

LEIDRAAD BELEIDSPARTICIPATIE

Inzetten van ervaringskennis
tijdens overleg

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

“
Het is de realiteit dat je me niet kan begrijpen als je niet hetzelfde hebt meegemaakt.

Besef dat en weet dat er dan kennis in mij zit. Maar ik weet niet hoe ik mijn kennis kan gebruiken als ik een deel van de jeugdhulp niet begrijp, dat is de kennis die de begeleider heeft.
”

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

Beleid voer je voor mensen. Goed beleid voer je samen met hen.

Betrekken van ervaringskennis is een essentieel aspect van kwalitatieve beleidsvoering dat niet alleen de effectiviteit, maar ook de ethiek van dit beleid beïnvloedt. Door cliënten actief te betrekken, krijgt **ervaringskennis** de verdiende erkenning en draagt deze sterk bij tot een meer **inclusief** en op maat gemaakt beleid. Het waarborgt dat de stemmen van diegenen die direct of indirect beïnvloed zijn door jeugdhulp gehoord worden. Dit leidt tot meer **begrip** voor hun behoeften en voor de uitdagingen die op hun pad komen. Er is dan ook een duidelijke nood aan het blijvend inzetten van ervaringskennis, naast professionele en wetenschappelijke kennis.

Er zijn vele vormen van beleidsparticipatie. Deze leidraad belicht specifiek het inzetten van ervaringsdeskundigheid op **overlegfora**. Om de impact van deze kennisbron zoveel mogelijk te versterken, moeten er in het kader van een overleg bepaalde **randvoorwaarden** nagestreefd worden. Deze zijn van essentieel belang bij het betrekken van ervaringskennis. Ze dragen bij tot begrip en respect voor de **emotionele, culturele en sociale contexten** van individuele ervaringen.

Dit document is het resultaat van een participatieve denkoefening met cliënten(vertegenwoordigers) en cliëntenorganisaties die een vertegenwoordigingsrol opnemen in samenwerking met het Cliëntenforum en het agentschap Opgroeien. De quotes in dit document, werden ook in dit verband verzameld.

Bekijk het document als een manier om aan de slag te gaan met cliënten(vertegenwoordigers). Goed overleg gewenst!

Woordenlijst

Ervaringskennis: Verwijst naar de kennis en vaardigheden die mensen verwerven tijdens hun eigen hulpverleningstraject.

Cliënt: Neemt de eigen ervaringen als uitgangspunt en is expert van het eigen verhaal.

Cliëntvertegenwoordiger: Vertegenwoordigt naast de eigen ervaringen meerdere cliënten en dus ook meerdere ervaringen. Een cliënt kan uiteraard wel een cliëntvertegenwoordiger worden.

Verder kunnen een cliënt en een cliëntvertegenwoordiger mogelijk een andere omkadering nodig hebben tijdens een overleg. Beide manieren om cliëntperspectief te betrekken zijn waardevol en noodzakelijk.

Cliëntenorganisatie: Organisatie die zich inzet om participatie van kinderen, jongeren en hun ouders of opvoedingsfiguren in de geïntegreerde jeugd- en gezinshulp waar te maken.



Is overleg de juiste aanpak?

Kinderen, jongeren en gezinnen met jeugdhulpervaring uitnodigen op een overleg is slechts één van de mogelijkheden om ervaringskennis binnen te brengen in beleidsprocessen.

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

Deelname aan overleg is vaak niet vanzelfsprekend en is niet altijd de beste of meest aangewezen manier om kinderen, jongeren en gezinnen te beluisteren. Ervaringskennis is dikwijls ook minder ver weg dan je denkt:

- ga op zoek binnen je eigen organisatie;
- bezoek cliëntenorganisaties, jeugdwerk, oudergroepen, ...;
- lanceer (digitale) bevestigingen;
- organiseer samen een event;
- ...

Kies je ervoor om toch ervaringskennis binnen te brengen via een overlegmoment, dan kan dit document een handige tool zijn om dit respectvol te organiseren. Gebruik dit document als een leidraad. We geven vele handvaten over hoe je kwaliteitsvol overleg kan organiseren, maar redeneer zeker vanuit je eigen organisatie om deze handvaten naar jouw praktijk om te zetten.

“
Als we spreken over echt participatief werken kom dan zelf naar de ouders & jongeren toe, nu zitten er cliënten (vertegenwoordigers) op allerlei overlegorganen die hun stem vertegenwoordigen en dat vraagt veel inspanning en een grote belasting op de werkingen van de cliëntorganisaties. Als men zelf naar de jongeren & ouders toegaat om hen te bevragen en beluisteren vergt dat van hen een inspanning.
”

Is overleg de juiste aanpak?

Vóór het overleg



Agenda's worden zeer laat doorgestuurd, waardoor er weinig tijd is om je voor te bereiden, laat staan je achterban grondig te consulteren.

(Rapport contouren van een Cliëntenforum in de Jeugdhulp, WVG, december 2019)



Neem vooraf contact met de cliënt(vertegenwoordiger) en bespreek het volgende:

- Ga na of overleg de beste manier is om de stem in te brengen
- Verduidelijk *waarom* je de cliënt(vertegenwoordiger) betreft:
 - Ben je op zoek naar een getuigenis?
 - Vraag je advies?
 - Bevraag je cliëntervaringen rond een thema?
 - Kan de deelnemer mee beslissen?
 - Wil je een samenwerking opbouwen?
 - Andere, ...
- Geef duidelijke informatie over het doel van het overleg, de deelnemers, **de agenda**, de verwachte voorbereiding...
- Neem zelf initiatief over hoe je de ervaringskennis zal vergoeden
 - Communiceer hier transparant over
 - Zorg minstens voor een onkostenvergoeding

Vóór het overleg

Deel de agenda van het overleg op voorhand en zorg voor toegankelijke taal, opbouw en structuur.

Stuur de agenda op tijd door

Zorg voor duidelijke agendapunten

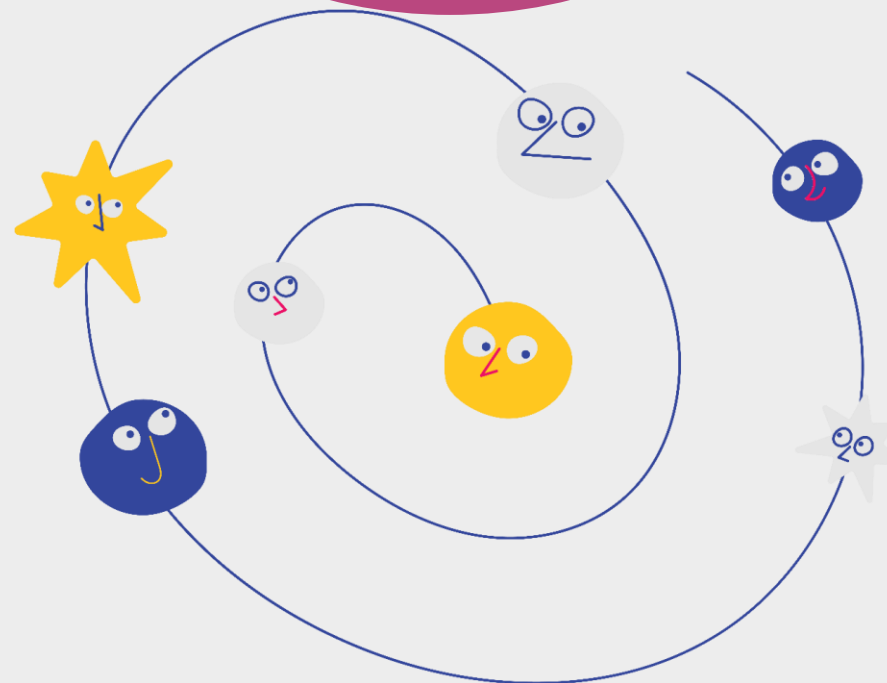
Informeer over de tijd en ruimte om tijdens het overleg standpunten uit te wisselen. Hoeveel tijd is er per agendapunt?

Stuur in de week dat het overleg plaatsvindt een reminder

Spreek concreet af wanneer de input van de cliënt aan bod komt. Maak er een gewoonte van om hiervoor plaats te voorzien aan het begin van de agenda.

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

- Betrek de cliënt(vertegenwoordiger) zoveel mogelijk bij de voorbereiding van het overleg
 - Laat hem/haar/hun mee de agenda bepalen
 - Bekijk of fysiek overleg haalbaar is. Voorzie zo nodig een digitaal alternatief.
 - Het is interessant voor vrijwilligers om één aanspreekpunt te hebben.
- Bevraag de behoeftes en noden van de cliënt en organiseer op maat:
 - Welke faciliteiten zijn er nodig? Specifiek ook voor personen met een handicap.
 - Zorg voor een toegankelijke locatie (rolstoelvriendelijkheid, parkeermogelijkheden, catering, ...)
 - Is er een tolk nodig?
 - Geef steeds duidelijke en transparante informatie in toegankelijke taal. Leg eventueel nieuwe en/of complexe woorden/afkortingen uit, voorzie achtergrondinformatie, bespreek discussiepunten bij de agenda, ...
 - Ga na of een voorbereidend moment aan het overleg zinvol is.
 - Wenst de cliënt iemand mee te nemen tijdens het overleg?
 - Wenst de cliënt extra ondersteuning tijdens het overleg?
- Communiceer expliciet over de verwachte (tijds)investering
 - Neemt de cliënt(vertegenwoordiger) deel aan de gehele vergadering of aan één agendapunt?
 - Hoelang duurt het overleg en hoeveel bijeenkomsten zijn er?
 - Welke voorbereiding is nodig? Vermijd een overdaad aan inleesmateriaal.
- Communiceer zoveel mogelijk vooraf over de opvolging van het overleg (zie 'Na het overleg').



Vanuit cliëntorganisaties staan wij heel dicht bij de leefwereld van de mensen, heel concrete verhalen, maar als we dan naar beleidsbeïnvloeding gaan kijken komen we in een veel abstracter parcours terecht met een kloof qua taal, momenten en verwachtingen.

Tijdens het overleg

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

Tijdens het overleg

Tijdens het overleg waakt de voorzitter of organisator over de volgende taken ten opzichte van de cliënt(vertegenwoordiger), maar ook ten opzichte van de andere deelnemers van het overleg:

- Verwelkom de nieuwe leden.
 - Maak op voorhand afspraken rond het delen van gevoelige informatie over de persoonlijke situatie van de cliënt en contactgegevens zoals mailadressen.
 - Stel nieuwe deelnemers (met ervaringskennis) voor, met erkenning voor hun aanwezigheid en expertise.
 - Doe een kennismakingsronde met alle aanwezige deelnemers.
- Creëer een veilige omgeving.
 - Stimuleer toegankelijke taal tijdens het overleg.
 - Blijf alert en aandachtig: Is iedereen mee?
 - Vertrek vanuit een tegemoetkomende, empathische, respectvolle en nieuwsgierige basishouding. Stimuleer dit bij alle aanwezigen op het overleg.
 - Sta open voor de mening van de andere, zo kan je spreekvrees rond de tafel vermijden.
 - Bevraag proactief het cliëntenperspectief.
 - Geef emoties de nodige ruimte.
 - Organiseer een check-out: neem tijd en ruimte voor een moment waarop alle aanwezigen de kans krijgen om nog iets te delen.
- Vat de afspraken, taakverdelingen en opvolging duidelijk samen.
- Organiseer bij regelmatig overleg ook een tussentijdse terugkoppeling.

“
Luister naar de persoon die voor je zit, ga er als professionele hulpverlener niet van uit dat je alles weet en alles kan oplossen, valideer de kennis van de cliënt over zijn eigen situatie.
”

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg

Na het overleg

**Er kan sneller ingespeeld worden op wat geleverd wordt:
Waarom duurt het zo lang voordat er iets mee gebeurt –
waarom duurt het zó lang?**

Heb aandacht voor nazorg

- Vraag naar de beleving van de cliënt(vertegenwoordiger) vlak na het overleg.
- Voorzie de mogelijkheid om na het overleg feedback te geven en te ontvangen.

Zorg voor een duidelijke verslaggeving

- Maak het proces en resultaat van het overleg hierin duidelijk.

Koppel terug over de impact van de inbreng

- Informeer wat er met de inbreng van de deelnemers zal gebeuren en welke acties uit het overleg zullen volgen.
- Motiveer echter ook steeds waarom er geen opvolgende acties ondernomen zouden worden.
- Organiseer een terugkoppelmoment.



Na het overleg

Leidraad beleidsparticipatie: inzetten van ervaringskennis tijdens overleg



Contacteer ons

Website:

www.clientenforum.be

Mail:

info@clientenforum.be

Adres:

Nijverheidsstraat 10, 1000 Brussel

Opgroeien



Vlaanderen
is kansrijk opgroeien