet over hen, zij participeren aan de hulpverlening. Om dat echt mogelijk te maken is het nodig dat er ook inspraak is van cliënten op mesoniveau. Ouders en minderjarigen zijn betrokken bij, werken mee aan het beleid van de voorziening. Ze hebben inspraak in het reilen en zeilen van de dienst of voorziening die hen begeleidt. En om dit alles mogelijk te maken, moet participatie ook op het macroniveau, het beleidsniveau voorzien en gegarandeerd worden.

Deze niveaus staan dus met elkaar in verbinding. Maar ze zijn ook een spiegel. Een voorziening die werk wil maken van participatie van kinderen, jongeren en ouders, zal zelf ook werk moeten maken van een participatief klimaat ten aanzien van zijn eigen medewerkers. Een overheid die van voorzieningen verwacht dat ze participatie daadwerkelijk op de kaart zetten, zal zelf ook participatief moeten omgaan met de uitvoerders en het doelpubliek van hun beleid. Ouders en minderjarigen die actief kunnen participeren in de individuele hulpverleningsrelatie zullen ook sterker staan om te participeren op voorzieningenniveau of zelfs op structureel beleidsniveau. De uitwerking op de verschillende niveaus is misschien anders, maar de grondhouding is dezelfde: 'be the change you want to see'.

Participatie op de verschillende niveaus concreter vertaald

MICRO

Participatie op microniveau is sterk bepaald door de begeleidershouding van de hulpverlener. Daarom is het noodzakelijk om te investeren in vorming waarin hulpverleners

competenties kunnen verwerven om te werken vanuit een participatieve basishouding en waarin ze leren krachtgerichte methoden in te zetten.

Hulpverleners die daarin sterk zijn zullen ook gemakkelijker de taak op zich kunnen nemen van vertrouwenspersoon of van trajectbegeleiding. Een vertrouwenspersoon heeft bovendien een ondersteunende rol voor cliënten in een participatieve hulpverlening. De aanwezigheid en beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon is voor cliënten erg belangrijk.

MESO

Met competenties alleen redt de goede hulpverlener het niet. De cultuur en het kader van een voorziening, waarbinnen de hulpverlener functioneert, zorgt ervoor of en hoe de hulpverlener op microniveau kan werken. Daarom moet elke voorziening interne procedures hebben die participatief werken vastlegt. En dit niet alleen op microniveau maar ook op mesoniveau. Hierdoor kunnen ouders en minderjarigen een stem hebben in het voorzieningenbeleid. Zij spelen een rol door participatie te voorzien in bestuursorganen en -materies, deelname aan gebruikersraden, door dialoogmomenten tussen cliënten en hulpverleners of andere partners van de voorziening, en bij evaluatie- en inspectierondes.

MACRO

Om participatie op micro- en mesoniveau mogelijk te maken is het nodig dat ook de overheid participatief werkt, haar beleid ontwikkelt op een participatieve manier. Vaak doet ze dit al. Koepels - de belangenorganisaties van voorzieningen- en steunpunten – de inhoudelijke ondersteuners – worden meestal betrokken bij de uittekening van het welzijns- en gezondheidsbeleid. Betrokkenheid van gebruikers is recenter ingevoerd.

Regionaal zien we cliëntvertegenwoordiging in sectorale participatieraden en intersectorale referentiegroepen. Zij leveren de vertegenwoordiging aan voor het intersectoraal regionaal overleg jeugdhulp (IROJ) en in de toekomst ook voor de intersectorale toegangspoort met de Intersectorale Regionale Prioriteitencommissie (IRPC).

Op het Vlaamse niveau is cliëntvertegenwoordiging voorzien in de Raadgevende Comités van de verzelfstandigde agentschappen, de adviesraad IJH en het managementcomité (bij de bespreking van de intersectorale toegangspoort). De overheid creëert de voorwaarden om deze vertegenwoordiging effectief te maken (taalgebruik, vergadertijdstip, vergoeding, ...).

Naast vertegenwoordiging wordt ook op andere manieren het perspectief van ouders en minderjarigen ingebracht: ervaringen van cliënten verwerken in beleidsdocumenten, beslissingen aftoetsen op de gevolgen die dat kan hebben voor cliënten, gericht participatief onderzoek,

Naar een onafhankelijk steunpunt voor cliënten

Tot nog toe is er geen of weinig structurele ondersteuning voorzien voor cliëntvertegenwoordigers in hun opdrachten. Ook zijn randvoorwaarden niet altijd aanwezig. Wil de overheid echt werk maken van een participatief beleid is er een professionele omkadering nodig die ouders, minderjarigen en andere gebruikers ondersteunt in hun taak om op een professionele manier hun rol als cliëntvertegenwoordiger op te nemen. En dit

zowel op het meso- als het macroniveau, op het regionale en op het Vlaamse niveau. Pas dan kunnen cliëntvertegenwoordigers hun taak even- en volwaardig opnemen.

Daarom pleiten wij voor de oprichting van een onafhankelijk, intersectoraal steunpunt of forum voor cliënten, cliëntvertegenwoordigers en hun regionale/sectorale verenigingen. Dit orgaan kan de belangen van cliënten opnemen, zoals koepels dit doen voor voorzieningen en de vakbond voor werknemers. In functie daarvan verzamelt dit steunpunt ervaringen van cliënten en gaat er actief naar op zoek.

Het steunpunt staat in voor:

- De inhoudelijke en procesmatige ondersteuning van cliëntvertegenwoordigers in de verschillende beleidsorganen.
- Daarvoor brengt ze de cliëntvertegenwoordigers samen om de input te verzamelen vanuit een diversiteit aan perspectieven, om standpunten te bepalen, om beleidsvoorbereidend werk te doen.
- Ze organiseert zich zo dat deze taken ook op regionaal niveau kunnen opgenomen worden: ze stimuleert het ontstaan van nieuwe verenigingen van ouders/minderjarigen waar die momenteel ontbreken, in afstemming met reeds bestaande organisaties en onderhandelt hiertoe met sectorale en provinciale overheden.
- Ze regelt een kostendekkende incentive voor cliëntvertegenwoordigers.

De overheid voorziet in voldoende middelen om deze opdracht waar te maken. Cliëntvertegenwoordigers zullen dan een volwaardige stem en plaats hebben in elk beleidsorgaan en zo het cliëntperspectief vanuit een evenwaardige positie kunnen inbrengen.