



Geïnspireerd door Movisie

Kwaliteitsvolle beleidsparticipatie vanuit ervaringskennis: een cyclisch proces in dialoog

Geïnspireerd door en verder bouwend op het instrument 'Ervaringskennis in beleid' van Movisie vertaald naar jeugdhulp in Vlaanderen - www.movisie.nl

Situering

Ervaringskennis is kennis die cliënten ontwikkelen door over hun ervaring als cliënt -in dit geval met jeugdhulp- te reflecteren. Cliëntvertegenwoordigers zien ervaringskennis als een gelijkwaardig maar te vaak ontbrekend puzzelstuk naast professionele en wetenschappelijke kennis. Ervaringen van cliënten kunnen helpen om de jeugdhulp aan te passen en te verbeteren. Cliëntorganisaties ijveren ervoor om ervaringskennis ernstig te nemen. In voorliggend kader wordt het proces tot het inbrengen van ervaringskennis in beleid ontrafeld en verduidelijkt. Het is een instrument aan de hand waarvan de actuele beleidsparticipatie op macroniveau (beleidsparticipatie) en mesoniveau (participatie in het beleid van de voorzieningen) kan worden getoetst en geëvalueerd.

Het proces wordt gevisualiseerd in een lemniscaat. Dat beeld staat voor een blijvende wisselwerking tussen tegengestelde krachten, een permanent cyclisch proces in dialoog. De linker helft staat voor de leefwereld -ervaringen van minderjarigen en ouders met jeugdhulp-, de rechterhelft voor de systeemwereld - de structuur, regels, procedures, .. die in de organisatie van de jeugdhulp gelden. Beide delen staan naast elkaar. Dit benadrukt dat het perspectief van waaruit je kijkt als cliënt of overheid verschillend is. Maar beide werelden zijn ook onderling met elkaar verbonden om passender beleid te ontwikkelen.

Het initiatief om met ervaringskennis in beleid aan de slag te gaan kan liggen bij cliënten en hun organisaties (de leefwereld) vb. vanuit een weerkerend signaal van jongeren of ouders. Maar ook van beleidsverantwoordelijken (de systeemwereld) wordt verwacht dat zij het initiatief nemen om cliëntervaringen (in al hun diversiteit) op te zoeken en op basis daarvan hun beleid vorm te geven of bij te schaven.

Het cyclisch proces van inbrengen van ervaringskennis in beleid bestaat uit 4 stappen:

1. Cliëntervaringen verzamelen
2. Cliëntervaringen vertalen en inbrengen
3. Beleid en uitvoering ontwikkelen en aanpassen
4. Evalueren en terugkoppelen

Bij elke stap benoemen we de acties die van de cliëntorganisaties én van de beleidsactoren verwacht worden om tot een geslaagd participatief proces te komen. Deze zijn uiteraard flexibel toe te passen afhankelijk van de concrete situatie.

1. Cliëntervaringen verzamelen (leefwereld)



➤ Cliëntorganisatie/cliëntvertegenwoordiger als actor

- Verzamel ervaringen van minderjarigen/ouders met jeugdhulp op verschillende manieren, op hun maat (creatief, niet verbaal, ..), naar hun interesse,...
- Heb hierbij aandacht voor diverse doelgroepen van minderjarigen/ouders (jonge en oudere kdn, op zoek naar jeugdhulp/verblijven in jeugdhulp, ...)
- Neem tijd en heb aandacht voor de jongere/ouder als persoon, gebruik hen niet enkel als informatiebron.
- Zorg voor een aangename omgeving, neem zoveel mogelijk drempels weg opdat jongeren en ouders zouden kunnen participeren (vervoersonkosten, ..)
- Neem de ervaringen van cliënten als vertrekpunt, laat het denkproces niet verengen tot het aangegeven denkkader vanuit het beleid
- Heb aandacht voor verwachtingsmanagement: licht het proces waaraan men deelneemt en het resultaat dat men kan verwachten toe
- Verken de kanalen, diensten en overlegfora, .. waar men met signalen van minderjarigen/ouders naar toe kan

➤ Beleid als actor

- Ga ervan uit dat ervaringskennis essentieel, noodzakelijk en evenwaardig is bij de uitbouw van beleid naast professionele en wetenschappelijke kennis.
- Durf te vragen naar cliëntervaringen. Spreek cliënten en hun organisaties aan. Zoek bestaand bronnenmateriaal op.
- Schat op voorhand in voor welke thema's input vanuit cliëntperspectief gevraagd wordt en informeer de cliëntorganisaties hierover
- Geef tijd en ruimte aan cliëntorganisaties om jongeren/ouders bij elkaar te brengen en ervaringen te verzamelen.
- Zorg bij overleg voor een aangename omgeving, neem drempels weg opdat mj/ouders kunnen participeren (vervoersonkosten, vrijwilligersverg,...)
- Laat en maak ruimte voor agendabepaling vanuit cliëntperspectief
- Denk erover na wie vanuit het beleid best betrokken wordt om ervoor te zorgen dat er in een latere fase iets met de ervaringen wordt gedaan
- Heb aandacht voor verwachtingsmanagement: schets het kader, grenzen en mogelijkheden waarbinnen je participatie toelaat vb. informatief aftoetsen, alternatieven voorstellen, co-creatie, meebeslissen, budgetruimte,

2. Cliëntervaringen vertalen en inbrengen (systeemwereld)



➤ Cliëntorganisatie/cliëntvertegenwoordiger als actor

- Zoek naar gemeenschappelijkheden in de individuele ervaringen van minderjarigen/ouders zonder de individuele verschillen te verwaarlozen
- Blijf dicht bij de oorspronkelijke formulering van de minderjarigen/ouders zelf a.d.h.v. citaten, getuigenissen, ... daar spreekt gevoel en herkenning uit
- Organiseer rechtstreeks contact tussen minderjarigen/ouders en beleidsverantwoordelijken
- Zet ervaringen om in voorstellen en verbeter suggesties
- Zoek waar voorstellen en verbeter suggesties kunnen aansluiten bij en ingebracht worden in lopende en voorbereidende beleidsprocessen

➤ Beleid als actor

- Sta open voor verschillende manieren waarop ervaringen ingebracht worden (formeel, informeel, creatieve settingen, ...)
- Probeer zoveel mogelijk in rechtstreeks contact te gaan met minderjarigen en ouders met ervaring in jeugdhulp (focusgroep, dialoogmomenten, ..)
- Licht het voorliggend beleidsthema en het kader waarbinnen het zich afspeelt duidelijk toe aan de hand van verstaanbare informatie
- Formuleer duidelijke en begrijpbare vragen over voorliggend beleidsthema voor jongeren en ouders
- Zet de verbeter suggesties van jongeren/ouders om naar concrete aanknopingspunten tot verandering in het beleid

3. Beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen (systeemwereld)



➤ Cliëntorganisatie/cliëntvertegenwoordiger als actor

- Bekijk strategisch of en waar een thema vanuit minderjarigen/ouders op de agenda kan gezet worden
- Volg met vasthoudendheid actief op of en hoe adviezen vanuit minderjarigen/ouders worden opgevolgd

➤ Beleid als actor

- Bedenk wat, waar en hoe de aanbevelingen en verbeter suggesties vanuit cliënten kunnen omgezet worden in de uitvoering van de dienstverlening
- Bekijk wie op welk niveau de juiste stappen kan zetten om beslissingen te nemen en wijzigingen door te voeren
- Maak afspraken over hoe je dit gaat opvolgen
- Betrek cliënten bij de uitvoering van nieuw beleid vb. toelichten waarom vanuit cliëntvertegenwoordiging bepaalde zaken belangrijk gevonden worden

4. Terugkoppelen en evalueren (leefwereld)



➤ Cliëntorganisatie/cliëntvertegenwoordiger als actor

- Volg op hoe de aanbevelingen vanuit minderjarigen/ouders door het beleid al dan niet geconcretiseerd worden
- Koppel terug naar minderjarigen en ouders wat gebeurd is met de aanbevelingen en welke verbeteracties worden doorgevoerd
- Geef informatie over welke voorstellen of adviezen niet gevolgd zijn en wat de motivatie daarvoor is
- Zet resultaten en successen in de verf via diverse communicatiekanalen ook naar minderjarigen/ouders die niet meer direct betrokken zijn
- Organiseer op vastgestelde tijdstippen een evaluatie over de inbreng van ervaringskennis zowel intern als samen met de beleidsactoren

➤ Beleid als actor

- Koppel naar de cliëntvertegenwoordigers terug wat gebeurd is met hun aanbevelingen, welke worden uitgevoerd en op welke wijze
- Motiveer waarom niet is ingegaan op hun aanbevelingen
- Organiseer op vastgestelde tijdstippen een evaluatie over de inbreng van ervaringskennis zowel intern als samen met de cliëntorganisaties

Slotbeschouwing

Het binnenbrengen van ervaringskennis in het beleid staat of valt met een actieve dialoog tussen de verschillende actoren. Dit veronderstelt bij alle actoren voldoende motivatie om ervaringen daadwerkelijk te benutten. Van beleidsactoren wordt openheid voor, oprechte interesse in en een lerende houding naar de leefwereld van minderjarigen en ouders in de jeugdhulp verwacht. Van cliëntvertegenwoordigers en hun organisaties wordt dan weer een positief-kritische manier van gesprekken verwacht. Het is een proces dat voldoende zorg en ondersteuning vraagt om tot daadwerkelijke resultaten te leiden.

Wie het initiatief ook neemt het is steeds van belang dat het gehele proces van ervaringen verzamelen tot terugkoppeling en evalueren doorlopen wordt. Deze laatste stap wordt te vaak verwaarloosd maar is cruciaal om iedereen gemotiveerd te houden.