

# Monitorverslag

Project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie

Anna van Deth  
Karin Sok

MOVISIE

Mei 2013

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Tien processtappen in het project .....	5
3. Weergave proces per pilotorganisatie .....	7
4. Resultaten – kritische succesfactoren .....	13
5. Producten .....	15
6. Implementatie en verspreiding .....	17
Bijlage Uitslag participatie scan 0 meting en 1 meting .....	19

# 1 Inleiding

Het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie is een van de projecten in het kader van het ZonMw programma Cliënteninitiatieven in de Maatschappelijke Opvang. Het project heeft als doel cliëntenparticipatie voor zwerfjongeren in voorzieningen te verbeteren. Dit betekent dat zwerfjongeren meer mogelijkheden krijgen om mee te denken en invloed uit te oefenen op het beleid en de hulpverlening die zij krijgen geboden. Op landelijk niveau hebben we onvoldoende zicht op hoe het er echt met cliëntenparticipatie van zwerfjongeren voor staat in voorzieningen. Een landelijk stimuleringspunt cliëntenparticipatie kan verschil maken.

## Het project in vogelvlucht

Het platform zwerfjongeren United Voices (UV) heeft de afgelopen twee jaar gefungeerd als zo'n landelijk aanspreek- en stimuleringspunt voor cliëntenparticipatie. Stichting Zwerfjongeren Nederland (SZN) was met behulp van VWS-subsidie betrokken bij de oprichting en ondersteuning van UV. SZN heeft de ondersteuning van UV gedeeltelijk uitbesteed aan Het Projectenburo.

SZN is de hoofdaanvrager van het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie. Zij voert samen met het Projectenburo en MOVISIE het project uit en zij vormen samen de projectgroep. UV is aan de slag gegaan met het stimuleringspunt cliëntenparticipatie en de drie partijen – SZN, het Projectenburo en MOVISIE – hebben daar ieder vanuit een eigen rol aan bijgedragen.

Het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie kent een looptijd van 1-9-2011 tot 1-3-2013. In die periode zijn ervaringsdeskundigen van UV vijf voorzieningen langs gegaan en hebben onderzocht hoe het met de cliëntenparticipatie van zwerfjongeren gesteld is. Hierin werken zij samen met de jongeren in de voorzieningen. Door de inzet van ervaringsdeskundigheid zorgen jongeren zelf voor interessante input en onderzoeken zij mogelijkheden voor cliëntenparticipatie. Zo worden jongeren mederegisseur van hun eigen collectieve belangenbehartiging. De oprichting van het stimuleringspunt cliëntenparticipatie vraagt om een goede organisatie en ondersteuning van UV. Er was behoefte aan expertise en vormen om cliëntenparticipatie te bevorderen, zeker voor de meer kwetsbare groepen. Die expertise is door het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE ingebracht.

De leden van de projectgroep hebben de volgende taken:

- SZN doet de projectcoördinatie, is verantwoordelijk voor de werving en regie van de pilot opvangorganisaties en vormgeving van de producten. SZN zal de producten verspreiden via zwerfnet.
- UV heeft met ondersteuning van SZN en het Projectenburo de ervaringsdeskundige inzet geleverd en de jongeren in de opvanginstellingen ondersteund. De cliëntenparticipatievormen die geschikt zijn voor jongeren, zoals de pizzameeting, hebben zij ontwikkeld.
- MOVISIE heeft de monitoring opgezet, middels participatiescans en gesprekken. Ook heeft MOVISIE de brochure 'jongerenparticipatie gewoon doen' en de training cliëntenparticipatie voor begeleiders ontwikkeld. De resultaten zal MOVISIE landelijk verspreiden via de website en het netwerk van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie.

## De pilots en de resultaten

Aan het project hebben vijf pilots deelgenomen, te weten Singelzicht in Utrecht, Zienn in Leeuwarden, Flexus Werkplein in Rotterdam, Neos in Eindhoven en Spaarnezicht in Haarlem. Er zijn enkele pilots afgevallen, maar er is ook in een aantal pilots enthousiast geëxperimenteerd met nieuwe methoden van cliëntenparticipatie. Er zijn toegankelijke en informatieve brochures ontwikkeld over cliëntenraden en andere, meer informele vormen van cliëntenparticipatie. Er is een training ontwikkeld, waarbij

begeleiders uit opvanginstellingen aan de slag zijn gegaan met plannen om cliëntenparticipatie van zwerfjongeren in hun instellingen een verdere impuls te geven. De bijeenkomsten om onderling uit te wisselen waren interessant, leerzaam en dynamisch.

### **Leeswijzer**

In dit monitoringsverslag vindt u een overzicht van de activiteiten (hoofdstuk 2), een weergave van het verloop van de pilots (hoofdstuk 3) en van de resultaten en faal- en succesfactoren die ons en de opvanginstellingen leren over wat wel en niet werkt bij cliëntenparticipatie van zwerfjongeren (hoofdstuk 4). De producten die het project heeft opgeleverd staan op een rij (hoofdstuk 5), evenals de manieren waarop er gewerkt is/wordt aan implementatie (hoofdstuk 6).

## 2 Tien processtappen in het project

Het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie kent een aantal processtappen om cliëntenparticipatie bij vijf opvangorganisaties voor zwerfjongeren te bevorderen. Deze stappen zijn door UV, SZN, Het Projectenburo en MOVISIE uitgevoerd, soms gezamenlijk als projectgroep, soms apart. Hieronder volgt een schematische beschrijving. De producten die zijn ontwikkeld in dit project staan in hoofdstuk 4 beschreven.

	<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Wie</b>	<b>Doel</b>
<i>Stap 1</i>	Managementgesprekken met pilotorganisaties	09-2011 t/m 01-2012	SZN	Selectie vijf pilotorganisaties en deelname aan project
<i>Stap 2</i>	Startbijeenkomst	19-01-2012	Projectgroep	Officiële aftrap project
<i>Stap 3</i>	Ontwikkeling participatiescans  Brochure 'Jongerenparticipatie gewoon doen'	11-2011 t/m 02-2012	MOVISIE	0 en 1 meting jongeren, hulpverleners en managers  Kennis over informele vormen van cliëntenparticipatie en cliëntenraden voor en door jongeren
<i>Stap 4</i>	Gesprekken met jongeren, begeleiders en management  Afnemen participatiescan 0 meting	02-2012 t/m 03-2012	SZN en UV	Enthousiasmeren van jongeren, begeleiders en management voor cliëntenparticipatie  In kaart brengen stand van zaken cliëntenparticipatie per pilotorganisatie bij start project
<i>Stap 5</i>	Op gang brengen cliëntenparticipatie per pilotorganisatie	03-2012 t/m 11-2012	SZN en UV	Bijeenkomsten beleggen met jongeren, begeleiders en management. Komen tot een plan van aanpak
<i>Stap 6</i>	Ontwikkelen en selecteren van aanbod op cliëntenparticipatie	05-2012 t/m 12-2012	MOVISIE en UV	Experimenteren met pizzameeting, dialoogtraining en 5-stappen methode
<i>Stap 7</i>	Tussenbijeenkomst	02-10-2012	Projectgroep	Uitwisseling tussen pilotorganisaties over proces cliëntenparticipatie
<i>Stap 8</i>	Training cliëntenparticipatie voor begeleiders	28-11-2012	MOVISIE	Vanuit opgedane ervaringen in de pilots met begeleiders werken aan plannen op maat om cliëntenparticipatie in de eigen organisatie een verdere impuls te geven
<i>Stap 9</i>	Monitorgesprekken	10-2012 t/m 11-2012	MOVISIE	Inventarisatie succes- en risicofactoren bij het op gang brengen en houden van cliëntenparticipatie
<i>Stap 10</i>	Afnemen participatiescan 1 meting	12-2012	SZN	In kaart brengen stand van zaken cliëntenparticipatie bij afsluiting project

Stap 4, 5 en 6 betreffen activiteiten die per pilotorganisatie hebben plaatsgevonden om cliëntenparticipatie in gang te zetten, te stimuleren en te borgen. In het volgende hoofdstuk geven we per pilotorganisatie een overzicht van de activiteiten die zijn ondernomen om cliëntenparticipatie van zwerfjongeren een stimulans te geven.

### 3 Weergave proces per pilotorganisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we per pilotorganisatie welke activiteiten zijn ondernomen om cliëntenparticipatie van zwerfjongeren te stimuleren en te borgen en wat het project in die organisaties heeft opgeleverd. De uitkomsten zijn gebaseerd op de uitslag van de participatiescans, de start- en tussenbijeenkomst, de ervaringen uit de bijeenkomsten met jongeren, begeleiders en managers en de monitorgesprekken.

De participatiescans bestaan uit de volgende vragen, waar een cijfer van 0 tot en met 10 voor gegeven kan worden:

1. Mag je meepraten in de organisatie?
2. Wat vind je van de manier waarop je kan meepraten in de organisatie?
3. Word je betrokken bij beslissingen en veranderingen in de organisatie?
4. Hoe belangrijk vind je het om invloed te hebben op de organisatie?
5. In hoeverre neem je eigen initiatief om mee te praten?
6. Welk cijfer zou je je eigen bijdrage geven?

#### Singelzicht

*Singelzicht is een pension in Utrecht en biedt onderdak en individuele begeleiding aan dak- en thuisloze jongens en meisjes van 17 tot 23 jaar. Singelzicht is een 24-uursopvang waar de jongeren langere tijd wonen.*

#### *Resultaten nulmeting (scans en startgesprek)*

- De manager heeft aangegeven dat hij het belangrijk vindt dat jongeren invloed uit kunnen oefenen, en dat er voldoende ruimte voor is. De begeleiders van Singelzicht vinden dat ook, maar scoren gemiddeld een punt lager. Volgens begeleiders kunnen jongeren meepraten, maar de stap naar actief uitvoeren blijft achter.
- De wens van het management is om op een meer vernieuwende manier met cliëntenparticipatie bezig zijn. De singelmeetings (bewonersvergaderingen) zijn 'gewoon', hoe krijg je vooral bij nieuwe medewerkers draagvlak om met participatie aan de slag te gaan? Want de meer ervaren medewerkers doen het meeste werk. Ideaal zou een soort kerngroep van jongeren zijn die positieve ervaringen aan elkaar doorgeeft, in kleiner en actiever verband.
- Meest genoemde onderwerpen voor cliëntenparticipatie zijn regels en het huis(houden).
- Het perspectief van jongeren op Singelzicht hebben we niet kunnen vaststellen, omdat de participatiescans zijn vermist.

#### *Activiteiten cliëntenparticipatie*

Er vinden maandelijkse bijeenkomsten plaats met jongeren: de Singelmeetings. Daar worden algemene zaken besproken. De singelmeeting vinden zo'n 5 à 6 keer per jaar plaats. Ze worden goed bezocht, omdat iedereen verplicht meedoet. Die verplichting werkt volgens jongeren ('want wij jongeren laten het er soms bij zitten'). De begeleiders of manager zitten voor. Agendapunten komen vanuit begeleiders en jongeren. Er hebben geen activiteiten vanuit het project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie plaatsgevonden bij Singelzicht, omdat Singelzicht kampte met personeelstekort en personeelwisselingen. Begeleiders van Singelzicht konden vanwege dezelfde reden daarom ook niet de training cliëntenparticipatie volgen.

#### *United Voices*

UV heeft uitleg gegeven aan jongeren en begeleiders van Singelzicht. UV is twee keer aanwezig geweest bij een vrijdagmiddagborrel voor jongeren en begeleiders. Daarbij was ook een

ervaringsdeskundige jongere van UV aanwezig. Twee bewoners van Singelzicht waren enthousiast voor een kerngroep, maar er is geen vervolg aan gegeven. Dat komt omdat er meerdere contactpersonen vanuit de begeleiding zijn geweest, met gevolg dat het over teveel schijven ging en de afspraken niet beklifden.

#### *Faal- en succesfactoren*

- Cliëntenparticipatie heeft veel potentie, omdat Singelzicht van oudsher in participatie investeert. Maar door structurele personele krapte gaat de aandacht naar basiszaken voor jongeren en het primaire proces. Cliëntenparticipatie komt dan op een later plan.
- Door de personeelwisselingen heeft Singelzicht niet geëxperimenteerd met vormen van cliëntenparticipatie.

#### *Nameting*

Singelzicht heeft de afgelopen maanden het hoofd boven water moeten houden en cliëntenparticipatie daardoor niet op een hoger plan kunnen tillen. Doordat Singelzicht structureel vier mensen te weinig kon inplannen, kwamen zij in de knel met het organiseren van de hulpverlening.

In deze tijden gaat alle aandacht naar de basiszaken voor jongeren en stelt Singelzicht het rondkrijgen van het primair proces voorop. Aan allerlei extraatjes, zoals cliëntenparticipatie dan toch wordt ervaren, kwamen zij niet toe. Singelzicht is wel tevreden met deelname aan het stimuleringsproject, omdat zij zien dat cliëntenparticipatie het primair proces ondersteunt. Dat vinden zij bij een professionele organisatie horen. Een voorwaarde daarvoor zijn begeleiders die dat ook kunnen dragen, en dat bleek organisatorisch niet haalbaar.

#### **Zienn**

*Onder Zienn valt het Huis voor Jongeren in Leeuwarden. Het Huis voor Jongeren is een opvang- en trainingsvoorziening voor dak- en thuisloze jongeren die actief willen werken aan hun toekomst en terugkeer naar de maatschappij.*

#### *Resultaten nulmeting (scans en startgesprek)*

- De manager en begeleiders geven aan cliëntenparticipatie belangrijk te vinden, jongeren scoren daar iets minder hoog op.
- De betrokkenheid bij beslissingen kan beter, vinden alle drie de partijen. Wel is er binnen Zienn voldoende ruimte voor jongeren om initiatief te nemen.
- De bewonersvergadering wordt niet goed bezocht en cliëntenparticipatie wordt onvoldoende door het team gedragen. Er is wel een aandachtfunctionaris cliëntenparticipatie werkzaam binnen het team.

UV is drie keer bij Zienn op bezoek geweest en heeft goed contact kunnen leggen met de jongeren. De manager heeft uitgesproken in cliëntenparticipatie te willen investeren.

#### *Activiteiten*

Bij Zienn is geëxperimenteerd met vormen van cliëntenparticipatie, zoals een pizzameeting en dialoogtraining. Vervolgens is de 5-stappen methode toegepast, die in 2006 is ontwikkeld voor de maatschappelijke opvang (Cliëntenparticipatie, hoe doe je dat? MOVISIE, 2006). De 5-stappen methode is een concrete en gestructureerde werkwijze om met cliënten, begeleiders en manager (=kwaliteitsdriehoek) thema's te bespreken en hierover afspraken te maken. Vijf begeleiders hebben vervolgens de training cliëntenparticipatie van MOVISIE gevolgd om verder te werken aan concrete plannen om cliëntenparticipatie binnen Zienn te bevorderen.



Activiteit	Wie	Uitkomsten
Pizzameeting	UV, jongeren Zienn	Onderwerpen geïnventariseerd.
Dialogoortraining	SZN, jongeren Zienn	Eigen argumenten doorgenomen en geoefend met mening verwoorden in de werksessie.
Werksessie	MOVISIE, SZN, manager, teamafvaardiging en jongeren Zienn	Onderwerp onderhoud gekozen. Wensen en ideeën m.b.t. onderhoud naar boven gehaald. Doelen, acties en afspraken geformuleerd.
Tussenbijeenkomst	Manager, twee begeleiders en een jongere Zienn	Terugkijken op afspraken. Nagaan of doel wordt gehaald en welke acties daar nog voor nodig zijn en door wie.
Evaluatiegesprek	Manager, MOVISIE, SZN, twee jongeren en een begeleider Zienn	Openstaande acties teruggekoppeld; onderhoud als onderwerp afgesloten en besloten met dagbesteding door te gaan. Vijf stappen zijn geëvalueerd.

### *United Voices*

Een jongere van Zienn heeft zich aangesloten bij UV en doet van daaruit mee aan landelijke activiteiten, ook bij andere instellingen. UV ziet dat deze jongere door zijn ervaringen met cliëntenparticipatie enorm groeit. Hij is rustiger geworden, heeft handvatten om gesprekken te voeren en kan goed zijn mening verwoorden.

### *Faal- en succesfactoren*

Hoe komt het dat het binnen Zienn gelukt is om een cyclus van cliëntenparticipatie op gang te brengen waar drie partijen ieder een rol in vervullen?

- In de eerste plaats is de rol van de manager cruciaal. Deze manager van Zienn heeft laten zien in cliëntenparticipatie te geloven, daarin te willen investeren en daar zelf een onderdeel van te blijven.
- De structuur van de vijf stappen maakt het mogelijk om een opvolging in een kort tijdsbestek te organiseren. Gedurende deze stappen werd een kerngroep gevormd van manager, begeleider en drie jongeren. Alle leden van de kerngroep voerden acties uit en voelden zich verantwoordelijk om de wensen te laten slagen. Zo ontstaat de teamspirit.
- Op basis van deze ervaringen werd duidelijk cliëntenparticipatie niet van een aandachtsfunctionaris mag afhangen. Om cliëntenparticipatie structureel een plek te geven in de organisatie is het noodzakelijk dat meer teamleden zich committeren aan het project.

### *Nameting*

Begeleiders scoren laag op de betrokkenheid van jongeren bij beslissingen, in tegenstelling tot de manager. Ook schatten de begeleiders hun eigen bijdrage niet heel hoog in, terwijl de bijdrage van de manager uitermate hoog is. Dit bevestigt de investering van de manager in cliëntenparticipatie, terwijl dit bij de begeleiders nog verder moet groeien. Dit pleit voor een bredere verdeling en inzet van begeleiders om jongeren bij de hulpverlening, beleidsontwikkeling en gang van zaken in de opvanginstelling te betrekken.

### **Flexus Jeugdplein**

*Van Flexus Jeugdplein in Rotterdam deed de Foyer (Kamers met Kansen) mee aan dit project en de implementatie vond plaats bij behandel- en trainingscentrum de Bergeend, leeftijd 17-18 jaar.*

### *Resultaten nulmeting (scans en startgesprek)*

- Het management en de begeleiders van Kamers met kansen vinden betrokkenheid van jongeren zeer belangrijk en geven hier voldoende ruimte voor.
- Jongeren van Kamers met Kansen vinden dat zij niet voldoende worden betrokken en dat zij zelf ook weinig initiatief nemen.

Gezien deze verschillen liggen er voldoende aanknopingspunten om aan cliëntenparticipatie te beginnen.

### *Activiteiten cliëntenparticipatie*

Kamers met Kansen is halverwege dit project gesloten. In de periode ervoor zijn drie jongeren naar een eigen georganiseerde bijeenkomst van Kamers met Kansen gekomen om over de leegstand en het voorkomen van dakloosheid te praten. Een jongere heeft een poster ontworpen en een flyer gemaakt om andere jongeren te werven. Er zijn jongeren aangedragen om zelf het flyeren uit te zetten maar daar is geen reactie op gekomen. Na sluiting heeft BTC de Bergeend zich aangemeld om de werkwijze van cliëntenparticipatie bij hun locatie te implementeren en te starten waar Kamers met Kansen is geëindigd. Er is een startgesprek gevoerd met de manager van BTC de Bergeend en een begeleider, waarin zij aangeven gebruik te willen maken van de ervaringen uit dit project. Vijf begeleiders hebben de training cliëntenparticipatie gevolgd. SZN heeft een pizzameeting en een werksessie gepland en begeleid en BTC de Bergeend heeft zelf een terugkombijeenkomst georganiseerd.

### *United Voices*

UV heeft contact gelegd met een begeleider van Kamers met Kansen en een stagiaire. Het is niet gelukt om met de manager contact te leggen. Er is een bijeenkomst geweest waar alle jongeren aanwezig waren en UV heeft met hen gepraat. De stagiaire heeft de opdracht gekregen om cliëntenparticipatie op te zetten. UV heeft de stagiaire tips gegeven over hoe jongeren mee te krijgen. De stagiaire is na enige tijd overgeplaatst en het plan van de stagiaire heeft geen vervolg gekregen. UV en de begeleider kregen vervolgens een verschil van inzicht over de organisatorische voorwaarden van cliëntenparticipatie. De begeleider wilde geen vergoeding voor jongeren reserveren en vond het combineren van eten met een bijeenkomst niet noodzakelijk. Deze visie correspondeerde niet met het advies van UV. Het advies luidde dat de kans om een moeilijke doelgroep te motiveren wordt vergroot door het aantrekkelijk te maken en er iets tegenover te stellen. Daarnaast vond de begeleider dat UV hem te weinig op de hoogte stelde van de voortgang van de afspraken met jongeren.

### *Faal- en succesfactoren*

- De samenwerking tussen de begeleider van Kamers met Kansen en UV was niet optimaal: het gevolg daarvan was dat er bij Kamers met Kansen geen activiteiten meer hebben plaatsgevonden.
- Uit de training cliëntenparticipatie hebben begeleiders van BTC de Bergeend een eigen cliëntenparticipatieproject bedacht: een facebookpagina. Hier hebben de jongeren positief op gereageerd. De afspraak is dat dit idee na de bezoekenregel wordt uitgewerkt. Ook is een ideeënbus ingericht en op de groep geplaatst.

### *Nameting (uitkomsten project)*

Uit de pizzameeting bij de Bergeend zijn drie verbeterpunten gekozen: B-deurregel, brandveiligheid en bezoekenregels. BTC de Bergeend heeft twee onderwerpen uitgekozen (B-deurregel en brandveiligheid) en twee actieplannen opgesteld. Uit de terugkombijeenkomst blijkt dat de jongeren de werkvormen prettig vinden omdat ze worden gehoord en ze mogen uitpraten. De sfeer is goed. Ze zijn verrast door het feit dat het management en begeleiders al met een pasjessysteem bezig waren. Er wordt een volgende sessie ingepland, waar het onderwerp bezoekenregel wordt aangepakt. De acties die nog openstaan van de vorige twee onderwerpen worden daar teruggekoppeld.

## Neos

*Stichting Neos is een organisatie voor maatschappelijk opvang en vrouwenopvang in Eindhoven. Bij Neos loopt het project Changes, gericht op goede doorstroom van trajecten van zwerfjongeren. Cliëntenparticipatie is daar een belangrijk onderdeel van. Drie organisaties doen daaraan mee: Leger des Heils (vast en verder), ambulante setting (GGZ) en Odulpha (opvang). Het project wordt aangestuurd vanuit Neos en de projectleider/ondersteuner cliëntenparticipatie is contactpersoon voor dit project.*

### *Resultaten nulmeting (scans en startgesprek)*

- Op de betrokkenheid van jongeren bij beslissingen en belangrijkheid cliëntenparticipatie wordt door de projectleider en begeleiders van Neos hoog gescoord.
- De begeleiders vinden dat zij veel ruimte geven aan initiatief van jongeren. De waarde van cliëntenparticipatie staat bij Neos absoluut niet ter discussie en zij zijn zeer bereid hierin te investeren, meer dan dat jongeren aangeven in de participatie scans.

### *Activiteiten cliëntenparticipatie*

Neos organiseert cliëntenparticipatie als paraplu boven de drie hierboven genoemde locaties. Zeven jongeren van Odulpha hebben de naam Changes bedacht. Binnen de drie locaties zelf worden bewonersvergaderingen georganiseerd. De wens vanuit Changes is meer binding tussen de locaties, met de jongeren onderling en meer participatieve activiteiten ontwikkelen. Dit project zou hier een impuls aan kunnen geven. Neos is begonnen met het organiseren van bijeenkomsten voor jongeren uit de drie locaties. SZN en UV zijn daarbij uitgenodigd. Er zijn in samenwerking met een jongere flyers gemaakt om jongeren te werven. De bijeenkomsten waren niet verplicht, daardoor was de opkomst wat laag. Twee maanden later is nog een bijeenkomst georganiseerd om te horen wat jongeren bezig houdt. Toen kwamen er vier jongeren. Vervolgens is besloten om de derde bijeenkomst minder punten te behandelen en een minder lange sessie te doen. Deze derde keer vond plaats zonder agenda, met barbecue en een theaterstuk van cliënten van Neos. Hier waren 18 van de 50 jongeren aanwezig. Aan het eind van het project is een pizzameeting georganiseerd, voorafgaand aan de bewonersvergadering.

### *United Voices*

Bij de eerste bijeenkomst was UV met drie ervaringsdeskundigen aanwezig om te vertellen over inspraak en medezeggenschap. Er waren twee jongeren enthousiast, maar die haakten af vanwege tijdgebrek. Uit de pizzameeting waren twee jongeren geïnteresseerd in een kerngroep.

### *Faal- en succesfactoren*

- De derde bijeenkomst is goed bezocht omdat de barbecue en het theater gericht waren op plezier maken. Een ongedwongen sfeer blijkt goed te werken.
- Tijdens de pizzameeting is jongeren het aanbod gedaan om mee te doen in een kerngroep. Daar liggen aanknopingspunten om met een klein groepje (drie jongeren en projectleider) aan de slag te gaan.
- De aanvliegroute om overstijgend jongeren bijeen te brengen is wellicht iets te hoog gegrepen. Het lijkt effectiever om jongeren te enthousiasmeren in de voorziening zelf (d.m.v. pizzameeting, 5-stappen werksessie), om dan op te bouwen naar meer overstijgend uitwisselen. Ook kan een meer zijwaartse beweging gemaakt worden tussen de locaties.
- Aangezien de pizzameeting niet werd opgevolgd door een werksessie, is het van belang om de follow-up te koppelen aan de bewonersvergaderingen op locatieniveau. Zo zien jongeren dat er een vervolg komt op afspraken.

### *Nameting (uitkomsten project)*

Omdat Changes een overkoepelend initiatief is, is medewerking van de teamleiders en begeleiders van de drie locaties een voorwaarde om participatie van jongeren te organiseren. De projectleider heeft afgesproken dat zij in de teamvergaderingen en bewonersvergaderingen het project bespreken om jongeren te bewegen naar de bijeenkomsten te komen. Dat gebeurde onvoldoende. Uit het monitorgesprek blijkt dat er niet voldoende is ingezet op draagvlak creëren bij teamleiders en begeleiders, zodat taken en verantwoordelijkheden niet gedeeld zijn. Daardoor kwam cliëntenparticipatie vooral op het bordje van de projectleider terecht. Als deze analyse eerder in het project naar boven was gekomen, had dit project hierin verschil kunnen maken door directie en begeleiders bij elkaar te brengen, voor het plannen van bijeenkomsten. De projectleider scoort nog steeds hoog op betrokkenheid en eigen bijdrage. De begeleiders scoren zichzelf iets minder hoog dan de 0 meting.

### **Spaarnезicht**

*Spaarnезicht is een pension in Haarlem en biedt tijdelijk onderdak aan jongeren tussen de 16 en 23 jaar die dak- of thuisloos zijn én te maken hebben met meervoudige problematiek.*

In Spaarnезicht zijn de participatiescans afgenomen en heeft UV met de jongeren gegeten. De jongeren waren heel enthousiast, maar het contact met het management kwam niet goed tot stand, omdat afspraken werden uitgesteld. Uit de participatiescan is op te maken dat jongeren hun betrokkenheid bij beslissingen heel laag scoren: een 2,9. En dat management en begeleiders ook aangeven dat het beter kan. Helaas heeft het niet tot een plan geleid: Spaarnезicht heeft zich in maart 2012 teruggetrokken als pilot vanwege tijdgebrek.

## 4 Resultaten – kritische succesfactoren

Het vorige hoofdstuk laat de veranderingen per pilot in anderhalf jaar zien. Hieronder analyseren we welke factoren daaraan hebben bijgedragen, en welke daarin hebben belemmerd. Elke conclusie eindigt met een aanbeveling op basis van de leerervaringen uit dit project.

### **Samenwerking met begeleiders en jongeren**

Het project is bottom-up ingestoken. De waarde van UV is dat het in elke pilotorganisatie is gelukt om middels oriënterende gesprekken jongeren te motiveren voor cliëntenparticipatie. Dat heeft UV gedaan door jongeren te informeren en te enthousiasmeren. Dit gebeurt o.a. doordat UV andere jongeren uit Nederland meeneemt en voorstelt. Deze jongeren zijn een voorbeeld voor de jongeren in de pilotorganisatie. UV legt een mogelijke aanpak voor: de pizzameeting.

De belemmerende factor van bottom-up werken is dat als de positie van jongeren wordt versterkt en begeleiders vooral geïnformeerd worden over cliëntenparticipatie, er een kloof kan ontstaan tussen jongeren en begeleiders. UV heeft bijvoorbeeld gehoord van jongeren: 'Jullie begrijpen ons beter'. Het effect is dat begeleiders zich niet altijd prettig voelen als jongeren mondiger worden, terwijl hun medewerking aan initiatieven van jongeren juist een voorwaarde is voor het slagen van cliëntenparticipatie. UV heeft begeleiders uitgenodigd bij jongerenbijeenkomsten, maar dat voelde voor begeleiders of zij aan de kant van de jongeren werden getrokken. Daaruit valt af te leiden dat tegelijkertijd in begeleiders geïnvesteerd moet worden, en dat dat door een ander persoon of partij moet gebeuren dan degene die aanspreekpunt is voor jongeren. UV en begeleiders moeten samenwerken om de jongeren gemotiveerd te houden voor de activiteiten.

#### *Aanbeveling*

Breng alle perspectieven bij de start van cliëntenparticipatie op instellingsniveau bij elkaar: management, begeleiders en jongeren. Vervolgens werkt het effectiever als de toerusting van jongeren en begeleiders gelijktijdig wordt ingestoken. Als jongeren een dialoogtraining krijgen, is het zaak om parallel hieraan een bijeenkomst met begeleiders te organiseren. Zo krijgen beide partijen tegelijkertijd de kans om zich in het onderwerp te verdiepen, en voorkomen we dat begeleiders gedurende het traject een stagnerende factor worden. Bij de begeleiders ligt namelijk de kans om cliëntenparticipatie te bestendigen in de organisatie.

### **Cliëntenparticipatie bevorderen**

Bij Zienn is geëxperimenteerd met allerlei participatievormen, zoals een pizzameeting, een dialoogtraining en de 5-stappen methode. Dat heeft geleid tot een verbetering van cliëntenparticipatie. Zienn heeft nu een kerngroep van jongeren, begeleiders en manager en zij vormen met elkaar een echt team. De succesfactor is dat cliëntenparticipatie projectmatig is ingestoken en dat alle perspectieven bij elkaar gebracht zijn. Er zit een kop en een staart aan en de afspraken worden over alle partijen verdeeld. Begeleiders, management en jongeren vinden de 5-stappen methode een prettige en bruikbare vorm om met cliëntenparticipatie te werken. Jongeren voelen dat zij een voorbeeldfunctie hebben. Als een afspraak niet leidt tot resultaat hoeft dat niet erg te zijn, omdat jongeren nu inzicht hebben op waarom het niet lukt. Bij de andere pilotorganisaties is geëxperimenteerd met verschillende elementen uit die vijf stappen. Bij Neos zijn de eerste stappen tot een kerngroep gezet en BTC de Bergeend kon op basis van de ervaringen die zijn opgedaan bij Zienn de vijf stappen uitvoeren.

#### *Aanbeveling*

'Keep it simple.' Er zijn hooggespannen verwachting van cliëntenparticipatie en daardoor wordt cliëntenparticipatie iets groots en eng. De projectgroep heeft geprobeerd dit beeld bij te stellen door

de vijf stappen te introduceren. Hierdoor wordt het proces overzichtelijk en is het tijdsbestek niet langer dan drie maanden. De jongeren, begeleiders en manager bedenken met elkaar een plan en voeren allemaal acties uit.

### **Rollen manager en begeleider**

Een succesfactor voor cliëntenparticipatie is de rol van de manager. Zowel bij Zienn als Neos, en later ook bij BTC de Bergeend, lieten de managers/projectleider een open houding zien en hebben zij zich voor de volle 100% ingezet. Bij de organisaties waar de manager uit beeld was, er geen prioriteit aan gaf of zich sceptisch opstelde, stagneren de voorstellen voor cliëntenparticipatie. Het werkt als een manager de tijdsinvestering inziet, zelf enthousiast is, begeleiders vrijstelt om trainingen te volgen en het als onderwerp agendeert op teamvergaderingen. We hebben tevens vastgesteld dat met name bij uitvoerende werkers zowel een tekort aan kennis over als een grote terughoudendheid bestaat tegenover participatie en zeggenschap van hun cliënten. Zelfs als leidinggevend en management er positief tegenover staan, is een forse investering in de uitvoerende werkers van groot belang om tot succes te komen. De meeste begeleiders vragen zich af hoe ze jongeren gemotiveerd kunnen krijgen en houden. Vaak zijn er negatieve ervaringen met bewonersvergaderingen of merken begeleiders dat er een klaagcultuur heerst en zijn ze bang dat aan te wakkeren door te vragen wat jongeren willen. Het gebeurde regelmatig dat begeleiders hun ene collega verantwoordelijk houden voor het initiëren van cliëntenparticipatie, en het niet als collectieve taak gezien werd. De training cliëntenparticipatie was nodig om draagvlak te creëren.

#### *Aanbeveling*

Wensen van jongeren worden vaak afgezet tegen huisregels, terwijl huisregels als vorm van controle weerstand oproept bij jongeren. Als wensen en ideeën en mogelijke oplossingen over een bepaald onderwerp gezamenlijk worden geïnventariseerd, ontstaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waar alle partijen elkaar op kunnen aanspreken. Dan voorkom je discussie tijdens cliëntenparticipatie bijeenkomsten tussen begeleiders en jongeren over wat wel of niet kan. De manager zal zelf aanwezig moeten zijn op bijeenkomsten en de voorwaarden voor cliëntenparticipatie moeten realiseren.

### **Kennis over cliëntenparticipatie**

SZN heeft contact gezocht met begeleiders en is op teamvergaderingen geweest om het proces van cliëntenparticipatie op te starten. Echter het proces bleef te vrijblijvend. De verwachting van de pilotorganisaties was, zo bleek uit de monitorgesprekken, dat SZN meer de regie had kunnen nemen. Het is volgens hen nodig samen de energie en de spirit voor elkaar te krijgen bij alle partijen om tot actie te komen. Een belemmerende factor daarin is dat er geen financiële bijdrage van de pilots in het project was opgenomen. Mede daardoor kwam het gezamenlijk eigenaarschap niet voldoende tot stand. Nadat het aanbod van cliëntenparticipatie (5-stappen methode, pizzameeting, dialoogtraining) daadwerkelijk werd ingepland, begon cliëntenparticipatie meer te leven. Ook de training cliëntenparticipatie voor begeleiders bleek een voorwaarde om organisaties in beweging te krijgen.

#### *Aanbeveling*

De projectgroep had explicieter kunnen communiceren dat er voor de pilotorganisatie geld beschikbaar is voor ondersteuning in de vorm van uren aan MOVISIE, UV, Het Projectenburo en SZN. Bij de start van het project was het wenselijk geweest per organisatie een analyse te maken met begeleiders en managers. Op basis daarvan kunnen dan afspraken worden gemaakt over het traject en tussentijdse evaluatiegesprekken op locatie. Op deze manier creëer je meer binding tussen ondersteunende en uitvoerende organisatie. Het aanbod van cliëntenparticipatie (pizzameeting, werksessie, dialoogtraining en training cliëntenparticipatie) kan in het vervolg eerder in het project ingezet worden. Door kennis over het aanbod te vergroten kom je sneller aan implementatie toe, hebben organisaties meer handvatten en voelen zich meer ondersteund.

## 5 Producten

### **Publicatie Jongerenparticipatie: gewoon doen!**

Deze publicatie is door MOVISIE ontwikkeld en bestaat uit twee delen: hoe en wat cliëntenraden en informele vormen van cliëntenparticipatie. De publicatie is aan de pilotorganisaties overhandigd aan het begin van het project. Tijdens de projectperiode is geëxperimenteerd met de beschreven werkvormen, zoals oefenen met je mening verwoorden, komen tot een plan van aanpak en bijeenkomsten beleggen met eten.

### **Dialogotraining**

De dialogotraining is erop gericht om jongeren voor te bereiden voor deelname aan een werksessie. Het liefst het uur vooraf aan de bijeenkomst. Jongeren oefenen met hun mening verwoorden en staan stil bij het verschil tussen dialoog en debat. De dialogotraining kan ook uitgebreider, door te leren een dialoog te voeren en argumenten voor het voetlicht te brengen.

### **Pizzameeting**

De pizzameeting is ontwikkeld door Het Projektenburo. De pizzameeting kan worden ingezet ter voorbereiding van de werksessie en is bedoeld voor jongeren, begeleiders en management. Een pizzameeting kan ook gezien worden als een bewonersvergadering in een informele setting (en hoeft dus niet per se met pizza te zijn). Het gaat erom onderwerpen boven tafel te krijgen die jongeren bezig houden, zonder het over de oplossingsrichting te hebben. Door de meeting te combineren met eten, komen er meer jongeren op af en wordt het bijeenkomen gezelliger en aantrekkelijker.

### **Werksessie: 5-stappen methode**

In een werksessie maken jongeren, begeleiders en management een plan over een onderwerp die uit de pizzameeting naar voren is gekomen. Als er geen pizzameeting heeft plaatsgevonden kunnen ter plekke onderwerpen geïnventariseerd worden. De acties die uit het plan voortkomen, worden verdeeld over de drie partijen. Dit zijn de stappen:

1. Onderwerpen inventariseren en keuze maken
2. Wensen en ideeën over gekozen onderwerp verzamelen
3. Onderwerp vertalen naar concreet doel
4. Actieplan maken om tot nieuwe afspraken te komen en dit uitvoeren
5. Resultaten toetsen

### **Creatieve tools voor bewonersvergaderingen**

Uit de gesprekken met de pilotorganisaties blijkt dat de bewonersvergaderingen vaak niet goed werken. Ze worden te weinig bezocht en jongeren zijn tijdens de vergadering niet gemotiveerd om mee te denken. Regelmatig ontstaat een klaagzang, waardoor de begeleiders in de verleiding komen om zichzelf te verdedigen. Zo ontstaat een wij-zij cultuur, wat voor alle partijen niet prettig is. MOVISIE heeft een aantal simpele tools samengesteld, zoals in duo's optrekken of brainstormen, om het vergaderen aantrekkelijker en effectiever te maken.

## **Training cliëntenparticipatie**

De training is voor begeleiders en bevat verschillende elementen: visie bepalen op cliëntenparticipatie, oefenen met verschillende vormen uit de databank van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE, zoals de 5-stappen methode, maar ook de panelmethode, de instellingsschouw, shadowing, social media. Vervolgens verwerken de begeleiders dit tijdens de training in een participatieplan hoe dit in de eigen organisatie toegepast kan worden. De begeleiders gaan aan de slag om cliëntenparticipatie als team te dragen en daadwerkelijk de stap te zetten om te experimenteren met verschillende vormen. Het draaiboek en bijbehorende werkvormen worden ter beschikking gesteld.

Deze producten worden uitgegeven door SZN en aan de pilotorganisaties en andere, geïnteresseerde aangeboden.



## 6 Implementatie en verspreiding

Uit de evaluatie van het project zijn een aantal conclusies te trekken die bruikbaar zijn voor de verdere implementatie en verspreiding van de producten. Hier volgt een overzicht:

- Het project hebben we als positief ervaren, de externe impuls vanuit het project werkt mee. Een valkuil is dat als je niet actief betrokken bent, de aandacht verslapt. Bij het behandelen van een onderwerp ligt het voor de hand om de verantwoordelijke personen te betrekken.
- Het gevaar is dat cliëntenparticipatie over een te grote periode wordt uitgesmeerd, dan komt het project op de zijlijn te staan.
- Cliëntenparticipatie zou een standaard onderwerp op de teamvergadering moet zijn.
- Cliëntenparticipatie is onderdeel van je kwaliteitsbeleid. Dat betekent dat het vormgeven van cliëntenparticipatie vanuit het management en in de uitvoering van de begeleiders moet terugkomen. Als de aandachtsfunctionaris van cliëntenparticipatie ziek is of weggaat, is het aan de organisatie om diegene te vervangen of een nieuw iemand op die plek in te werken.
- Organisaties voeren cliëntenparticipatie uit, maar het wordt niet als zodanig gezien.
- Het ondersteunen van instellingen bij cliëntenparticipatie blijft nodig.
- Door cliëntenparticipatie kun je je eigen situaties oplossen: bijvoorbeeld dat het raam open kan.
- De kracht van de werksessie is dat jongeren gestimuleerd worden om zelf na te denken over hun leefomgeving. Door jongeren meer zelforganisatie te geven kunnen zij zelf hun positie verbeteren.
- Cliëntenparticipatie betekent niet alleen doen, bijvoorbeeld een verkwast pakken en een muur verven (participatie), maar dat kan ook zijn 'andere jongeren informeren over' (eerste trede van de participatieladder).

### Spin off

In de training cliëntenparticipatie is begeleiders het aanbod gedaan om in het voorjaar 2013 een terugkommiddag te organiseren. Deze intervisiemiddag is bedoeld om uit te wisselen en terug te koppelen hoe de begeleiders hun cliëntenparticipatieproject hebben uitgevoerd in de eigen organisatie.

De producten voortkomend uit dit project komen in een toolkit. Deze toolkit bevat ingrediënten voor organisaties om cliëntenparticipatie vorm te geven. De inhoud van de toolkit staat in hoofdstuk 3 beschreven en wordt gepresenteerd op een landelijke dag van SZN over cliëntenparticipatie in juni 2013. De toolkit wordt in de databank praktijkvoorbeelden van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE en in de gereedschapskist van Zwerfnet opgenomen.

### Versterking positie van jongeren

Gedurende de projectperiode zijn negen jongeren bij UV gekomen. Twee uit Rotterdam, twee uit Den Haag, een uit Amsterdam, een uit Utrecht, een uit Leeuwarden, een uit Groningen en drie uit Breda. Deze jongeren lopen mee met de projectondersteuner van Het Projectenburo. Zij worden getraind in cliëntenparticipatie zodat zij hun eigen ervaring en deskundigheid op het terrein van cliëntenparticipatie kunnen inzetten en overbrengen aan andere jongeren. De producten worden geïntegreerd in de werkwijze van UV en Het Projectenburo, zodat de toolkit in andere organisaties in Nederland worden toegepast.

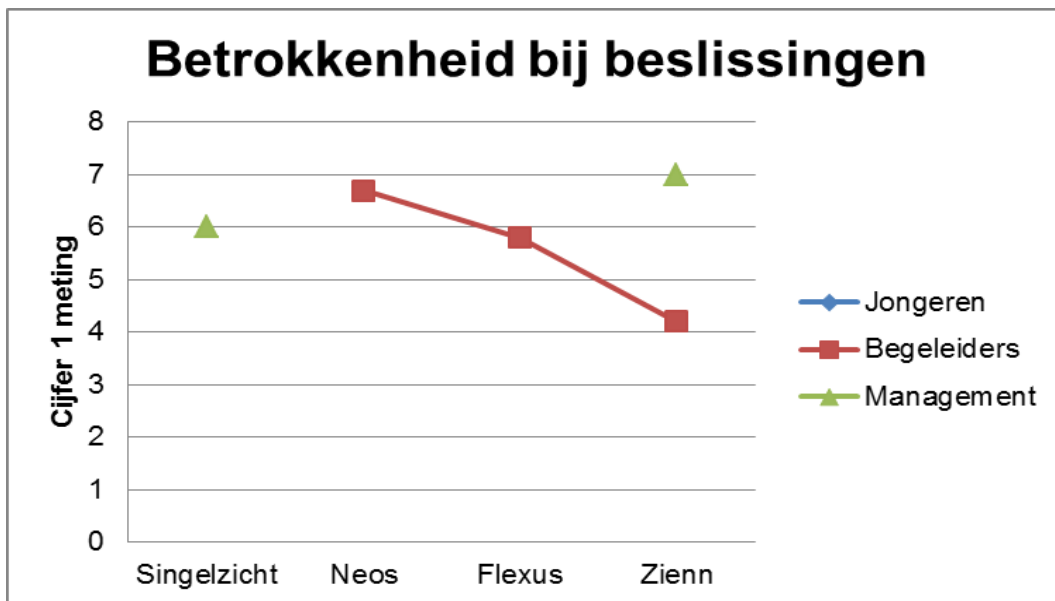
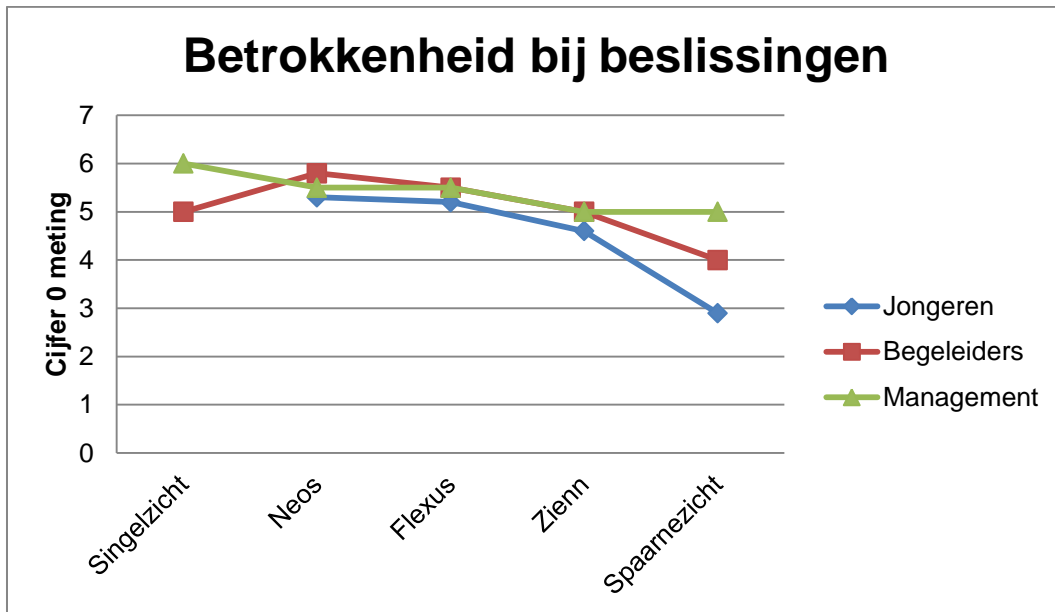
Tegen het einde van het project hebben een aantal oriënterende gesprekken plaatsgevonden met geïnteresseerde partijen. Dat zijn de gemeente Breda, Verdihuis in Oss, HVO-Querido in Amsterdam, Atlantisplein en Campus Diep in Groningen. Deze gesprekken waren informeel van aard en is de interesse voor dit project en de overdracht mogelijkheden gepeild. Zij zijn vervolgens uitgenodigd voor

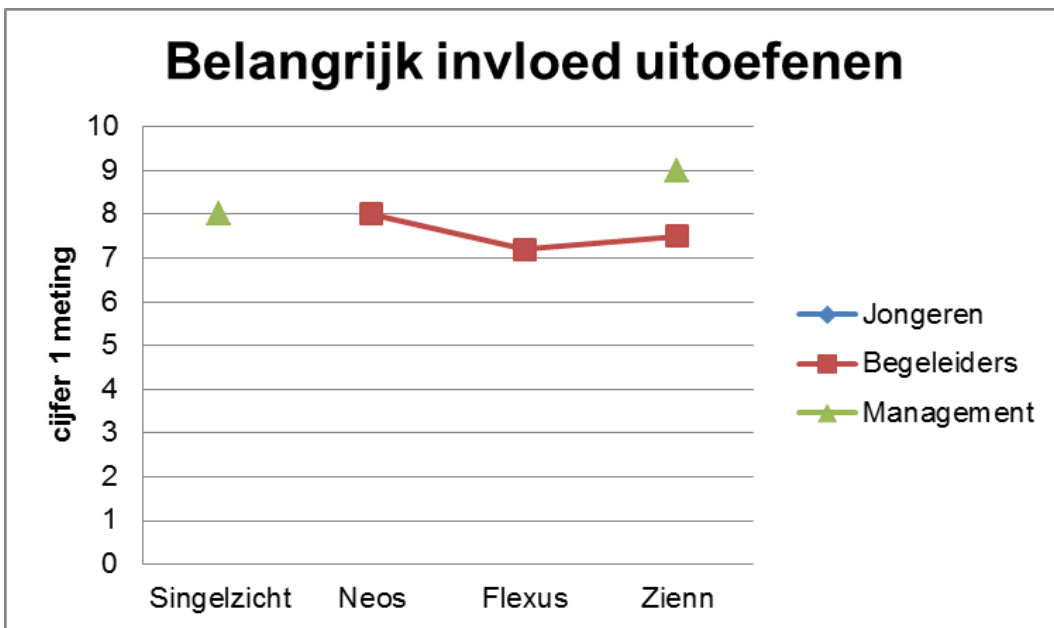
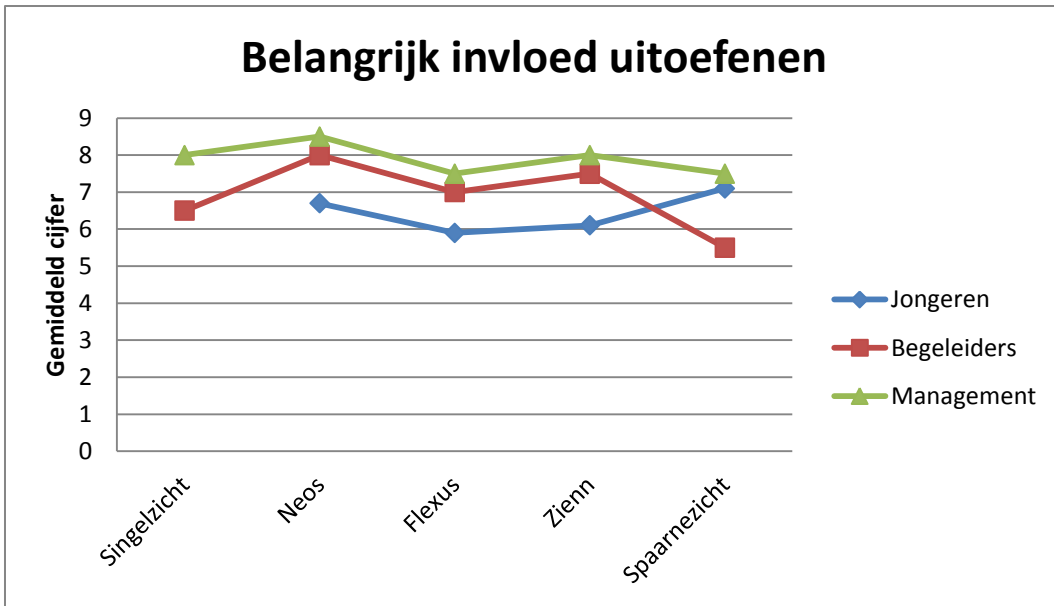
de tussenbijeenkomst op 2 oktober 2012. Het heeft niet geleid tot actieve deelname, maar deze partijen kunnen wel van betekenis zijn in de verspreiding.

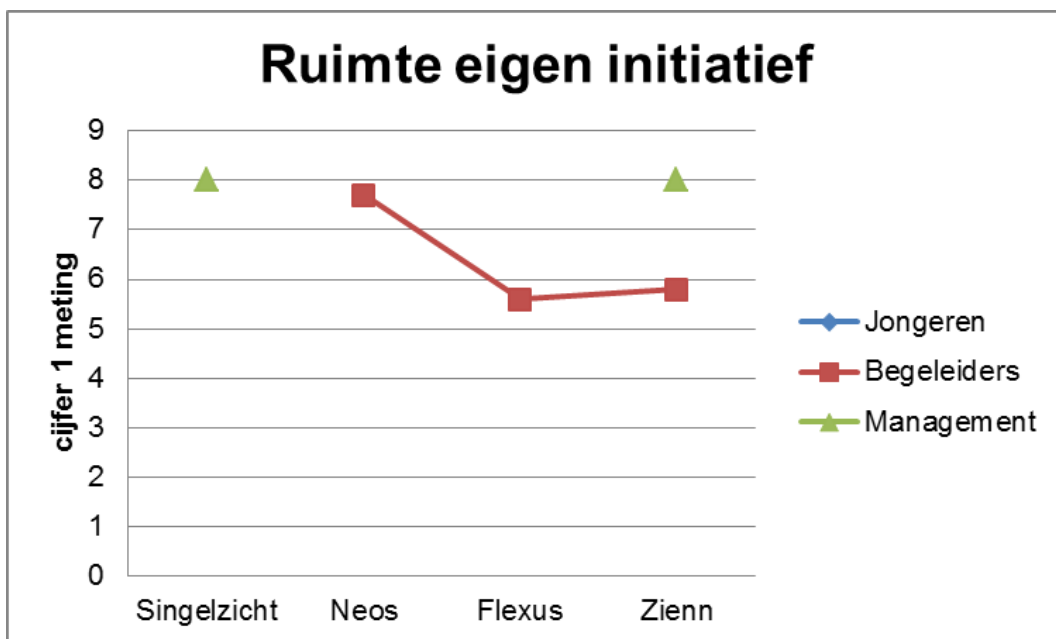
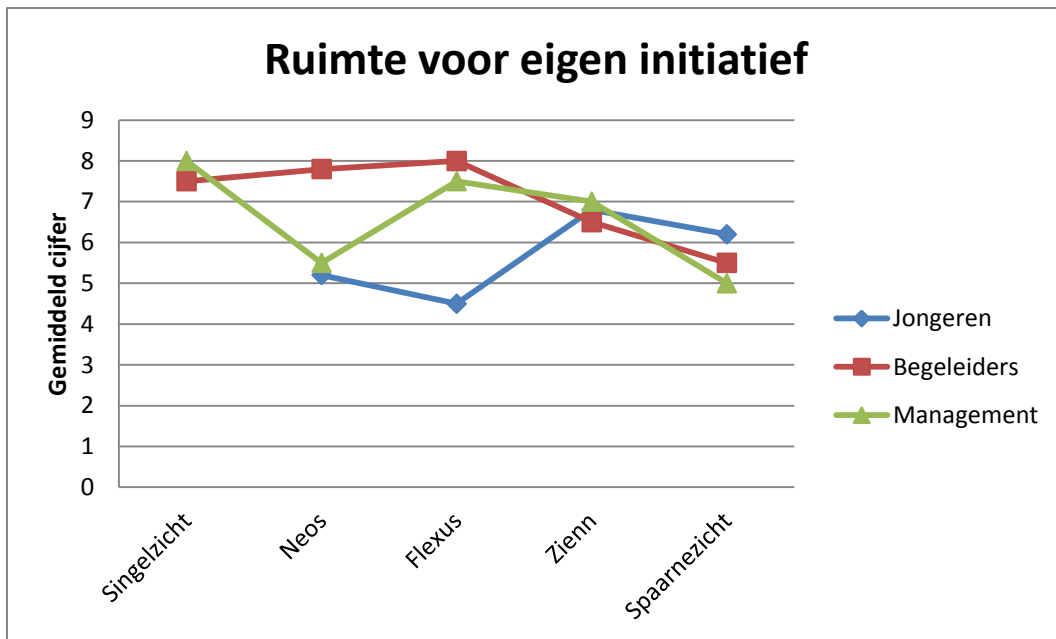
### **Vervolg**

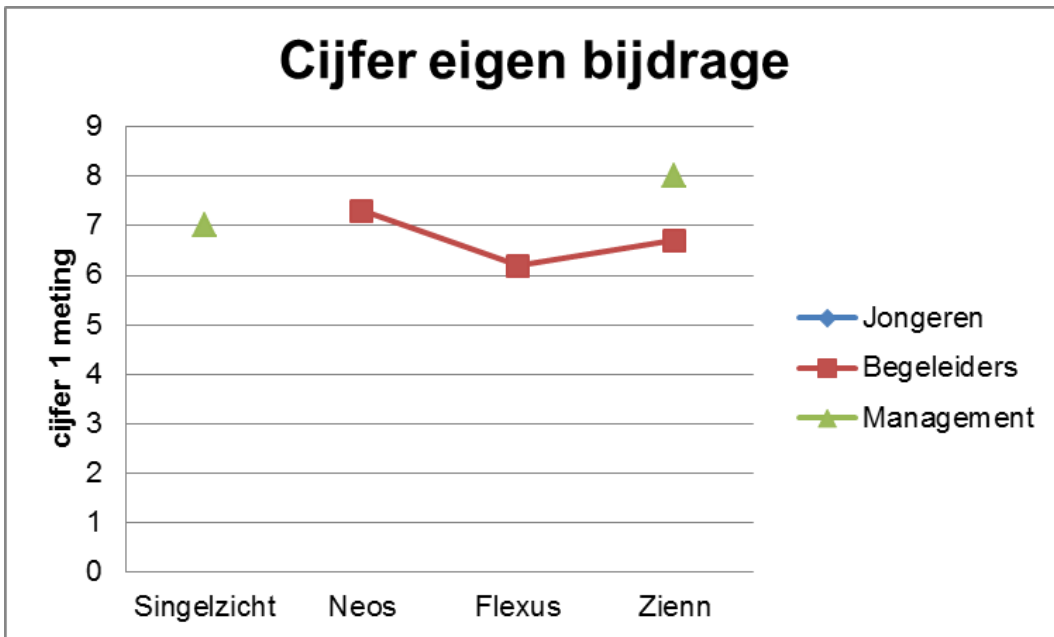
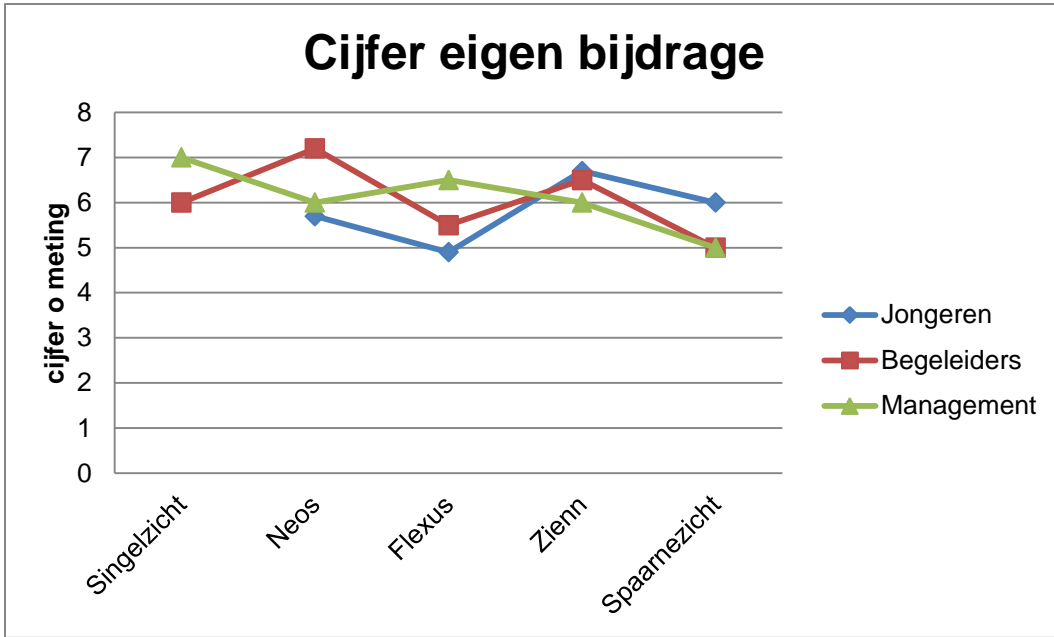
De projectgroep zou de komende periode (1 à 1,5 jaar) graag in de gelegenheid zijn om de opbrengsten van het project Stimulering Cliëntenparticipatie actief uit te dragen en een gericht trainingsaanbod te kunnen doen. We willen ons daarbij primair richten op enerzijds uitvoerende werkers, anderzijds op jongeren. Het uitdragen van de kennis zou kunnen gebeuren door een jonge projectmedewerker/ambassadeur, die systematisch alle (opvang)instellingen af gaat die met zwerfjongeren werken. Deze ambassadeur geeft informatie en advies in teamvergaderingen en organiseert een aantal regionale 'invitational meetings'. Voor instellingen die 'de diepte in willen' willen we een trainingsaanbod aanbieden, uitgevoerd door een professional en een 'peer'. De training vormt de basis om binnen een instelling concreet aan de slag te gaan. Aan een training is altijd een reflectiebijeenkomst gekoppeld en de mogelijkheid van werkbegeleiding/consult per telefoon of e-mail. Op deze wijze garanderen we 'maatwerk'.

## Bijlage 1 Uitslag participatie scan 0 meting en 1 meting











Het Project Stimuleringspunt Cliëntenparticipatie is tot stand gekomen door ZonMw en is een samenwerking tussen Stichting Zwerfjongeren Nederland, Het Projektenburo, United Voices en MOVISIE.

Het monitorverslag is een publicatie van MOVISIE.

