

Clïentparticipatieraad – Jaarverslag ACTIE

Sinds 2017 komt onze cliëntparticipatieraad (CPR) elke 4 à 6 weken samen. Intussen kunnen we spreken van een vaste ploeg ex-jongeren en ex-ouders die praten vanuit een ervaring in onze eigen organisatie. Ze kozen voor de naam ACTIE (www.sporen.be/actie) en maken zich bekend via onze Facebookpagina, onze website, via flyers en zelfgemaakte badges... Zij overlopen samen met onze medewerkers onze processen en geven zeer waardevolle feedback.

Op 22 juni 2019 vond een eerste vergadering met ACTIE plaats rond de (verwerking van) de tevredenheidsmeting bij cliënten na afloop van de begeleiding (zie verder). In 2020 wordt hierrond verder gewerkt met hen.

ACTIE maakt sinds dit jaar ook hun eigen jaarverslag.

ACTIE e-mail: actie@sporen.be https://www.sporen.be/actie	Verslaggeving: Els Nijs els.nijs@sporen.be
--	---

1 Even snel herhalen: Ontstaansgeschiedenis van ACTIE:

Voorjaar 2017

Directeur Jan Tibo van vzw Sporen geeft de stafmedewerkers de opdracht om een ouderwerking met de focus op optimalisering van het beleid van Sporen op te richten. Dit leidt tot: "een cliëntadviesraad in Sporen" met de oproep om ex-clïënten (ouders **en** jongvolwassenen) uit te nodigen.

9 september 2017: de eerste bijéénkomst

Sporen had een CPR met ex-clïënten en medewerkers van Sporen

September 2017 – september 2018

Aanvankelijk werden de verschillende ervaringen gedeeld met veel herkenning en erkenning bij elkaar, ook ruimte voor verschillen en de **mix tussen (groot)ouders en jongeren was duidelijk een plus.**

Er was één gemeenschappelijke drive: de hoop om het voor toekomstige cliënten in de jeugdzorg beter te maken (Sommige verhalen en ervaringen zijn opgeschreven/gefilmd en kunnen geraadpleegd worden).

Het kunnen vertellen van de eigen ervaring maakte vrij snel plaats voor het aanbrengen van suggesties, delen van verwachtingen naar veranderingen, ...

Dit leidde tot het aanpassen van de gedragscode voor medewerkers. De onduidelijkheid rond het als begeleider al dan niet nog mogen contact hebben met jongeren na een begeleiding werd weggewerkt.

Verder ontstond het document: 'Suggesties van de CPR voor het Jaaractieplan van vzw Sporen voor 2018 (-2019)'.

Vanaf maart 2018 waren er in de verslaggeving van het TCO regelmatig thema's vanuit de CPR (Op de server van Sporen werd het eerste materiaal van de CPR verzameld).

September 2018 – september 2019

Herfstontmoeting Sporen op 20 november 2018 (waar alle werknemers van Sporen aanwezig waren).

Doel CPR: bekendmaking van bestaan van deze groep onder de werknemers.

De naam CPR (Cardiopulmonale Resuscitatie of kortweg reanimatie!) werd vervangen door **ACTIE** en aan de medewerkers van Sporen voorgesteld. ACTIE werd zelf gekozen door de mensen van de CPR (er waren ook bijdragen van Sri op video en live versies van Max, Gilbert en Els).

Advice, Creativity, Trust, Inspiration and Experience

of Advies, Creativiteit, verTrouw(en), Inspiratie en Ervaring

of vanuit wederzijds vertrouwen worden onze ervaringen gedeeld en komen we tot creatieve adviezen en vormen zo een bron van inspiratie

Volgende personen hebben regelmatig de vergaderingen gevolgd en geven steeds een zeer gewaardeerde bijdrage: Sri (mama), Gilbert (grootouder), Els (mama), Max (jongvolwassene), Dylan (jongvolwassene), Jordy (jongvolwassene).

Volgende medewerkers van Sporen hebben ons met volle enthousiasme begeleid en ondersteund in 2019: Kris Vansteenkiste, Brigitte Vermeiren, Ineke Vercruyssen en Gie Lambeir. Maar de dragende kracht en motivator is zeker (al jarenlang) onze Kris!

2 ACTIE zet hun ervaringsdeskundigheid in op verschillende manieren:

Frisdenker/innovator

Durft de dingen in vraag stellen en levert naast het aanbrengen van vernieuwende ideeën ook een creatieve, verfrissende en kritische blik op de actuele werking (en visie) van Sporen en andere organisaties en bij de uitwerking van opdrachten en concrete projecten

Bv.

- ACTIE leden komen 6-wekelijks samen op zaterdagvoormiddag van 10-12u (hoewel we altijd de neiging hebben om over tijd te gaan) waarbij de werking van Sporen constant verder geëvalueerd wordt en in vraag gesteld, o.a. op basis van binnenkomende verhalen van (ex-)cliënten die steeds andere praktijken in Sporen benoemen met de vraag naar verdere optimalisatie van de werking van Sporen
- Op stafniveau in Sporen in december 2018 werd er nagedacht over continuïteit in de hulpverlening en nazorg vanuit de inspiratie aangebracht door ACTIE (het nazorgboekje is in de maak; afwerking door Kris en Els)
- Nalezen handboek voor de contextbegeleider en voorzien van feedback door Els (en in 2020 door ACTIE)
- Evaluatie tevredenheidsmeting bij cliënten in Sporen met Sanne (hoe optimaliseren en interpreteren); wordt verdergezet in 2020
- Najaar staat in teken van Bridging Beliefs en organiseren van de ACTIE-maand (zie verder); doelstelling de (kern)groep te versterken
- Stuurgroep Neerhespen (Els en Gilbert)

Beeldvormer

Zet ervaringskennis in zodat realistisch gedacht en gesproken wordt over de jeugdzorg(problemen)

Bv.

- verzamelen van getuigenissen in ACTIE-vergaderingen; ook in 't ACTIE-krantje (Gilbert) en via anoniem formulier op website
- getuigenis door Sri, Max en Gilbert op de Herfstontmoeting 2018
- beeldvorming door Els met een interview met Lieve Claeys van het Vlaams Welzijnsverbond over ACTIE (<https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/verhaal/els-nijs-48-vrijwilliger>)
- Max werd uitgenodigd voor een gesprek met Annelien Coppieters van SOS kinderdorpen naar aanleiding van een artikel in de Knack (<https://weekend.knack.be/lifestyle/maatschappij/jongeren-in-jeugdzorg-eeen-thuis-is-meer-dan-eeen-dak-boven-je-hoofd/article-longread-1516837.html>) waarop hij had gereageerd
- Getuigenis en kwartiermaker door Max en Gilbert door Els (d.m.v. voordracht Self-Care en workshop) op Bridging Beliefs, inspired by Partnering for Safety (congres van 25-27 september, met jeugdhulpverleners uit Luxemburg, CKG De Schommel, Tonuso, Combo MFC, Jongerenwelzijn, Sporen)

Bruggenbouwer

Onderhoudt en/of legt verbinding tussen cliënt en werknemers van Sporen, beleid, organisaties (en andere) mogelijke stakeholders (en bij uitbreiding de maatschappij) en draagt zo bij aan meer wederzijds begrip en gelijkwaardig samenwerken

Bv.:

- Werking ACTIE verder ondersteund door stage Els (steeds vanuit mamaperspectief)
- Gilbert, Max en Brigitte gingen praten met consulenten en gaven getuigenissen en suggesties (vb. in eerste instantie zoeken om kinderen te plaatsen bij familieleden in plaats van instellingen cf. Gilbert als grootouder)

Vertegenwoordiger

Vertegenwoordigt en verdedigt het perspectief van cliënt, familie en/of andere dichtbetrokkene en/of ervaringsdeskundige.

Bv.:

- Tweede inspiratiedag participatief werken te Gent (12 maart 2019) met Max, Kris, Gilbert en Els en in het verlengde daarvan contacten van Els met verschillende andere organisaties
- Op de algemene vergadering van Sporen in juni 2019 stond ACTIE centraal waar Max, Gilbert en Els aanwezig waren.
- Uitdragen 'good practice' Sporen bij andere organisaties (o.a. in de week van de verontrusting)
- Gilbert en Els werden (elk apart) uitgenodigd op een vergadering van ouderparticipatie Vlaams-Brabant
- Gilbert en Els gingen samen naar het forumtheater van Cachet om verder aan netwerking te doen
- Els werd gevraagd als ouderparticipant bij Stuurgroep Yuneco.
- En vergeet ook niet onze aanwezigheid op de Nieuwjaarsreceptie (Gilbert en Els), het personeelsfeest (Gilbert, Max en Els) van Sporen, waar mensen van Sporen ons ook in een ontspannen sfeer kunnen ontmoeten.

krachtverlener

Focust in individuele gesprekken op mogelijkheden en empowerment bij de cliënt (of ervaringsdeskundige)

Bv.:

- Max ging o.a. in Kinderdorp met jongeren praten die botsten met de hulpverlening/hulpverleners (McDonalds)
- Gilbert verzamelt getuigenissen en ondersteunt tijdens die gesprekken ook cliënten
- (ACTIE leden houden contact met elkaar, ook tussen ACTIE-vergaderingen door)

NB: Meerdere van deze activiteiten horen bij meerdere functies.

3 Kwaliteitsdag Sporen op 25 november 2019

Kernvraag: Hoe kan ACTIE een forum worden voor alle cliënten van Sporen en hoe kunnen we de (kern)groep versterken?

ACTIE krijgt een vast emailadres (actie@sporen.be, enkel (ex)-cliënten; actieplus@sporen.be voor alle ACTIE-medewerkers, dus ook de medewerkers van Sporen die in ACTIE zetelen) en weblink (www.sporen.be/actie). De webstek van ACTIE is ondertussen gemaakt en bevat info over ACTIE. **Iedereen is welkom: jongvolwassenen of (groot)ouders wiens traject bij Sporen aan het lopen is of afgelopen is, of iemand nu 1-maal wil komen kijken of meedoen aan de (kern)groep, ... Er zijn geen verplichtingen, maar alle hulp is welkom.**

Voorstellen van ACTIE-maand (25 november 2019 tot 25 december 2019) op Kwaliteitsdag bij groot publiek van Sporen. Een podiumplaats werd gevraagd en verkregen. De introductie gebeurde door Gilbert, gevolgd door een filmpje waarin Kris uitlegde aan de medewerkers hoe onze webstek te vinden is op de smartphone (filmpje ook geplaatst op SharePoint zodat later opnieuw kan beken worden door medewerkers van Sporen). Ter afronding was er een 'even in de schoenen staan'-spel waarbij de medewerkers werd gevraagd zich volledig in te leven in de rol/gevoelens van de cliënten. Op het einde werden de meest opvallende uitspraken benoemd. Op die manier werden ook de medewerkers van Sporen uitgedaagd om sterker in te zetten op participatie, mensen aan te spreken en daar zelf een opdracht in te hebben.

De ACTIE-buttons gefabriceerd door kinderhanden, werden tijdens de "ACTIE-maand" in Sporen door **alle** medewerkers gedragen. Flyers en visitekaartjes werden uitgedeeld onder cliënten zodat ook zij weet hebben van het bestaan van ACTIE. Ook de eerste editie van 't Actiekrantje' werd mee uitgedeeld met getuigenissen van ACTIE-leden (dankzij Gilbert en Tiffany!). Tijdens de ACTIE-maand konden cliënten een email sturen of het onlinedocument invullen met de vermelding welke medewerker van Sporen hen ACTIE had leren kennen. Daaraan was een wedstrijd verbonden: 3 filmtickets of 4 ingangskarten voor Planckendael en een fles cava voor de medewerker!

Tijdens en na de ACTIE-maand sluiten Naomi (jongvolwassene) en Ilse (mama) aan en Dylan komt terug van weggeweest! Bovendien zijn er nog een aantal andere mensen geïnteresseerd die mogelijk nadien aansluiten.

Verslag: Els Nijs