



Cliëntenparticipatie jeugdzorg

Praktische beschrijving van participatievormen

Auteur(s) Else Boss
Datum Utrecht, januari 2014
© MOVISIE



Achtergrond bundeling werkvormen cliëntenparticipatie in de Jeugdzorg

De selectie en beschrijving van deze werkvormen is tot stand gekomen in samenwerking met de werkgroep cliëntenorganisaties, onderdeel van de werkgroep Kwaliteit voor de Transitie van de Jeugdzorg en Zorgbelang Gelderland.



ieder(ín) Netwerk voor mensen met een
beperking of chronische ziekte



COLOFON

Auteur(s): Else Boss

Datum: Januari 2014

© MOVISIE

Bestellen: www.movisie.nl

Hoe betrek je je doelgroep bij de nieuwe Jeugdwet?

De betrokkenheid van je doelgroep is van essentieel belang om tot kwalitatief goed en verantwoord beleid en passende dienstverlening te komen. Dit geldt ook voor de transitie van de Jeugdzorg naar gemeenten, zeker omdat dit een nieuw beleidsterrein en doelgroep betreft. Kinderen, jongeren en hun ouders weten waar mogelijkheden en knelpunten liggen en hebben waardevolle ideeën over oplossingen. Belangrijke informatie voor een gemeente dus.

Maar het betrekken van kinderen, jongeren en hun ouders om mee te praten of mee te doen in beleid, vraagt speciale aandacht. Jeugdigen worden vaak gemist bij de reguliere activiteiten om cliënten en burgers te betrekken bij beleidsvorming. Zo blijkt het lastig om deze doelgroep via Wmo- en cliëntenraden mee te laten denken. Jeugdigen voelen zich onvoldoende aangesproken tot deze formele vormen van participatie en de meer abstracte beleidsonderwerpen. Daarnaast is de doelgroep 'jeugdigen' heel divers en niet via één weg te bereiken.

Aan de slag: in 4 stappen naar succesvolle cliëntenparticipatie

Onderstaande stappen en vragen helpen bij de keuze voor en uitvoering van participatievormen, Ze helpen je ook om de randvoorwaarden voor succesvolle cliëntenparticipatie in jouw gemeente, organisatie of instelling te realiseren.

1) Wat wil je bereiken? Bepaal je doel voor cliëntenparticipatie

Een belangrijke eerste stap is het bepalen van het doel. Waarom ga je aan de slag met participatie, wat beoog je hiermee?

- Structurele input van de doelgroep tijdens het beleidsproces.
- Inzicht in ervaringen, behoeften en ideeën van de doelgroep op bepaalde onderwerpen.
- Aard van de informatie: kwalitatief of kwantitatief, breed overzicht of inhoudelijke verdieping.

Bovenstaande punten bepalen mede de participatievorm die je kiest en wie je bij de uitvoering hiervan moet betrekken. Vaak zal het gaan om een combinatie van doelen en dus ook een mix van vormen. Belangrijk is om deze doelen helder met de doelgroep te communiceren. Zo is vooraf duidelijk wat de daadwerkelijke ruimte is om invloed uit te oefenen (participatieruimte) en kunnen verwachtingen daarover afgestemd worden.

2) Welke plek heeft cliëntenparticipatie in het beleidsproces?

Denk na over het moment in de beleidscyclus waarop je 'participatie' opzoekt. Is dit in een vroegtijdig stadium, waarin er nog geen beleid is gebaseerd op de input van de doelgroep? Of wil je een reflectie of advies van de doelgroep op de beleidsplannen die voorliggen? Of gaat het veel meer om een kritische check op de uitvoering: hoe pakt het beleid uit in de praktijk, wat zijn de ervaringen van de doelgroep? Ook dit bepaalt mede de participatievorm en zal ook vaak een combinatie zijn: de participatiemix.

3) Hoe gaat u de ervaringskennis en deskundigheid inbrengen en borgen?

Wanneer je de doelgroep benadert over bepaalde onderwerpen bedenk je vooraf wat je met die informatie gaat doen. En waar die informatie een plek krijgt in het beleidsproces. Anders komt de doelgroep bedrogen uit en wordt het lastiger om hen in het vervolg te betrekken. Mensen denken als snel "daar doet de gemeente tenslotte toch niks mee." Voorkom dat je tijd en energie in activiteiten steekt waarvan de uitkomsten onderin een la verdwijnen. De kern van het betrekken van cliënten bij beleid is dat zij ervaren dat er ook daadwerkelijk geluisterd wordt en dat hun mening ook echt telt. Dit wil overigens niet zeggen dat cliënten verwachten dat er met alles wat zij inbrengen, rekening wordt gehouden. Maar ze verwachten wel dat zij serieus worden genomen en hun input effect sorteert.

4) Wat zijn aandachtspunten bij de keuze en uitvoering van participatievormen?

Dialogoel als uitgangspunt

Creëer ruimte voor een dialoog en direct contact met de doelgroep. Het gaat om het delen van ervaringen uit de praktijk wat een belangrijke bijdrage aan wederzijds begrip oplevert.

Veiligheid

Denk na over wat er nodig is voor de veiligheid van alle betrokkenen in het proces. Veiligheid voor cliënten zit bijvoorbeeld in een prettige sfeer en bejegening tijdens gesprekken. En in afspraken over wat er gebeurt met gevoelige informatie. Voor de gemeente kan de veiligheid liggen in het scheppen van duidelijke kaders van de participatieruimte. Er zijn onderdelen van het beleid die vastliggen, zoals bij financiële kaders. Ook bepaalde inhoudelijke keuzes waar niet aan getornd kan worden, bepalen de participatieruimte. Hier helder over zijn met elkaar biedt ook een vorm van veiligheid.

Gelijkwaardigheid

Zorg dat alle partijen gelijkwaardig hun bijdrage kunnen leveren. Iedereen heeft waardevolle ervaringen en perspectieven. Er zijn verschillende co-creatieve aanpakken die uitgaan van gelijkwaardigheid en die een gelijkwaardige inbreng van de verschillende betrokkenen faciliteren.

Aandacht voor de mogelijkheden van specifieke doelgroepen

De mogelijkheden van doelgroepen verschillen. Kinderen benader je op een andere manier dan volwassenen. Houd er bijvoorbeeld rekening mee dat je toestemming van ouders nodig hebt als je hun kinderen ergens bij wilt betrekken. Toestemming van ouders of verzorgers is noodzakelijk. Er zijn specifieke participatievormen die aansluiten bij de mogelijkheden van jongeren met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking.

Bereiken van een diverse groep

Met de transitie van de Jeugdzorg komt de verantwoordelijkheid voor diverse groepen jongeren bij gemeenten te liggen? Heeft u al die doelgroepen goed in beeld? Een [lijst](#) met vertegenwoordigende organisaties op regionaal- en landelijk niveau is inmiddels gepubliceerd op voordejeugd.nl. De meeste van deze groepen komen niet vanzelf op gemeenten af. Daar moet je naar op zoek, bijvoorbeeld in huiskamers van instellingen, inlooppunten of activiteiten in de wijk. Wees daarin outreachend en proactief.

Stem af en werk samen met cliëntenorganisaties

Veel participatievormen voor kinderen, jongeren en hun ouders vragen om specifieke procesbegeleiding. Bekijk goed welke competenties de participatievorm vraagt van een procesbegeleider. En betrek zo nodig iemand van buiten wanneer u intern die competenties niet in huis heeft. Wees ook alert op de competenties die deelnemers nodig hebben om met een participatievorm uit de voeten te kunnen. Past de vorm bij hun competenties? Stem hierover af en werk samen met een cliëntenorganisatie. Zij hebben kennis van en contact met de doelgroep. Ook kunnen zij ondersteunen bij de keuze voor participatievormen en de uitvoering daarvan.

Toelichting bij de beschrijving van de werkvormen

De werkvormen zijn grotendeels beschreven vanuit het perspectief van de gemeente. Ze zijn zeker ook in te zetten voor een organisatie of instelling.

De werkvormen voorzien van trefwoorden die aangeven voor welke vorm van participatie de werkvorm geschikt is, of welke informatie verkregen kan worden. Voor veel werkvormen geldt echter dat zij op verschillende manieren te gebruiken zijn, afhankelijk van de vraag die de gemeente of organisatie heeft. Zo zijn werkvormen die ervaringen van cliënten in beeld brengen, gebundeld in te zetten om inzicht te krijgen op instellingsniveau. Maar deze bundeling kan ook aanleiding geven om beleid op gemeentelijk niveau te wijzigen.

Cliëntenparticipatie jeugdzorg

Participatievormen

- [Peer consultatie](#)
Raadplegen en adviseren, collectief, door doelgroep zelf, beleidsvorming, beleidstoetsing, geschikt voor uitvoerend niveau en instellingsniveau
- [Visuele prikkelmethode](#)
Raadplegen, individueel en collectief, creatief, door doelgroep zelf, beleidstoetsing, kwaliteit uitvoering, instellings- en gemeenteniveau
- [Schouw](#)
Coproduceren, collectief, beleidstoetsing en terugkoppeling, kwaliteit instelling, uitvoerend niveau
- [Theater ter inleiding van discussie](#)
Raadplegen, collectief, creatief, beleidstoetsing en terugkoppeling, kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau
- [Spelvorm: Een steekje los? Een eigenwijs spel!](#)
Raadplegen, individueel, beleidsvorming, kwaliteit cliëtniveau, uitvoerend niveau
- [Gespreksvorm de verbetermethode](#)
Adviseren individueel, door doelgroep zelf, beleidsvorming, toetsing kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau
- [Tea for two of pizzameeting](#)
Raadplegen, collectief beleidsvorming, toetsing kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau
- [Schadowing](#)
Raadplegen, individueel, beleidstoetsing, kwaliteit instelling, uitvoerend niveau, relatie cliënt-hulpverlener
- [Focusgroep](#)
Adviseren, collectief, beleidstoetsing, terugkoppeling, beleidsvorming
- [Spiegelgesprek](#)
Raadplegen, collectief, beleidstoetsing, terugkoppeling, relatie cliënt-hulpverlener, uitvoerend niveau, instellingsniveau
- [Platform](#)
Adviseren, collectief, beleidsvorming, gemeenteniveau, instellingsniveau
- [Kidstour 3D](#)
Raadplegen, collectief, beleidsvorming of toetsing, instellingsniveau



Participatievorm 1: Peer consultatie

Trefwoorden: Raadplegen en adviseren, collectief, door doelgroep zelf, beleidsvorming, beleidstoetsing, geschikt voor uitvoerend niveau en instellingsniveau

Wat is het?

Bij peer consultatie gaan deelnemers uit een bepaalde doelgroep in gesprek met hun 'peers', leeftijdsgenoten of mensen met dezelfde kenmerken of achtergrond. Door de herkenning en het vertrouwen dat een peer als 'gelijke' geeft, delen zij informatie die zij normaal gesproken niet zomaar met andere 'niet-peers' gedeeld hadden.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers worden geworven en getraind om hun peers te interviewen. Deze interviews worden uitgevoerd aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst of checklist. Deelnemers presenteren tijdens een terugkombijeenkomst de verkregen informatie uit de interviews. Naar aanleiding van de resultaten en signaleren formuleren zij gezamenlijk adviezen voor de gemeente of instelling.

Wat maakt de gemeente mee?

Binnen het netwerk van de gemeente worden deelnemers geworven die getraind en ingezet worden als interviewer. De gemeente bepaalt (indien gewenst in samenwerking met de deelnemers) de vragenlijst en de thema's waarop informatie wordt verzameld. De gemeente zorgt voor begeleiding en coördinatie tijdens de uitvoering. Inzichten en resultaten worden samen met de deelnemers vertaald naar (beleids)adviezen.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

De gemeente krijgt met de inzet van peer consultatie advies en feedback vanuit een specifieke doelgroep. Door de inzet van peer consultatie worden signalen en informatie verkregen die anders onbesproken zouden blijven. Door het actief betrekken van de doelgroep, ontstaat eigenaarschap en betrokkenheid vanuit de deelnemers.

Wat is er ooit al mee bereikt?

In de gemeente Zeist deden jongeren onderzoek naar de bekendheid met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Zij deden onderzoek bij jeugdzorg in Zeist, als opdracht voor hun maatschappelijke stage bij de gemeente. Onder begeleiding werd een vragenlijst opgesteld waarmee de jongeren in gesprek gingen met hun peers. De vragen gingen over de beleving van jongeren bij het vragen van hulp en de bekendheid met het aanbod van ondersteuning in Zeist. Als je een probleem hebt, naar wie ga je dan toe? Moet een vriendin voor jou hulp zoeken als je zelf niet durft? Dit leverde voor de gemeente en het CJG interessante inzichten op. Zo vonden de jongeren dat medewerkers van het CJG het beste naar school toe kunnen komen, zodat ze een bekend gezicht worden. Jongeren gaven ook aan dat als zij ergens mee zitten zij vooral naar hun ouders en vrienden toegaan. De informatie is input voor de plannen van de gemeente en het CJG.

Tips & Tricks

Spreek deelnemers persoonlijk aan en vraag hen mee te doen met het project. Dus liever geen algemene werving via poster, flyers of oproepen.

Participatievorm 2: Visuele prikkelmethode

Trefwoorden: Raadplegen, individueel en collectief, creatief, door doelgroep zelf, beleidstoetsing, kwaliteit uitvoering, instellings- en gemeenteniveau

Wat is het?

Bij de visuele prikkelmethode wordt gebruik gemaakt van beelden. Deelnemers brengen met behulp van foto's hun woon- en leefomgeving in beeld, bijvoorbeeld van de instelling waar ze wonen en leven. Hierdoor verkrijgt de instelling inzicht in de (belevings-)wereld van deelnemers en in knelpunten, tekortkomingen en wat deelnemers waarderen.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers maken foto's van zaken in hun omgeving die hun beleving van mentale, sociale en fysieke elementen weergeven. Zij worden daarna individueel geïnterviewd over waarom zij bepaalde foto's hebben gemaakt en de achtergrond van de gemaakte foto's. In een serie panelgesprekken met andere deelnemers worden hun foto's en uitspraken voorgelegd, wat extra verdieping en aanvullende informatie oplevert.

Wat maakt de instelling mee?

De instelling nodigt deelnemers uit om via de visuele prikkelmethode hun omgeving in beeld te brengen. Een gespreksleider legt deelnemers uit wat de bedoeling is. Bij het panelgesprek worden meer deelnemers betrokken dan alleen de fotografen. De instelling zorgt voor opvolging van de uitkomsten.

Wat kan de instelling met de resultaten?

De instelling krijgt met behulp van de foto's en de panelgesprekken een goed beeld van de manier waarop deelnemers hun omgeving ervaren. Een fotoproject biedt zorgverleners, managers en beleidsmakers handvatten om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren en op maat aan te bieden.

Wat is er ooit al mee bereikt?

De methode is succesvol ingezet in ziekenhuizen. Zieke kinderen laten met behulp van foto's hun dagelijkse leven zien. Zij fotografeerden verschillende gelaatsuitdrukkingen van verpleegkundigen en artsen om hen heen. De foto's hielpen deze kinderen hun identiteit in een overweldigende medische wereld te bewaken.

Tips & Tricks

Een alternatief is om kinderen zelf te laten tekenen in plaats van foto's te maken. Tijdens het tekenen kun je met elkaar in gesprek, dan is het niet zo geforceerd. Probeer een gerichte opdracht te geven. Bijvoorbeeld: de instelling gaat verhuizen, hoe wil jij dat het nieuwe gebouw eruit ziet? Filter hier de concrete voorbeelden en wensen uit.

Gebruik de foto's ook voor publicaties, zoals de website, poster, nieuwsbrief of een tentoonstelling.



Participatievorm 3: Schouw

Trefwoorden: Coproduceren, collectief, beleidstoetsing en terugkoppeling, kwaliteit instelling, uitvoerend niveau

Wat is het?

Met een instellings-, wijk- of buurtschouw lopen deelnemers en betrokkenen door de locatie of buurt. Tijdens de schouw geven deelnemers knelpunten aan, spreken zij hun waardering uit en doen zij suggesties voor verbeteringen van hun leefomgeving.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers lopen een door de gemeente vooraf uitgezette route. Tijdens het lopen maken zij foto's, films of tekeningen. Ook vullen zij indien gewenst een vooraf opgestelde vragenlijst in. Na afloop bespreken zij hun ervaringen met een afvaardiging van de gemeente.

Wat maakt de gemeente mee?

De gemeente gebruikt de instellings-, wijk- of buurtschouw om bewoners mee te laten denken en praten over de omgeving. Hierdoor krijgt de gemeente een goed overzicht van de ervaringen van de bewoners en inzicht in knelpunten en verbeterpunten. Deelname van meerdere partijen (ambtenaren, wethouder, buurtbewoners, andere stakeholders) maakt het mogelijk om verschillende standpunten en oplossingen te bespreken.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

Door deze methode betreft de gemeente bewoners actief bij het opsporen en verbeteren van knelpunten. Zij krijgt op deze manier adviezen en suggesties die aansluiten bij de wensen en verwachtingen van deelnemers. Door ook beleidsmedewerkers, buurtorganisaties en andere stakeholders uit te nodigen en standpunten gezamenlijk te bespreken, ontstaat een breed draagvlak voor de gekozen oplossing. Het vergroot het vertrouwen van burgers en cliënten, zij voelen dat er naar hen geluisterd wordt en ze voelen zich serieus genomen door de gemeente.

Wat is er ooit al mee bereikt?

In 2007 initieerde Stichting Volksbond Amsterdam, een organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen, de Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam (PAJA). In vier instellingen, het Bertolt Brechthuis, de Tweede Fase Sarphatistraat, de Kazerne en de Eerste Helmerstraat, werd een schouw georganiseerd. Zwerfjongeren gaven feedback over de opvang en begeleiding binnen de instelling. De Volksbond kreeg zo concrete aanbevelingen voor de verbetering van de kwaliteit van de opvang.

Tips & Tricks

Spreek duidelijk af wat het doel is en wat er met de uitkomsten gebeurt.

Participatievorm 4: Theater ter inleiding van discussie

Trefwoorden: Raadplegen, collectief, creatief, beleidstoetsing en terugkoppeling, kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau

Wat is het?

Bij een bijeenkomst over een bepaald thema of doelgroep wordt theater ingezet om de praktijk te verbeelden. Op deze manier wordt een ervaring concreet en worden knelpunten en vraagstukken herkenbaar voor verschillende partijen. Naar aanleiding van het theater volgt een discussie waarbij beleidsmedewerkers en de doelgroep met elkaar in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers uit de doelgroep herkennen bij een goed gekozen sketch de problematiek, zonder dat zij hun eigen persoonlijke situatie hoeven te verwoorden. Deelnemers vanuit de doelgroep, beleidsmakers, beroepskrachten uit organisaties of andere belangrijke partijen gaan over het thema in gesprek. Zij stellen elkaar vragen, wisselen informatie en ervaringen uit en krijgen zo beter zicht op elkaars leefwereld, wensen en behoeften.

Wat maakt de gemeente mee?

Beleidsmedewerkers van de gemeente of andere instanties en vertegenwoordigers uit de doelgroep worden betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de bijeenkomst. De gemeente zet een gespreksleider in, die alle deelnemers tijdens de discussie aan bod laat komen. Tijdens de bijeenkomst nemen beleidsmedewerkers van de gemeente actief deel aan het debat. Ze denken mee en beantwoorden vragen. Van beide kanten, zowel cliënten als gemeente, worden suggesties voor verbeterpunten gedaan waar de gemeente mee aan de slag kan.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

Door theater in te zetten is het makkelijker om knelpunten, signalen en frustraties te verwoorden. Terwijl er gelijktijdig ruimte voor en afstand tot de persoonlijke situatie en van de deelnemers blijft. Dit levert goed zicht op vraagstukken vanuit het cliëntperspectief en relevante informatie voor de gemeente. In gesprek met alle betrokken partijen komt men tot gedeelde ervaringen en oplossingsrichtingen.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Jongeren uit de jongerenraad van Cardea, een jeugd- en opvoedhulporganisatie, maakten zelf een theatervoorstelling: 'It's my Life'. De jongeren hebben 25 tot 30 andere jongeren geworven om hieraan mee te doen. Met ondersteuning van coaches hebben ze een regisseur, dansdocent, vormgever en muzikant geregeld. De theatervoorstelling is opgevoerd voor vrienden, familie, leraren, groepsgenoten, hulpverleners en andere genodigden. Hiervoor hebben ze in 2010 de Youth in Action Award in de categorie Best Inclusion Project gewonnen. 'It's my life' kreeg de meeste stemmen omdat het project jongeren de kans gaf hun talenten te ontwikkelen, het imago van de jeugdzorg te verbeteren en omdat jongeren zelf voor een groot deel verantwoordelijk waren voor het proces en het resultaat.

Tips & Tricks

Een concrete tip voor de uitvoering van de methode:

Maak gebruik van bestaande theatergezelschappen (zoals Firma Zorgbehang, www.defirmazorgbehang.nl) of werf deelnemers uit de doelgroep of bestaande) of uit wijken.



Participatievorm 5: Spelvorm: Een steekje los? Een eigenwijs spel!

Trefwoorden: Raadplegen, individueel, beleidsvorming, kwaliteit cliëntniveau, uitvoerend niveau

Wat is het?

Een uniek, flexibel en veelzijdig spel, voor iedereen die raakvlakken heeft met psychische gezondheid. Het spelbord bestaat uit acht levensthema's: studie/beroep, vrije tijd, sociale contacten, relaties, thuis, gezondheid, hulp en zingeving. Daarnaast zijn er zes werkvormen die variabel kunnen worden ingezet: tekenen/uitbeelden, raad het woord, uitspraken, kennisvragen, levensvragen en foto's.

Wat maakt de deelnemer mee?

De deelnemers gaan met elkaar in gesprek over enkele door hen zelf gekozen levensthema's. Ook kiezen ze zelf de werkvormen en spelen ze verrassende kanskaarten uit. Deelnemers leren elkaar beter leren door met meer diepgang te spelen. Of door de spelvariant in te zetten waarbij je fiches kunt verdienen, zodat het een competitie element krijgt. Deelnemers stellen elkaar vragen, wisselen informatie en ervaringen uit en krijgen zo beter zicht op elkaars leefwereld, wensen en behoeften. Het spel biedt gezelschap en geeft plezier.

Wat maakt de organisatie mee?

De organisatie kiest vooraf met welke doelgroep(en) het spel gespeeld wordt. Het kan met een homogene doelgroep zijn, maar zeker ook met een gemengde groep, bestaande uit cliënten, ervaringsdeskundigen, familieleden, buurtbewoners en hulpverleners. De organisatie zorgt voor een goede spelleider, die de spelregels kent en zorgt dat alle deelnemers voldoende aan bod komen. De nadruk ligt op laagdrempeligheid en luchtigheid en niet op 'therapeutische' gesprekken. De organisatie maakt, samen met de deelnemers, op een informele manier kennis met de verschillende perspectieven op psychische gezondheid. Het spel kan op diverse locaties gespeeld worden, bijvoorbeeld in een wijkbuurtcentrum of in een bibliotheek.

Wat kan de organisatie met de resultaten?

De organisatie kan het spel op maat inzetten voor alle doelgroepen. Spelenderwijs, vanuit verschillende invalshoeken, maakt het de belevingswereld en de beeldvorming over psychische gezondheid bespreekbaar. Het zorgt op een snelle en laagdrempelige manier voor contact, openheid, herkenning en begrip voor elkaar. Het spel bevordert de zelfredzaamheid en haalt mensen uit hun isolement. Dit spel maakt taboes spelenderwijs bespreekbaar en leert mensen elkaars perspectief kennen.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Het spel is in 2010 genomineerd voor de Agis Zorgverbeteraarprijs en behoort tot de vijf beste Zorgvernieuwingsinitiatieven in Nederland. Er is veel vraag naar spelworkshops op locatie, zoals op (kwartiermakers)festivals, contactdagen, symposia, op scholen en in buurtcentra. Het spel wordt ook ingezet als teambuildingsactiviteit. Het spel kent vele toepassingen en varianten en is ook te spelen met 25 of 50 personen, voor jong en oud. Binnen een halfuur is er openheid, herkenning, diepgang en plezier. Vanwege de grote vraag en het succes van het spel, wordt er nu een landelijk spelleider team opgezet, uitbreidingssets voor diverse ziektebeelden ontwikkeld en komt er een online versie: een serious game.



Tips & Tricks

Zorg ervoor dat je eerst een spelworkshop of training van een ervaren spelleider volgt om de verschillende spelvarianten te leren kennen. Vervolgens kun je zelf goed overweg met de mogelijkheden van het spel en het spel spelen binnen de eigen organisatie. Spelregels en werkvormen zijn te vinden op www.eigenwijs spel.nl.

Participatievorm 6: De verbetergroep

Trefwoorden: Adviseren individueel, door doelgroep zelf, beleidsvorming, toetsing kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau

Wat is het?

De verbetergroep is een geleide gespreksmethode om aan de slag te gaan met een bestaande, concrete situatie die verbetering nodig heeft. De methode bestaat uit een gefaseerde aanpak om met een groep, bestaande uit deelnemers met verschillende belangen, een vraagstuk te verkennen en tot gezamenlijke antwoorden of oplossingen te komen.

Wat maakt de deelnemer mee?

Iedere deelnemer aan de verbetergroep kent de situatie goed, ondervindt de beperkingen of problemen rond het vraagstuk zelf, of veroorzaakt mede de situatie. Deelnemers in de verbetergroep gaan eerst op zoek naar de oorzaken van het probleem. Daarna werken zij samen een oplossing uit. Waar mogelijk, wordt de oplossing samen met de betrokken deelnemers uitgevoerd.

Wat maakt de gemeente mee?

De gemeente krijgt met deze methode feedback van alle betrokkenen op een geconstateerd probleem. De verbetergroep betreft vertegenwoordigers uit het management, (beleids)medewerkers, familie en cliënten bij de oplossing. Zij hebben allen een gelijke inbreng in het proces. Het samen oplossen van het probleem met alle partijen, met ieder zijn eigen deskundigheid en ideeën, leidt tot de beste aanpak van het probleem.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

De inspanning van de verbetergroep levert oplossingen voor een concreet probleem of een verbetering van een concrete situatie, voor alle betrokkenen. De gemeente heeft zo goed zicht op de knelpunten en ervaringen van alle betrokken partijen. De verbetermethode levert een oplossing die draagvlak kent onder alle betrokkenen.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Plattelandsjongeren uit Groningen (gemeente Loppersum) zijn in het kader van een peeronderzoek naar radicalisering onder plattelandsjongeren met een verbetergroep aan de slag gegaan. Het centrale knelpunt: plattelandsjongeren ontwikkelen sneller negatieve gedachten over buitenlanders dan stadsjongeren. De gekozen oplossing; het multicultureel festival 'Toren PoB'. Toren POB betekent Platteland Ontmoet Buitenland onder de toren van 't Zandt. Na een succesvol festival in 2011, is inmiddels een stichting opgericht door de jongeren en is in 2013 een tweede editie van het festival georganiseerd.

Ook in de jeugdzorg is deze methode regelmatig succesvol ingezet om een specifiek probleem op te lossen. Bijvoorbeeld bij de multi-sectorale jeugdzorgorganisatie Intermetzo. Jongeren, groepswerkers en managers namen deel aan de verbetergroep en gingen gezamenlijk aan de slag op zoek naar een oplossing.

Tips & Trics

Zorg voor twee goed toegeruste begeleiders, zij hebben een belangrijke rol in het proces.



Participatievorm 7: Tea for two of pizzameeting

Trefwoorden: Raadplegen, collectief beleidsvorming, toetsing kwaliteit uitvoering, instellingsniveau en gemeenteniveau

Wat is het?

Bij een pizza meeting of tea for two staat een gezamenlijke activiteit (letterlijk pizza eten of thee drinken) centraal tijdens een bijeenkomst. Hierdoor ontstaat een ongedwongen en informele sfeer. Dit draagt bij aan ontmoeting en uitwisseling tussen beleidsmakers of professionals en deelnemers uit een bepaalde doelgroep.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers worden door de activiteit op hun gemak gesteld. Niet iedere deelnemer komt goed aan bod in formelere sessies, zoals debatten of discussies. Op deze manier kan op een informele manier kennisuitwisseling plaatsvinden. Het gezamenlijk eten van pizza of thee drinken vormt hierbij een leuke aanleiding. Daarnaast voelen deelnemers zich gewaardeerd door de extra aandacht en verzorging van de bijeenkomst, die bijdraagt aan een positieve ervaring.

Wat maakt de gemeente mee?

Deze informele ontmoeting is door de gemeente relatief eenvoudig te organiseren. In een sfeervolle setting worden door deelnemers, cliënten, beleidsmakers en professionals, onder het genot van een hapje en drankje ervaringen uit gewisseld. Indien gewenst kan afgesloten worden met een samenvatting van de indrukken en ervaringen of het inventariseren van tips uit de gesprekken. Deze bijeenkomst levert veel positieve energie en waardevolle informatie op voor de gemeente.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

Bepaalde doelgroepen, zoals jongeren of migranten, worden niet altijd bereikt of voelen zich niet aangesproken door de reguliere bijeenkomsten voor inspraak en medezeggenschap. Ook vinden sommige ambtenaren die beleid maken met betrekking tot een specifieke doelgroep het niet altijd makkelijk om met hen in contact te komen. Het inzetten van deze informele bijeenkomst levert de gemeente toegang, betrokkenheid en informatie op van een doelgroep die anders buiten beeld blijft.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Stichting Zon heeft deze methode toegepast in de dak- en thuislozen opvang voor jongeren. De leiding van een opvanginstelling wilde de mening van jongeren horen over een aantal zaken. Zij organiseerde een korte reeks 'pizza gesprekjes' waarin zij 3 à 4 jongeren per keer persoonlijk uitnodigden. Met deze gesprekjes kreeg de leiding vanuit deze jongeren uiteenlopende informatie en input voor beleid- en praktijkontwikkeling.

Tips & Tricks

Samen koken en eten bereiden is ook een leuke manier om laagdrempelige kennis met elkaar te maken.

Participatievorm 8: Shadowing

Trefwoorden: Raadplegen, individueel, beleidstoetsing, kwaliteit instelling, uitvoerend niveau, relatie cliënt-hulpverlener

Wat is het?

Een onderzoeker volgt een cliënt terwijl een zorgdienst of zorgproduct wordt afgenomen.

Wat maakt de deelnemer mee?

De deelnemer heeft een 'schaduw': iemand die meeloopt. Zo ontstaat een nauwkeurig beeld van het totale traject dat de cliënt aflegt in een bepaalde afdeling van een zorginstelling. De shadower krijgt inzicht in alle processtappen en ziet wat een cliënt ervaart gedurende het traject.

Wat maakt de organisatie mee?

De organisatie die kiest voor shadowing maakt de rol van de shadower en het doel en de opzet van het onderzoek vooraf helder aan de cliënt. Via dit instrument mag de organisatie rekenen op een helder beeld van reële praktijkervaringen. De organisatie krijgt zicht op de positie van de cliënt en op knelpunten waar cliënten tegen aanlopen.

Wat kan de organisatie met de resultaten?

De resultaten van werken met dit instrument, kun je op diverse manieren te gebruiken. Zo kunnen gemakkelijk stroomschema's en beschrijvingen van de werkpraktijk worden gemaakt. Ook kunnen de uitkomsten bijdragen aan de ontwikkeling van protocollen en formats. Een andere manier waarop de organisatie met de resultaten kan werken, is deze in te brengen in teambesprekingen en zo per afdeling te kijken naar wat kan verbeteren.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Zorgbelang Brabant organiseerde shadowing met behulp van hun jongerenpanel. Een leeftijdgenoot volgt een jongere met autisme in zijn participatietraject binnen het jongerenpanel. Hoe komt de jongere binnen, welke scholing krijgt hij, hoe ervaart hij die scholing? Hoe is hij of zij uiteindelijk in staat om zijn ervaringsverhaal tijdens gastlessen te vertellen aan bijvoorbeeld toekomstige professionals in de zorg? Het succes van deze methode is tweeledig; enerzijds ervaart de jongere de hulp van een leeftijdgenoot, voelt zich gesteund in zijn kennismakingsperiode en ontwikkelt hij zich tot een ervaringsdeskundige die zijn verhaal aansprekend weet te vertellen. Anderzijds worden studenten die in opleiding zijn voor maatschappelijk werker in staat gesteld om alvast kennis te maken met hun toekomstige doelgroep. Een goede match tussen jongeren verhoogt de slagingskans. De jongeren die zich aansluiten bij het panel kunnen door dit instrument passende ondersteuning krijgen waardoor de samenwerking versterkt wordt.

Tips & Tricks

Shadowing leent zich beter voor *cure* dan voor *care*. Het is al gangbaar dat er iemand uit het eigen netwerk meegaat bij bezoeken aan poliklinieken in een ziekenhuis of naar specialisten. Ook deze persoon kan een shadower zijn. Een goede training moet voor objectieve waarnemingen instaan. Voor de meer subjectieve oordelen kan je praten met de cliënt zelf.



Participatievorm 9: Focusgroep

Trefwoorden: Adviseren, collectief, beleidstoetsing, terugkoppeling, beleidsvorming

Wat is het?

Een gesprek over verbeteringen van bestaande zorg, over nieuw op te zetten aanbod of diensten. Het gesprek wordt gevoerd door een onafhankelijke gespreksleider en een panel bestaande uit patiënten of gebruikers van zorg.

Wat maakt de deelnemer mee?

De deelnemer wisselt met de andere leden van de focusgroep (zes tot twaalf personen) van gedachten over een of meer vooraf aangedragen onderwerpen.

Wat maakt de gemeente mee?

Binnen de gemeente vindt een gestructureerde – maar niet gestuurde – discussie plaats met de leden van de focusgroep, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider. Hij nodigt de leden van de focusgroep uit juist die ervaringen en ideeën uit te wisselen en aan te dragen, die het begin kunnen vormen van verbeteringen.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

De standpunten en opvattingen van de leden van de focusgroep vormen voor de gemeente concrete handvatten voor een bepaalde aanpak of inhoudelijke thematiek. De gemeente kan ze gebruiken voor het in gang zetten of invoeren van veranderingen.

Wat is er ooit al mee bereikt?

In de missie van het Meander Medisch Centrum in Amersfoort gaat het over klantwaarden als klantvriendelijk, deskundig, betrouwbaar en steeds vernieuwend. Een focusgroep besprak deze klantwaarden één voor één. De leden gaven aan wat zij vonden van de klantwaarden, wat zij verwachtten van een ziekenhuis met zulke klantwaarden en hoe het ziekenhuis deze het beste in de praktijk zou kunnen brengen. Met de uitkomsten maakte het Meander Medisch Centrum afspraken over betere kwaliteit van zorg, waarin de klantwaarden centraal staan.

Tips & Trics

Gebruik een videorecorder, camera of telefoon om het gesprek op te nemen. Dan kan de gespreksleider zich volledig richten op het voeren van het groepsgesprek en zijn bij het uitwerken van de uitkomsten de ruwe data – zo nodig – nog beschikbaar.



Participatievorm 10: Spiegelgesprek

Trefwoorden: Raadplegen, collectief, beleidstoetsing, terugkoppeling, relatie cliënt-hulpverlener, uitvoerend niveau, instellingsniveau

Wat is het?

Luistersessie waarin beleidsambtenaren en/of zorgverleners horen wat een groep gebruikers van zorg, te vertellen heeft. De sessie wordt geleid door een onafhankelijke gespreksleider.

Wat maakt de deelnemer mee?

Deelnemers worden naar hun mening gevraagd aan de hand van een vooraf deels gestructureerde vragenlijst. Ze worden door de gespreksleider uitgenodigd hun ervaringen te delen en voorstellen te doen voor verbeteringen. Aansluitend kunnen de beleidsmedewerkers en/of zorgverleners vragen stellen aan de deelnemers.

Wat maakt de gemeente mee?

De gemeente krijgt door het spiegelgesprek heel directe informatie en feedback over de verleende en ervaren zorg. Zo leert de gemeente van de ervaringen van de zorggebruikers.

Wat kan de gemeente met de resultaten?

Luisteren naar ervaringen van cliënten kan input leveren om de kwaliteit van zorg te verbeteren, soms zonder grote verandertrajecten te hoeven starten. Cliënten benoemen de minder sterke punten en ook de verbeterpunten. De gemeente wordt zich bewust van de manier waarop cliënten de geboden zorg ervaren.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Barneveld organiseerde in 2013 een zogenoemd spiegelgesprek met ouders en verzorgers. Onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider spraken ouders en verzorgers over hun visie op opvoeden en opgroeien van kinderen en de (toekomstige) rol van het CJG Barneveld. In dit gesprek werden aan ouders en verzorgers vragen gesteld als: Wat is de rol van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Barneveld bij de opvoeding van kinderen in deze gemeente? Wat kan het CJG doen om ouders te ondersteunen en hun kracht in te zetten? Als toehoorders bij dit gesprek waren raadsleden, leden van de WMO-raad en beleidsmedewerkers van de gemeente aanwezig om te luisteren. Zij kregen zo uit de eerste hand informatie over de meningen, wensen en verwachtingen van de ouders en verzorgers over hoe zij de rol voor het CJG zagen.

Tips & Trics

Beleidsmedewerkers zijn in een spiegelgesprek uitsluitend toehoorders. Maak dit vooraf heel duidelijk aan alle deelnemers. Maak na het spiegelgesprek een informeel moment (met bijvoorbeeld een drankje) om na te kunnen praten. Zo kunnen cliënten en beleidsmedewerkers met elkaar in gesprek gaan.



Participatievorm 11: Platform

Trefwoorden: Adviseren, collectief, beleidsvorming, gemeenteniveau, instellingsniveau

Wat is het?

Een lokaal of regionaal cliëntenplatform is een structureel overleg tussen (groepen) mensen die met jeugdhulp te maken hebben. Zoals jeugdigen, ouders en/of tussen vertegenwoordigers vanuit cliëntenraden en familieraden of medezeggenschapsraden. Doel van het platform is tweeledig: enerzijds empowerment van de doelgroep en anderzijds het organiseren van de lokale of regionale belangenbehartiging voor en door de leden van de doelgroep.

Wat maakt de deelnemer mee?

De leden van het platform wisselen ervaringen en informatie uit en ondernemen gezamenlijk activiteiten om het beleid van gemeenten en aanbieders van jeugdhulp te beïnvloeden. Hiervoor wordt er structureel overlegd.

Wat maken de gemeente en organisatie mee?

Beleidsmedewerkers en bestuurders vanuit gemeente en organisatie gebruiken het platform om cliënten van jeugdhulp mee te laten denken en praten. Over preventie en zorg die geleverd wordt, over verbetering van bestaande hulpvormen en over de inrichting van het jeugdzorgstelsel. Gemeente en instelling krijgen inzicht in ervaringen van cliënten en in knelpunten en verbeterpunten met betrekking tot de jeugdhulp.

Wat kunnen de gemeente en organisatie met de resultaten?

Gemeente en organisatie betrekken cliënten actief bij het opsporen en verbeteren van knelpunten, en bij de vormgeving van nieuwe jeugdhulp. Zij worden geïnformeerd over standpunten, wensen en verwachtingen van cliënten. Door cliënten te betrekken creëren gemeente en organisatie draagvlak voor beleid dat uitgevoerd moet worden en vergroten zij hiermee de kans op succes.

Wat is er ooit al mee bereikt?

De gemeenten in midden Limburg hebben een ouderpanel opgezet om ouders actief te betrekken bij de transitie. Zowel in de voorbereidingsfase maar ook na 2015. Hiervoor zijn ouders uitgenodigd die zelf, of door hun kinderen, ervaring hebben met hulpverlening. De ouders zijn benaderd via cliëntenraden en het panel is aangevuld met pleegouders. De coördinatie is in handen van Service JZ en de Stichting Jeugd Zorgvragers Limburg. Bij de panelgesprekken waren ambtenaren aanwezig om de voor hen relevante informatie op te halen. Een van de concrete resultaten is het adopteren van raadsleden door de leden van de werkgroep. Zodat men elkaar gevraagd en ongevraagd kan informeren en adviseren. Betrokken ambtenaren die bereid en in staat zijn te luisteren naar platformleden blijken hiervoor een belangrijke voorwaarde.

Tips & Tricks

Het verdient aanbeveling om het platform zowel inhoudelijk als secretariael door een professional van een externe organisatie zoals Zorgbelang (zorgbelang) te laten ondersteunen. Deze ondersteuner heeft een breed netwerk, is inhoudelijk up-to-date geïnformeerd en kan het platform 'voeden'. Secretariale ondersteuning biedt daarnaast bewaking van de continuïteit.



Participatievorm 12: Kidstour 3D

Trefwoorden: Raadplegen, collectief, beleidsvorming of toetsing, instellingsniveau

Wat is het?

Door doe-dagen te organiseren, worden de ervaringen van kinderen in de leeftijd van 6 t/m 12 jaar verzameld. 3D staat voor denken, doen en delen.

Wat maakt de deelnemer mee?

De kidstour heeft diverse werkvormen die aansluiten bij de leeftijd van het kind. Eén van de werkvormen betreft 'de trein'. Kinderen worden gevraagd om een locomotief met wagons te koppelen. De locomotief is het kind zelf, elk van de wagons heeft een naam van personen in het sociale netwerk van het kind. Het kind plaatst de wagons in juiste volgorde en geeft daarmee aan wie het dichtst bij hem- of haarzelf staat. Een andere werkvorm betreft de 'kwekbox'; achter een kamerscherm worden kinderen drie vragen gesteld. Daarna kunnen ze een tekening maken van wat er besproken is op de kwekbox.

Wat maken de gemeente en organisatie mee?

De gemeente krijgt directe informatie over de belevingen van kinderen van 6 t/m 12 jaar in een instelling waar deze kinderen verblijven. Deze informatie kan mede bepalend zijn voor het inkoopbeleid.

Wat kunnen de gemeente en organisatie met de resultaten?

De speelse werkvormen in een veilige omgeving geven kinderen niet alleen een leuke alternatieve 'speeldag', maar leveren ook de nodige informatie op hoe zij de hulp binnen een instelling ervaren. Op basis van deze ervaringen kunnen knel- en verbeterpunten benoemd worden. Op basis hiervan kunnen beleidsmakers van gemeenten en aanbieders de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.

Wat is er ooit al mee bereikt?

Een jeugdzorginstelling uit Maashorst die uithuisgeplaatste (jonge) kinderen huisvest organiseerde een Kidstour 3D. De resultaten van de Kidstour 3D zijn teruggekoppeld aan de instelling. De suggesties die gedaan zijn door de kinderen kunnen meegenomen worden in de uitvoering. Zo vertelde kinderen in de kwekbox dat als zij straf hebben, zij liever even naar buiten worden gestuurd om af te koelen, dan naar hun kamer. Naar aanleiding hiervan heeft de instelling hun beleid op dit punt aangepast.

Tips & Tricks

Veiligheid voor het kind, beeldmateriaal verzamelen zonder dat kinderen herkenbaar zijn, medewerking van de instellingen, voldoende groepsleiders, nazorg moet aanwezig zijn. Kinderen kunnen ook via een poppenkastspel met een poppenkastpop in gesprek over een bepaald onderwerp.