

SLEUTELS TOT GEBRUIKERSPARTICIPATIE

Een actie- en evaluatieonderzoek naar de
introductie- en implementatieproces van
gebruikersparticipatie in proeftuinen binnen het
GA²SW-project

Sylvie Van Dam
UAntwerpen

In samenwerking met:
Peter Raeymaeckers - UAntwerpen
Laura Van Cauwenbergh – emino
Annemie Bylemans – emino
Inneke Verbakel – emino
Suzy Bertels – Kopa
Diane Moras – Recht-Op
Karen Van Riel – Recht-Op

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Inhoud

Dankwoord	3
1. INTRODUCTIE: Doelstelling van het project & onderzoek	4
2. ONDERZOEKSOPZET	7
2.1. Cases.....	7
2.2. Veldverkenning: Survey.....	8
2.3. Evaluatieonderzoek.....	8
2.3.1. CAIMeR-model: Context, Actoren, Interventie, Mechanisme en Resultaten	9
2.3.2. Actiefase van het onderzoek: verkenning van het veld en gebruikersparticipatie.....	10
2.3.3. Stap 1: Assumpties onderzoeken	10
2.3.4. Stap 2: Assumpties toetsen: Eigenlijke evaluatie	11
3. LITERATUURSTUDIE.....	13
3.1. Van model naar toolbox	13
3.2. Wat is gebruikersparticipatie?	14
3.3. Participatieladder	16
3.4. Welke technieken van gebruikersparticipatie bestaan er?.....	18
4. OP ZOEK NAAR WERKZAME PRINCIPES.....	24
4.1. Context, Actoren & Interventies	24
4.2. Mechanismen of werkzame principes.....	29
5. RESULTATEN	34
5.1 Interactie	36
Fysieke toegankelijkheid en communicatie	36
Emotionele toegankelijkheid.....	37
Communicatie & basishouding.....	39
Terugkoppeling & transparantie, echte gebruikersparticipatie en onvoorziene effecten: Wat gebeurt er met de inbreng?	39
5.2 Acterschap.....	42
Kleine haalbare interventies & werkdruk.....	42
Efficiëntie en in de diepte.....	44
Voortbouwen op praktijkervaringen.....	44
Flexibiliteit & vinger aan de pols	45
Zeggenschap teruggeven.....	45
5.3 Collectivisering	47
Tijd & ruimte om te groeien	47
Aanpassen aan diversiteit in doelgroepen	49

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Rimpeleffect & de structurele kooi	51
5.4 Gedeelde macht	54
(On)grijpbaarheid van gebruikersparticipatie als cultuur	54
Partnerschap in flexibiliteit en gelijkwaardigheid	55
De juiste mensen betrekken.....	55
(Opr)echte gebruikersparticipatie als proces van reflectie en internalisering.....	56
Warm houden & verankeren.....	58
Cultuur & personeelwissels	59
Gebruikersparticipatie van onderuit	60
5.5 Gebruikersparticipatie als proces.....	63
5.5.1 Wat is gebruikersparticipatie voor betrokkenen?.....	63
5.5.2. Terugblik op het proces.....	66
Corona: een project op de golven van de pandemie	67
Obstakels op de weg	68
Groeiproces	70
Randvoorwaarden	71
5.5.3. Ondersteuning door ervaringsdeskundigen.....	74
Een proces van echte gebruikersparticipatie op gang trekken: Reflectie en planning.....	74
Samen aan de slag: Implementeren in wisselwerking	75
Enthousiasme en verschillende snelheden: Verschillende verwachtingen	77
Rolverandering: gebruikersparticipatie met iedereen	80
6. CONCLUSIES.....	82
6.1. Sleutels van gebruikersparticipatie	82
Drempels en randvoorwaarden	82
Van randvoorwaarden naar sleutels	83
6.2 Blik in de toekomst.....	86
7. REFERENTIES.....	88
8. BIJLAGEN	89
8.1. Methodiekenoverzicht	89
8.2. Rapport onlinebevraging over gebruikersparticipatie	90
8.3. Actieplan & Sleutelschema van gebruikersparticipatie als proces.....	90

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Dankwoord

Voorliggend rapport is het resultaat van een hele weg die afgelegd werd in het GA²SW project in niet altijd even gemakkelijke omstandigheden. Alle betrokkenen doorliepen dit boeiend proces samen en hebben het beste van zichzelf gegeven om aan de slag te gaan met gebruikersparticipatie in hun werking. Het was een avontuur waar alle betrokkenen hun steentje toe hebben bijgedragen en allen ook gegroeid zijn. Voor we dit verhaal vertellen, willen we eerst alle betrokkenen van nabij en veraf van harte bedanken voor hun inzet en betrokkenheid! We denken daarbij in eerste instantie aan de medewerkers van de organisaties die betrokken waren in de proeftuinen. Deze mensen van Recht-Op, emino, Kopa, Casa en Activering De Link gingen in een uitdagende context van hun dagdagelijkse agenda en een wereldwijde pandemie enthousiast en creatief aan de slag met gebruikersparticipatie. Daarnaast danken we ook alle partners die betrokken waren in de transnationale uitwisseling voor hun tijd, inzet en inspiratie die dit project mee voeding gaven. Ook Vlaamse partners die mee nadachten over gebruikersparticipatie in hun eigen werking en die ervaringen uitwisselden waren even onmisbaar. ESF Vlaanderen willen we bedanken om de mogelijkheid te creëren dit proefproject te ondernemen. Ten slotte willen we een woord van dank richten aan de gebruikers van deze organisaties zelf. Ook al zijn zij door de omstandigheden in dit rapport onvoldoende rechtstreeks aan het woord kunnen komen, zonder hun inbreng in de diverse proeftuinen was er gewoon geen sprake van gebruikersparticipatie in deze betrokken werkingen. De noden en eigenheden van de gebruikers was de belangrijkste drijfveer van alle betrokkenen om volop voor dit project te gaan. We hopen dat dit blijkt uit dit rapport – en dat het verder mag inspireren!

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

1. INTRODUCTIE: Doelstelling van het project & onderzoek

“Nothing about us, without us.”

“It’s about what they need, not about what we think they need.”

GA2SW is een ESF-project waarbij diverse (transnationale) partners samenwerken om een aantal best practices uit te wisselen om te leren over methoden en instrumenten van gebruikersparticipatie. Het partnerschap focust zich op het ontwikkelen van instrumenten van gebruikersparticipatie in de arbeidstrajectbegeleiding van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. De voornaamste doelstelling die gedeeld wordt door de diverse betrokken transnationale partners is als volgt:

Hoe kan generalistisch sociaal werk geïmplementeerd worden in specialistische organisaties die gericht zijn op het activeren van kwetsbare groepen naar de arbeidsmarkt?

Hierbij ligt de focus in het bijzonder op de wijze waarop methoden van gebruikersparticipatie kunnen ingezet worden om de generalistische sociaal werkpraktijk van arbeidstrajectbegeleiding te verbeteren.

In de Vlaamse context worden er drie proeftuinen opgestart in een samenwerking tussen diverse sociale organisaties, telkens met ervaringsdeskundigen betrokken vanuit Recht-Op. In deze proeftuinen wordt geëxperimenteerd met een aantal vormen van gebruikersparticipatie die daarin geïmplementeerd en geëvalueerd worden.

Deze vormen van gebruikersparticipatie worden ontwikkeld op basis van de transnationale uitwisseling met best practices uit binnen- en buitenland, alsook op basis van onderzoek. Dat brengt ons meteen bij het onderzoeksluik van dit project. De effecten van de modellen en praktijken van het generalistisch werken en de gebruikersparticipatie werden nog niet onderzocht. In het GA²SW project zullen dus niet alleen praktijken en ervaringen uitgewisseld worden, maar worden deze ook geëvalueerd op hun toegevoegde waarde en effectiviteit voor het begeleiden van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. We gaan ervan uit dat gespecialiseerde organisaties die ook generalistisch werken en gebruikersparticipatie hanteren de doelgroep beter kunnen helpen, maar hebben de verschillende modellen nooit wetenschappelijk geëvalueerd. Deze evaluatie wordt uitgevoerd door UAntwerpen. Door de verschillende modellen in de landen samen te brengen en te evalueren via de experimenten in het project, reiken we de grondslag aan voor nieuwe beleidsontwikkelingen die gericht zijn op kwetsbare groepen. Overigens bieden we een waaier aan van geëvalueerde hanteerbare modellen – die reeds toegepast werden in de praktijk – aan de verschillende betrokken lidstaten en de Vlaamse

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Overheid in het bijzonder. Dit is de noodzaak van de transnationale samenwerking en de ‘common-interest’ waarrond we een transnationaal programma willen uitwerken. Op vlak van de transnationale uitwisseling werden er naast overleg tussen de betrokken partners ook werkbezoeken georganiseerd met delegaties van de verschillende partners naar Antwerpen (België), Amsterdam (Nederland), Lund (Zweden) en (Finland). Een bezoek in Duitsland werd afgelast omwille van corona.

De voornaamste doelstelling van het onderzoeksluik in dit project is daarom enerzijds het helpen ontwikkelen van modellen van gebruikersparticipatie. Anderzijds is dit de evaluatie van deze modellen in de praktijk van de drie proeftuinen. Deze modellen en praktijken van gebruikersparticipatie willen we evalueren op hun bijdrage aan en de effectiviteit van de ondersteuning van kwetsbare mensen. Daartoe verzamelen we verscheidene modellen in een literatuurstudie en in de uitwisseling met de partnerlanden. Op basis daarvan maken we een voorstel van een model van gebruikersparticipatie dat geïmplementeerd en geëvalueerd wordt in de proeftuinen.

Bij de evaluatie van deze vormen van gebruikersparticipatie willen we een brede focus hanteren. We willen niet gewoon weten wat werkt. We willen daarentegen weten ‘wat werkt, voor wie en onder welke omstandigheden?’ (Blom, 2009; Pawson, 2013).

Deze evaluatie beoogt dus hoofdzakelijk het samenbrengen van verschillende modellen in de landen en ze te evalueren via de proeftuinen in het project. Dit vormt een basis voor beleidsontwikkelingen die gericht zijn op kwetsbare groepen. We bieden immers een waaier aan van geëvalueerde hanteerbare modellen – die reeds toegepast werden in de praktijk.

Dit onderzoek omvat daardoor een component van zowel actie- als evaluatieonderzoek. Hoewel we in hoofdzaak kwalitatief onderzoek voeren, hanteren we daarbij een mixed methods benadering in een embedded multiple case ontwerp (Yin, 2014). Dat wil zeggen dat het GA2SW project als overkoepelende case genomen wordt met daarin de drie proeftuinen als onderling afzonderlijke cases waarbinnen we zullen evalueren. In het kader van de algemene case zullen we in de eerste fase voornamelijk verkennen en een methodiek van gebruikersparticipatie helpen ontwikkelen. Dat impliceert dat we het veld van de betrokken organisaties en het thema gebruikersparticipatie verkennen aan de hand van literatuur, uitwisselingen met partnerlanden en een online bevraging organiseren over participatiemodellen die vandaag worden toegepast in diverse sociaal werkorganisaties. Daarnaast nemen we deel aan werkbezoeken, kennismaking, overlegmomenten, activiteiten, en dergelijke van het project om de vooruitgang op te volgen en de inhoudelijke uitwisseling en verkenning te versterken. In een volgende fase zullen we dan de implementatie van de vormen van gebruikersparticipatie in de proeftuinen evalueren aan de hand van documentanalyse, focusgroepen en diepte-interviews.

In hoofdstuk 2 staan we iets meer uitgebreid stil bij het onderzoeksopzet waarin we de cases toelichten, het evaluatiemodel en de diverse onderdelen van het actie- en evaluatieonderzoek. In hoofdstuk 3 geven we een beperkte weergave van het literatuuronderzoek. Voor een uitdieping daarvan verwijzen we u graag naar de bijlagen (Bijlagen 8.1). Hier focussen we op de invulling van het begrip gebruikersparticipatie en onze inspiratiezoektocht naar relevante technieken van gebruikersparticipatie. We ronden dat hoofdstuk af met een aantal richtvragen en aandachtspunten die als kapstok kunnen dienen bij het zoeken naar en het op maat implementeren van technieken van

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

gebruikersparticipatie in een organisatie. In hoofdstuk 4 lichten we de betrokken organisaties en hun context als proeftuinen in dit project toe. Dat doen we aan de hand van de elementen van het CAIMeR-model. Dat brengt ons bij de werkzame principes of mechanismen die we afleidden uit de praktijk en het onderzoek, gebaseerd op de inzichten van Albert Dzur (2008, 2019) rond democratisch sociaal werk. Deze mechanismen helpen ons de vraag te beantwoorden die de rode draad vormde doorheen het onderzoek: 'Wat werkt, voor wie, in welke omstandigheden en waarom?'. De antwoorden op die vraag trachten we te formuleren aan de hand van de resultaten uit het evaluatieonderzoek. Die elementen komen allen aan bod in hoofdstuk 5. Dat werd hoofdzakelijk opgebouwd aan de hand van de afgeleide mechanismen, maar we staan ook stil bij gebruikersparticipatie als proces. Daarbij laten we de betrokkenen terugblikken op het proces dat ze doorliepen en de ondersteuning die zij hierbij van Recht-Op kregen. We ronden af met conclusies op het niveau van het gehele project in hoofdstuk 7 waar we de bevindingen uit het evaluatieonderzoek bundelen met verworven inzichten uit de praktijk van de proeftuinen en de transnationale uitwisseling. Naar aanleiding daarvan kunnen we een stappenplan en een aantal sleutels aanreiken voor de introductie en implementatie van gebruikersparticipatie in organisaties. We hopen op die manier bij te dragen tot een voortschrijdend inzicht in het belang van gebruikersparticipatie en de uitrol hiervan in allerhande organisaties en doelgroepen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

2. ONDERZOEKSOPZET

Dit onderzoek omvat dus een component van zowel actie- als evaluatieonderzoek. Dit in hoofdzaak kwalitatief onderzoek met een embedded multiple case ontwerp omvat wel een mixed methods benadering (Yin, 2014). In de overkoepelende case wordt er in de eerste fase hoofdzakelijk de werkingen zelf en de literatuur rond gebruikersparticipatie verkend en bestudeerd om een gepaste methodiek van gebruikersparticipatie te helpen ontwikkelen in de afzonderlijke cases.

Daartoe verkenden we het veld van de betrokken organisaties en het thema gebruikersparticipatie. Dat doen we middels literatuur, uitwisselingen met partnerlanden en een online bevraging over participatiemodellen die vandaag worden toegepast in diverse sociaal werkorganisaties. Voorts omvat dit het deelnemen aan werkbezoeken, kennismaking, overlegmomenten, activiteiten, en dergelijke van het project om de vooruitgang op te volgen en de inhoudelijke uitwisseling en verkenning te versterken. In een volgende fase werd dan de implementatie van de vormen van gebruikersparticipatie in de proeftuinen geëvalueerd aan de hand van documentanalyse, focusgroepen en diepte-interviews.

2.1. Cases

In dit onderzoek bestuderen we gebruikersparticipatie aan de hand van een embedded multiple case ontwerp. Het GA2SW project zien we hierbij als overkoepelende case. Binnen die overkoepelende case bestudeerden we drie proeftuinen als onderling afzonderlijke cases waarbinnen we de introductie en implementatie van gebruikersparticipatie gingen opvolgen en evalueren. In het kader van dit project werden drie proeftuinen opgestart, waarbij telkens één van de betrokken organisaties gekoppeld werd aan een aantal ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Het gaat hierbij om emino Team Mechelen, Kopa Antwerpen vzw en Casa/Activering De Link. In hoofdstuk 4 bespreken we aan de hand van een tabel de specifieke context en betrokken actoren van elke proeftuin (Zie 4.1 Context, Actoren en Interventies).

Recht-Op werd betrokken omwille van de ervaringen, expertise en opdracht als vereniging waar armen het woord nemen¹. Eigenaarschap en participatie zijn sleutelwoorden. Mensen in armoede zijn betrokken bij het reilen en zeilen in de vereniging en in het uitvoeren van projecten rond structurele armoedebestrijding en toegankelijkheid van grondrechten. De zeven deelnemers die getraind werden om in de proeftuinen de acties rond gebruikersparticipatie te begeleiden zijn vertrouwd met verschillende vormen van participatie. Ze denken mee na over het aanbod en de aanpak in de organisatie. Ze spelen een dragende rol in de projecten die inzetten op beleidsparticipatie.

¹ <https://netwerktegenarmoede.be/nl/over-ons/over-ons-sub> ; www.recht-op.be

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

2.2. Veldverkenning: Survey

Vooraleer we met het eigenlijke actie- en evaluatieonderzoek startten, maakten we eerst een verkenning van het werkveld. Aan de hand van een online survey peilden we naar de vormen van gebruikersparticipatie die momenteel in het Vlaamse middenveld reeds gekend en toegepast worden. Dit deden we door middel van een onlinevragenlijst waarbij we polsten naar de huidige praktijken van en houdingen ten opzichte van gebruikersparticipatie. Deze vragenlijst werd gezamenlijk opgesteld door de leden van de ‘projectgroep’ en nadien verspreid naar het eigen netwerk. In totaal ontvingen we 31 ingevulde vragenlijsten. Deze werden ingevuld door praktijkwerkers, beleidsmedewerkers en leidinggevenden. In de bijlagen vindt u het rapport met een overzicht van de resultaten van de onlinebevraging (zie Bijlage 8.2).

In het eerste deel van dat rapport (zie Bijlage 8.2) beschrijven we de verschillende vormen van gebruikersparticipatie die naar voor zijn gebracht door de respondenten. Het tweede deel biedt een overzicht van de actoren die kunnen deelnemen aan de gebruikersparticipatie. De thema’s en topics die behandeld worden door middel van gebruikersparticipatie komen aan bod in deel drie. In deel vier bekijken we of er teruggekoppeld wordt wat er met de inspraak van de dienstgebruikers gebeurt. De voordelen van gebruikersparticipatie komen aan bod in deel vijf. In het zesde deel beschrijven we of organisaties drempels ervaren om gebruikersparticipatie te organiseren. Deel zeven wijden we aan de antwoorden op de vraag of er reeds aanpassingen werden doorgevoerd op basis van de input van dienstgebruikers. We sluiten het rapport af met een besluit waarin we een beknopt overzicht bieden van de voornaamste resultaten en kort reflecteren over de waarde van dit document.

2.3. Evaluatieonderzoek

In dit project hanteren we een brede kijk op evaluatieonderzoek. Dat wil zeggen dat we kijken naar wat werkt voor wie in welke omstandigheden en waarom. Om die vraag te kunnen beantwoorden werken we met het CAIMeR-model. We bestuderen de context, betrokken actoren en interventies van gebruikersparticipatie. Zo proberen we te achterhalen welke mechanismen helpen verklaren tot welke resultaten die interventies leiden. Dat geheel onderzoeken we aan de hand van een evaluatieonderzoek dat vertrekt vanuit een nulmeting, om een ijkpunt te verkrijgen waaraan we uiteindelijke bevindingen kunnen aftoetsen. Het onderzoek verloopt in de drie proeftuinen van het GA²SW project: Kopa Antwerpen vzw, emino Mechelen en Casa/Activering De Link.

De opzet van het evaluatieonderzoek ziet er dus uit als volgt: In een eerste stap brachten we de context en de betrokken actoren in kaart. Daarop gingen we polsen naar de plannen – welke interventies van gebruikersparticipatie willen zij ontwikkelen en implementeren? – en assumpties – welke resultaten verwachten zij van die interventies? – van betrokkenen uit de diverse proeftuinen. Die data bieden de basis voor onze nulmeting. De hieruit afgeleide assumpties toetsten we af in de eigenlijke evaluatiefase van het onderzoek, waar we gingen kijken naar de resultaten en de onderliggende verklarende mechanismen trachtten boven te halen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

2.3.1. CAIMeR-model: Context, Actoren, Interventie, Mechanisme en Resultaten

Een evaluatie gebeurt doorgaans aan de hand van een nauw perspectief op Evidence Based Practice, (EPB) met name 'wat werkt?' Dit is gewoonlijk de insteek van RCT-ontwerpen. RCT is een gerandomiseerde gecontroleerde controleproef, een vorm van wetenschappelijk onderzoek, dikwijls een medisch experiment dat beoogt specifieke oorzaken van vertekening in het onderzoek te verminderen door het onder controle houden van bepaalde variabelen. De voordelen van dergelijke onderzoeksontwerpen zijn de voorspelbaarheid en generaliseerbaarheid van de bevindingen. In het kader van sociaal werk is dit evenwel niet vanzelfsprekend. Sociaal werk wordt in dit geval verwacht om zich aan te passen en wetenschappelijke bevindingen te implementeren (Blom, Nygren, Nyman, & Scheid, 2007). RCT heeft geen aandacht voor de complexiteit, de context en de waarde van het proces. De complexiteit van een sociaal werkpraktijk kan niet zomaar gevat worden in de vereenvoudiging van RCT of nauw omschreven indicatoren. Wij wensen daarom een bredere kijk te hanteren op EPB; 'Wat werkt, voor wie, waarom en onder welke omstandigheden?' Deze benadering houdt daarentegen wel rekening met de context en specifieke kenmerken van de doelgroep of target (Blom, 2009; Pawson, 2013).

De analyse van de evaluatie in de proeftuinen binnen GA2SW gebeurde daarom aan de hand van het CAIMeR-model. Dat model sluit aan bij onze brede benadering en zal ons helpen verklaren 'wat werkt voor wie in welke omstandigheden'. CAIMeR staat voor Context, Actoren, Interventie, Mechanisme en Resultaten. Het zijn deze aspecten die we onder de loep namen in de evaluatie van de vormen van gebruikersparticipatie in de diverse proeftuinen. Voor de operationalisering van deze elementen per proeftuin verwijzen we naar de tabel in hoofdstuk 4 (4.1 Context, Actoren en Interventies).

- Context duidt hier dan op de specifieke proeftuin met enerzijds de daarbij behorende interventiecontext. Dat zijn specifieke organisatorische factoren (budget, interventiecontext, ...) en actiemodellen (methoden, samenwerking, ...). Anderzijds verwijst deze context ook naar de cliëntcontext, in dit geval mensen in armoede, kwetsbare groepen, het cliënteel van de betrokken organisaties
- Actoren zijn de verscheidene betrokken organisaties (intern en extern), de betrokken sociaal werkers en (job- en team-)coaches, ervaringsdeskundigen en de gebruikers.
- Interventie is hier een manier om gebruikersparticipatie toe te passen, m.a.w. een model en/of techniek van gebruikersparticipatie.
- Mechanisme is daarbij de verklaring waarom een bepaald(e) model en/of techniek van gebruikersparticipatie werkt of net niet werkt in een specifieke proeftuin met specifieke betrokkenen.
- Resultaten omvatten ten slotte zowel de verschillende gewenste als ongewenste resultaten op korte, middellange en langere termijn.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

2.3.2. Actiefase van het onderzoek: verkenning van het veld en gebruikersparticipatie

In een aanloopfase van reflectie en planning leerden de betrokkenen van de proeftuinen wat gebruikersparticipatie inhoudt en kan betekenen volgens verschillende perspectieven, eigen brainstorm, uitwisseling met Recht-Op, vorming van Recht-Op, transnationale uitwisseling en wetenschappelijke literatuur. In hoofdstuk 5 komt meer concreet aan bod op welke manier zij hierin te werk gaan.

In de praktijk van de proeftuinen is dus eigenlijk het introductieproces van gebruikersparticipatie volop begonnen. Voor het onderzoek betekent dit dat er in de proeftuinen werd opgevolgd, mee nagedacht en input aangeleverd vanuit de wetenschappelijke literatuur en transnationale uitwisseling met academische partners en partners uit het werkveld. Er werd heel wat wetenschappelijke literatuur onderzocht rond allerlei modellen en instrumenten van gebruikersparticipatie, vragen werden afgetoetst aan de ervaringen van collega's en transnationale partners.

Daarnaast werd er in het kader van een veldverkenning een survey opgesteld om te polsen naar welke vormen van gebruikersparticipatie gekend zijn en gebruikt worden in het Vlaamse middenveld.

Dit alles vormde de basis om een aantal interventies van gebruikersparticipatie te helpen ontwikkelen of selecteren waarmee de coaches in de proeftuinen in de volgende fase aan de slag konden gaan.

2.3.3. Stap 1: Assumpties onderzoeken

Naar aanleiding van die gehele fase die we hierboven kort toegelicht hebben, gingen de betrokkenen in de drie proeftuinen aan de slag met een aantal interventies van gebruikersparticipatie die zij hadden uitgekozen of ontwikkeld in die uitwisseling. Dat was het startmoment van de eigenlijke implementatie en dus het startsignaal voor de nulmeting van het evaluatieonderzoek.

Op dat moment (3/3/2020) organiseerden we een eerste focusgroep met betrokken coaches uit de drie proeftuinen en ervaringsdeskundigen van Recht-Op samen. De doelstelling van die focusgroep was de start van het evaluatieonderzoek, de nulmeting. Daarbij polsten we naar verwachtingen, assumpties en aspiraties van ontwikkelaars van interventies, i.e. methodieken van gebruikersparticipatie. In die focusgroep organiseerden we een discussie aan de hand van open vragen omtrent de keuze, implementatie en verwachtingen daaromtrent:

- Wat is de interventie die je koos? Wat is model? Waarom gekozen?
- Wat verwacht je van de resultaten?
- Waarom denken jullie dan dat de keuze voor dit model/techniek zal leiden tot die resultaten?

De bedoeling was de bevindingen van deze focusgroep – de assumpties – te gebruiken als input voor aparte focusgroepen per proeftuin. In die aparte focusgroepen zouden we dan brainstormen over die assumpties. Op basis van de focusgroep werd dus een tekst gemaakt omtrent de assumpties welke we zouden bevragen in aparte focusgroepen per proeftuin. De coronacrisis maakte dat focusgroepen plots niet meer mogelijk waren. In de plaats daarvan werden coaches van de proeftuinen de keuze voorgesteld om via aparte online interviews en/of een survey via mail deel te nemen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Omwille van die plots veranderde omstandigheden organiseerden we dus individuele bevestigingen voor betrokkenen uit de drie proeftuinen om de assumpties verder te toetsen en verfijnen. Alle geïnteresseerde coaches – minstens twee per proeftuin – kregen de keuze om deel te nemen via aparte online interviews of een survey via mail.

We wilden de betrokken coaches uit de proeftuinen bevestigen omdat zij de *designers/ontwerpers* zijn van de interventies van gebruikersparticipatie in dit project. Zij hebben de interventies gekozen en/of ontwikkeld naar aanleiding van de brainstorms en uitwisseling in de daaraan voorafgaande fase. We wilden initieel ook de ervaringsdeskundigen van Recht-Op bevestigen omtrent hun verwachtingen, maar dit werd op dat moment uitgesteld omwille van de voorkeur dit toch in groep te laten plaatsvinden. Vanuit de werkgroep werd besloten dit uit te stellen tot na afloop van de lockdown.

In deze interviews en survey werden dan de verwachtingen omtrent de gekozen acties van gebruikersparticipatie nog bevestigd in de verschillende proeftuinen – met een focus op de assumpties die uit de focusgroep naar voren kwamen. We stelden hier voornamelijk vragen over de wijze van implementatie en de verwachte resultaten, alsook waarom betrokken respondenten menen dat deze implementatie leidt tot die resultaten, de basis voor de onderliggende programmatheorie. M.a.w., we toetsten de onderliggende assumpties om te kiezen voor een specifiek model. In dit project werd dit niet beslist door de verantwoordelijken, dus we onderzochten dit in het samenspel tussen coaches en verantwoordelijken.

We vroegen hen waarom een bepaalde interventie (i.e. methode van gebruikersparticipatie) werd gekozen en waarom deze vanuit die keuze binnen hun specifieke organisatiecontext en doelgroep zou leiden tot de gewenste resultaten. Die bevindingen werden nadien geanalyseerd en afgetoetst: Klopt de interpretatie uit de focusgroep? Wat moet bijgesteld, genuanceerd, aangevuld worden? Daarop namen we deze bevindingen mee in de opvolging van de implementatie in de proeftuinen gedurende het verdere verloop van het project.

Analoog met deze nulmeting werd een bevestiging georganiseerd met een aantal sleutelfiguren per proeftuin – i.e. job- en teamcoaches, ervaringsdeskundigen en medewerkers van Recht-Op. In deze bevestiging wilden we de context trachten duiden. Om de factor ‘context’ in het CAIMeR-model goed te kunnen duiden, wilden we graag een sleutelfiguur per proeftuin bevestigen, alsook ervaringsdeskundigen en medewerkers van Recht-Op. Zij konden ons meer inzicht geven in de specifieke context van de diverse proeftuinen. Opnieuw legden we hen de keuze voor om via een online interview of een survey per mail een aantal vragen te beantwoorden om de context en betrokken actoren van elke proeftuin toe te lichten.

2.3.4. Stap 2: Assumpties toetsen: Eigenlijke evaluatie

Idealiter organiseerden we een volgende ronde van bevestiging na een zestal maanden waarin de proeftuinen aan de slag zijn geweest met gebruikersparticipatie. Hierin trachtten we dan de resultaten van het werken rond gebruikersparticipatie, af te toetsen aan de oorspronkelijke assumpties die de nulmeting genereerde. De analyse van deze oefening kan de werkzame principes of mechanismen aan het licht brengen die helpen verklaren waarom bepaalde interventies van gebruikersparticipatie in welke omstandigheden bij welke doelgroep tot concrete resultaten leiden.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Om die inzichten te verkrijgen, organiseerden we een nieuwe ronde focusgroepen. De timing van deze bevraging was echter in sterke mate bepaald door de coronacrisis. Per proeftuin werd een inschatting gemaakt wanneer zij min of meer een half jaar echt actief waren geweest met hun interventies van gebruikersparticipatie. Tussen januari en maart 2021 werd in elke proeftuin een focusgroep georganiseerd met een aantal coaches van de organisatie. Daarnaast werd per proeftuin een aparte focusgroep georganiseerd met de betrokken ervaringsdeskundigen van Recht-Op. We kozen voor deze aparte focusgroepen omwille van het sterk uiteenlopende verloop in de diverse proeftuinen. Omdat we voor iedere deelnemer voldoende veiligheid wilden garanderen, vonden we het gepaster om aparte groepen te organiseren, zo konden zij mogelijk meer vrijuit spreken over hun ervaringen. Voor het onderzoek was het immers van belang zowel positieve als minder positieve bevindingen te kunnen achterhalen.

Heel graag hadden we in deze fase ook focusgroepen met gebruikers georganiseerd om de werkzame principes ook bij hen af te toetsen. De omstandigheden van de coronacrisis hebben dit verhinderd. Niet alleen was het moeilijk om de gebruikers zelf te contacteren, laat staan bijeen brengen, in het kader van het onderzoek. Door de lockdowns hebben zowel de praktijk in de proeftuinen als het onderzoek een periode stilgelegd, waardoor de timing dit niet meer toeliet.

Naast de focusgroepen werd het onderzoek ook verder gevoerd in de opvolging en observatie in de drie proeftuinen, via deelname aan overleg, aanwezigheid en observatie tijdens activiteiten/acties. De timing hiervan was uiteraard ook onderhevig aan en onder voorbehoud van het doorlopen van bepaalde acties en/of een tijdige heropstart van acties na de eerste lockdown.

Ten slotte maakte ook documentanalyse deel uit van het onderzoek. Aan de betrokken coaches van de proeftuinen en de ervaringsdeskundigen van Recht-Op werd gevraagd een logboek bij te houden met de acties die ze opstelden en hun ervaringen daarbij. Bovendien werden ook andere documenten verder opgevolgd en dienen deze ook als input voor het evaluatieonderzoek. Voorbeelden zijn verslagen van de werkgroep en de stuurgroep, verslagen van overlegmomenten van Recht-Op, werkingsdocumenten, actieplannen, maar ook verlagen van de transnationale werkbezoeken, enzovoort. Het geheel is echter omvangrijk. Omwille van de leesbaarheid kiezen we ervoor om een deel als bijlagen toe te voegen en verder de documenten als achtergrondinformatie te hanteren tijdens het onderzoek, veel eerder dan elk document afzonderlijk te analyseren en beschrijven in dit rapport.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

3. LITERATUURSTUDIE

We beginnen het inhoudelijke verhaal met de inhoudelijke zoektocht naar de basis van gebruikersparticipatie. In dit hoofdstuk lichten we kort de voornaamste bevindingen toe van het literatuuronderzoek naar de betekenis en diverse methodieken van gebruikersparticipatie. Voor een uitgebreid overzicht verwijzen we graag naar het methodiekenoverzicht in bijlage (Bijlage 8.1).

3.1. Van model naar toolbox

Aan de hand van een literatuurstudie zouden we op zoek gaan naar bestaande modellen die we naar voren zouden schuiven en welke geïmplementeerd zouden worden in de diverse proeftuinen van het GA2SW-project. Vanuit de uitwisseling met de praktijkwerkers en onderzoekers uit de partnerlanden deden we intussen reeds heel wat inspiratie op en leerden we toch een aantal relevante lessen. Eén van de lessen die van belang is om hier reeds naar te verwijzen, is dat het inzetten op gebruikersparticipatie een mentaliteitswijziging impliceert, het integreren van een reflex of basishouding om gedurig het perspectief van gebruikersparticipatie te hanteren. Dat betekent dat een onderzoeker evenmin zomaar een methodiek vanuit de literatuur kan 'opleggen', maar dat er eerder samen met de praktijk een methodiek wordt ontwikkeld of gekozen. Dat, samen met de vaststelling dat er honderden modellen en technieken van gebruikersparticipatie bestaan, bracht ons tot de conclusie dat we niet als onderzoeker een bepaald model zouden uitkiezen en voorstellen, maar dat we alle partners uit het project willen uitnodigen om elk vanuit de eigen expertise en achtergrond mee na te denken over gepaste vormen van gebruikersparticipatie – en deze te kiezen, ontwikkelen en verfijnen.

Als we daarenboven werken vanuit onze brede benadering van 'wat werkt, voor wie, in welke omstandigheden, impliceert dit verder dat we moeten afstappen van het idee van één specifiek model van gebruikersparticipatie, zoals bijvoorbeeld de bekende ladder van gebruikersparticipatie. We willen daarentegen eerder een instrumentarium ontwikkelen; een soort toolbox waarin een heleboel potentieel geschikte tools (technieken) van gebruikersparticipatie zitten die naargelang de context en de doelgroep kunnen gekozen en ingezet worden. Deze toolbox kan enigszins nog als een 'model' van gebruikersparticipatie beschouwd worden, aangezien we dit instrumentarium wel willen voorzien van een handleiding met een aantal principes die we afleiden uit de lessen die we leerden in de literatuur en in de uitwisseling met praktijkwerkers en onderzoekers.

Als we immers willen onderzoeken welke techniek van gebruikersparticipatie het meest effectief is in bepaalde omstandigheden en bepaalde doelgroepen, dienen we vooraf duidelijk te expliciteren wat we begrijpen onder de verschillende concepten die we daarbij gebruiken.

"To develop a theory of 'what participation mechanism is most effective in enabling public participation, in what circumstances,' and to be able to test it, one must possess definitions of such important concepts as participation mechanism, effective, and circumstances" (Rowe & Frewer, 2005).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Daarom beginnen we bij de betekenis van en visie op gebruikersparticipatie in dit project vooraleer we ingaan op de diverse technieken van gebruikersparticipatie die we als onderzoekers willen aanbieden aan alle betrokkenen uit het GA2SW-project om mee aan de slag te gaan in de proeftuinen. We hopen hier voldoende materiaal aan te bieden om vanuit de eigen expertise uit de praktijk gepaste elementen te kunnen vinden en selecteren – naargelang de context en de doelgroep. In wat hier volgt, leest u dus het resultaat van de literatuurstudie rond het begrip en vervolgens diverse modellen en vormen van gebruikersparticipatie.

3.2. Wat is gebruikersparticipatie?

Uit het voorgaande kunnen we afleiden dat het essentieel is om gebruikersparticipatie als concept vooraf te duiden, vooraleer we hierover materiaal verzamelen en technieken selecteren om te implementeren en evalueren in de proeftuinen. Gebruikersparticipatie is immers een modewoord en wordt heel uiteenlopend ingevuld. Gebruikersparticipatie gaat in eerste instantie om het *‘mee mogen, willen en kunnen doen’* van gebruikers of cliënten. Het *‘mee mogen’* doet duidt op participatie als een burgerschapsrecht. Mensen hebben het recht om te participeren aan besluitvorming over hun eigen leefsituatie traject in hulp- en dienstverlening. *‘Mee willen’* doet omvat een emancipatorische visie op hulp- en dienstverlening. Gebruikers willen zelf hun leven vormgeven en dus ook de hulp- en dienstverlening voor aspecten waarbij zij ondersteuning behoeven. *‘Mee kunnen’* gaat om empowerment; gebruikers worden in staat om zelf beslissingen te nemen en inbreng te geven. Dat betekent ook dat gebruikers soms nood hebben aan ondersteuning of actief aangespoord dienen te worden om deel te nemen aan gebruikersparticipatie en hun inbreng te geven. Gebruikersparticipatie heeft dan ook verschillende sleutelaspecten – een kenniskant, een emotionele kant en een actiekant (Moyson & Frederix, 2013).

Participatie heeft een kenniskant, een emotionele kant en een actiekant

(Crabbe, 2006): *“Om te kunnen meedoen, moet men geïnformeerd zijn en deze informatie juist begrijpen. Wanneer men meedoet, heeft men daar zekere drijfveren en verwachtingen over en ondergaat men een ervaringsaspect. Meedoen betekent tenslotte niet alleen praten, denken en voelen, maar ook handelen”* (Moyson & Frederix, 2013: 16).

Gebruikersparticipatie heeft zo veel diverse invullingen dat het belangrijk is om te beginnen met een heldere definitie. Een definitie die breed verspreid en aanvaard is, is die van Engelenbos (2013) waarbij gebruikersparticipatie betekent:

“Het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van de kwaliteit, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit.”
(Edelenbos, 2013).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Deze definitie heeft een aantal implicaties. Participatie is namelijk een proces. Gebruikers worden hierbij van bij het begin van een proces betrokken, niet pas als alle grote lijnen reeds zijn uitgetekend of aan het einde van een traject. Ze maken er integraal deel van uit, van bij het begin. Daarnaast betekent dit dat gebruikers mee nadenken over het beleid en over de kwaliteit van dienstverlening. Ten slotte gaan gebruikers en professionelen in deze visie gelijkwaardig met elkaar om en gaan samen op zoek naar problemen en oplossingen (Moyson & Frederix, 2013).

Deze implicaties zijn te vergelijken met de componenten van gebruikersparticipatie welke Else Tambuyzer (2012) identificeert als eigen aan gebruikersparticipatie, namelijk: gebruikers hebben inspraak in beslissingen, nemen actief deel, hebben ervaringsdeskundigheid en nemen deel in partnerschap (gelijkwaardigheid).

We vermeldde reeds dat er heel wat diverse modellen van gebruikersparticipatie bestaan, zoals bv. de participatieladder (infra). Een model is een manier om de bril om naar gebruikersparticipatie te kijken, het theoretisch kader waarbinnen je technieken van gebruikersparticipatie plaatst en die deze richting geeft. Op een gelijkaardige manier zullen wij in dit GA2SW-project een aantal aandachtspunten en richtinggevende concepten hanteren als kader voor de toolbox aan technieken van gebruikersparticipatie die we voorstellen (in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 4). Heel wat modellen categoriseren diverse technieken van gebruikersparticipatie naargelang verscheidene niveaus van gebruikersparticipatie of andere bepalende criteria. Zo kan men bijvoorbeeld een onderscheid maken op vlak van tijd; structureel of eerder tijdelijk of zelfs eenmalig (Spruytte, Meersman, Deprez & Vermeule, 2009). Men kan ook categoriseren naargelang de doelstelling van de gebruikersparticipatie of de gebieden waarin die zich situeert: zoals bijvoorbeeld Planning, Zorgvoorziening, Evaluatie, Informatievoorziening, Onderzoek en Opleiding en werving van nieuw personeel (Tambuyzer, 2012).

Gebruikersparticipatie kan ook individueel – bv. in een online enquête – of collectief – bv. in een gebruikersraad – plaatsvinden. Dit zijn tegelijk reeds twee heel diverse voorbeelden van technieken van gebruikersparticipatie, waarover meer in hoofdstuk 3. Daarnaast kan gebruikersparticipatie op verscheidene niveaus worden toegepast – micro-, meso- en macroniveau. Het microniveau duidt op individuele gebruikers, het mesoniveau op het niveau van de organisatie of diensten zelf en het macroniveau op het beleidsniveau (Tambuyzer, 2012).

Twee vormen van gebruikersparticipatie:

- **individuele gebruikersparticipatie:** *“waarbij een gebruiker de mogelijkheden benut om individuele belangen te verdedigen en individuele doelen na te streven. De gebruiker wordt betrokken in de beslissingen over de hulp of ondersteuning die hij/zij vraagt”* (Moyson & Frederix, 2013: 17)
 - **collectieve gebruikersparticipatie:** *“waarbij gebruikers zich verenigen in groepen en ze de gemeenschappelijke belangen in relatie tot het instellings- of overheidsbeleid behartigen. Hier gaat het dus om medezeggenschap van gebruikers in het beleid”* (Moyson & Frederix, 2013: 17)
-

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

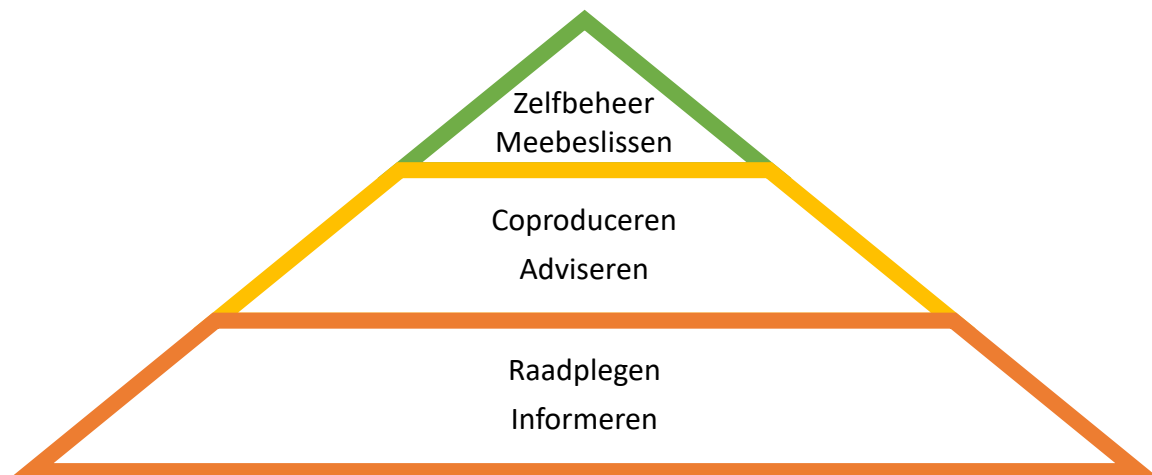
Participatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden: Micro, meso, macro

“Bij participatie op microniveau kunnen gebruikers participeren in hun eigen individuele zorgrelatie. Participatie op mesoniveau gaat over participatie op niveau van de leefgroep, zorgafdeling of zorginstelling en participatie op macroniveau gaat over participatie op niveau van het federaal of regionaal zorgbeleid (Van Haaster, 2001)” (Moyson & Frederix, 2013: 18).

3.3. Participatieladder

Eén van de meest gekende modellen van gebruikersparticipatie is de participatieladder. Ze werd een twintigtal jaar geleden ontwikkeld door Sherry Arnstein, maar wordt vandaag nog heel dikwijls toegepast. In de ladder kan je diverse manieren zien waarop een organisatie die voor een bepaalde activiteit instaat gebruikers kan betrekken (New Economics Foundation, 1999). Er bestaan intussen ook heel wat varianten op de originele ladder, maar het idee erachter blijft hetzelfde (Edelenbos et al., 1998). Gewoonlijk zijn er een vijf- of zevental treden waarbij je kan klimmen van louter informeren, over raadplegen en adviseren, naar coproduceren, meebeslissen tot zelfbeheer of zelf organiseren.

Waar de eerste stap van informeren doorgaans eerder éénrichtingsverkeer betreft, wordt dit ook wel eens beschreven als non-participatie. In dezelfde lijn worden raadplegen en adviseren ook wel eens als *tokenism* aangeduid, vormen van schijnparticipatie (New Economics Foundation, 1999).



De verscheidene treden worden gewoonlijk ook gelinkt aan specifieke leiderschapsstijlen en technieken van gebruikersparticipatie (zie 3.4 voor meer info over deze technieken).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

TECHNIEKEN VAN GEBRUIKERSPARTICIPATIE GELINKT AAN DE TREDEN VAN DE PARTICIPATIELADDER (Edelenbos et al., 1998):

Informeren

- Politiek en bestuur bepalen zelf de agenda voor besluitvorming en houden betrokkenen op de hoogte. Betrokkenen hebben geen inbreng in de beleidsontwikkeling. De participant is toehoorder.
- Middelen: informatieavonden, huis-aan-huisblad, campagnes, excursies.

Raadplegen

- Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.
- Middelen: inspraakavonden, hoorzittingen, digitale peilingen, enquêtes, prijsvragen, debatten en groepsgesprekken.

Adviseren

- Politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar betrokkenen hebben de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren, waarbij deze ideeën een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beargumenteerd) afwijken. De participant is adviseur.
- Middelen: adviesraden, wijk- en dorpsraden, expertmeetings, rondetafelgesprekken.

Coproduceren

- Politiek, bestuur en betrokkenen komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna samen naar oplossingen gezocht wordt. De politiek verbindt zich aan deze oplossingen met betrekking tot de uiteindelijke besluitvorming. De participant is samenwerkingspartner.
- Middelen: overleggroepen, convenanten, werkateliers, projectgroepen

Meebeslissen

- Politiek en bestuur laten de ontwikkeling van en de besluitvorming over aan de betrokkenen, waarbij het ambtelijk apparaat een adviserende rol vervult. De politiek neemt de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden. De participant is medebeslisser.
- Middelen: stuurgroep, medezeggenschapsraad, (bindend) referendum

Zelfbeheer

- Groepen nemen zelf het initiatief om in eigen beheer voorzieningen tot stand te brengen en te onderhouden. Politiek en bestuur zijn hier niet bij betrokken.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Deze bekende participatieladder krijgt evenwel met kritiek te maken. In een dergelijke ladder is immers een bepaalde vorm van participatie altijd meer of minder waard dan een andere. Bovendien is precies maatwerk nodig, de omstandigheden en de gebruikers bepalen de keuze. Hier probeert de participatiecirkel bijvoorbeeld aan tegemoet te komen. In dit onderzoek binnen GA2SW willen we echter een brede focus behouden en kijken naar wat werkt voor wie in welke omstandigheden (en waarom). Dan begrijpen we meteen dat de benadering van de participatieladder niet langer houdbaar is en dat de participatiecirkel evenmin aan deze criteria voldoet. Een bepaalde vorm van gebruikersparticipatie zal in specifieke omstandigheden of voor specifieke gebruikers meer geschikt of haalbaar of effectiever zijn dan een andere – en vice versa. Daarom stappen we af van het idee om één (of enkele) specifiek(e) model(len) te selecteren en top-down te implementeren in de proeftuinen. We willen daarentegen een toolbox met een breed instrumentarium aan technieken van gebruikersparticipatie aanreiken waaruit de praktijkwerkers kunnen selecteren. Daarom overlopen we in het volgende hoofdstuk een hele waaier aan technieken van gebruikersparticipatie.

3.4. Welke technieken van gebruikersparticipatie bestaan er?

In het voorgaande stonden we stil bij het concept van gebruikersparticipatie en de implicaties van de definitie die we hanteren bij het project GA2SW. Aan de hand van voorbeelden lichtten we ook toe dat er onnoemelijk veel modellen van gebruikersparticipatie bestaan en dat men diverse vormen van gebruikersparticipatie uiteenlopend kan categoriseren. Ten slotte hebben we gezien dat we in het kader van dit project willen afstappen van het idee om een specifiek model van gebruikersparticipatie (top-down) te implementeren, maar eerder een toolbox met een waaier aan technieken van gebruikersparticipatie willen aanreiken opdat de praktijkwerkers in dit project vanuit hun eigen expertise de gepaste technieken kunnen selecteren en toepassen in de proeftuinen.

Globaal genomen kunnen we stellen dat er in het sociaal werk een aantal goed gekende, eerder klassieke technieken van gebruikersparticipatie terug te vinden zijn. Daarbij denken we aan focusgroepen, enquêtes, evaluatiemomenten, klachtenformulieren, een ideeënbus, huisbezoeken, een formele vertegenwoordiging in de Algemene vergadering van een organisatie of gebruikersraden en groepsbijeenkomsten. Ook medezeggenschap in de ondersteuning en het traject van cliënten in sociale organisaties is een vrij klassieke vorm van gebruikersparticipatie.

Naast deze klassiekers vinden we hier en daar wat meer moderne, alternatieve technieken van gebruikersparticipatie terug. We kunnen daarvoor ook inspiratie halen uit de commerciële sectoren waar marketing al veel langer bezig is met vormen van cliënt- of gebruikersparticipatie. Daarbij denken we nu aan brainstormen, gebruikersobservaties, interactieve websites, *conceptmapping* of mobiele en *permission marketing*. Ook gamificatie – het inzetten van spelelementen – wint aan populariteit.

In het methodiekenoverzicht (zie bijlagen 8.1) bieden we een uitgebreid overzicht aan van dergelijke technieken. We haalden voornamelijk inspiratie uit het overzicht van Rowe en Frewer (2005: 257) waaruit we het merendeel selecteerden en kort toelichten:

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

• Act Create Experience (ACE) (1) • Action Planning (1, 2) • Appraisal (Community, Public), e.g., village/parish/environmental. (Also "Monitoring," e.g., citizen monitors and scrutiny.) (1, 2) • Arbitration (Mediation) (3, 4) • Broad-Based Organizing (1) • Cable Television (Not Interactive) (2) • Cable Television (Interactive) (3) • Charette (3) • Choice Methods (1, 2) • Citizens' Advisory Committee (CAC) (3, 5, 6, 7, 8, 9) • Citizen Advocacy (1) • Citizen Employment (3) • Citizen Honoraria (3) • Citizens' Jury (1, 2, 6, 10, 11, 12, 13) • Citizens' Panel (Research) (2) • Citizens' Panel (Standing) e.g., Health Panel (2, 10, 14, 15) • Citizen Review Board (3) • Citizen Training (3) • Community Dinners (16) • Community Forum - of: Place (e.g., Neighborhood); Issues; Service Users; Shared Interest (2, 10)	• Community Indicators (1) • Community Plans/Needs Analysis (10) • Community Site Management Plans (1) • Community Strategic Planning (1) • Community Technical Assistance (3) • Complaints/Suggestion Schemes (10) • Computer-Based (IT) Techniques (2, 3) • Conference (generic term, often with qualifier e.g., "planning," "deliberative," "visualization") (3, 10, 17) • Consensus Building (1, 2) • Consensus Conference (2, 6, 18, 19, 20) • Consultation Document (Consultation) (10) • Consultative Panel (2) • Coordinator or Coordinator-Catalyst (3) • Co-option (Citizen Representatives on Policy making Bodies) (3, 10) • Deliberative Opinion Poll (2, 21) • Design-In (3)	• Drop-In Center (also Neighborhood Office, One-Stop/First-Stop Shop) (2, 3) • Enspirited Envisioning (1) • "Finding Home" ("Visualizing our future by making maps") (1) • Fishbowl Planning (3) • Focus Group (3, 6, 10) • From Vision to Action (1) • Future Search (1, 2) • Game Simulation (3) • Guided Visualization (1, 2) • Hotline (3) • Human Scale Development Initiative (1) • Initiatives (Citizen Initiated Petition) (2, 22) • Imagine! (1) • Interactive Web-Site (10) • "Issues, Aims, Expectations, Challenges & Dialogues in a Day" (1) • Learning Service Team (2) • Local Sustainability Model (1) • Maps/Mapping (Village, Parish) (1, 2) • Media-Based Issue Balloting (3) • Meeting-Community Sponsored (3)	• Meeting-Neighborhood (location-based) (3) • Meeting-Public ("Open Information," generic) (3, 10, 23, 24) • Meeting-Town (New England Model) (2) • Meeting-Town (Electronic) (2) • Negotiated Rulemaking (6, 22, 25, 26) • Neighborhood Planning Council (3) • Ombudsman (3) • Open Door Policy (3) • Open House (2) • Open Space (1, 2) • Opinion Metres (2) • Opinion Polls (2, 10) • Participatory Appraisal (1) • Participatory Strategic Planning (1) • Participatory Theatre (1) • Planning Balance Sheet (3) • Planning Cell (27) • Planning For Real (1, 2) • Policy Capturing (3) • Policy Delphi (3) • Priority Search (2) • Priority Setting Committee (3) • Public Hearing (3, 6, 22) • Public Information Programs (3)	• Publicity (Leaflets, Newsletters, Exhibitions) (2) • Question and Answer Session (10) • Random Selected Participation Groups (3) • Real Time Strategic Change (1) • (The) Recall (2) • Referendum (generic; compulsory response) (2, 3, 6, 10) • Referendum-Petition (2) • Referendum-Preferences (Referendum) (10) • Roundtable (2) • Social Audit (1) • Study Circles (2) • Surveys (e.g., Community; Tenants' (Service) Satisfaction) (2, 3, 6, 10, 16, 22) • TalkWorks (1) • Task Force (3, 28) • Team Syntegrity (1) • Tele-Polling (2) • Tele-Voting (2) • Time Dollars (1) • User Management of Services (10) • Value Analysis (3) • Visioning Exercises/Conferences (10) • Workshops (generic, may include: Action Planning; Design; Information Exchange) (1, 2, 3, 29, 30) • Whole System Development (2)
--	---	---	---	---

In deze literatuurstudie hebben we geprobeerd een introductie te geven in het begrip van gebruikersparticipatie en de implicaties daarvan voor een project zoals GA2SW. We lichtten toe hoe we afstapten van het initiële idee om een model naar voor te schuiven en willen eerder een toolbox aanbieden met een rijke waaier aan potentieel relevante technieken van gebruikersparticipatie. Daarom werkten we een overzicht uit van een heleboel klassieke en minder gekende technieken van gebruikersparticipatie uit (zie bijlagen 8.1).

In dit overzicht zijn zowel klassieke als meer alternatieve technieken opgenomen. Heel wat technieken zijn als geheel niet meteen toepasbaar (wijkgericht, planning, ...) in de proeftuinen binnen GA2SW, maar kunnen wel inspiratie bieden.

Er is veel overlap, verschillen tussen de technieken zijn vaak eerder nuances. Sommige technieken worden soms ook gebruikt als onderdeel van andere technieken; bv. Workshops, enquêtes, werkgroep, conceptmap, Wijkkaart, Brainstorm, Plannen voor Echt, Begeleide visualisaties, Viskomgesprekken, ...

Heel wat technieken omvatten groepsprocessen. Denk maar aan conferenties, workshops, viskom, panels, gebruikersraden, ... Andere technieken zijn eerder geschikt voor individuele aspecten van gebruikersparticipatie, bv. Stel je voor!, Feedback kiosk, enquête, interactieve website, hotline, klachtenformulier, ideeënbus, ... Soms is er een mengeling van beide; bv. Deliberatieve opiniepeiling en Gemeenschapsevaluatie. Daar wordt een individuele peiling of bevraging als input gebruikt voor een volgende ronde in een groepsproces. Een e-panel bijvoorbeeld is een burgerpanel dat online plaatsvindt. Een Burger-belangenbehartiging is bijvoorbeeld een buddy-systeem met vrijwilligers.

Er zijn technieken die een proces van lange termijn vergen dat in fasen verloopt, bv. Rondetafel, Plannen voor Echt, Participatief theater, Keuzemethoden, Burgerpanel, Burgeradviesraad, Breed organiseren, Gemeenschapsevaluatie, ... Daarentegen zijn er ook technieken die eerder éénmalig worden toegepast, of waarbij enkele dagen intensief wordt gewerkt, zoals bij Burgerjury, Syntegratie, Realtime strategische verandering, publiciteit, Focusgroep, Van visie naar actie, Viskom planning, (Consensus)conferentie, Charette, Actieplanning.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Het verloop is van heel wat technieken in grote lijnen vergelijkbaar, evenals het inzetten van een facilitator/begeleider en een stuurgroep. In eerste instantie vertrekt men vanuit een probleem en/of zal men inbeelden wat een ideaal toekomstbeeld zou zijn (een droombeeld, een doelstelling); bv. bij Toekomst zoeken, Stel je voor, Begeleide visualisatie, Bezielde toekomstplanning, Van visie naar actie, ... Op basis daarvan gaat men zoeken wat nodig is om dat beeld te realiseren. Daartoe wordt dan een actieplan opgezet en eventueel werkgroepen gemaakt. Er is hierbij ook aandacht nodig voor opvolging.

Bij een heleboel technieken is er sprake van nodige hulpmiddelen. Zo zijn er wisselende betrokkenen en partnerschappen: Facilitators/begeleiders van het proces, interne of externe 'experts', administraties, organisaties en bestaande groepen, ... Verder is er soms nood aan grote ruimte(s). Ten slotte worden dikwijls strategisch keuzes gemaakt en actieplannen bepaald via groepen. Daarbij wordt soms gebruik gemaakt van kaarten, modellen, tijdlijnen, post-its of flipcharts, ...

Dit materiaal is erop gericht om de discussie met de praktijkwerkers en de ervaringsdeskundigen te voeden. Het is nu aan hen om met behulp van dit instrumentarium een selectie te proberen maken op basis van hun eigen expertise uit de praktijk om te bekijken welke technieken mogelijk van toepassing kunnen zijn in hun dagdagelijkse praktijk. Zij kennen deze praktijk en hun doelgroep als geen ander. Zij zijn dan ook het best geschikt om een antwoord te zoeken op de vraag wat werkt voor wie en in welke omstandigheden? We willen met behulp van dit overzicht bijdragen aan het debat met deze vragen:

- Welke gebruiker kan je betrekken?
- Met welke methode?
- Waarom?

In het kiezen van een methode of techniek van gebruikersparticipatie dient rekening gehouden te worden met de doelstelling van de gebruikersparticipatie en de noden van de doelgroep want die doelgroep is divers (Tambuyzer, 2012). We willen ten slotte een aantal vragen of afwegingen meegeven die als handvatten deze keuze kunnen ondersteunen.

Zo is het belangrijk om vooraf niet enkel stil te staan bij je doelstelling van gebruikersparticipatie – wat wil je ermee bereiken – maar ook bij de waarden die je daarbij cruciaal vindt. Wat zijn je waarden? Elke techniek is immers verbonden met bepaalde waarden. Veel waarden worden gedeeld door beoefenaars van alle technieken, met verschillen in klemtoon. Bv. de waarde van gelijkheid betekent dat men speciale inspanningen zal moeten leveren aan mensen die vaak worden uitgesloten. De technieken zullen beter werken als alle betrokkenen deze waarde kunnen delen (New Economic Forum, 1999).

Een uitdaging ligt in het betrekken van mensen die minder praatvaardig of 'praatgraag' zijn. Het voordeel van sommige technieken ligt in het minder moeten (kunnen) praten en/of anoniem inbreng kunnen geven, bv. bij Wijkkaarten & Plannen voor Echt. Daar kunnen mensen zonder veel te hoeven praten meedoen. Iemand kan eenvoudig een suggestie plaatsen op het Planning for Real-model. Ze hoeven hun idee niet te rechtvaardigen en als het eenmaal op het model is geplaatst, wordt het anoniem, dus ze lopen geen risico om te worden uitgedaagd om zichzelf te rechtvaardigen. In Community Assessment vragenlijsten is er bijvoorbeeld anonimiteit. Bij Participatieve evaluatie en Participatief Theater wordt dan weer vermeden dat men volledig vertrouwt op gesproken woord (New Economic Forum, 1999).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Wil je kwaliteit of kwantiteit van betrokkenheid? Dat hangt samen met het doel van gebruikersparticipatie. Men kan starten met een klein aantal gebruikers, bv. een burgerjury streeft naar representativiteit en heeft veel tijd nodig, daarbij kan men met een relatief klein aantal deelnemers werken. Daarentegen ontlenen Gemeenschapsbeoordelingen hun legitimiteit net aan het zeer hoge percentage van de bevolking dat erbij betrokken is. Hier wordt dan wel gewerkt met grote aantallen gebruikers. De keuze kan ook vallen op een groot aantal gebruikers betrekken van bij het begin, zoals bij de Keuzemethode – die veel mensen samenbrengt door ze vanaf het begin te betrekken. Je kan ook eerder klein beginnen en organisch groeien, zoals bij Wijkkaarten & Toekomst Zoeken. Daar zal men beginnen met een beperkt aantal mensen, maar meer gebruikers betrekken naarmate het momentum groeit.

Dan is er de vraag rond selectie, welke gebruikers betrek je? Het is ook van belang te reflecteren over hoe mensen betrekken die niet spontaan meedoen. Dat gaat om het overtuigen van mensen dat hun mening er ook toe doet, maar evenzeer mensen die nog niet betrokken worden door de organisatie. De meeste technieken staan meestal open voor iedereen om deel te nemen. Men kan daarentegen ook selecteren wie deelneemt, zoals bij burgerjury's, Toekomst zoeken en Rondetafels. In een Burgerjury is de selectie bedoeld om representativiteit en dus legitimiteit te waarborgen. In Toekomst zoeken en Rondetafels is de selectie een zorgvuldig geselecteerde dwarsdoorsnede van de gemeenschap om de diversiteit te maximaliseren en zorgen dat alle problemen van de gemeenschap aan bod komen.

De meeste methoden in dit overzicht gebeuren in groep; bv. Gemeenschapsevaluaties. Afhankelijk van vragenlijsten in een eerste fase is er vaak een hoge respons. Je hebt veel gebruikers, maar dit gaat mogelijk ten koste van dieper inzicht dat kan voortkomen uit een discussie met anderen in (een kleinere) groep. Individueel kan dit ook, zoals bij Stel je voor! waar vaak met één-op-één interviews wordt gewerkt.

Meestal is het eindproduct een rapport of uitgeschreven verslag. Bij sommige technieken is dit eerder een fysiek product dat verder gaat dan een rapport, bv. Wijkkaarten en Plannen voor Echt (daarbij wordt een model van een gebied gemaakt). Het voordeel is dat de weergave van de kaart en het model een focuspunt vormt voor het betrekken van mensen. Het nadeel van deze benaderingen is echter dat ze minder geschikt zijn voor een groot geografisch gebied (New Economic Forum, 1999).

Een andere afweging betreft het inzetten van externe en/of interne experts. Hierbij kan men de visie hanteren dat mensen de mogelijkheid (moeten) hebben om buitenstaanders uit te nodigen die hen versterken zonder top-down te werken. Daartegenover kan men ook de visie van empowerment hanteren door het idee dat respect voor 'alle benodigde informatie in de hoofden van de deelnemers zit'. Dit hangt ook samen met de aard van het onderwerp. Bijvoorbeeld, Actieplanning wordt vaak voor complexe (ruimtelijke) planningskwesties gebruikt, buitenstaanders kunnen helpen om een nieuwe aanpak te bieden (New Economic Forum, 1999). In GA²SW zijn ervaringsdeskundigen van Recht-Op betrokken die op die manier als externe experts in de proeftuinen actief zijn en de coaches ondersteunen.

Ten slotte is er de vraag rond middelen. Voor technieken met een hoge kwaliteit of hoge mate van participatie is soms veel tijd en geld nodig. Bijvoorbeeld bij Gemeenschapsevaluaties is veel tijd nodig om de details van elke vragenlijst te analyseren. De benaderingen die het minst kosten, zijn die die klein kunnen beginnen en zich organisch kunnen ontwikkelen, bv. Participatieve evaluatie of Wijkkaarten (New Economic Forum, 1999).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Reflectievragen voor de introductie van gebruikersparticipatie

- Wat is je doelstelling? (en wat zijn je grenzen?)
- Wat zijn je waarden?
- Welke gebruikers kan je betrekken?
- Hoe betrek je mensen die minder praatvaardig of 'praatgraag' zijn? Of mensen die niet spontaan mee (willen) doen?
- Wil je kwaliteit of kwantiteit van betrokkenheid?
- Wil je werken in groep of individueel?
- Wil je interne of externe experts inzetten?
- Welke middelen heb je (nodig)?
- Met welke methode?

Eén manier om de **selectie van technieken** uit dit overzicht te kunnen maken, is bijvoorbeeld aan de hand van een **raster** zoals hieronder getoond. In een raster kan je je eigen criteria invoeren en het vervolgens gebruiken om elke techniek te scoren. Belangrijk om weten is dat een scoresysteem kan helpen, maar het is geen vervanging voor discussie en oordeel – de discussie en brainstormen in de proeftuinen dus. Vooraf schrijf je criteria en/of waarden op, liefst niet meer dan zeven. Vervolgens:

- Bepaal welke technieken je wil beoordelen en plaats ze in het raster
- Gebruik een eenvoudig scoresysteem zoals:
 - Score 2 als de techniek volledig voldoet aan het criterium
 - Score 1 als het er gedeeltelijk aan voldoet
 - Score 0 als het niet voldoet
- De totalen laten zien hoe de technieken zich verhouden (New Economic Forum, 1999).

Criteria:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Voorbeeld:

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Technique:	Criteria:							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Action Planning								
ACE (Act Create Experience)								
Choices Method								
Citizens' Juries								
Community Appraisals								
Community Indicators								
Enspirited Envisioning								
Future Search								
Guided Visualisation								
Imagine!								
Local Sustainability Model								
Open Space								
Parish Maps								
Participatory Appraisal								
Participatory Strategic Planning								
Participatory Theatre								
Planning For Real								
Round Table Workshops								
Social Auditing								
Talk Works!								
Team Syntegrity								

Met behulp van deze toolbox en de op de praktijk gebaseerde selectie van een aantal technieken kunnen de praktijkwerkers aan de slag in de proeftuinen. De onderzoeker was betrokken bij dit proces en kon gedurende het hele proces bepaalde methodieken verder helpen uitdiepen. Verder werd de methodiekontwikkeling mee gefundeerd door inspiratie vanuit de transnationale uitwisseling en de toetsing met de praktijk in de proeftuinen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

4. OP ZOEK NAAR WERKZAME PRINCIPES

Elk evaluatieonderzoek start met een nulmeting. Je moet immers een beginpunt hebben waarop je kan terugkoppelen. In dit project organiseerden we in het kader van de nulmeting een gezamenlijke focusgroep over de drie proeftuinen heen. Dat deden we op het moment dat de drie proeftuinen na een reflectie- en planningsfase aan de slag gingen met interventies van gebruikersparticipatie. In die focusgroep polsten we naar de plannen van de drie proeftuinen en de verwachtingen die deelnemers hadden – waar zouden deze interventies hen brengen op vlak van gebruikersparticipatie en waarom? Na afloop van deze gezamenlijke focusgroep was het de bedoeling nog een aparte focusgroep in elke proeftuin te organiseren om deze assumpties scherp te stellen en zo een aantal werkzame principes te kunnen afleiden die we in het uiteindelijke evaluatieonderzoek zouden kunnen aftoetsen. Omwille van de plotse lockdown gooiden we het roer om en stelden we coaches de keuze voor om een vragenlijst in te vullen via mail of deel te nemen aan een online interview. Daarnaast namen we ook online interviews af met sleutelfiguren uit alle proeftuinen. Voorts verzamelden en analyseerden we diverse documenten die coaches hadden uitgewerkt om de interventies te ontwikkelen en ermee aan de slag te gaan (actieplannen, tevredenheidsenquête, ...). In tussentijd volgden we de ontwikkelingen in de proeftuinen op door het logboek, verslagen, informele contacten, alsook deelname aan overlegmomenten en brainstorms. Dit alles bundelden we om in kaart te brengen wat de context is waarbinnen de proeftuinen verlopen, welke actoren hierbij betrokken waren en welke interventies van gebruikersparticipatie zij ontwikkelden. Die bundeling stelde ons in staat een aantal werkzame principes af te leiden die als basis fungeerden voor het uiteindelijke evaluatieonderzoek. Daarin kan aan de hand van die werkzame principes afgetoetst worden in welke mate en waarom bepaalde dingen wel of niet werken – en dus antwoorden helpen formuleren op de vraag ‘wat werkt voor wie in welke omstandigheden, en waarom?’. Het zijn immers die werkzame principes – oftewel mechanismen – die helpen verklaren waarom bepaalde verwachte of onverwachte resultaten gerealiseerd worden.

4.1. Context, Actoren & Interventies

De proeftuinen uit dit project hebben elk een eigen parcours afgelegd in het ontwikkelen en implementeren van interventies rond gebruikersparticipatie in de organisatie. Een groot deel van die verschillende trajecten wordt bepaald door de eigenheid van de betrokken organisaties en mensen, maar ook door de context waarbinnen zij werken. Daarom lichten we in dit deel summier de context en de actoren van elke proeftuin toe.

Daarnaast focussen we ons hier op de interventies van gebruikersparticipatie. Een interventie zien we hier als een manier om gebruikersparticipatie toe te passen, m.a.w. een model of techniek van gebruikersparticipatie. We gaan dus in op de diverse technieken van gebruikersparticipatie die werden geselecteerd uit de literatuurstudie en/of ontwikkeld op basis van het proces dat de betrokken coaches in de proeftuinen samen met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op hebben doorlopen. Uit onze literatuurstudie bleek reeds dat we het idee van een overkoepelend model hebben losgelaten ten voordele van een toolbox met mogelijke technieken. In de proeftuinen worden dus ook alle acties die ondernomen werden om gebruikers te laten participeren of coaches te laten kijken vanuit het perspectief van de gebruikers mee beschouwd als interventies. Dat gaat dus ook om kleine dingen

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

zoals bijvoorbeeld het stellen van vragen aan gebruikers om inzicht te verkrijgen in hun kijk op de dienstverlening. In de drie proeftuinen in het project werden uiteenlopende interventies geïntroduceerd. Het onderstaande schema geeft een beknopt overzicht van de context, actoren en interventies van de drie betrokken proeftuinen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

CAIMeR in proeftuinen	emino	Casa	Kopa
Context	Organisatie: Grote Vlaamse organisatie met verschillende locaties. Elk team heeft zijn eigenheid, maar wordt overkoepelend aangestuurd. Het aanbod kan variëren per locatie. Deze proeftuin betreft team Mechelen. emino was ook de projectverantwoordelijke Budget: VDAB is grote subsidiërende partner; veel ESF-projecten, projecten onderwijs, ... Doelstellingen: Werkzoekenden en werkenden duurzaam en volwaardig aan het werk helpen en houden. Doelgroep: Mensen die ondersteuning nodig hebben om werk te vinden & te behouden. Zeer diverse doelgroep: jongeren, anderstaligen, personen met een arbeidsbeperking, Daarnaast bieden ze ook producten aan voor werkgevers. Werkwijze: Werken steeds op maat van de cliënt en zetten daarbij verschillende methodieken in de praktijk om (eg. systeemtheoretisch coachen, supported employment, Generalistisch werken, Oplossingsgericht werken, ... Coaches werken op verschillende projecten – sommige projecten bieden een	Organisatie: Samenwerkingsverband tussen 3 arbeidzorgpartners – CAW, Activering De Link en WeerWerk – en emino. Budget: provincie innovatiefinanciering Doelstellingen: Oorspronkelijk een Coöperatieve, bijgesteld naar een open samenwerkend netwerk, doel is expertisedeling en uitwisseling, cliëntbegeleidingen en interviews en besprekingen op MDT Doelgroep: gedifferentieerd want cliënten van de betrokken organisaties, mensen die nog niet of niet meer op arbeidsmarkt geraken Werkwijze: Multidisciplinair team Corona & organisatorisch moeilijke omstandigheden: Na moeilijke omstandigheden (bv. Fusies, tenders) binnen lidorganisaties en de stopzetting van subsidiëring van Casa is er overgeschakeld op Activering De Link (intussen bekend als 'tAktief – de klApper, -cluster Marcato, onder de koepel Multiversum) als plek voor de proeftuin	Organisatie: Kopa Antwerpen vzw, deelorganisatie van ABVV, met grote autonomie, onder goedkeuring van diensthoofd en beheerder via een maandelijkse terugkoppeling. Het team bestaat uit 8-10 personen. Een vzw, 30 jaar geleden gegroeid uit het ABVV, met aparte RVB, een eigen missie en visie, maar in lijn met de waarden van ABVV. Budget: Werkingsmiddelen via Subsidies van VDAB; ESF projecten, subsidies van Stad Antwerpen B2B, VIA-projectmiddelen voor de actie, job- & taalcoaching. Doelstellingen: ondersteunen & versterken van mensen, met een (grote) afstand tot arbeidsmarkt met oog op duurzame tewerkstelling en dit via opleiding, coaching op & naar werkvloer. Doelgroep: anderstaligen, mensen met een migratieachtergrond, kortgeschoolden, 50-plussers, mensen met een arbeidshandicap, (ook multiproblematieken, vooral in ESF project Werk-In-Zicht) Werkwijze: opleiding verkoop, talent-gesprekken voor verzorgende zorgkundige, job en taalcoaching op de werkvloer, individuele coaching naar de arbeidsmarkt.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

	groepswerking en opleidingen, andere eerder individuele begeleiding en meer stages, beroepsopleidingen, ... Corona & organisatorisch moeilijke omstandigheden: Tijdens de beginfase van het project is de teamcoach plotseling weggevallen. Hierdoor was er in deze periode niemand die het team kon ondersteunen in dit project. De projectmedewerker nam dit over, maar kende het team en de werking van het team minder goed. Met corona lag de focus nog sterker op de dagelijkse werking, het zorgen om cliënten nog te zien en te spreken. Dit verliep moeilijk bij veel cliënten. De werkdruk lag voor de coaches op dat moment te hoog om het project echt ten gronde op te volgen.		Basismethodiek van oplossingsgericht coachen en methodieken zoals: Vuurwerkt, STARR, Kernkwadranten, WAKKER, Leidende principes zijn: gelijkwaardigheid, duidelijkheid en eerlijkheid, zelfsturing, focus op kracht, respect voor het individu, oog voor persoonlijke ontwikkeling en focus op job of opleiding. Corona & organisatorisch moeilijke omstandigheden: Gedurende de eerste maand van de lockdown was er nood aan heroriëntering. Coaches gingen in gedeeltelijke tijdelijke werkloosheid. Er werd wel contact gehouden met gebruikers. Waar mogelijk schakelde men over op een digitale aanpak. Spoedig zorgde men voor een coronaveilige toegang tot het gebouw, zodat mensen die er nood aan hadden, terug fysiek konden begeleid worden. De opleiding verkoop schakelde over naar een half digitale, half fysieke aanpak. Waar mogelijk werd ook gebruikersparticipatie aangewend om tot de corona-aanpassingen te komen.
Actoren	Betrokken (deel-)organisaties: Team Mechelen (11 coaches) O&O betrokken + regiodirecteur provincie Antwerpen (ook in stuurgroep vanuit emino), coördinator, financiële opvolging; manager kwaliteit, expertise & innovatie	Interne organisaties: 1. Activering De Link (intussen 'tAktief – de klApper, -cluster Marcato 2. CAW 3. WeerWerk	Betrokken coaches: 8-9 personen in diverse deelwerkingen/projecten: taalcoach/jobcoach, lesgevers, coaches ESF-project Werk-In-Zicht,

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

	Betrokken coaches: Jobcoaches volwassenen: 3 Jobcoaches jongeren: 6 2 medewerkers (onthaal & administratie, accountmanager) en teamcoach (nieuw sinds enkele maanden) hebben niet deelgenomen. 3 ervaringsdeskundigen en medewerker van Recht-Op	4. emino (betrokken als projectmedewerker) Betrokken coaches: Projectmedewerker vanuit emino & coaches/coördinatoren vanuit elke lidorganisatie, nadien coach vanuit Activering De Link en projectmedewerker van emino 3 ervaringsdeskundigen en medewerker van Recht-Op	screeningsmedewerkers (meeste coaches combineren diverse functies) Sommige nieuwe coaches, anderen meer ervaren, mensen met verschillende ervaring en (opleidings-)achtergrond, profiel: sociale diploma's (agogische diploma's, administratie, ...) 3 ervaringsdeskundigen en medewerker van Recht-Op
Interventies	1. Individuele bevraging als input voor tevredenheidsmeting 2. Tevredenheidsmeting 3. Ideeënbus 4. Focusgroep 5. Onthaalruimte 6. Onthaalbrochure 7. Signaleren naar hogerop: Dienst Kwaliteit	1. Visie & werking (Activering De Link: wil van de fusie gebruik maken om gebruikersparticipatie meteen mee in de visie en werking te nemen en om het op de agenda te zetten) 2. Vragenlijst (Activering De Link) 3. Onthaalbrochure (Activering De Link)	1. Check HHR en Opleidingsplan op positieve en heldere formuleringen 2. Actieplan met grotere coachee betrokkenheid 3. Visueel actieplan voor en door de coachee 4. Tevredenheidsmetingen 5. Ideeën-bus (incl. koppeling aan HHR, timing openen en opties & aanpak lesgevers om dit te stimuleren) 6. Enquête na afloop talentgesprek 7. Toegankelijkheidscheck bij VDAB 8. Toegankelijkheidscheck bij Kopa

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

4.2. Mechanismen of werkzame principes

In de bovenstaande tabel lichtten we aan de hand van het CAIMeR-model de context, actoren en interventies van gebruikersparticipatie beknopt toe van de drie proeftuinen. Die gegevens haalden we dus voornamelijk op via de nulmeting, aangevuld met onder meer documentanalyse van werkdocumenten of een logboek en opvolging van de proeftuinen in overlegmomenten. Uit de analyse van deze bundeling brachten we de voornaamste assumpties en verwachtingen aan het licht die de betrokkenen uit de drie proeftuinen koesterden omtrent de uiteenlopende interventies waarmee zij aan de slag zouden gaan.

In wat volgt staan we stil bij de eigenlijke Mechanismen en Resultaten van het proces dat de proeftuinen hierin verder aflegden. We bespreken dan zowel de verschillende gewenste als ongewenste of onverwachte resultaten van gebruikersparticipatie op korte, middellange en langere termijn (Resultaten). Daarnaast achterhalen we waarom een bepaald(e) model en/of techniek van gebruikersparticipatie werkt of net niet werkt in een specifieke proeftuin met specifieke betrokkenen (Mechanismen). Om dit te doen grijpen we terug naar de voornaamste assumpties die voortkomen uit het eerste onderzoeksluik.

Uit dat eerste onderzoeksluik bleek dat er in de diverse proeftuinen verschillende verwachtingen leefden rond wat de interventies van gebruikersparticipatie zouden teweegbrengen in de proeftuinen én in de bredere organisatie. We kunnen deze categoriseren in een viertal voornaamste assumpties over de drie proeftuinen heen:

1. Kwaliteitsvollere dienstverlening meer op maat van en dichter bij de doelgroep
2. Het gevoel creëren bij de cliënt gehoord te worden en welkom te zijn
3. Een duurzame verandering van mindset en cultuur van gebruikersparticipatie in de organisatie teweegbrengen, gebruikersparticipatie als reflex ontwikkelen en het structureel kunnen doorwegen op de bredere organisatie of het beleid
4. Haalbare acties om te integreren in de dagelijkse werking

Deze vier assumpties vormen de insteek van het tweede onderzoeksluik, het eigenlijke evaluatieonderzoek. Daarin toetsen we in de diverse proeftuinen af wat de resultaten zijn van de uiteenlopende interventies en in welke mate, welke omstandigheden, voor wie en waarom deze assumpties werden ingelost. De resultaten die we hierin weergeven, zijn afgeleid uit de focusgroepen die we hebben afgenomen met betrokken coaches uit de drie proeftuinen en met de betrokken ervaringsdeskundigen van Recht-Op respectievelijk. Met de coaches richtten we ons hoofdzakelijk op het toetsen van de assumpties. In de gesprekken met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op lag de focus eerder op het proces dat de proeftuinen doormaakten, de betrokkenheid van de ervaringsdeskundigen en hun ervaringen omtrent gebruikersparticipatie daarin.

Terugblikkend op het onderzoeksopzet waarin we de aanpak van onze analyse uiteenzetten, trachten we deze assumpties te vertalen in werkzame principes – oftewel de mechanismen uit het CAIMeR-model – om de analyse van de focusgroepen te onderbouwen. De assumpties vormen dus de rechtstreekse insteek voor de gesprekken in de focusgroepen. Voor de analyse van de resultaten daarvan doen we beroep op het werk van Albert Dzur (2008) rond democratisch sociaal werk. Zijn inzichten helpen ons de werkzame principes of mechanismen te identificeren die een antwoord helpen formuleren op de vraag ‘Wat werkt, voor wie, in welke omstandigheden en waarom?’. Deze mechanismen verklaren waarom welke interventies voor bepaalde gebruikers in specifieke

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

omstandigheden tot concrete resultaten leiden. In wat volgt lichten we de principes op basis van Dzur toe. In het volgende hoofdstuk hangen we onze bevindingen van de focusgroepen dan op aan de kapstokken van die mechanismen afgeleid uit het werk van Dzur (Dzur, 2008, 2019; Spierts, Raeymaeckers, Cools, Mathys & Gradener, 2021). Met andere woorden, de assumpties zijn de verwachtingen van betrokkenen uit de proeftuinen – die de nulmeting aan het licht bracht en die we aftoetsten in de uiteindelijke evaluatie, i.e. de focusgroepen. De mechanismen zijn de op theorie geïnspireerde verklaringen die toelichten in welke mate, voor wie, hoe en waarom deze assumpties of verwachtingen werden ingelost.

Volgens Dzur (2008, 2019) komen in democratisch professionalisme beslissingen tot stand op basis van het uitwisselen van argumenten door alle deelnemers aan een proces van besluitvorming te laten deelnemen (Spierts et al., 2021). Het perspectief sluit dan ook mooi aan bij de afgeleide assumpties uit dit onderzoek.

Voor Dzur is participatieve democratie geen concrete techniek of model. Om democratie te realiseren zijn er volgens Dzur verschillende wegen mogelijk via welke mensen samen zoeken en werken naar oplossingen voor hun problemen. Die wegen zijn doorgaans niet rechtlijnig en kunnen vol drempels liggen. Democratie tot stand brengen vergt met andere woorden een heel proces waarvan het resultaat vooraf niet vastligt (Spierts et al., 2021).

Centraal in deze visie staan (collectieve) actie en het delen van taken en macht (Dzur, 2019; Spierts et al., 2021). In het kader van democratisch sociaal werk worden er werkzame principes naar voor geschoven als kapstokken voor de professional in het *“faciliteren en ondersteunen van uitwisseling tussen mensen met verschillende perspectieven, belangen en mogelijkheden”* (Spierts et al., 2021). Deze vier werkzame principes zijn interactie, actorschap, collectivisering en gedeelde macht (Spierts et al., 2021).

Actie is dus voor Dzur fundamenteleler dan deliberatie (Spierts et al., 2021). Actie brengt immers mensen bij elkaar en brengt zo nieuwe vormen van actorschap naar voor. Interactie gaat om te beginnen om nabijheid en gelijkwaardigheid. Het gaat hierbij om samen taken, informatie en beslissingen te delen en bergt daarom een pleidooi voor actie en voor het samen doen. Actief luisteren is belangrijk om een gezamenlijke definitie van de situatie te kunnen vormen. Dat vereist immers dat mensen elkaar serieus nemen en proberen zich in te leven in de wereld van de ander, i.e. positionele objectiviteit in het democratische proces. Het gaat om elkaars inbreng af te toetsen aan geldigheid, maar ook in de juiste context te plaatsen. Om een dergelijke ‘echte dialoog’ te kunnen creëren is er nood aan een veilige ruimte waarin mensen hun stem kunnen uitbrengen. Dat vergt bijkomende inspanningen om mensen te betrekken die doorgaans uit beeld blijven. Om deze nabijheid te creëren, dienen dus ook mensen betrokken te worden die misschien niet uit zichzelf zouden participeren. Er is nood aan specifieke aandacht voor de manier waarop de interactie met mensen verloopt, met name in gelijkwaardigheid (Spierts et al., 2021). In dit licht kunnen we het assumpties rond ‘Het gevoel creëren bij de cliënt gehoord te worden en welkom te zijn’ koppelen aan het werkzame principe van interactie omwille van de rol van interactie en nabijheid hierin. In de resultaten die we presenteren in hoofdstuk 5 wordt dit verband concreet toegelicht aan de hand van voorbeelden en ervaringen uit de proeftuinen.

Met deze focus op actie pleit Dzur ook voor een andere benadering van instituties (i.e. menselijke activiteiten op een stabiele en op een relatief duurzame manier organiseren). Instituties zijn *“plekken waar democratie wordt uitgedragen en uitgevochten”* (Spierts et al., 2021). Een belangrijke vraag hierin betreft de verantwoordelijkheid daarvan: ‘Van wie zijn de instituties?’. Hoewel instituties soms

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

participatie kunnen belemmeren, vindt daar toch heel vaak collectief werk, vaak aangemoedigd door democratische professionals. Met acties is het mogelijk om instituties democratischer te maken. *“Door op kleinere of grotere schaal dragende leden van publieke instituties te worden, helpen burgers instituties om anders te denken en te handelen. Democratie toont zich dus niet enkel op momenten van overleg en deliberatie, maar ook – en volgens Dzur vooral – in het dagelijkse deelnemen en samen doen”* (Spierts et al., 2021).

Agency of actorschap duidt in die zin op handelingsvrijheid en concrete actiemogelijkheden bij zowel burgers als sociale professionals. Het gaat om waarvoor mensen zich willen inzetten, initiatief willen en kunnen nemen. Mensen engageren zich doorgaans liefst voor acties die doelgericht zijn in hun eigen omgeving, veel eerder dan voor onduidelijke langdurige processen van overleg en besluitvorming (Spierts et al., 2021). Het komt er dan op aan instituties te laten groeien en veranderen in plaatsen van actorschap, deling en vaardigheid. Dat vergt van democratische sociale professionals dat ze kunnen omgaan met complexiteit en multiproblematieken. Dzur spreekt ook van ‘rationeel disorganiseren’ waarbij de grenzen en structuren poreus zijn zodat mensen gemakkelijk in- en uit kunnen treden. Vooral mensen in de marge hebben hier baat bij omdat ze zo hun eigen weg kunnen volgen (Spierts et al., 2021). Instituties kunnen het actorschap van mensen inperken en de kennis van niet-professionals onderwaarderen. Democratische professionals proberen daarentegen net directe veranderingen in die instituties voort te brengen via het veranderen van routines en alledaagse praktijken, beetje bij beetje, praktijk voor praktijk. Door middel van relaties van nabijheid trachten ze plekken te heropenen als ‘*publieke sferen*’ (Spierts et al., 2021). Dit werkzame principe van actorschap kunnen we verbinden met het thema of de verwachting rond de ‘Haalbare acties om te integreren in de dagelijkse werking’. Het gaat hier immers op het in actie treden, de haalbaarheid en mogelijkheden van het samen doen of handelingsvrijheid. Via het ‘beetje bij beetje’ ondernemen van kleine acties verwachten de betrokkenen in de proeftuinen om gebruikersparticipatie te kunnen tot stand brengen in hun organisaties.

In het verlengde daarvan, draait collectivisering vooral om dat productieve karakter van democratie in de professionele praktijk. Door het delen van taken, worden mensen reflectieve en democratische personen die gerechtigheid, leefbaarheid, veiligheid, leerprocessen, enz. produceren (Spierts et al., 2021). Mensen geven door het samen doen mee vorm aan de (in)richting van de samenleving en instituties of organisaties. Dat gebeurt *“via de praktijk, met voortschrijdend inzicht en rekening houdend met de input van diverse betrokkenen”* (Spierts et al., 2021). Mensen leren dus niet alleen in die praktijk, maar veranderen de instituties en de bredere samenleving. *“Al doende ontwikkelen ze rollen, houdingen, gewoontes en praktijken die verkalkte structuren openen voor meer participatie”* (Spierts et al., 2021). Collectivisering gaat dus om het *“gezamenlijk werken aan gedeelde sociale problemen en het bevorderen van collectief denken en handelen”* (Spierts et al., 2021). Via *“participatie aan collectieve besluitvorming en publieke actie”* worden *“mensen respectvoller ten opzichte van anderen, competent in publieke besluitvorming en reflexiever over de bredere samenleving”* (Spierts et al., 2021). Hoewel mensen vaak in eerste instantie worden aangetrokken tot participatie om concrete problemen aan te pakken, gaat dit dus verder dan het louter oplossen van problemen. Ze worden mede-eigenaar van gedeelde problemen (Spierts et al., 2021). In het kader van de analyse in dit onderzoek zien we al gauw een verband tussen collectivisering en de assumpties of de verwachting om met gebruikersparticipatie ‘Kwaliteitsvollere dienstverlening meer op maat van en dichter bij de doelgroep’. Het collectieve eigenaarschap van problemen en oplossingen maakt immers dat gebruikers de organisaties mee kunnen inrichten, dat ze taken kunnen delen en zo de dienstverlening zelf vormgeven.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

In dat mede-eigenaarschap ligt deels het volgende principe van machtsdeling verrat. *Democratie gaat immers om “het delen van macht om een gemeenschappelijk publiek leven vorm te geven met anderen die niet hetzelfde zijn als wij”* (Spierts et al., 2021). Democratische professionals proberen daarom ‘daadwerkelijk’ partnerschap tot stand te brengen. Dat kan enkel als symbolische acties vermeden worden en als er voldoende aandacht is voor mensen die minder mogelijkheden hebben om deel te nemen aan de bestaande vormen van overleg. De voornaamste opdracht van democratie is immers *“om macht om te vormen en zo te gebruiken dat participatie en deelname aan besluitvorming mogelijk worden”* (Spierts et al., 2021). Machtsdeling kan je bijvoorbeeld realiseren door het delen van taken. *“Daadwerkelijke participatie betekent het delen van macht bij het bepalen van wat de institutie produceert. In het geval van sociaal werk: gerechtigheid, leefbaarheid, leerprocessen”* (Spierts et al., 2021). Op die manier verschuiven we van het ‘zelf doen’ naar het ‘samen doen’. Coproductie gaat dan ook *“niet enkel om het formele delen van macht via regels en afspraken, maar vooral om het actief deelnemen aan processen en activiteiten zodat men in de praktijk ook deelt in de macht”* (Spierts et al., 2021). Om dat te kunnen waarmaken, is er nood aan nieuwe benaderingen van professionalisering. Denk bijvoorbeeld aan het belang van een veilige ‘ruimte’ om vragen te stellen of afwijkende meningen te geven (Spierts et al., 2021). Deze machtsdeling vinden we ook terug in de assumptie of verwachtingen omtrent de ‘Een duurzame verandering van mindset en cultuur van gebruikersparticipatie in de organisatie teweegbrengen, gebruikersparticipatie als reflex ontwikkelen en het structureel kunnen doorwegen op de bredere organisatie of het beleid’.

In onderstaand kader koppelen we de werkzame principes op basis van Dzur (2008, 2019; Spierts et al., 2021) nog eens aan de diverse assumpties die de nulmeting voortbracht en die afgetoetst werden in de focusgroepen in het kader van de evaluatiemeting. Zo wordt de verwevenheid nog verder verhelderd. In de resultaten die we presenteren in hoofdstuk 5 wordt dit verband concreet toegelicht aan de hand van voorbeelden en ervaringen uit de proeftuinen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Interactie

- Relatie, gelijkwaardigheid, actief luisteren, samen doen, gezamenlijke probleemdefinitie, mensen serieus nemen, echte dialoog, veilige ruimte, nabijheid
- >> Het gevoel creëren bij de cliënt gehoord te worden en welkom te zijn, in oprechte dialoog

Actorschap

- Focus op actie, dagelijks deelnemen en samen doen, zeggenschap instituties, handelingsvrijheid en concrete actie-mogelijkheden, initiatief kunnen en willen nemen, doelgerichte acties
- >> Haalbare concrete acties om samen te doen en zo stapsgewijs te integreren in de dagelijkse werking

Collectivisering

- Focus op productieve karakter van democratie door taken delen, mee vorm geven, al doende, gezamenlijk werken aan gedeelde sociale problemen en bevorderen van collectief denken en handelen
- >> Kwaliteitsvollere dienstverlening meer op maat van en dichter bij de doelgroep via het samen met gebruikers reflecteren en sleutelen aan de dienstverlening

Gedeelde macht

- Daadwerkelijk partnerschap, taken delen en betrekken besluitvorming, symbolische acties vermijden, extra aandacht voor wie minder macht en socio-culturele middelen heeft, co-productie, cocreatie, collectief, collaboratie, ruimte voor vragen en afwijkende meningen
- >> Een duurzame verandering van mindset en cultuur van gebruikersparticipatie in de organisatie teweegbrengen, gebruikersparticipatie als reflex ontwikkelen en het structureel kunnen doorwegen op de bredere organisatie of het beleid

In het volgende hoofdstuk zullen we dan ook de resultaten van het evaluatieonderzoek voorstellen aan de hand van deze vier werkzame principes of mechanismen op basis van Dzur. Deze mechanismen helpen ons immers onze centrale vraag te beantwoorden: 'Wat werkt voor wie in welke omstandigheden en waarom?'.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5. RESULTATEN

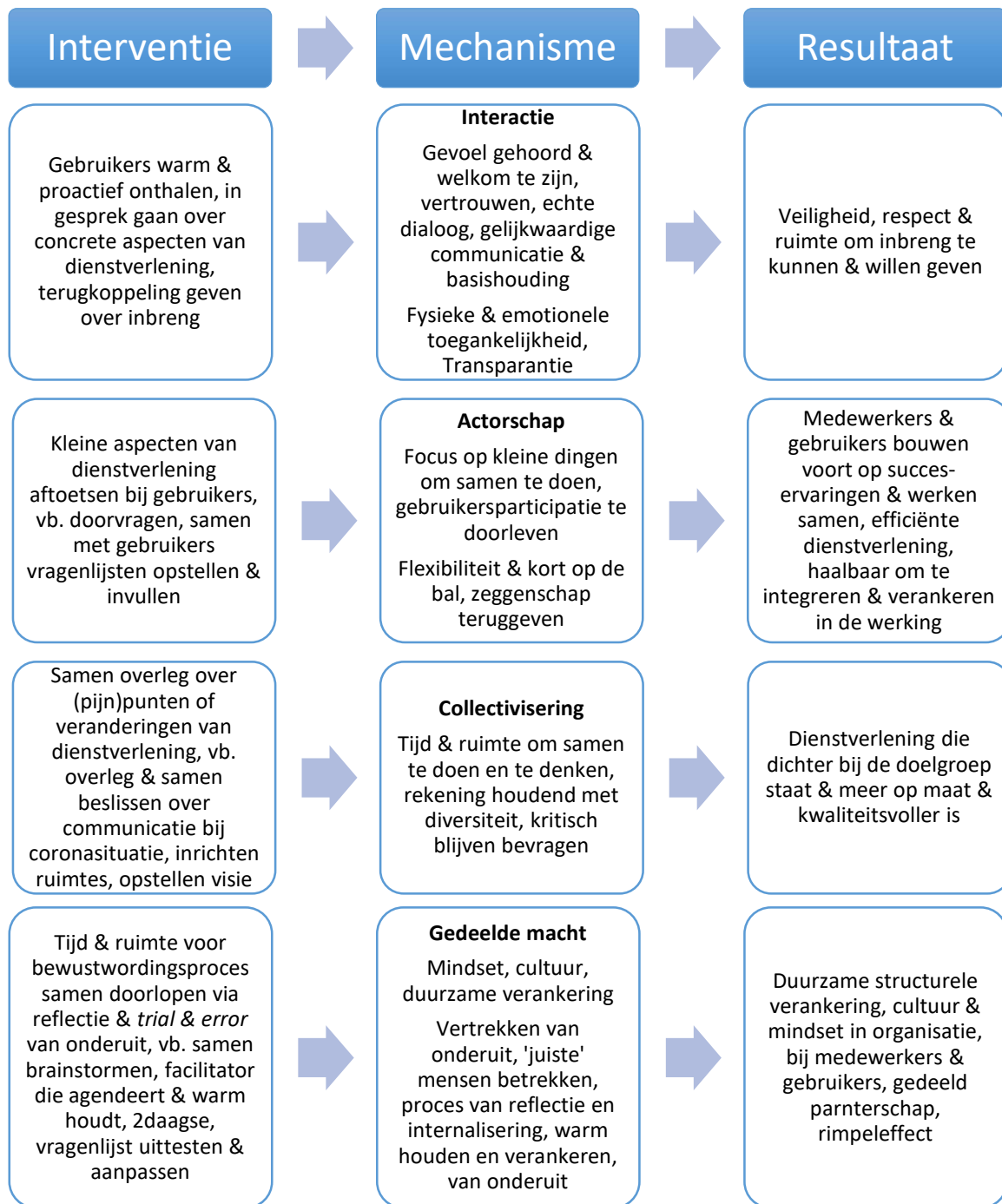
Op basis van de werkzame principes die afgeleid werden uit het werk van Dzur bespreken we in dit hoofdstuk de resultaten van het evaluatieonderzoek in de drie proeftuinen uit het GA2SW project (Dzur, 2008, 2019; Spierts et al., 2021). Dat betekent dat we met behulp van deze werkzame principes trachten te verklaren waarom welke interventie van gebruikersparticipatie werkt voor wie in welke omstandigheden. Dat doen we hier aan de hand van de bevindingen uit de interviews met sleutelfiguren uit elke proeftuin, de focusgroepen met coaches van de drie proeftuinen en met ervaringsdeskundigen van Recht-Op, respectievelijk. In hoofdstuk 6 zullen we deze bevindingen dan bundelen met de inzichten die verworven werden in de praktijk van de proeftuinen zelf én deze uit de transnationale uitwisseling². Zo brengen we die conclusie op het niveau van het gehele project. In wat volgt, focussen we ons dus in eerste instantie op de interviews en focusgroepen.

In de volgende tabel zien we beknopt het geheel aan werkzame principes. Ze geven per mechanisme weer hoe en waarom een interventie tot een bepaald resultaat leidt. Onder de tabel lichten we elk mechanisme toe aan de hand van de ervaringen van coaches van de betrokken organisaties en ervaringsdeskundigen van Recht-Op.

² Een gedetailleerd verslag van deze inzichten werden weergegeven in aparte interne documenten per werkbezoek zoals *'Lessons Learnt'* die input gaven aan de betrokkenen uit de projectgroep en die daar op overlegmomenten uitvoerig besproken werden. Deze documenten werden ook gebruikt voor de opbouw van het sleutelmodel in hoofdstuk 6 (Zie ook bijlage 8.3).

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen



Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.1 Interactie



Interactie is een eerste werkzaam principe dat we aanhalen om te verklaren waarom interventies van gebruikersparticipatie al dan niet in bepaalde mate voor bepaalde settings en doelgroepen werken. Zoals we eerder toelichten gaat interactie om **nabijheid en relaties van gelijkwaardigheid**. Daartoe is er nood aan het creëren van **ruimte** voor een **echte dialoog** via **actief luisteren** en mensen **serieus** nemen. Samen doen en het **gezamenlijk definiëren** van de situatie en mogelijke manieren van aanpak staan hierbij centraal (Spierts et al., 2021).

Fysieke toegankelijkheid en communicatie

Uit de focusgroepen voor dit onderzoek blijkt dat die interactie start bij het toekomen en onthaald worden van cliënten, maar evenzeer om de ervaring dat hun inbreng gewaardeerd en gebruikt wordt. Het gaat dus zowel om toegankelijkheid in de fysieke zin – vinden gebruikers hun weg? – als in de emotionele zin – voelen ze zich welkom en gehoord?

Fysieke toegankelijkheid creëer je door proactief onthaal, duidelijke informatie en aanspreekbaarheid. Proactief onthaal wil onder meer zeggen dat professionals gebruikers warm en anticiperend onthalen en verwelkomen, gebruikers actief aanspreken, hen informeren over de toegankelijkheid of hen begeleiden hierbij, maar ook open staan voor vragen en daar zelf ook actief naar polsen. Gebruikers hebben misschien al bagage van wantrouwen mee naar aanleiding van eerdere negatieve ervaringen met dienstverlening. Vooraleer mensen dus ook maar kunnen beginnen werken aan vertrouwen, moeten zij eerst hun weg vinden naar de organisatie. Die weg dienen ze zowel letterlijk als figuurlijk te vinden. Is de dienst toegankelijk? Hoe worden ze onthaald?

Dat begint al op straat! Als er bijvoorbeeld iemand op straat staat te draaien, ga je die aanspreken? (FG Kopa)

In een van de proeftuinen gaven de ervaringsdeskundigen van Recht-Op aan dat ze wel persoonlijk heel warm werden onthaald door de coaches en zich heel welkom voelden. Fysieke toegankelijkheid was echter minder vanzelfsprekend. Het gebouw werd immers als een doolhof ervaren. Naar aanleiding hiervan bedachten de coaches dat ze eens naar het gebouw en de bewegwijzering moesten kijken met de bril van gebruikers. Het idee was dat een meer heldere bewegwijzering misschien soelaas kan bieden. Om mensen echt welkom te laten voelen, kan je dus als organisatie zelf een aantal ingrepen doen of initiatieven nemen. Heel vaak is het ook een reflex van coaches om zelf oplossingen

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

voor hindernissen te zoeken, eerder dan vooraf gebruikers daarvoor mee in te schakelen. Het zit soms zo ingebakken in de dagelijkse werking van de job.

Je moet met de bril van gebruikers door het gebouw gaan, kritisch kijken (FG Kopa)

Je kan evenwel ook je gebruikers betrekken bij deze interventies. In een van de proeftuinen kreeg de organisatie van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op al gauw de feedback dat het onthaal niet echt warm aanvoelde of duidelijk was. De fysieke binnenkomst was verwarrend, het gebouw en de coaches werden op die manier niet echt als toegankelijk ervaren. Daaruit groeide vanuit het team zelf het idee om de fysieke ruimte van het onthaal gezelliger te maken, met zeteltjes, een bordje met de wificode, een plantje en wat water bijvoorbeeld. In de reflectie die de coaches samen met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op maakten, werd evenwel geopperd om dit idee voor te leggen aan de gebruikers. Het idee groeide om een ideeënbus te zetten voor input over die onthaalruimte, of een focusgroep te organiseren.

We waren enthousiast over het veranderen van het onthaal, dat was een groot idee. Dat zal nu worden aangepast. Er is geen onthaalcoach meer, die functie is enkel nog fysiek in Boom. Maar we gaan nu wel veranderen, er komen zetels, een bord, de voordeur wordt veranderd. Er komt een plakkaatje, water, de wificode. Dat is heel fysiek gericht, maar er moet natuurlijk nog altijd wel iemand komen. Dat komt door Recht-Op! Dat hadden we het hardst nodig en is het hardst aan de gang. We zijn allen bezig met de mening van cliënten, maar het onthaal was echt niet ok. Dat is een mooi resultaat. Er komt een balans tussen professioneel en huiselijk. Het mag niet te formeel, maar moet nog wel professioneel zijn. (FG emino)

Emotionele toegankelijkheid

Het emotionele aspect van toegankelijkheid ligt dan in het ervaren van die attitude. Voelen mensen zich welkom of gehoord? Om dat gevoel te creëren is een warm onthaal van gebruikers onontbeerlijk. Als je wil dat mensen zich veilig voelen om echt hun mening te geven is het belangrijk dat zij zich welkom, gehoord en gerespecteerd voelen. Je kan bijvoorbeeld een gesprek aangaan over koetjes en kalfjes of polsen naar het welzijn, of een koffie aanbieden.

Ik vind ik het belangrijk dat mensen zich heel welkom voelen. Ik vraag: 'Heb je kou? Hoe ben je naar hier gekomen?' Enzovoort. Zo zijn ze meer op hun gemak. (FG Kopa)

In het afsluitmoment zeiden de ervaringsdeskundigen van Recht-Op dat het altijd fantastisch was hoe we hen hebben ontvangen. Ze voelden zich welkom en vonden het geweldig dat ze koffie kregen uit dezelfde 'fancy machine'. Dat deed ons beseffen hoe nodig en goed zo'n kleine dingen zijn. (FG Kopa)

Om die interactie te realiseren als een echte dialoog in gelijkwaardigheid, kan je niet heen om het relationele karakter van die interactie en dus een vertrouwensband. Dat ondervonden niet alleen coaches in deze proeftuinen, maar werd ook meermaals aangehaald in uitwisseling met transnationale partners. Voor dat vertrouwen is onder meer tijd voor nodig. Toch hoeft dat niet altijd zo onhaalbaar veel tijd te kosten. Een mooi voorbeeld vinden we terug in hoe het persoonlijke onthaal niet alleen positief wordt ervaren door de gebruikers, maar ook echt haalbaar is voor de coaches zelf – in tegenstelling tot hun verwachting. Bovendien brengt het heel wat op. Ook de coaches ervaren er positieve effecten van. Ze merken dat gebruikers plots meer vertellen over zichzelf. Het ijs is sneller

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

gebroken. Gebruikers voelen zich namelijk van bij de start veiliger en meer comfortabel om vrijuit te spreken en zich meer te open te kunnen opstellen.

Ik was met iemand in gesprek die niet op haar gemak was. Ik heb haar even laten rusten en een koffie gegeven. 'Dank u, dat is vriendelijk,' zei ze. Mensen appreciëren dat! (FG Kopa)

Omdat ik mensen nu ging ophalen aan de deur en kon vragen of ze er goed waren geraakt en hoe het ging, kwam ik zo in een kort moment plots veel meer te weten over die persoon. (FG Kopa)

Het gaat om emotioneel welkom voelen, in de begeleiding zelf, allen heel bereikbaar zijn, je heel beschikbaar opstellen, de nadruk leggen: 'ik ben er voor u'. (FG emino)

Soms nopen bepaalde omstandigheden je tot het anders aanpakken van het onthaal van gebruikers, wat in eerste instantie meer werk en vervelend kan lijken. Maar door het te doen – denk aan Dzur – blijkt dit dan toch goed mee te vallen qua inzet en tegelijk echt positief ervaren te worden door gebruikers. Op die manier wordt tijd – wat professionals vaak als een drempel ervaren – een relatief of subjectief begrip. Soms hangt dit gewoon sterk af van de invulling daarvan en kunnen kleine ingrepen of aanpassingen een wereld van verschil betekenen. Zo maakte de coronacrisis dat coaches in een proeftuin plots hun gebruikers persoonlijk aan de deur moesten ophalen. Initieel werd dit geacht een extra belasting op de drukke agenda's van de coaches te zijn. Gaandeweg merkten de coaches evenwel dat deze tijdsinvestering niet alleen goed meeviel. Ze ondervonden dat de connectie met de gebruikers soms vlotter verliep en kregen waarderende reacties te horen van deze gebruikers. De organisatie is er dan ook van overtuigd dat ze deze aanpak behouden, ook na het corona-tijdperk. De hele reflectie die het team vooraf had over de pijlen in het gebouw en of die al dan niet voldoende duidelijk waren, werd zo zelfs overbodig.

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op hebben ons gewezen op dat het in ons gebouw niet makkelijk is om je weg te vinden. Maar sinds corona mogen cliënten niet meer alleen door het gebouw lopen.

We moeten hen nu gaan afhalen aan de deur. Dat was eerst vervelend, maar we merken dat het eigenlijk niet erg is om te doen. En we merken dat gebruikers het fijn vinden. Misschien moeten we de pijlen loslaten en mensen altijd de eerste drie keer halen? (FG Kopa)

Cliënten aan de deur afhalen is ook goed voor de toegankelijkheid. Je kan meteen vragen: 'heb je een lift nodig?' als de trap niet kan. En voor afscheid te nemen. Cliënten zeggen dan: 'dat moet je niet doen, maar ik vind het wel tof.' (FG Kopa)

We zien dat dat cliënten afhalen beneden niet zoveel moeite kost eigenlijk. (FG Kopa)

Intussen hebben de coaches zich deze bril van de gebruikers als een vorm van reflex eigen gemaakt. De toegankelijkheid van het gebouw werd naast het persoonlijk ophalen aan de deur ook op andere wijzen verbeterd. Zo worden er bijvoorbeeld berichten doorgestuurd via een vorm van digitale communicatieplatforms met bijgevoegde foto's van de bel. De keuze voor (welke) digitaal communicatieplatform werd ook vooraf afgetoetst bij de doelgroep.

We hebben ook picto's gemaakt over hoe naar hier te komen om via Whatsapp te sturen met een foto van de bel. (FG Kopa)

Het is nu een gewoonte geworden. (FG Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Communicatie & basishouding

Die toegankelijkheid realiseren is dus onlosmakelijk verbonden met gelijkwaardige, open, eerlijke en duidelijke communicatie. ‘Samen doen’ betekent het niet boven de hoofden van de gebruikers werken, maar telkens bij hen aftoetsen of de werkwijze voor hen werkt en welke alternatieven eventueel nodig zijn. Dat is nodig in alle vormen van communicatie met de doelgroep. Dat maakt dat je niet alleen duidelijke antwoorden op vragen meeneemt, maar ook openstaat voor meer subtiele signalen over de dienstverlening. Naar aanleiding daarvan kan je alternatieve manieren van aanpak suggereren en uitproberen.

Communicatie mag niet boven de hoofden van gebruikers gebeuren. Je moet telkens zien ‘Snijdt dit hout?’ en signalen oppikken. Daarop kan je betere voorstellen doen en uitproberen. Communicatie is alles: informatie, plakkaatjes, afstemmen, enzoverder. (FG Kopa)

Naast communicatie gaat het ook om een basishouding die je aanneemt en uitstraalt naar gebruikers, waardoor gebruikers echt het gevoel hebben dat ze terecht kunnen bij de coaches en dat er een echte uitwisseling is waardoor ze zelf vooruit kunnen. Zo is het gewoon aanwezig of beschikbaar, bereikbaar en aanspreekbaar zijn een belangrijke voorwaarde om gebruikersparticipatie waar te maken. Die bereikbaarheid benadrukten we reeds.

Het is een houding, dat mensen weten: ‘ik sta daar voor hen, ik ben er’, dat zij dat gevoel hebben dat ‘ik kan afstemmen met de coach en ik zet stappen vooruit’. (FG Kopa)

Het gaat ook om aanwezig zijn. (FG emino)

Terugkoppeling & transparantie, echte gebruikersparticipatie en onvoorziene effecten: Wat gebeurt er met de inbreng?

Een eerste stap naar succesvolle gebruikersparticipatie is dus een degelijke fysieke en emotionele toegankelijkheid, wat een specifieke communicatie en basishouding vergt. Als mensen zich welkom en comfortabel voelen, zullen ze eerder geneigd zijn om inbreng of feedback te geven. Een volgende stap is dan transparantie en terugkoppeling. Gebruikers willen doorgaans ook graag weten of er effectief iets gebeurt met die inbreng. Echte gebruikersparticipatie betekent geen louter symbolisch betrekken maar ook effectief met de inbreng aan de slag gaan – en dat aan de gebruikers terugkoppelen. Als zij vernemen dat hun inbreng echt iets teweegbracht, zullen ze ook een volgende keer meer geneigd zijn opnieuw te participeren. Daarom is het niet enkel belangrijk doelstellingen goed aan te geven, maar tegelijk ook open en eerlijk te zijn over de mogelijkheden en grenzen van gebruikersparticipatie. Waarschijnlijk is niet alles mogelijk wat gebruikers op tafel leggen. Dat hoeft niet noodzakelijk een probleem te zijn, als er maar transparantie is. Gebruikers hebben het recht om te weten waarover ze wel en waarover niet of in mindere mate zeggenschap hebben. Ook coaches en organisaties hebben hun eigen regelgevend kader waarbinnen ze moeten werken en wat doorgaans de grenzen van gebruikersparticipatie vormt. Het is dus fundamenteel om mensen geen valse hoop te geven door hen te laten input geven over aspecten van de organisatie waar niets aan veranderd kan worden. Daarom is het belangrijk vooraf ook de grenzen van gebruikersparticipatie aan te geven en/of nadien ook te communiceren en verantwoorden wat niet gelukt is – en waarom niet. Op die manier wordt een echte dialoog in respect en gelijkwaardigheid gerealiseerd en in stand gehouden.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Het plan was om uit alle voorstellen zes mee te nemen naar het beleid en in overleg met gebruikers een keuze te maken. Dat is niet kunnen doorgaan. Omwille van corona, maar ook omdat er van bovenaf dingen werden veranderd, zelfs qua formulering. (FG Casa)

Je mag geen valse hoop geven, maar je moet eerlijk zijn. (FG emino)

Wanneer rechtstreekse gebruikers (nog) niet eenvoudig te betrekken zijn, kan ook gewerkt worden met ervaringsdeskundigen. In dit project hebben de ervaringsdeskundigen van Recht-Op op basis van de eigen expertise inbreng gegeven in de verscheidene werkingen op vlak van de huidige werking, hun ervaringen rond onthaal, en feedback op de verschillende interventies die er in de proeftuinen werden ontwikkeld, geïmplementeerd en bijgeschaafd. Ook zij hadden hierbij behoefte aan transparantie om hen te motiveren en stimuleren bij een volgende samenkomst opnieuw mee aan de slag te gaan. De ervaringsdeskundigen van Recht-Op hebben in dit project over het algemeen het gevoel dat ze niet alleen goed onthaald werden, maar dat er ook echt naar hen werd geluisterd en er gezocht werd naar manieren om hun inbreng echt te vertalen naar de eigen werking. De ervaringsdeskundigen merkten op hoe adviezen, feedback en reflecties doorsijpelden in de attitudes en aanpak van de coaches.

Er werd niet altijd iets mee gedaan, dat kon niet altijd, maar het werd wel altijd ter harte genomen. Bijvoorbeeld, L. (ervaringsdeskundige van Recht-Op) heeft het reglement nagekeken en feedback gegeven: 'Dat kan je beter zo schrijven, woorden gegeven.' Dat is toegepast, maar wel zo dat het past in hun context. (FG Recht-Op Kopa)

Voor de toegang van het gebouw deden we suggesties over de bewegwijzering, maar dat is niet gekomen door de situatie en corona. Maar we hebben erop gehamerd en dat is blijven hangen. Dat wordt zo een reflex! Voor een coach begint een ontmoeting bij gesprek, maar voor de gebruiker begint de ontmoeting al bij de toegang, bij het vinden. De acties hebben dat veranderd, maar het is vooral een reflex! (FG Recht-Op Kopa)

Er zijn echt dingen veranderd met onze inbreng. (FG Recht-Op Kopa)

Ik voelde bij L. van CAW wel een kering dat gebruikersparticipatie wel als iets noodzakelijks werd gezien nu. (FG Recht-Op Casa)

We kregen heel wat tips van Recht-Op. Zo hebben we bijvoorbeeld de ideeënbus geïnstalleerd. Er is ook meer sensibilisering. En als er iets verandert op de werkvloer, gaan mensen reageren. We zullen dat ook sterker stimuleren, daarop ingaan en mensen vroeger betrekken. (FG Casa)

Het blijkt ook dat het kan helpen om gehoord te worden als coaches al bekend zijn met het begrip gebruikersparticipatie. Dat benadrukt nog maar eens het belang van een fase waarin gebruikersparticipatie als idee wordt geïntroduceerd, waarin daarover wordt nagedacht. Tegelijk verwijst dat ook naar de meerwaarde van praktijkervaring rond gebruikersparticipatie om op terug te kunnen vallen. Dergelijke ervaring geeft niet enkel een taal en referentiekader, maar mensen hebben ook de zin en meerwaarde van gebruikersparticipatie zelf ondervonden.

We hebben wel altijd het gevoel gehad dat ze luisterden naar ons. Ook bij ons eerste bezoek was er een ontspannen sfeer. Wie daar in Activering De Link vroeger ook al bezig is geweest met gebruikersparticipatie was echt open en luisterde en toonde interesse voor wat wij zeiden. Die wist ook waarover wij

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

spraken. In de andere organisaties merkten we meer weerstand. (FG Recht-Op Casa)

Soms was het echter nog onduidelijk wat er precies gebeurde met de inbreng van de ervaringsdeskundigen. Het gegeven dat de ervaringsdeskundigen in dit project hier toch op wijzen of vragen rond hebben, beklemtoont opnieuw het belang van een degelijke terugkoppeling naar gebruikers. Dit heeft evenwel deels te maken met de crisissituatie dit jaar.

We hebben wel iets kunnen doen. De brochures, het onthaal aanpassen. We gaven inbreng op het fysiek onthaal, dat de ruimte moest veranderen. Ze gingen dan hun eigen gebruikers bevragen, maar ik heb weinig zicht op wat er gebeurd is met die inbreng. (FG Recht-Op emino)

Ik weet ook niet goed wat er gebeurd is met de feedback die wij gegeven hebben op de vragenlijst. Waarschijnlijk is dat met corona dat er minder contacten en zo waren en dat we er geen zicht op hadden. Digitaal vergaderen is moeilijker. Het gevoel is anders. (FG Recht-Op emino)

Als er echt geluisterd wordt naar de inbreng van gebruikers of ervaringsdeskundigen en zij het gevoel hebben dat ze gelijkwaardig worden behandeld, kan dit echt een wisselwerking teweegbrengen. De gebruikers of ervaringsdeskundigen kunnen zelf ook versterkt worden in dit proces van gebruikersparticipatie. Ze ontdekken dat ze dat effectief kunnen, hun ervaringen delen en zo bijdragen aan meer kwaliteitsvolle dienstverlening.

Ik vind wel dat er goed naar ons werd geluisterd en dat we goed onze inbreng konden geven. Ik heb ook van hen geleerd omdat ze zo open stonden voor ons. Ik had het gevoel dat ik echt gelijkwaardig was! Er werd geluisterd en ik had een goed gevoel. Ze zeiden ook dat ik in het begin niet veel durfde zeggen, maar dat ik eigenlijk ben open gebloeid. Ik heb er ook echt van geleerd. (FG Recht-Op Kopa)

Gelijkwaardigheid hadden we al gevoeld in de eerste maanden, dat is de sleutel! Dat is overal nodig! Dan pas kan je open bloeien, dat is het effect van zo om te gaan met iemand! (FG Recht-Op Kopa)

In grote lijnen is iedereen gelijk. Maar voor ons (ervaringsdeskundigen) was dat ook een uitdaging. Wij moesten naar Mechelen, in contact met onbekenden en vooraf wisten we niet wat we konden verwachten. (FG Recht-Op emino)

Een coach getuigt dat het hele verhaal van gebruikersparticipatie in het begin een ‘ver-van-mijn-bed-show’ leek. Gaandeweg ontdekte hij de meerwaarde ervan. Bij het afronden van de proeftuinen en een gezamenlijke terugblik op het traject dat samen met Recht-Op werd afgelegd, ontdekte hij hoe mooi het verhaal nu wel in elkaar steekt. Alle stappen in het proces waren nodig om tot het huidige resultaat te komen. Diezelfde ervaring vinden we terug bij de ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Ook voor hen was het in het begin zoeken naar hoe deze werking te ondersteunen om gebruikersparticipatie te introduceren. Al doende ondervonden de ervaringsdeskundigen evenwel dat er effectief iets met hun inbreng gebeurde, wat hen opnieuw aanmoedigde verdere input te geven.

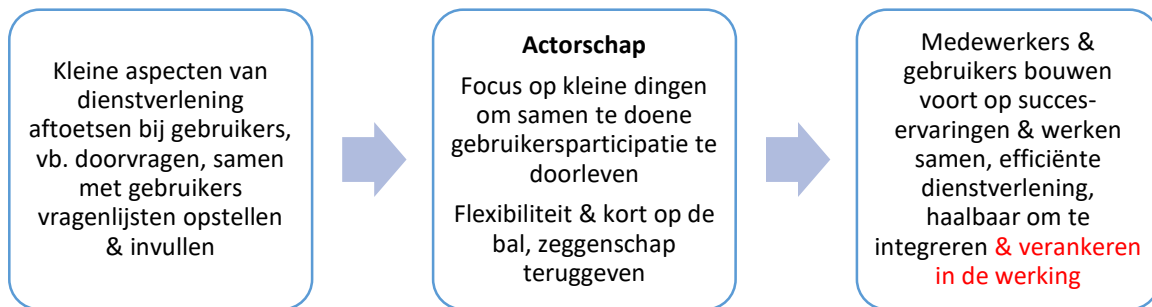
In het begin leek dat ver van mijn bed, Recht-Op is een mooie organisatie, maar hoe doen wij dat hier? Nu bij het afsluitmoment maakte dat het hele verhaal echt af! (FG Kopa)

Het begin was moeilijk, maar gaandeweg hebben we input gegeven en gezien dat die input aanvaard en opgenomen werd. (FG Recht-Op Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.2 Acterschap



In de bespreking van interactie kwam al aan bod hoe de ervaring van het doen, het actief bezig zijn met gebruikersparticipatie en aan de slag te gaan met elementen uit de dagdagelijkse praktijk niet alleen realisaties kan teweegbrengen voor de gebruiker. Die ervaringen brengen ook het besef voort dat ingrepen niet altijd groots hoeven te zijn. Meer zelfs, het blijkt dat het op die manier dan ook nog eens haalbaar wordt om effectief gebruikersparticipatie in de organisatie tot stand te brengen, te integreren in de werking en de drukke agenda's. Dat brengt ons naadloos bij het tweede werkzame principe, met name acterschap. De focus ligt hier op actie, op het doen, en liefst nog samen. Door het respecteren van de inbreng van gebruikers, en hen actief te proberen betrekken bij de dagdagelijkse werking van een organisatie, kunnen gebruikers de routines of alledaagse praktijken mee helpen veranderen. Dat verloopt niet noodzakelijk via grootse ingrepen en compleet uitgewerkte methodieken en modellen, maar eerder beetje bij beetje, praktijk voor praktijk (Spierts et al., 2021).

Kleine haalbare interventies & werkdruk

Coaches van zowat alle sociale organisaties ervaren vandaag de dag een grote werkdruk. Om dan grootse plannen op te stellen omtrent gebruikersparticipatie is niet vanzelfsprekend. Dergelijke grote ideeën klinken misschien wel heel interessant en zinvol. Als ze verdwijnen onder de werkdruk of de onvoorspelbaarheid van agenda's zodra een project als dit afgelopen is, hebben ze nog weinig zin op langere termijn. Het komt er dan meer op aan om interventies van gebruikersparticipatie te realiseren op een kleinere schaal die haalbaar is voor alle betrokkenen – en die zo een grotere kans hebben op duurzame verankering in de dagelijkse werking van een organisatie.

Wat zijn dan goede voorbeelden van dergelijke kleine acties? In de bespreking van interactie merkten we reeds dat eenvoudigweg een koffie aanbieden al een wereld van verschil kan maken in het mensen op hun gemak stellen en hen welkom laten voelen zodat ze zich meer open durven stellen. Op welke manieren kan je mensen uitnodigen om meer inbreng te geven, om te kunnen en willen betrokken worden bij de dienstverlening? Een mooi voorbeeld is het stellen van vragen. Niet zomaar eender welke vragen natuurlijk, wel doordacht en met de bril van de gebruikers zelf.

Ik ga meer doorvragen, bijvoorbeeld vragen of ze liever een sms krijgen in plaats van gebeld te worden als we iets afspreken. Ik vraag waar we afspreken in plaats van dat zelf te bepalen. (FG emino)

Sommige coaches van een proeftuin benoemen ook dat ze aan het begin van dit project het gevoel kregen dat er grote dingen moesten ondernomen worden, grote acties op basis van ingewikkelde

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

methodieken van gebruikersparticipatie. Het mooie voorbeeld van hoe gebruikersparticipatie het DNA uitmaakt van Recht-Op en de literatuurstudie rond bestaande methodieken van gebruikersparticipatie die in de proeftuinen werden voorgesteld, hielpen hier niet bij. Coaches kregen het gevoel dat dat allemaal nogal ‘ver van hun bed’ was. En dat ze nooit aan dergelijke idealen zouden kunnen voldoen. In de huidige werkdruk zouden ze zulke dingen niet kunnen realiseren.

De internationale bezoeken toonden heel mooie dingen, maar die fantastische voorbeelden van Amsterdam leken tegelijk ver van mijn bed. Ik vond het moeilijk om te zien hoe dat te vertalen naar onze eigen context. We struikelden over hoe dit in onze eigen organisatie te introduceren. (FG Kopa)

Ook Recht-Op leek voor mij ook een compleet onbereikbaar ideaal in onze setting. Dat kunnen wij nooit. Daar ben ik inhoudelijk op gebotst! Het was erg inspirerend, maar hoe moet het nu? Dat werd pas duidelijk als we de vertaling maakte naar onze werking. Dan ben je gebeten! (FG Kopa)

De presentatie van de onderzoekster met alle methodieken was overweldigend. Recht-Op kon hen dan motiveren en tonen wat er al goed loopt en tips geven voor als we vastlopen. Bijvoorbeeld: ‘Als dat niet lukt, kan je geleidelijk over gaan naar een andere actie die misschien veel beter loopt.’ Zo konden ze acties veranderen of combineren. (FG Recht-Op Kopa)

In één proeftuin is de transnationale uitwisseling hierin alvast heel zinvol gebleken. In een werkbezoek werd snel duidelijk dat je gebruikersparticipatie niet altijd in grootse interventies moet zoeken, maar dat het vaak ligt in kleine dingen. Waarom bijvoorbeeld ploeteren om een structurele gebruikersraad te organiseren bij een vluchtige doelgroep van voortdurend slechts tijdelijke gebruikers? Waarom niet gewoon werken met de mensen die je op dat moment voor je hebt? De ervaringen rond gebruikersparticipatie van andere organisaties kunnen het uitwerken van gebruikersparticipatie in je eigen organisatie zeer ten gunste zijn en het proces daarvan zelfs bespoedigen.

We gingen naar Zweden voor internationale uitwisseling. Daar kreeg ik het inzicht: ‘ah, het mag ook kleiner!’ Dan kon ik dat loslaten, ik zag dat we ons eigen ding konden doen! (FG Kopa)

In Zweden vroeg iemand: ‘Waarom een gebruikersraad? Als je een groep voor u hebt, gebruik die dan.’ In onze toepassing kunnen we dus meteen vragen wie we voor ons hebben: ‘Lukt dit? Wat heb je nodig?’ (FG Kopa)

Pas door het aan de slag gaan met dingen die kleiner waren, kleinere stappen, kleinere ingrepen die coaches eenvoudiger in hun werkwijze of ritme van de dag konden mee opnemen, groeide het gevoel dat gebruikersparticipatie wel haalbaar was. Beter nog, het bleek zelfs echt zinvol. De gebruikers waardeerden de betrokkenheid en gaven effectief feedback op de werking. Daardoor konden coaches hieruit leren en hun werkwijze bijsturen zodat de dienstverlening meer aangepast werd aan de noden en eigenheden van hun diverse doelgroepen. Op die manier wordt bijvoorbeeld niet louter tijd als drempel weggewerkt. Tegelijk ervaren betrokkenen snel de meerwaarde van gebruikersparticipatie en ontwikkelen zo al doende een reflex en mindset van gebruikersparticipatie.

Je moet het niet te ver zoeken, maar klein beginnen en aftoetsen aan de gebruikers zelf. Het gaat om kleine vanzelfsprekendheden te bevragen. Dat deden we al deels op de werkvloer, zoals praten met gebruikers over de inrichting van de werkvloer. Maar moeten we sommige dingen niet veranderen of versterken? (FG Casa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Efficiëntie en in de diepte

Bovendien bleek net door aan de slag te gaan met kleine interventies dat de dienstverlening soms zelfs efficiënter verliep en de coaches sneller tot de kern konden komen, of meer tijd konden vrijmaken om sterker in de diepte te werken met cliënten. In dit geval bleek corona ook opportuniteiten te scheppen die de coaches verrasten. Door plots meer digitaal te moeten werken met hun cliënten, ondervonden ze bijvoorbeeld dat hun standaard-vragenlijst voor gesprekken met jongeren digitaal plots niet meer werkte. Een gesprek was te snel afgelopen en men vond niet altijd de diepte die er in een live gesprek soms gemakkelijker tot stand komt. Door te reflecteren over bijkomende gerichte vragen en deze uit te proberen, ontdekten ze dat ze toch een breed beeld konden krijgen van de gebruikers op kortere tijd. Door als coaches zelf te reflecteren en andere vragen uit te proberen kwamen ze meer te weten over de noden en wensen van hun gebruikers en konden zo hun dienstverlening en werkwijze daaraan aanpassen. Bovendien blijkt dat vroeger dergelijke bijkomende informatie soms eerder aan tussenpersonen werd gevraagd, nu meer rechtstreeks aan de gebruikers zelf.

Nu we online werken, neem ik meer vraagjes op in de gespreksstructuur en zal dat dus meer voorbereiden. Ik vorm nu een beeld mee op basis van wat ze zelf zeggen, in plaats van dat dat door een leerkracht wordt ingevuld. (FG emino)

Als ze (de jongeren) vroeger vaag bleven, vroeg ik het aan de school. Nu online, zal ik meer doorvragen aan de jongeren zelf. (FG emino)

Nu de gesprekken korter zijn online omdat je al de standaard vragen al hebt overlopen, kan je zelfs ook dieper ingaan op bepaalde onderwerpen. (FG emino)

In een van de proeftuinen werd als interventie van gebruikersparticipatie gewerkt met een vragenlijst om feedback te verkrijgen op de dienstverlening. Toen plots alles digitaal moest georganiseerd worden in de coronacrisis, hadden coaches niet al te hoge verwachtingen over het succes daarvan. Ze vreesden minder diepgang te verkrijgen in de antwoorden. Toch bleek dit ook digitaal goed te werken. De jongeren die bevraagd werden, verrasten de coaches met uitgebreide input.

Ook met de inhoud van antwoorden! Ik was verrast hoe veel je te weten kan komen online! (FG emino)

Voortbouwen op praktijkervaringen

Het effectief uitvoeren van kleine interventies van gebruikersparticipatie – en het plukken van de vruchten daarvan – betekende ook dat coaches voortaan eigen ervaringen uit de praktijk hadden waarnaar ze konden teruggrijpen. Gebruikersparticipatie werd plots iets tastbaars en was geen ongrijpbaar ideaal meer. Deze praktische ervaringen bieden hen dan ook kapstokken om op verder te bouwen, door deze ervaringen in een groter geheel te plaatsen. Door te kunnen verwijzen naar deze ervaringen, werd het steeds meer mogelijk ze ook als dusdanig te benoemen.

Een focus op de haalbaarheid van kleine acties is het ideale vertrekpunt! Nadien kan je dan dingen gaan benoemen in een groter kader. (FG Kopa)

Gebruikersparticipatie moet je niet enkel meten, maar doorleven! Zo kan ik dan ook het proces met Recht-Op beter plaatsen. (FG Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Flexibiliteit & vinger aan de pols

Een ander voordeel van het nemen van kleine stappen of het invoeren van kleinere interventies van gebruikersparticipatie is dat je meer flexibiliteit kan inbouwen. Kleine acties maken dat je sneller aan de slag kan gaan om iets uit te proberen. Het betekent tegelijk dat je sneller kan ingrijpen om bij te sturen en de acties aan te passen aan de inbreng van de gebruikers naar aanleiding daarvan. De realiteit van de praktijk toont immers al gauw of dingen werken of niet. Maar ook omstandigheden kunnen al gauw veranderen, wat een understatement is in een jaar van corona. In dergelijke veranderende omstandigheden kan je kleinere acties vlotter bijsturen.

Het gaat ook om flexibel zijn! Je kan van alles voorbereiden, maar de situatie, de noden van cliënten, enzovoort maken dat je kleine stappen moet nemen en dan kan je gaandeweg veranderen of aanpassen, dat werkt beter. (FG Kopa)

Bovendien kan het soms zelfs nodig zijn voor je doelgroep om meer in kleinere stappen te werken en niet te snel vooruit te willen gaan. Niet enkel de organisatie en haar coaches, maar ook de gebruikers zelf hebben nood aan een proces waarin ze kunnen mee groeien in het verhaal van gebruikersparticipatie.

Dat kan wel als je werkt met kleine acties, nog niet op een hoger niveau. (FG emino)

Duidelijkheid en eenvoud, heldere doelstellingen, kort op de bal spelen, flexibel en pragmatisch opstellen, het niet te groots willen zien, meer zeggenschap teruggeven aan de gebruikers, al deze elementen dragen bij aan actorschap en dus aan de mogelijkheden van het samen met gebruikers aan de slag gaan met gebruikersparticipatie. Dat kan enkel vlot verlopen als coaches goed inspelen op wat leeft bij gebruikers, als ze doelstellingen van gebruikersparticipatie voor zichzelf en de gebruikers en verwachtingen ten aanzien van de gebruikers duidelijk maken, en als men niet al te rigide aan initiële plannen wil vasthouden maar vooral zich pragmatisch opstelt en kan aanpassen aan de situatie en de voorkeuren en noden van de gebruikers.

Het doel moet duidelijk zijn, zoals bij het online slotfeestje niet gewoon zwaaien naar elkaar. Er moet een doel zijn voor de opleiding, zoals oefenen met een filmpje of een online gesprek voor een sollicitatie. (FG Kopa)

De combinatie was belangrijk! De helft van de groep heeft gekozen voor een soort winkels die met corona gesloten werden, denk maar aan kledingwinkels. We organiseerden dan een fysiek debat met iemand van VDAB, dat was echt een voordeel. (FG Kopa)

Je moet je flexibel kunnen opstellen, en met pragmatisme! (FG Kopa)

Zeggenschap teruggeven

Eerder verwezen we al naar het stellen van doordachte vragen rond wat gebruikers zelf willen in hun dienstverlening. Het gaat er bij deze soort vragen om dat je het initiatief en het zeggenschap (weer) bij de gebruikers zelf legt, met de nodige ondersteuning. Dingen die coaches vroeger eerder zelf 'regelden' of invulden, zullen ze nu sneller zelf in vraag stellen en bevragen bij de gebruikers. Ze checkten hun to-do-lijstje af zonder er echt bewust bij stil te staan of gebruikers hier ook een inbreng in kunnen geven, of ze het belangrijk vinden om dingen anders aan te pakken én, niet onbelangrijk, of dat de coaches niet nóg meer tijd zou kosten in hun drukke agenda's. In het toepassen van deze kleine

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

ingrepen in de praktijk, blijkt evenwel al heel snel dat gebruikers wel degelijk bepaalde voorkeuren of noden hebben en dat het vaak ook best haalbaar is om hierop in te gaan. Zo vraagt een coach van een van de proeftuinen bijvoorbeeld nu bij elke nieuwe cliënt of afspraak of gebruikers graag opgebeld worden, of liever een sms krijgen. Ook het bevragen van de wijze van afspreken of de nood aan ergens samen heen gaan. Het is een kleine ingreep waar ze niet bij had stilgestaan, maar waar ze wel meteen reactie op kreeg en merkte dat de cliënten dit waarderen. Dit is echt actorschap tot stand brengen, of liever teruggeven.

Voor de helft stel ik dan kleine vraagjes, bijvoorbeeld: 'Hoe wil jij contact hebben?' Er is een verschil tussen jongeren en volwassenen. Ik probeer veel bij de jongeren te leggen: 'Wat wil jij?' Veel gebeurt onbewust. Bij de volwassenen vraag ik zo: 'Heb je graag dat ik meeloop in de stage? In de coaching of bij tweede keer pas?' Voordien deed ik dat meer zelf. Nu zal ik voor de agenda aftoetsen en vragen: 'Wat past er voor jullie? Proberen we online?' Dat is oefenen! (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.3 Collectivisering



Het wordt stilaan duidelijk dat het (samen) doen cruciaal is om van de introductie van gebruikersparticipatie een succesverhaal te maken. In de werkzame principes van zowel interactie als actorschap kwam dit uitgebreid aan bod. Hier leggen we nogmaals de nadruk op het collectieve aspect van dat samen doen. Een eerste manier om dat te creëren is het delen van taken. Dat bouwt dan ook voort op de vorige twee principes. Er is immers nood aan een gelijkwaardige echte dialoog (interactie) en een actorschap waarbij gebruikers en coaches haalbare dingen doen. Het gaat om het samen benoemen van de situatie, problemen en noden en daarom gezamenlijk oplossingen en werkwijzen zoeken. Enkel zo kunnen gebruikers mee vormgeven aan de organisatie en haar dienstverlening. Enkel zo kan de organisatie werkelijk dichterbij de doelgroep staan en dienstverlening aanbieden die op maat is van de doelgroep(en). Dat komt de kwaliteit van deze dienstverlening ten goede.

Tijd & ruimte om te groeien

Dat 'samen doen' en die basishouding van gebruikersparticipatie klinken dan wel mooi en mogen dan wel belangrijk zijn. Dat is nochtans niet altijd vanzelfsprekend om toe te passen in de hectiek van de dagdagelijkse praktijk. Ook al wil een organisatie vanuit haar visie en missie wel dicht bij de cliënt staan en vanuit hen vertrekken, de drukte van de dag maakt dat coaches in de praktijk vaak hun eigen werkmethoden ontwikkelen en toepassen of terugvallen op ingebakken werkwijzen. In die zin benadrukt een coach uit een proeftuin dat dit project een opportuniteit bood om er opnieuw bewuster mee bezig te zijn. Loskomen van de ingeslepen gewoontes en routines en van de werkdruk, worden de coaches nu 'zachtjes verplicht' om meer stil te staan bij het perspectief van de gebruikers.

De organisatie staat vanuit haar visie en missie voor het dichterbij cliënten te staan, maar in de praktijk is het vaak: 'Weinig tijd en taakgericht werken.' Daarom is dit project zo belangrijk. We zijn er meer terug mee bezig, wat moeilijk was in de routine en door de tijdsdruk. Nu worden we er zachtjes toe verplicht. De aangeboden structuur is interessant! (FG Kopa)

De ervaringen in Zweden en dergelijke maakten dat ze zich konden onderdompelen en er echt tijd voor hadden, in afzondering. Je brengt gebruikersparticipatie niet zomaar tussendoor binnen. Je moet daar tijd voor inplannen, zoals een volledige vergadering of een 2-daagse bijvoorbeeld. (FG Recht-Op Kopa)

De meeste betrokkenen in de verschillende proeftuinen ervaren dat ze altijd wel op één of andere manier willen werken vanuit het perspectief van de cliënt. Bovendien is het hen meestal niet vreemd

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

om individuele dienstverlening geregeld af te toetsen bij de cliënten. Toch is dit nog een heel ander verhaal dan werkelijk aan de slag gaan met gebruikersparticipatie. Het samen met gebruikers (her)bekijken van de werking brengt een heel andere manier van kijken en werken met zich mee. Zo getuigen coaches uit een proeftuin dat ze wel aanvoelden dat gebruikersparticipatie op een of andere manier altijd al wel aanwezig was in de werking. Door bewust en in de diepte te werken rond gebruikersparticipatie beseften heel wat coaches dat ze veronderstelden al wel gebruikersparticipatie toe te passen. In confrontatie met de feedback en ondersteuning van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op, maar ook met de eigen gebruikers en de reflectie van het eigen handelen hierin, ontdekten de meeste betrokkenen dat ze toch nog heel wat konden groeien en versterken. Door dit proces gingen ze meer aandacht hebben voor het perspectief van de gebruikers, konden ze dienstverlening meer op maat aanpassen. Zo merkten coaches bijvoorbeeld dat ze nu met een veranderde blik kijken naar oudere teksten zoals een reglement of een tevredenheidsmeting. Dankzij de uitwisseling met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op ontdekten ze bijvoorbeeld dat dit veel verder gaat dan het simpelweg vereenvoudigen van de taal in die teksten. Het gaat echt om vertrekken vanuit het perspectief van de gebruikers, en liefst nog samen mét die gebruikers zelf. Het is niet altijd mogelijk of zelfs misschien niet nodig om elke tekst met gebruikers te herbekijken. Maar waar dit zinvol en haalbaar is, is dat zeker aangewezen. Het gaat om af te toetsen of de taal en de lay-out duidelijk is, of iedereen mee is, of en hoe de inhoud echt overkomt, enz. Het organisatieniveau mag hierbij niet uit het oog verloren worden. In een proeftuin werd de herwerking van het huishoudelijk reglement bijvoorbeeld ook opgenomen door het beleidsteam.

Je hebt een veranderde blik op oude documenten. Het is een manier om in te schatten, je checkt de lay-out en ziet of de boodschap duidelijk is voor iedereen. Is iedereen mee? (FG Kopa)

In de routine van de dagdagelijkse praktijk is het niet altijd eenvoudig om hier altijd attent op te zijn. Hoewel gebruikersparticipatie wel terug te vinden is in de visie van alle betrokken organisaties, in de praktijk is dit vaak nog beperkt. De werkdruk van coaches, het gevoel dat ze een hele to-do-lijst moeten afwerken en afvinken, maakt dat hier soms weinig ruimte voor lijkt te bestaan. Tijd en ruimte zijn dus belangrijke randvoorwaarden voor coaches om volop te kunnen inzetten op gebruikersparticipatie. We hebben al gezien hoe niet alleen corona een aantal drempels op de weg strooide, ook de werkdruk kwam al aan bod. Bovendien worden de agenda's van heel wat sociale professionals grotendeels bepaald – of zijn ten minste danig aan verandering onderhevig – door de dringendheid van onvoorziene situaties van gebruikers en door opgelegde beperkingen vanuit de (subsidiërende) opdrachtgever. Dan is het al snel duidelijk dat het niet gemakkelijk is om acties van gebruikersparticipatie in te voegen. Een coach verontschuldigt zich dat het amper gelukt is om een vragenlijst die ze heel doordacht hadden uitgewerkt in samenwerking met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op, door te sturen naar haar cliënten. Ze duidt op de valkuil van de dagdagelijkse routine en to-do-lijstjes waaronder de acties van gebruikersparticipatie ondergesneeuwd raken.

Werkdruk, maar ook de flexibiliteit van onze agenda's. Er komen zo vaak onverwachte dingen tussen. (FG emino)

Een valkuil is de tijdsdruk! We volgen onze to-do list en dat laat weinig ruimte voor die reflex. (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Er is ook tijd nodig. Het is niet gemakkelijk zoiets erbij te nemen in je werkpakket. Dat is een vraag aan de organisatie, maar ook aan de subsidiërende overheid of organisatie. (FG Recht-Op emino)

Door deel te nemen aan dit project en er meer expliciet bij stil te staan, werden coaches bewuster van hoe ze in kleine dingen toch meer samen kunnen doen met hun gebruikers. Het wordt stilaan meer vanzelfsprekend om alle nieuwe interventies vooraf af te toetsen bij de gebruikers in plaats van snel-snel zelf in te vullen. Dat dat vaak in kleine dingen zit, zagen we reeds bij de bespreking van actorschap. Het is niet noodzakelijk moeilijk om de cliënt te laten beslissen waar of hoe men afsprekt om ergens naartoe te gaan of te vragen of men liever telefoneert dan wel een sms stuurt. Tegelijk blijkt hieruit het belang van in te zetten op gebruikersparticipatie introduceren en implementeren als een proces. Het gaat om de nodige tijd en ruimte om een reflex of een houding te ontwikkelen, anders kijken. Dat verwijst naar een overtuiging of mindset die professionals meenemen in alles wat ze doen, niet alleen in specifieke acties.

Het was echt een eyeopener, ik had het idee dat we dat al deden, maar dat bleek een veronderstelling. We kunnen meer aandacht daarvoor hebben, meer op maat werken, tegenover de routine. Ik heb ontdekt dat we nog meer attent kunnen zijn. Dat is nog te weinig, het zit al wel in de visie, maar beperkt in de praktijk! (FG emino)

Omdat het druk is, je hebt je to-do's, dan ga je beperkt aftoetsen bij gebruikers. Nu doe je dat bewuster, je krijgt een belletje dat je doet aftoetsen. (FG emino)

Aanpassen aan diversiteit in doelgroepen

Gebruikersparticipatie betekent ook door samen te werken je dienstverlening meer op maat brengen van de gebruikers. Die gebruikers vormen echter doorgaans geen homogene groep, dan dient een werking sterker op diversificering in te zetten.

Het is niet vanzelfsprekend voor een werking om goed op de hoogte te zijn van de noden van de doelgroep, laat staan die werking geheel in te stellen op die noden. De leefwereld van professionals en hun gebruikers kunnen ook sterk verschillen. Al gauw blijkt in alle betrokken organisaties dat diverse doelgroepen vaak verschillende voorkeuren en noden hebben. Het is met diverse doelgroepen dan ook niet altijd evident om te weten te komen welke aanpak vereist is. Zelfs binnen één doelgroep kan de diversiteit ook dusdanig groot zijn dat een heel verschillende aanpak nodig blijkt. Aan de slag gaan met gebruikersparticipatie is dan ook vaak een kwestie van *trial and error* en van maatwerk. Ook al heb je dingen bevraagd, het kan nog altijd mislopen, onverwachte of zelfs ongewenste resultaten opleveren. Zo probeerde een proeftuin een ideeënbus uit waarvan ze verwachtten dat dit zeker zou lukken. Er kwam echter geen respons. De uitvoering van een geplande interventie is dan ook niet altijd zo vanzelfsprekend, maar dient aangepast te zijn aan de doelgroep. Ook in een andere proeftuin wilde men werken met een ideeënbus. Daar wou men de bus ook samen maken met de doelgroep, om het echt iets van henzelf te laten zijn. De gebruikers die er toen waren hadden hier totaal geen behoefte aan en zeiden dat ze dingen 'gewoon wel zouden zeggen'.

Met de brievenbus had ik veel verwachtingen, maar dat is niet gelukt. De uitvoering van ideeën is niet altijd evident. (FG emino)

De vragenlijst is onvoldoende gebeurd. Maar in de jongerenwerking is de communicatie beperkt via mail. (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Vaak blijkt het toch ook vrij eenvoudig om op deze wensen en noden in te gaan. De coaches ondervinden dat ze snel kunnen inspelen op deze behoeften, maar ook dat ze eenvoudig flexibel met hun werkwijze hieraan kunnen aanpassen. Dat is net gemakkelijker via kleine interventies – en zo komen we ook weer terug bij actorschap.

Er zijn enkele mooie succesvoorbeelden te vinden in de proeftuinen waarin via collectief werk dienstverlening wel dichterbij de doelgroep(en) en meer op maat kon gebracht worden. Zo is er in een deelproject met een doelgroep met een zwakker profiel waar mensen meer multiproblematieken en moeilijkheden met taal en techniek hebben, sterk gezocht naar de manier waarop het best contact werd onderhouden gedurende de coronacrisis. Daaruit bleek dat de meeste gebruikers Whatsapp prefereerden als manier om gecontacteerd te worden, zowel om korte berichten te sturen als om video-gesprekken te voeren. Daarnaast kon wie dat liever had, toch fysiek naar de organisatie komen. Zo was de organisatie in staat haar werking te differentiëren om dienstverlening op maat aan te bieden. Deze oplossing is er samen mét de gebruikers gekomen.

In de individuele coachings Ik had wel de verwachting dat gebruikersparticipatie is ingelost in mijn werk en dat we dichterbij de doelgroep kwamen en meer op maat kunnen bieden. Daar zijn de taal en beperkte digitale vaardigheden vaak moeilijkheden. Het was dus zoeken hoe contact te leggen. Na hen te bevragen, deden we dat dan via Whatsapp. Voor wie dat niet ging, die kon al snel terug fysiek naar Kopa komen. Dat is echt op maat van de gebruikers! (FG Kopa)

Gebruikers die de voorkeur hadden fysiek ter plaatse te komen, bevestigden dat ze dit echt waardeerden. Deze mogelijkheid bestond in heel wat andere diensten niet. Vooral in langetermijnstrajecten bleek dit goed te werken. De doelgroep kon de werkwijze goedkeuren. Deze aanpak was deels een eigen inschatting, deels een gezamenlijke uitwerking. Coaches maakten eerst de inschatting omtrent de keuze van hoe gebruikers te contacteren en stuurden hen een uitnodiging. Daarop werd dan samen met de gebruikers (her)bekeken welke manier van verder contact zij verkozen. Soms was dit goed haalbaar via digitale weg. In heel wat gevallen was het echter niet vanzelfsprekend voor mensen om alles te vertellen via digitale communicatieplatforms. Dat was bijvoorbeeld het geval waar er sprake is van mentale problemen of moeilijke (thuis)situaties. Zij konden blijvend fysiek naar de organisatie komen op gesprek.

Bijvoorbeeld bij afspraken hebben we de kans mensen toch te zien door een snelle, coronaveilige manier van openen, dat is niet evident bij andere organisaties. (FG Kopa)

Soms hebben mensen ook veel mentale problemen en moeilijke situaties en soms vinden mensen het moeilijk om alles vertellen op Whatsapp. (FG Kopa)

In dienstverlening waar men gebruikers slechts kort of éénmalig ziet ligt dit anders. Ook daar bood men gebruikers de mogelijkheid aan ter plaatse te komen, dan wel digitaal een talentgesprek te organiseren. Daar bleek de overgrote meerderheid voorstander van digitale gesprekken, in tegenstelling tot de verwachtingen van de coaches. Bovendien bleek de aanwezigheidsgraad ook groter dan voorheen. Daaruit leerden de coaches dat een dergelijke aanpak sterk samenhangt met de doelgroepen waar men mee werkt. De digitale vaardigheden had men hier dus wat onderschat. In deze werking had het deelpubliek een sterker profiel. Toch zijn ook hier mensen bij die nog een zekere afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Dat maakt dat ook digitaal samenwerken niet altijd vanzelfsprekend vlotjes verloopt. Deze inzichten kan men enkel verwerven in een trial en error, samen dingen uitproberen, op muren botsen en dan samen oplossingen op maat zoeken.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Er is een verschil met talentgesprekken. Hier in de intakegesprekken voor een opleiding hebben mensen de mogelijkheid te kiezen voor een fysiek gesprek. Maar slechts zes (van de 40) mensen vroegen dat, én er was meer aanwezigheid online! (FG Kopa)

Een ander succesvoorbeeld is de 'inleefdag' die ook integraal gedigitaliseerd werd, mét interactie. Opnieuw tegen de verwachtingen in had dit goed gewerkt. Er werden heel veel antwoorden ingezonden. Hieruit blijkt nog maar eens dat het expliciet aandacht hebben voor de eigenheid en noden van gebruikers en het bevragen daarvan maakt dat men dienstverlening effectief meer op maat en dichterbij deze gebruikers kan brengen. Bovendien blijkt de digitale graad van heel wat gebruikers veel sterker dan verwacht. Een coach getuigt dat men er niet zomaar vanuit mag gaan dat gebruikers al dan niet met dergelijke digitale middelen om kunnen. Het komt erop aan hen altijd hieromtrent te bevragen en samen de mogelijkheden te verkennen.

We hebben de inleefdag online gemaakt. H. (coach) deed dat op basis van een filmpje dat ze doorstuurde via Whatsapp. Mensen konden dan antwoorden terugsturen, ze mogen die inspreken of typen. Dat heeft goed gewerkt! En dat had ik niet helemaal verwacht! Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend! (FG Kopa)

Het is toch opmerkelijk hoe we onderschatten hoe sterk mensen soms zijn in het digitale! (FG Kopa)

Uiteraard is niet elke actie rond gebruikersparticipatie zo succesvol. Maar ook uit initiatieven die er niet in slagen de doelstellingen of verwachtingen te realiseren, kan je belangrijke lessen trekken. In de vele transnationale uitwisselingen en input van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op leerden we dat het altijd belangrijk is vooraf goed na te denken over doelstellingen en verwachtingen van gebruikersparticipatie. Waarom wil je dit doen? Wat wil je bereiken? Dat zijn vragen waarop je een antwoord moet hebben vooraleer je in actie schiet. Die doelstellingen zijn bovendien best duidelijk zowel voor jezelf als voor de gebruikers. Onze nadruk op actie wil dus zeker niet zeggen dat men onbezonnen aan het werk gaat. Het gaat erom dit doordacht én samen te doen. Dat vergt een proces van reflectie.

Door na te denken! En antwoorden (van gebruikers op de vragenlijsten) te lezen. (FG emino)

Ten slotte zijn wel vaak bijkomende inspanningen vereist om gebruikers te betrekken die het moeilijker vinden om zomaar zelf hun stem te laten horen.

Bij zwakkeren meer uit hen laten komen, ondanks dat dat veel tijd kost, meer laten doen! Ook begrijpen als het niet lukt, maar eerst wel proberen in plaats van doen. Dat is makkelijker. (FG emino)

En dat is naargelang hoe verbaal sterk ze zijn, jongeren, volwassenen. Dat hangt ook samen met de vraag: 'Voor wie?!' (FG emino)

Het komt er dan ook op aan elk van deze ingrepen af te toetsen bij de doelgroep. Dat kan ook al doende. Op die manier komen we terug uit bij de haalbaarheid van deze kleine acties.

In de volwassenenwerking was er een verschil live, tegen online waar we meer advies gaven voor huiswerkopdrachten, dan gingen we daar meer op in. (FG emino)

Rimpeleffect & de structurele kooi

We zagen in het voorgaande dat ondersteuning vanuit de organisatie – het mee creëren van voldoende tijd en ruimte – het implementeren van gebruikersparticipatie kan faciliteren. Dat duidt op een

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

openheid en misschien zelfs gedragenheid door die organisatie. Die ondersteuning kan ook de deur openzetten voor de signalen van onderuit. Succesvolle ervaringen rond gebruikersparticipatie kunnen ook een verschuiving teweegbrengen binnen de organisatie, of mogelijk een rimpeleffect genereren in andere organisaties. In de samenwerking met VDAB had de verantwoordelijke van de organisatie uit een proeftuin gesuggereerd in talentgesprekken de mogelijkheden en voorkeuren van gebruikers te verkennen, vooral wat betreft de digitale communicatieplatforms die zij het liefst gebruiken in contact met deze diensten tijdens corona. Daar was men eerst niet zo enthousiast over omwille van de werkdruk. Men zou daar gewoon Google Hangouts gebruiken. Vanuit de proeftuin werd echter reeds afgetoetst welke digitale communicatieplatforms het meest haalbaar zijn voor gebruikers. Die ervaring wilden ze doorgeven aan VDAB. Uiteindelijk hebben medewerkers van VDAB toch zelf ook een 50-tal gebruikers gecontacteerd en bevraagd. Daaruit bleek dat het initieel gekozen medium niet gepast was. Het gegeven dat mensen dit moesten installeren en een account aanmaken, vormde een drempel. Uiteindelijk is dit dan toch een ander medium geworden. Dankzij de input vanuit de proeftuin naar aanleiding van een eigen bevraging bij de gebruikers, en daarop een bevraging in de externe organisatie, werd er dus dienstverlening meer op maat ~~aan~~ aangeboden.

In talentgesprekken vroeg VDAB dat online te doen. Ik heb eerst zelf gezegd dat niet te doen, dat vond ik te omslachtig voor wat we toen dachten dat een korte lockdown zou zijn. Ik heb het toch gevraagd. Eens duidelijk werd dat het om een langere periode zou gaan, zijn we toch gaan uitzoeken wat er kon. VDAB wou, vanuit hun Google gebruik, Google Hangouts gebruiken, maar Kopa had dat zelf reeds uitgeprobeerd. Daar leken voor ons te veel drempels, je moet een Google-account hebben of aanmaken. We hebben dan gevraagd te onderzoeken wat het meest haalbaar is voor mensen. VDAB is mee op de onderzoekskar gesprongen en heeft zelf 50 mensen gecontacteerd en bevraagd! Daaruit bleek ook dat Whatsapp geschikter was omdat mensen niets nieuws moeten installeren, Whatsapp kennen en over een smartphone beschikken. (FG Kopa)

W. (coach) had ook al klein onderzoekje gedaan naar hoe cliënten het best te bereiken. Daaruit kwam Whatsapp naar voor. (FG Kopa)

Vaak hebben coaches echter het gevoel te werken binnen een onveranderlijk kader dat hen van bovenaf opgelegd wordt. Het idee van gebruikersparticipatie stuit dan ook vaak op verzet of terughoudendheid, vanuit het idee dat men niet zomaar die 'structurele kooi' kan doorbreken. Het kan ook zijn dat coaches of zelfs verantwoordelijken wel heel graag willen werken rond gebruikersparticipatie, maar niet goed zien hoe ze dat kunnen verzoenen met de organisatiestructuur. Bovenstaand voorbeeld illustreert mooi dat je vanuit een werking toch nog altijd de mogelijkheid behoudt om structurele of organisatorische dingen in vraag te stellen. Soms kan je daar ook verandering genereren. Lukt het niet, dan heb je het toch geprobeerd, maar dien je wel transparant te blijven ten opzichte van de gebruikers.

Om gebruikersparticipatie in leven te kunnen houden is het in het belang van de gebruikers om dingen in vraag te blijven stellen. In het begin toen wij er kwamen, hoorde wij wel vaak: 'We kunnen niet heen om het kader van de VDAB.' Pas op, vaak is dat zo, dus ik denk dat dat ook moeilijk is. Maar gaandeweg hebben ze dan gevoeld hoe belangrijk en noodzakelijk het is om dingen ook aan te kaarten bij VDAB. Dat je bij hen checkt: 'Is dit nu de goede manier?' Enzoverder. Dat ze nu op een punt staan dat ook VDAB nu zelf een bevraging heeft gedaan! Ik hoop dat ze hun stoute schoenen blijven durven aantrekken en dat ze zo in het belang van gebruikersparticipatie af en toe zichzelf en anderen in vraag blijven durven stellen. (FG Recht-Op Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Toch is het voor coaches ook een zoektocht om in het kader van gebruikersparticipatie en dienstverlening op maat te werken binnen het bestaande kader en reglement van de organisatie. We benadrukten reeds het belang van transparantie over de grenzen van gebruikersparticipatie. Waarover hebben coaches en gebruikers iets te zeggen en wat ligt vast? Kleine interventies zijn dan ook eenvoudiger om toe te passen in dat kader. Niettemin blijft het aangewezen om als coach ervoor open te blijven staan de bestaande regels in vraag te stellen, de status-quo als het ware kritisch te blijven bekijken. Denk maar aan het voorbeeld hierboven waarin VDAB na aandringen toch openstond voor het bevragen van cliënten en hun werkwijze daaraan aanpaste. We gaven ook reeds mee dat teamverantwoordelijken coaches soms kunnen ondersteunen door hen de ruimte te bieden flexibel met regels om te gaan.

Het kader van de organisatie of de regels staan soms het werken op maat in de weg. (FG emino)

Het kan enkel in kleine stapjes. (FG emino)

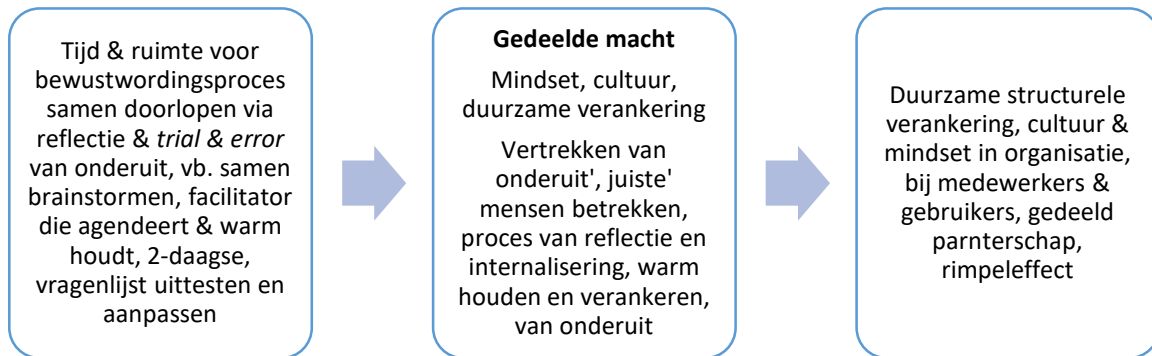
Er moet ook ruimte zijn van bovenaf, de teamcoach kan bijvoorbeeld flexibel omgaan met regels en je zo wat meer tijd en ruimte geven. (FG emino)

Het is belangrijk dat er een verantwoordelijke is met het besef dat er ruimte en tijd moet zijn voor jobcoaches om ook in gebruikersparticipatie te investeren! En dat zij flexibel omgaat met regels om dat te kunnen realiseren. (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.4 Gedeelde macht



Voortbouwend op het voorgaande, staan we hier stil bij het werkzame principe van gedeelde macht. In daadwerkelijk partnerschap tussen gebruikers en coaches staan beide gelijkwaardig naast elkaar in gedeeld zeggenschap over de dienstverlening. Dit is enkel mogelijk wanneer de organisatie werkelijk is doordrongen van gebruikersparticipatie. Dat impliceert dat gebruikersparticipatie niet ingevuld wordt als het uitvoeren van (symbolische) acties, maar wel als een cultuur, een mindset van gebruikersparticipatie waarin coaches vanuit een reflex werken met gebruikers en vanuit het perspectief van die gebruikers – en op die manier structureel en duurzaam gebruikersparticipatie kunnen verankeren in de organisatie.

Het is je weg zoeken, dat blijft moeilijk. Je moet niet enkel in het begin vragen stellen, maar blijven bevragen! Blijven inzetten, aanvoelen, afchecken. En dat bij elke stap. (FG Recht-Op Kopa)

(On)grijpbaarheid van gebruikersparticipatie als cultuur

Dat gebruikersparticipatie pas echt verankerd kan worden in een organisatie als er een cultuur of mindset rond ontwikkeld wordt, betekent meteen ook dat het moeilijk grijpbaar is. Coaches van de verschillende proeftuinen getuigen dat het moeilijk in te schatten is in welke mate gebruikersparticipatie nu 'gerealiseerd' is in hun werking. Ze weten dat ze errond werken en dat er acties rond gebeuren. Ze voelen bij zichzelf aan dat ze kleine dingen zien veranderen in hun eigen werkwijze en in de interactie met gebruikers. Het is evenwel pas wanneer ze feedback van gebruikers zelf krijgen – of van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op – dat ze ontdekken dat er effectief heel wat stappen vooruit werden gezet.

Ik heb die verandering wel voor mezelf gemerkt, in kleine dingen. (FG emino)

Verscheidene coaches ervaren wel dat ze individueel of als team nog een hele weg te gaan hebben. Gebruikersparticipatie is geen verankerde cultuur op 1-2-3. Nog niet iedereen ervaart gebruikersparticipatie als een reflex die geïnternaliseerd is. Hier dragen ze diverse redenen voor aan. Zo kan het werken in werkgroepen grotere teams in staat stellen om efficiënter te werken en zo sneller vooruit te gaan met concrete acties. De keerzijde is dat het moeilijk kan zijn om goed op de hoogte te blijven waar collega's uit andere groepjes mee bezig zijn. Ook het meer individueel en digitaal werken ten tijde van corona heeft dit internaliseringsproces vertraagd. In elke werking en elk team is het zoeken naar de gepaste aanpak.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

In het begin waren er veel mensen aanwezig op het overleg, nadien veel minder.

Die gaven dat dan door in hun eigen team, dat ging vlotter, in een grote vergadering gingen ze wel samen nadenken. Elk team heeft een teamleider, één keer per maand komen ze bij elkaar en briefen ze elkaar. Bijvoorbeeld met het onthaal: 'Dat kunnen we al realiseren' of 'daar gaan we naartoe'. Als het werk verdeeld wordt, is het gemakkelijker om oplossingen te vinden. Het is efficiënter om concrete dingen te doen en te brainstormen. (FG Recht-Op emino)

Met die werkgroepen heb ik het idee dat het niet echt aanwezig is in de organisatie, want je hebt geen idee van wat anderen doen. (FG emino)

Die reflex is zo minder aanwezig in het hele team. Maar volgens de mensen van Recht-Op werd het vanaf het werken in werkgroepen net efficiënter. (FG emino)

Partnerschap in flexibiliteit en gelijkwaardigheid

Om een echt partnerschap met gebruikers tot stand te brengen zijn er een aantal randvoorwaarden in te vullen. Daarbij denken coaches in eerste instantie aan flexibiliteit en gelijkwaardigheid. Flexibiliteit is het echt openstellen voor de inbreng van gebruikers en daar plannen, ideeën en dienstverlening aan aanpassen. Schaalgrootte en autonomie van een organisatie of werking kunnen hierbij in het voor- of nadeel spelen. Het kan eenvoudiger zijn voor een kleinere werking met veel autonomie om flexibel in te spelen op de inbreng van gebruikers en methodieken of dienstverlening hierop aan te passen. Het belang van gelijkwaardigheid werd reeds onderstreept in het kader van interactie en een echte dialoog met gebruikers. Het gaat inderdaad om het openstellen voor mensen, als gelijken samenzitten, reflecteren en nadenken over de aanpak van situaties.

Bijvoorbeeld in de basis IT opleiding bevragen we wat loopt goed, welke aanvullingen zijn nodig. En dan gaan we ook in op vragen. We houden niet vast aan een programma, flexibiliteit is belangrijk! (FG Kopa)

De schaalgrootte speelt hier misschien ook een rol. Dat wij klein zijn is een voordeel! De impact binnen de organisatie is groter, want wij zijn de organisatie! (FG Kopa)

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op zeiden: 'We voelen ons gelijk, we zitten hier allemaal met gelijken aan tafel.' (FG Kopa)

De juiste mensen betrekken

Om echte gebruikersparticipatie te realiseren en te verankeren in een organisatie, moet je de juiste mensen kunnen betrekken. Dat gaat soms ook om inbreng van gebruikers door te kunnen geven naar andere niveaus in een organisatie als dat nodig is. Op die manier wordt de kans vergroot dat er effectief iets mee gebeurt. Eén manier om dit te doen is om samen het gesprek aan te gaan.

We hebben wel zelf nog feedback gegeven op een vragenlijst en een brochure, maar dat is snel verhuisd naar een hoger niveau in de organisatie. We hadden dan wel contact met de kwaliteitsmanager. (FG Recht-Op emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Ik vond het heel positief dat ze naar een niveau hoger zijn gegaan, met het gesprek met de kwaliteitsmanager. Zo wordt dat naar de hele organisatie getrokken. (FG Recht-Op emino)

(Opr)echte gebruikersparticipatie als proces van reflectie en internalisering

Partnerschap in gelijkwaardigheid gaat ook om het vermijden van symbolische gebruikersparticipatie en echt iets samen doen met cliënten. Zo merkten coaches in een proeftuin dat de bestaande tevredenheidsmetingen wat aanpassen op vlak van taal onvoldoende was. Pas wanneer coaches deze samen met cliënten gingen overlopen en invullen, was er een grotere respons van gebruikers. De coaches merkten voordien een lagere deelname, of zagen dat gebruikers eerder sociaal-wenselijk of snel-snel de enquête gingen invullen. Bij het samen invullen wordt sterk benadrukt dat men vanuit de werking heel graag wil leren uit de inbreng hierin, dus zeker ook van dingen die minder goed verliepen of ervaren werden.

Bijvoorbeeld bij de tevredenheidsmetingen, dat werkte voor sommigen niet als ze dat alleen invulden. Daarom willen mensen dat wel samen invullen. Soms lijkt er ook eerder sociaal wenselijk of snel-snel of doorsnee geantwoord te worden, maar daar leren we niet altijd iets van. (FG Kopa)

Dat het een heus proces van internalisering vergt, het eigen maken van een dergelijke cultuur of mindset van gebruikersparticipatie maakt het fragiel en weinig tastbaar. Een coach geeft aan dat men er naar haar aanvoelen niet te veel mag 'aankomen'. Het gaat om meegaan in het groeiproces en het stapsgewijs ervaren en bijleren en een reflex ontwikkelen. Dat is iets heel anders dan de focus op concrete acties waar we het eerder over hadden. Toch sluiten beide elkaar niet uit. Vooraf aan de introductie van gebruikersparticipatie vindt er immers reeds een reflectie plaats. Het gaat om het nadenken over de doelstellingen, verwachtingen, waarden en normen en concrete ideeën rond gebruikersparticipatie in een werking. Dat is een essentieel proces waaruit concrete acties pas kunnen voortvloeien. Toch merkten we dat het voor heel wat coaches in de diverse proeftuinen pas echt tastbaar, helder en zinvol bleek wanneer ze zelf echt met kleine of grote concrete acties aan de slag konden gaan – en daarop rechtstreeks of onrechtstreeks feedback ontvingen van hun gebruikers. In die zin past dit in de ideeën van Dzur – dat pas met het effectief samen doen, gebruikersparticipatie tot leven komt. We weten evenwel uit ervaring in de proeftuinen – maar ook dankzij de expertise die binnengebracht werd – in de uitwisseling met de ervaringsdeskundigen van Recht-Op en met het Vlaamse én het transnationale netwerk – dat onbezonnen en ondoordacht aan de slag gaan met gebruikersparticipatie niet snel werkelijke en effectieve gebruikersparticipatie zal teweegbrengen. Er schuilen in een dergelijke aanpak al te veel valkuilen, zoals louter symbolische gebruikersparticipatie of het negeren of vergeten van bepaalde vitale stemmen.

Precies als je er teveel aankomt, gaat het kapot. (FG Kopa)

De brainstorm lukte niet zo best. Concrete acties gingen het best! Op langere termijn is dat te vaag. (FG emino)

Het komt er dus op aan vanuit een gegronde reflectie een doordacht proces op gang te trekken (reflectie- en planningsfase) en dan coaches via 'trial and error' allerlei acties samen met hun gebruikers te laten uitproberen en bij te schaven waar nodig. In die actiefase van dit proces ontwikkelt zich stapsgewijs een cultuur van gebruikersparticipatie in de werking. Een volgende fase is dan de verankering daarvan. Gebruikersparticipatie paste hier in een mooi project, maar alle projecten

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

kennen een einde. Om het afgelegde proces en de daaruit voortgevloeide lessen niet verloren te laten gaan, komt het er dan op aan gebruikersparticipatie duurzaam trachten te verankeren in de werking. Hierbij denken respondenten aan zowel de basishouding van coaches als de cultuur van de organisatie. Beide zijn essentieel om de aandacht voor gebruikersparticipatie actief te behouden, ook wanneer er bijvoorbeeld nieuw personeel komt. We zagen eerder al dat dat nieuwe personeel ook wordt geselecteerd op basishouding. Maar daarnaast is een levendige cultuur van gebruikersparticipatie even nodig om dit werkelijk duurzaam te kunnen verankeren in de werking.

*Het is wel een uitdaging: als er nieuwe projecten komen, mogen we dit niet vergeten!
Gebruikersparticipatie moet je dus inschrijven en meenemen in dossiers van nieuwe projecten. (FG Kopa)*

Zo ook op onze 2daagse, daar nemen we dat op in een charter want het is belangrijk om op lange termijn vast te houden. (FG Kopa)

Zodra modellen en schema's rond gebruikersparticipatie werden losgelaten kon het team er pas echt in slagen. Dan komt de mindset, de cultuur. Het gaat om het aanvoelen van het belang, de visie. Dat staat tegenover stapjes, schema's en modellen. Want het is moeilijk enkel met stappenplannen te werken aan gebruikersparticipatie in een organisatie, dat verwatert! Gebruikersparticipatie blijft alleen bestaan als het een cultuur is geworden. Ik verwacht wel dat het hier zal blijven leven in deze organisatie want het is aanwezig in de coaches, in het team, in de organisatie. (FG Recht-Op Kopa)

Net in die zin is dat proces dat je als werking en als team doorloopt zo essentieel. Hoewel de focus op concreet aan de slag gaan hier evenzeer belangrijk is, gaat het niet zozeer om de inhoud van die concrete acties. Het gaat wel om het samen doen met gebruikers, maar inhoudelijk dienen de acties niet vast te staan. Integendeel, flexibel om kunnen gaan met de inhoud en grenzen van die acties kwam al meermaals aan bod. Een coach van een proeftuin licht toe hoe hij en de collega's doorheen het traject begrepen dat dit proces van al doende gebruikersparticipatie te leren kennen, toepassen, veranderen en verankeren belangrijker was dan vasthouden aan mooi uitgewerkte actieplannen. In die zin kan corona ook als een opportuniteit gezien worden. Coaches moesten plots het roer omgooien, hun hele werking herdenken en daarbij ook de focus op gebruikersparticipatie trachten te bewaren. Daaruit leerden ze dat het vooral gaat om het proces van samen (leren) doen en aanpassen, maar ook verankeren. Het is immers onvoldoende gebruikersparticipatie over te laten aan de basishouding van de betrokkenen en de cultuur van de werking of het team zoals die nu zijn. De mindset van deze betrokkenen is cruciaal, maar dient verankerd te worden in de methodieken en dagdagelijkse werkwijzen van een organisatie. Praktijkervaringen opgedaan doorheen het proces in de concrete acties die mensen ontwikkelden en al dan niet in bepaalde mate konden implementeren, gaf hen de nodige handvatten om dit te internaliseren bij henzelf. Bovendien voorzag het hen van een gedeelde taal om hier als team en als werking mee verder te gaan. Opnieuw is daar expliciet tijd en ruimte voor nodig om dit te agenderen en structureel op te nemen in de werking. Een proces verloopt immers iets trager dan specifieke afgebakende acties.

Gaandeweg groeide het besef dat het al dan niet realiseren van acties ondergeschikt is aan het proces. Het is niet erg als acties niet door kunnen gaan, want er gebeurt al genoeg! We moeten vooral rekening houden met gebruikersparticipatie. Maar het is wel belangrijk om dat op lange

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

termijn te verankeren, je kan dat niet overlaten aan hoe de sfeer is, of de cultuur of mensen die er nu zijn! (FG Kopa)

Een (tevredenheids-)enquête is ook belangrijk! Maar het is belangrijker om continu permanent te bevragen in alle gesprekken: 'Wat wil je nu?' 'Wat heb je nodig?' Dat is belangrijker dan enquêtes! Dat is een belangrijk verschil! (FG Kopa)

Warm houden & verankeren

Verschillende coaches dringen er dan ook op aan dat het idee van gebruikersparticipatie moet warm gehouden worden. Ook in de uitwisseling met Recht-Op, met de literatuur en met transnationale partners blijkt dit aspect van verankering centraal te staan in een proces van gebruikersparticipatie te installeren. Iemand stelt dat deze mindset van gebruikersparticipatie pas kan blijven bestaan als het actief en expliciet in de visie en werkwijze of methodieken wordt opgenomen. Zo oppert iemand in een proeftuin dat gebruikersparticipatie een focus moet worden in de kwaliteitscriteria. In een andere werking stelt men voor acties van gebruikersparticipatie mee in een administratieve checklist op te nemen. In alle gesprekken kwam ook aan bod dat het expliciet agenderen van gebruikersparticipatie hierin een belangrijke rol speelt.

Het idee blijft pas leven als je dat mee opneemt in de kwaliteits-focus! (FG emino)

We moeten iets tastbaars hebben om wakker te blijven, zo maken we dat visueel in logo's. Ook je eigen rol (als verantwoordelijke), je moet het als agendapunt houden op team en als structureel item op 2daagse. (I verantwoordelijke Kopa)

Het gaat erom die mindset te verankeren, meer structureel, zeker om personeelsverandering te kunnen ondervangen. We mogen dat niet verliezen. Maar het zit hier goed! (I verantwoordelijke Kopa)

We zijn gegroeid, niet helemaal veranderd, dat is misschien net een deel van het succes. We moesten niet compleet veranderen. Groeien, dat we er ons ook meer bewust van zijn! Het is een soort bevestiging, dat is ook een belangrijk aspect. We doen daarvoor niet anders. Je past je communicatie of uw manier van werken misschien wat aan. Maar het is wel belangrijk dat je je zo blijft gedragen. We hebben de praktijk een beetje moeten bijsturen, maar in het geheel was het vooral bekrachtiging van wat we deden! (FG Kopa)

Ik heb geleerd dat het belangrijk is dat er gedragenheid is in de organisatie, van beneden naar boven? En dat iedereen weet waarmee ze bezig zijn. Daar staat of valt alles mee. Het is een grondig proces. Dat vraagt een 'omdenken'. Los van acties is het veel meer een reflex om ook aan gebruikers dingen te vragen, niet alles zelf te doen. (FG Recht-Op emino)

Voorals sensibilisering leren we hieruit. Er moet een reflex op gang komen dat je gebruikers moet betrekken en hoe dan. Dat doe je in kleine stappen, niet te snel. En er is een ambassadeur nodig die er continu oog voor heeft en dat warm houdt. (FG Casa)

We hebben een grote checklist van administratie. Veel wordt gecontroleerd, hierop (participatie) kunnen we ook controle of een bespreking op team vragen, want dat is haalbaar! Nu staat dat er nu

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

niet op, dat moeten we misschien veranderen? We kunnen dat eraan toevoegen. Zo help je dat ook warm houden! (FG emino)

Cultuur & personeelwissels

We hebben al gezien dat een team in een organisatie al heel sterk tracht te werken vanuit het perspectief van en met oog voor de noden van gebruikers. In een team dat goed samenwerkt is het op zich ook al iets gemakkelijker om gebruikersparticipatie te introduceren in vergelijking met een team dat met lossere schroeven aan elkaar hangt.

Ik heb gemerkt dat wij een zorgend team hebben! Er waren wel collega's die in het begin wat bezorgd waren over hun veiligheid en gezondheid, maar er was geen discussie of we zouden heropstarten of niet. Ze wilden zelf klanten zien want ze merkten hoe moeilijk het ging. (FG Kopa)

We hebben een gelijkaardige ingesteldheid in het team, er was intern geen discussie, iedereen was overtuigd van het belang van gebruikersparticipatie. (FG Kopa)

Met gelijkgestemde zielen gaat het nog sneller! (FG Kopa)

Elke organisatie krijgt evenwel op een gegeven moment te maken met personeelsveranderingen. Je kan mensen bij de aanwerving al selecteren op een attitude van gebruikersparticipatie. Bovendien kan je hen terdege introduceren in de visie en aanpak van de werking op vlak van gebruikersparticipatie. Dat is mogelijk via vorming of door het laten meevolgen van activiteiten van collega's. Dat neemt niet weg dat dit de dynamiek van een werking kan veranderen. Personeelwissels kunnen op die manier een grote uitdaging zijn voor de verankering van gebruikersparticipatie. Daarom is het des te belangrijker om een cultuur van gebruikersparticipatie te installeren en zo gebruikersparticipatie echt te verankeren. Het is niet de bedoeling om fragmentarisch acties in te voeren, veel eerder gaat het om het ontwikkelen van een cultuur op het niveau van het team en een reflex of mindset bij de coaches zelf. Het is dus een combinatie van selectie, onthaal én cultuur.

Gebruikersparticipatie in stand te houden bij een personeelswissel kan via de selectie, het onthaal van die nieuwe coach én de cultuur van de organisatie rond gebruikersparticipatie. (FG Kopa)

Ik heb nooit gezegd: 'Je moet zo mensen onthalen.' Er zijn nu twee nieuwe collega's, het is de sfeer, de cultuur die er is die maakt dat nieuwe medewerkers dezelfde aanpak hanteren! (FG Kopa)

Het gaat dus om een basishouding van mensen én om de cultuur in de organisatie. (FG Kopa)

Er zijn nu ook nieuwe collega's, dat vergt ook weer een proces in het hoofd. Nieuw personeel mee inwerken in gebruikersparticipatie is een uitdaging! Er zijn twee nieuwe mensen. Het is zo belangrijk dat het in de vezels zit! Het draait niet om het gaan van actie naar actie, maar om de reflex, de cultuur, de attitude, veel meer dan een actie. Nieuwe collega's kunnen dan inpikken op die cultuur! Als die cultuur er nog niet is, dan zal dat niet vanzelf gaan. (FG Recht-Op Kopa)

Tegelijkertijd kan nieuw personeel ook een nieuwe wind laten waaien in een werking. Personeelwissels vormen op die manier niet enkel een uitdaging, maar kunnen ook een opportuniteit bieden. Kritische vragen, nieuwe ideeën, nieuwe perspectieven kunnen een meerwaarde bieden, ook op vlak van gebruikersparticipatie.

Nieuwe mensen brengen ook nieuwe ideeën, dat is dus zowel een uitdaging als een kans. (FG Recht-Op Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Gebruikersparticipatie van onderuit

Ten slotte betekent gedeelde macht niet alleen een echt partnerschap tussen de coaches van een organisatie en haar gebruikers. Die coaches zelf zijn ook gebruikers van hun organisatie. Om een introductie- of implementatieproces van gebruikersparticipatie werkelijk te doen slagen, dienen coaches ook een gelijkwaardig, (met de organisatie of beleidsmedewerkers) gedeeld zeggenschap te hebben over de inhoud en het verloop van dat proces. Hoewel inderdaad doorgaans iemand het idee introduceert en een reflectie en planning voorafgaat aan de eigenlijke implementatie, kan je gebruikersparticipatie dus niet zomaar top-down introduceren. Coaches dienen evenzeer bij die reflectie en planning betrokken te worden als evenwaardige partners. Als de introductie niet door hen mee gedragen wordt, zal de implementatie evenmin slagen. We zagen reeds hoe coaches getuigden dat het hele verhaal van gebruikersparticipatie pas toegankelijk en grijpbaar werd zodra ze aan de slag konden gaan en de zin en onzin ervan zelf ondervonden.

Dit project is gedropt in onze afdeling, het duurde lang voor het duidelijk was daar wat het doel was. Daardoor kwam het proces moeilijker op gang. Er was tijd nodig voor overtuiging. (FG Recht-Op emino)

‘We (coaches) vragen iets en ze zeggen: ‘Dat moet naar boven’ en boven zeggen ze dat het niet mag, maar niet waarom.’ De begeleiders waren zelf ook onderhevig aan top-down. Dat konden ze moeilijk uitleggen aan gebruikers. Het is jammer dat we daar niet verder over konden praten. Er was veel potentieel om nog rond te werken, maar het is niet gelukt. (FG Recht-Op Casa)

In de proeftuinen in dit project werd gebruikersparticipatie eigenlijk wel van bovenaf geïntroduceerd. In de ene werking werd dit positiever onthaald dan in een andere. Zo vertelt een verantwoordelijke hoe zij het idee van gebruikersparticipatie en de deelname aan dit project aan haar team heeft opgelegd, maar dat er niemand van het team protesteerde. Een coach van haar getuigt dat hij aan het begin van het project wel worstelde met de introductie ervan. Het leek allemaal ver van zijn bed. Ook voor de verantwoordelijke zelf was het niet evident te zien hoe ze nu gebruikersparticipatie in hun eigen werking moesten gaan implementeren. In de samenwerking met de partners ervaarden ze Recht-Op als een organisatie die gebruikersparticipatie uitademt. Het was een onbereikbare ideale vorm om zelf in de praktijk te brengen. Het samen brainstormen voelde abstract aan. De betrokken onderzoekster kwam dan weer aandraven met een honderdtal methodieken en allerhande begeleidende vragen. Dat deed hen duizelen. Het zag er allemaal mooi en boeiend uit, maar hoe zouden zij dit in hemelsnaam gaan toepassen in hun eigen werking, binnen de bestaande infrastructuur, regels en werkdruk? En dan moest corona nog komen. Toch merkten zowel coaches als verantwoordelijke gaandeweg dat er eigenlijk al heel wat gebeurde en dat een sterkere bewustwording hen al een heel eind verder zou brengen. Met de ondersteuning van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op slaagden ze erin om via kleine stappen en concreet afgebakende acties toch heel wat te leren en stapsgewijs een reflex te ontwikkelen. De inspiratie van alle betrokken partners – transnationaal, Recht-Op en de onderzoekers – kwam pas echt tot uiting in de vertaalslag naar de eigen werking.

A. heeft mij gevraagd om mee te doen, dus dat was wel top-down! Het was dus eerder: ‘Dat ligt op tafel, doe je mee? Is dat niets voor jullie?!’ ‘Ja, dat vind ik ook!’. Ik heb dan ‘ja’ gezegd en eigenlijk aan het team gezegd: ‘Wij gaan dat doen’! Maar dat paste ook volledig in onze leidende principes, het

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

was niet in strijd, maar het paste. Dus toen ik zei: ‘Wij gaan dat doen,’ is er niemand in het team die gegromd heeft. (FG Kopa)

Dat klopt (dat wij niet gromden), er gebeurde veel spontaan, we waren er niet bewust mee bezig, ik heb heel veel spontaan gedaan. Maar dan is er dit project en we hebben heel veel stappen gezet, bijvoorbeeld met die berichten, pictogrammen, ik doe dat wel spontaan, maar nu nog meer en ik zie dat dat wel een meerwaarde heeft. ‘Doe iets kleins en zie naar het effect’. (FG Kopa)

Maar vroeger hebben wij heel veel rond kwaliteit gewerkt, de anciens vonden dat ook. Maar de tijds- en werkdruk is sindsdien sterk gestegen, dat werd echt kiezen waar je nog aan kwaliteit kunt werken.

Nu is dit project een manier om met geld en tijd opnieuw meer rond kwaliteitszorg te werken, bovendien aan een thema dat sowieso past in onze leidende principes. (FG Kopa)

Maar het gaat ook om principes! Hoe wil je cliënten betrekken? (FG Kopa)

In het begin was ik niet helemaal mee. Ik dacht: ‘Wat gaan wij hier allemaal uithalen?’ Bijvoorbeeld met die presentatie van methodieken. Maar gaandeweg konden we dat ons wel eigen maken! En we maakten de vaststelling dat we toch al behoorlijk bezig waren! Toen werd het meer interessant! (FG Kopa)

We hadden 20 plannen, we hebben er 10 gedaan, waarvan 6 ten volle gerealiseerd, maar we hebben meer tijd nodig. (FG Kopa)

Die vertaalslag werd ook wel gefaciliteerd door de ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Zij konden te midden van die overweldiging aan input ook wel bevestigen aan de hand van concrete voorbeelden en hun ervaringen binnen de werking dat de betrokken coaches al heel goed op weg waren. Ze konden aantonen wat wel al heel goed liep en tips geven op vlakken waar men op problemen stuitte.

Voor de verantwoordelijke gebeurde deze stille ommezwaai in de uitwisseling met andere (transnationale) partners, maar evenzeer in de opvolging van haar team gedurende dit proces. In die uitwisseling ontdekte zij dat het niet nodig is om vast te houden aan grote methodieken en knap uitgewerkte actieplannen van gebruikersparticipatie, maar dat alles kan en alles mag. Herhaling – ik zou dit deel hoger invoeren als het gaat over kleine stappen – de quote dan zeker meenemen - die is heel to the point.

Voor mij kwam het kantelmoment na Zweden en het literatuuronderzoek. Dat overzicht van 100 methodieken, maar op zich was dat goed, want dat waren heel grote en heel kleine dingen. En we hebben daar misschien niet zoveel uit gepakt, maar dat gaf toch het idee dat alles kan en alles mag! Omdat dat zo’n ruim aanbod was. Dat was een soort van Ikea-openbaring, je moet het zelf ineen steken. En soms dan is er al eens een vijs over, of tekort. (FG Kopa)

In andere proeftuinen werd het gegeven dat de deelname aan dit project van bovenaf was geïntroduceerd moeilijker ervaren. We begrijpen dat de omstandigheden of context van beide werkingen hierbij een grote impact hebben. Het gebrek aan een vaste teambegeleider, een versnipperde deelname aan bijeenkomsten in kader van het project en onduidelijkheid over de doelstellingen van het project en wat ze daarvan konden verwachten, maakten dat de betrokken coaches het moeilijker hadden om de deelname aan het project te verzoenen met hun hoge werkdruk en wisselende agenda’s waar ze niet altijd controle over hadden.

We zullen meer moeten proberen en oefenen, dan gaat dat meer vanzelf, nu voelt dat nog teveel opgelegd, als een opgave!! (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

We hadden toen geen teamcoach, die was ziek. (FG emino)

Ja, want concrete acties worden inderdaad versneld door in werkgroepjes, maar de opbouw van een mindset is moeilijk met slechts maar 3 collega's aanwezig, nooit was iedereen aanwezig. Zo wordt dat moeilijk gedragen door hele team. (FG emino)

Het was een foute aanpak dat we zijn opgesplitst in werkgroepjes. Telkens waren er slechts een paar mensen aanwezig, ook voor concrete acties in de opbouw van die mindset, dan heb je geen mindset door het team! (FG emino)

Hieruit leren we misschien een van de voornaamste lessen uit het hele project, die tegelijk aansluit bij al het voorgaande. Het is essentieel om een degelijke reflectie te hebben rond gebruikersparticipatie en een bewustwordingsproces op gang te trekken. Het zwaartepunt ligt evenwel op het vertrekken van onderuit, op het samen doen, in gedeeld en echt partnerschap. Ook het ontwikkelen van een cultuur van gebruikersparticipatie vertrekt in de basis. Door samen kleine dingen te doen en beslissen, kan een mindset groeien. Die kleine stappen zijn nodig om de cultuur van gebruikersparticipatie niet alleen bij de coaches, maar ook bij de gebruikers zelf te laten groeien. Pas van daaruit kan je gebruikersparticipatie naar een abstracter niveau tillen.

Het belangrijkste inzicht is misschien wel dat de rare structuur van Casa van het willen werken aan gebruikersparticipatie op twee niveaus, niet werkt. Het oorspronkelijk idee was te werken aan gebruikersparticipatie op het niveau van Casa. Maar ze hebben zelf geen gebruikers. Dat inzicht is stilaan gegroeid? Het belangrijkste aan gebruikersparticipatie is te vertrekken vanuit de basis. (FG Recht-Op Casa)

We hebben er veel uit geleerd. Het zou misschien minder leerrijk zijn als alle drie de proeftuinen hetzelfde waren geweest. Nu was er veel te leren, bijvoorbeeld: 'Van waaruit laat je gebruikersparticipatie starten?' Dat blijkt de basis. Het was een groeiproces, met onduidelijkheid over de doelstellingen en het gebrek aan eigen gebruikers. We moeten dus starten met iets kleins, iets tastbaars, van onderuit. (FG Casa)

Het doel was gebruikers te betrekken bij het opstellen van de visie. Maar het blijkt nodig dat gebruikersparticipatie echt kan groeien van onderuit. Er moet eerst ook een cultuur bij de gebruikers zelf ontstaan vooraleer je op een meer abstract niveau kan werken. (FG Recht-Op Casa)

Veel van de gebruikers die we bevroegden, kaatsten de bal terug: 'dat is niet voor ons om te beslissen, maar aan jullie.' Dat heeft te maken met het installeren van die cultuur. Dat is niet enkel voor de werknemers, maar ook voor de gebruikers, want zij zijn dat niet gewoon. (FG Casa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.5 Gebruikersparticipatie als proces

In wat voorafging hebben we gekeken naar de achterliggende mechanismen die bijdragen tot het verklaren van waarom bepaalde interventies werken voor specifieke doelgroepen in concrete omstandigheden. Het ontbreekt ons aan ruimte om dit alles in te grote mate van detail te doen. Toch hebben we aan de hand van concrete voorbeelden en getuigenissen uit de praktijk van de proeftuinen kunnen aantonen waarom bepaalde dingen wel of niet werken. De werkzame principes gebaseerd op Dzur (2008) bieden ons goede handvatten om hier greep op te krijgen. De samenhang en opbouw wordt duidelijk, het geeft ons een taal en focus om het proces van gebruikersparticipatie te introduceren en te verankeren niet alleen zelf te begrijpen, maar ook te delen. En laat dat nu net het doel zijn van dit project en voorliggend rapport.

Hier bundelen we nog even samen hoe deze inzichten benadrukken dat het om een proces gaat – met diverse fasen en veel ruimte voor experimenteren, samen doen, blijvende aandacht, reflectie en ondersteuning. Vanuit deze bundeling koppelen we onze conclusies uit dit evaluatieonderzoek in een volgend hoofdstuk aan een aantal inzichten die rechtstreeks vanuit de praktijk en de uitwisseling met de uiteenlopende partners groeiden. We beginnen met hoe deelnemers van de proeftuinen nu kijken naar gebruikersparticipatie, hoe vullen zij dat in? Dan laten we hen terugblikken naar het proces van gebruikersparticipatie dat ze doorliepen en ten slotte staan we stil bij de bijzondere rol die de ervaringsdeskundigen van Recht-Op in dit proces speelden.

5.5.1 Wat is gebruikersparticipatie voor betrokkenen?

Om een organisatie te kunnen ondersteunen in het implementeren van gebruikersparticipatie, dien je eerst te weten hoe de organisatie werkt. Van daaruit kan je in gesprek gaan en suggestie geven over de aanpak van gebruikersparticipatie. De informatie die we geven vanuit Recht-Op. Een organisatie geeft eerst informatie aan de gebruikers, dan samen. (FG Recht-Op emino)

De doelstelling van dit ESF-project lag in het ontwikkelen en uitproberen van interventies van gebruikersparticipatie via uitwisseling met Vlaamse en transnationale partners en experimenteren in proeftuinen. In deze drie proeftuinen werd samengewerkt tussen verschillende sociale organisaties die gericht zijn op arbeidstrajectbegeleiding. Zij werden hierbij ondersteund door ervaringsdeskundigen vanuit de vereniging waar armen het woord nemen Recht-Op. Deze ervaringsdeskundigen hebben zich laten onderdompelen in de diverse werkingen om hen, de coaches en hun aanpak te leren kennen en gericht feedback en ondersteuning te kunnen geven om zo gebruikersparticipatie te helpen introduceren en implementeren.

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op doorliepen ook een training. Het was nodig om hun ervaringen met participatie te kunnen benoemen in eenzelfde taal als de professionals in de proeftuinen. Participatie veronderstelt gelijkwaardigheid, dezelfde taal en begrippen hanteren is daar een voorwaarde toe. Er werd tijd besteed om de eigen dagelijkse beleving met participatie te vertalen naar abstracte begrippen die niet tot hun dagelijkse taal behoren. Micro, meso, macro, niveaus van participatie, voorwaarden en criteria, organisatieperspectief... kwamen aan bod. Er werd ook een

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

module coaching georganiseerd om hen ook het nodige vertrouwen te bieden om in een team van professionals op een kritische en constructieve wijze een rol te spelen. Beide trainingen waren noodzakelijk om de ervaringsdeskundigen in een context die voor hen nieuw was hun rol met vertrouwen op te nemen.

Het onderzoek waarop voorliggend rapport gebaseerd is vertrok – net als het proces in de proeftuinen zelf – vanuit een reflectie over wat gebruikersparticipatie is (zie 3.1). We zijn wel eens benieuwd naar hoe die visie nu in de praktijk ingevuld wordt. In een terugblik op het afgelegde traject lichten de betrokkenen van de proeftuinen hun visie op gebruikersparticipatie toe.

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op hebben reeds heel wat ervaring op vlak van gebruikersparticipatie. Voor hen is dat in eerste instantie – net als voor Dzur (2008) – het samen doen. Tegelijk is gebruikersparticipatie iets dat geïnternaliseerd wordt als een reflex of attitude op het niveau van de individuele professional, of als cultuur op het niveau van een team of werking. Deze visie wordt ook naar voor geschoven door coaches uit de proeftuinen.

Gebruikersparticipatie is dingen samen met de cliënt doen! (FG Recht-Op emino)

Dat heel het team zich bewust is van wat gebruikersparticipatie is en daar dagelijks reflecties rond heeft, dat het in het lijf, hoofd, hart van iedereen zit, dat het niet per se om acties gaat. (FG Recht-Op Kopa)

Het moet uit elke vezel komen. (FG Kopa)

Dat samen doen gaat dan over het samen ondernemen van acties, het samen reflecteren en overleggen, het samen beslissen van zo veel mogelijk aspecten in dienstverlening. Daarnaast gaat dat ook over een gevoel, over vertrouwen. Dat vertrouwen is immers nodig om dingen samen te kunnen ondernemen. Dat vertrouwen moet kunnen groeien en dat begint al van bij het ‘binnenkomen’ in een organisatie of dienst. Hoe worden mensen onthaald? Maar ook gaandeweg is het belangrijk dat gebruikers zich gehoord en betrokken voelen. Dat gebeurt in het bevragen van mensen, het tonen van interesse en het geven van tijd en ruimte. Enkel zo zullen gebruikers zich voldoende veilig voelen om hun ervaringen te delen.

Samen met cliënt vertrouwen opwekken, en van daaruit samen uitwerken. (FG Recht-Op emino)

Het gevoel van betrokken te zijn is belangrijk! Dat je mee een idee kan geven en iets mee gedaan hebben. (FG Recht-Op emino)

In een eerste gesprek al polsen: ‘Wat vind je?’ (FG Recht-Op Casa)

Deelnemen en ons vragen wat kan verbeterd worden. (FG Recht-Op Kopa)

Betrokken worden bij verandering in een organisatie en mee nadenken, best nog mee beslissen. (FG Recht-Op Casa)

Op welke manier? Gewoon praten! Met een flyertje of zo, dat gaat bij mij niet. (FG Recht-Op Casa)

Wel al mogen vragen: ‘Wil je meedoen?’ (FG Recht-Op Casa)

Die durven dat misschien niet zeggen in groep, misschien wel tegen een begeleider, als je iemand kent, dan misschien wel. Dan heb je de ervaring om te durven zeggen. (FG Recht-Op Casa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Zodra er vertrouwen is, kan je kijken naar ‘Wat betekent betrekken?’ Zeggen wat je niet aan de ander zou zeggen. (FG Recht-Op Casa)

Inhoudelijk kunnen we gebruikersparticipatie breed invullen. Er zijn verschillende soorten gebruikersparticipatie: er is het cliëntniveau, het meso- en het macroniveau. Dat gaat dus zowel over individuele begeleiding van cliënten, als over de methodieken en de organisatie van de werking zelf, maar ook het beleid. Om gebruikersparticipatie echt te realiseren, zou een werking ook open moeten kunnen staan voor inbreng op het organisatorische vlak, niet enkel op het cliëntniveau. Bovendien gaat het niet enkel om het bevragen van gebruikers en polsen naar hun ervaringen, maar moet er zeker ook iets met die inbreng gedaan worden. Of je moet tenminste goed kunnen onderbouwen waarom iets geen gevolg krijgt. Als er geen rechtstreeks antwoord mogelijk is, is het ook aangewezen een signaalfunctie op te nemen ten aanzien van beleid. Een terugkoppeling naar gebruikers is essentieel om het vertrouwen te verkrijgen en behouden.

De grens van gebruikersparticipatie, het ideale uiterste. Je hebt een soort continuüm met aan de ene kant waar een cliënt alles mee kan beslissen, en aan de andere kant niets beslissen. In die zin dat de mate waarin mensen wel alles kunnen meebeslissen, wel samenhangt met wat hen aanbelangt. Bijvoorbeeld, denk aan het fietsatelier waar mensen mee mochten beslissen over de aanschaf van materiaal. (FG Recht-Op Casa)

Inspraak van gebruikers in een organisatie is breed! In begeleiding van één-op-één, maar ook in de organisatie zelf, op organisatorisch vlak en alles wat daartussen zit. Betrekken en input doorgeven ook naar het grotere geheel, niet enkel op cliëntniveau. (FG emino)

Betrekken, beluisteren, bevragen, polsen naar hoe zij het hebben ervaren en daar iets mee proberen te doen. (FG emino)

De concrete invulling van gebruikersparticipatie is in elke context anders, afhankelijk van de eigenheid, doelstellingen en werkwijzen van een organisatie. Dat vergt een proces van zoeken en reflecteren dat niet altijd vanzelfsprekend is. Inbreng van gebruikers en/of ervaringsdeskundigen is hierbij een meerwaarde. Betrokkenen uit de proeftuinen getuigen hoe zij een mooie mix gevonden hebben van meer doordachte vragen stellen op meer verschillende momenten en manieren. Gaandeweg ontwikkelen ze een reflex van het vertrekken vanuit gebruikersparticipatie.

Om te vertalen van hoe je dat concreet doet, de manier waarop is niet evident. We hebben een mooie mix gevonden van vragen stellen op verschillende momenten en manieren. Dan ontwikkel je een reflex, van op vaste momenten. (FG emino)

Net omdat die invulling zo context gebonden is, groeit en vertrekt gebruikersparticipatie idealiter organisch vanuit jezelf en wordt niet zomaar top-down ergens binnen ‘gedropt’. Dat hebben we ook gezien in de bespreking van de diverse werkzame principes of verklarende mechanismen. Tegelijkertijd is er wel nood aan ondersteuning.

Gebruikersparticipatie is iets waarbij je je niet te strak aan een plan moet houden, maar dat organisch vanuit jezelf groeit, niet van bovenaf. Het is goed dat er een kader achter zit, maar dat mag niet zo aanvoelen. Anders ga je je houderig gedragen. Maar wel om af te checken. Maar eigenlijk moet dat van elke vezel komen. (FG Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Er is nood aan een leider of begeleider, die kan knopen doorhakken, ja. Maar die moet wel rekening houden, die moet wel gehoord hebben! Anders heb je altijd enkel maar verschillende meningen bij elkaar. (FG Recht-Op Casa)

In dat ideale scenario spelen professionals ook flexibel in op de noden van gebruikers en passen hun werkwijze en dienstverlening daaraan aan. Daarom kan niet te strak worden vastgehouden aan opgemaakte actieplannen. Een pragmatische houding is vereist. Dat neemt echter niet weg dat deze gebruikers wel betrokken worden bij die diverse stappen. Zij staan centraal.

In onze werking stellen we ons flexibel op, gewoon kijken naar wat de noden van cliënten zijn. Dat verandert ook, en zeker nu met corona. We moesten meer kijken naar de behoeften van cliënten en waar zij op dit moment nood aan hebben. (FG Kopa)

Actieplannen moeten veranderd kunnen worden, je moet pragmatisch kunnen zijn. Maar zonder te vervallen in: 'Wij weten het beter'. (FG Kopa)

Ik denk ook dat dat voor mij de essentie is. Je kan 100 systemen hebben en die zijn goed om uzelf te verplichten soms om er bij stil te staan. Maar het moment dat uw systeem belangrijker wordt, dan is er ook iets mis. Dat is het gevaar wel. Of dat dat is wat je ook wel in organisaties ziet: 'Ja maar, wij hebben hier een gebruikersraad.' Ja, maar wat stelt die dan echt voor? (FG Kopa)

Ten slotte zijn ook coaches zelf gebruikers van hun organisatie. Ook zij hebben eigen ervaringen wat betreft de inrichting en aanpak van een werking en kunnen op basis daarvan relevante inbreng bieden. Dat vergt wel een goede samenwerking binnen het team.

Maar coaches van emino zijn ook zelf gebruikers van de organisatie. Ze kunnen zelf ook ideeën voor de organisatie hebben. Dat hebben we ook gezien in de oefening met de Dixitkaarten waarbij we nadachten over wat gebruikersparticipatie voor iedereen betekent. Daar kwam veel naar boven. (FG Recht-Op emino)

Je moet eerst een team zijn en dan willen beginnen. (FG Recht-Op Kopa)

Bijvoorbeeld, het cliënteel van Activering De Link heeft een achtergrond in de psychiatrie. Daar moet je ook vertrouwen laten groeien, voor hen zijn wij vreemden. (FG Recht-Op Casa)

5.5.2. Terugblik op het proces

Nu we weten hoe de betrokkenen uit de proeftuinen gebruikersparticipatie interpreteren en benoemen, laten we hen ook eens terugkijken naar het traject dat zij hebben afgelegd. Hier kijken we naar het proces van gebruikersparticipatie in dit project. En dan kunnen we niet voorbij de coronacrisis. Zowel het project zelf, als het onderzoek ernaar zijn sterk onderhevig geweest aan deze crisis. Er werd van de betrokkenen heel wat aanpassingsvermogen en creativiteit gevraagd om ondanks het moeten omgooien van de eigen werking, ook nog het proces van gebruikersparticipatie verder te zetten. Heel wat plannen vielen in duigen. De werkdruk en moeilijke omstandigheden maakten het niet gemakkelijk. En toch is niet alles zo eenduidig.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Corona: een project op de golven van de pandemie

We beginnen met de olifant in de kamer. Een eerste grote hindernis waar we niet om heen kunnen is de coronacrisis. Doorheen dit rapport wordt al gauw duidelijk dat het verloop van het project in grote mate daardoor bepaald is. Iedereen moest de eigen werking plots overhoophalen. Dichter bij de gebruikers komen via gebruikersparticipatie was uiteraard ook niet altijd gemakkelijk ten tijde van corona, waar zo goed als alles plots digitaal moest plaatsvinden. Zo verdween de aandacht en tijd voor gebruikersparticipatie wat naar de achtergrond in de ene organisatie of werd het moeizame proces van gebruikersparticipatie op sommige plaatsen zelfs helemaal stilgelegd. Een ideeënbus had plots geen zin meer aangezien gebruikers niet meer fysiek mochten komen naar de organisatie. Een focusgroep was dan ook moeilijk te organiseren.

We hebben een vragenlijst twee keer met Recht-Op besproken. Die zat goed in elkaar. We zijn begonnen die af te nemen. Dat was al bij vijf personen, maar dan kwam de lockdown en moest het telefonisch worden afgenomen (bij gebruikers). Dat was niet evident. Het was moeilijk om door te vragen en je zag geen mimiek. Uiteindelijk hebben we 15 mensen bevroegd. We hebben het dan verder zo gelaten omdat het niet meer zinvol was op die manier. Er kwamen ook dingen op de proppen met de reorganisatie. (FG Casa)

Maar de teams besloten niet bij de pakken te blijven zitten en gingen alvast aan de slag met wat ze wel konden doen. Zo zien we dat er sowieso zaadjes van gebruikersparticipatie werden geplant. En in sommige organisaties is men ondanks – of misschien zelfs dankzij – de crisis er toch in geslaagd verder rond gebruikersparticipatie te werken en dat geheel in hun werking te integreren, nu en/of in toekomstplannen. Hieruit blijkt dus nog maar eens dat, hoewel de coronacrisis de werkingen en het project danig in de war heeft gestuurd, de crisis zo ook opportuniteiten en leerkansen bood. Zo merkt een coach op dat nu vernieuwing van de werking plots verplicht werd, men meteen aan de slag ging om samen met cliënten te bekijken wat werkt voor hen, en wat niet. Zo noopten de omstandigheden hen meer om gebruikers rechtstreeks te bevragen naar hun voorkeuren. We merken dat de antwoorden doorgaans verschillend waren voor diverse deelpublieken. Flexibel hierop inspelen was dan ook de boodschap. Het team is er vlot in geslaagd een gedifferentieerd aanbod te voorzien en kreeg hiervoor positieve reacties van hun gebruikers.

Er is vernieuwing, dat is ook verplicht. We zijn er goed mee bezig, onder andere ook door corona. Je kan plots heel sterk zien wat werkt voor cliënten en wat niet. Bijvoorbeeld of mensen wel of niet fysiek ter plaatse willen komen. (FG Kopa)

In een ander voorbeeld zien we hoe – ondanks of dankzij de corona-omstandigheden – naar aanleiding van de vragenlijsten die verstuurd werden, het idee werd ontwikkeld om samen met de gebruikers een sollicitatietraining te organiseren.

Dichter bij de gebruikers komen is moeilijk als met corona alles digitaal moet, maar tegelijk wel! Denk maar aan de vragenlijsten! Bijvoorbeeld, op basis van antwoorden daaruit hebben we een sollicitatietraining samen georganiseerd. (FG emino)

Coaches getuigen ook dat het coronatijdperk hen geleerd heeft dat er meer mogelijkheden zijn om digitaal toch effectieve en efficiënte dienstverlening op maat aan te bieden, misschien meer dan verwacht. Tegelijk botsen ze met die digitale dienstverlening ook zeker op grenzen. Ook na corona zal een combinatie van zowel fysieke als digitale dialoog nodig zijn. Louter digitaal werken biedt immers onvoldoende mogelijkheid om tot in de diepte te werken met gebruikers.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Obstakels op de weg

Vanuit een terugblik op het proces dat de proeftuinen in dit project doorliepen, merken coaches dat ze toch een hele weg afgelegd hebben, ook al was het een hobbelig parcours. Een coach van een proeftuin legt uit dat ze dacht in de werking toch sterk vanuit het perspectief van de gebruiker te vertrekken in hun aanpak. Ze had ook niet verwacht dat ze met het team een heus proces zouden afleggen rond gebruikersparticipatie in dit project. Dat was voor haar vooraf niet zo duidelijk. Gaandeweg ontdekte ze dat zowel zijzelf als haar team nog heel wat konden leren en bijschaven op vlak van gebruikersparticipatie. De ondersteuning van Recht-Op speelde hierin een sleutelrol.

Het is een kwestie van vallen en opstaan. We waren er met goede moed aan begonnen, maar er waren veel drempels en falen. (FG emino)

Ik heb veel geleerd, maar het was een hobbelig parcours, met én zonder corona! (FG emino)

Want dat is ook eigen aan de tekortkomingen als team! Ik heb dat eigenlijk gemist bij de start qua intensiteit en duur van dat project. Ik had geen idee dat we een heel proces zouden doorlopen. (FG emino)

Op een gegeven moment heb ik aangegeven toen het over het onthaal ging: 'Het is niet de bedoeling dat ik met ideeën kom, 't is aan jullie.' Dan kwamen ze in actie en plakten we briefjes op de muur. Toen kwam de switch. Voordien waren er al veel bijeenkomsten, maar toen kwam het niet van onderuit, niet vanuit hen (de coaches). (FG Recht-Op emino)

In deze proeftuin lagen heel wat obstakels op de weg. Los van corona ondervond het team allerhande moeilijkheden om gebruikersparticipatie te implementeren, warm te houden en te verankeren. Onder meer een hoge werkdruk en wisselende agenda's, personeelwissels, een gebrek aan een vaste teamverantwoordelijke die als trekker of inspirator kan fungeren, het werken in werkgroepjes en een gebrekkige terugkoppeling naar het gehele team en een gebrek aan informatie speelden hierbij en bemoeilijkten dit proces. Dat corona ook nog eens maakte dat plots alles digitaal moest georganiseerd worden – en een van de grootste actieplannen net de uitwerking van een nieuwe fysieke onthaalruimte was – versterkte ook een gevoel van falen hierin.

In het begin had ik wel het gevoel dat wij de vergadering moesten leiden. Er was geen teambegeleider, er miste een trekker voor overzicht. Die trekker is essentieel om te kunnen opvolgen, communiceren en tijd te maken. Onze aanbeveling is dan ook om een trekker te hebben, een verantwoordelijke binnen het team of de organisatie die een aanspreekpunt kan zijn. (FG Recht-Op emino)

De switch kwam er pas als I. (projectmedewerker van uit emino) dit ging trekken. Dan ging het veel vlotter. Zij had ook een visie op gebruikersparticipatie want was zelf nauw betrokken bij het project. Dan konden wij ook meer vanuit Recht-Op onze rol als ervaringsdeskundigen opnemen. (FG Recht-Op emino)

We moesten ook onze plek nog vinden en elkaar leren kennen. Recht-Op is hier al zo lang mee bezig. Dan gaat het traag. We hadden verwacht dat er veel ging gebeuren, maar het moest zo zijn. Veel werd wel goed gemaakt door de open houding, vriendelijkheid, het luisteren. Dat maakt een verschil. (FG Recht-Op emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Toch wil het team gebruikersparticipatie niet loslaten. We zagen al dat er via kleine interventies zoals alle beslissingen in een traject bevragen en/of aftoetsen al een heel verschil kan maken in de samenwerking met gebruikers. Diepgang in de begeleiding was hier slechts één gevolg van. Nu de coaches van dergelijke effecten proefden, smaakt dit naar meer. Plannen werden uitgesteld, maar zullen zeker nog uitgevoerd worden. Du ook in de proeftuinen waar het proces moeizamer verliep, is er wel een aanzet gegeven rond wat gebruikersparticipatie is en hoe je ermee kan omgaan.

We hebben wel een insteek gebracht; ‘wat is gebruikersparticipatie en hoe kan je ermee omgaan?’ Het heeft wel lang geduurd, maar ik heb het gevoel dat ze dan toch een goede start hebben genomen. Het was gewoon een lange aanloop om de juiste persoon te vinden. (FG Recht-Op emino)

We hebben gebruikersparticipatie wel in de praktijk toegepast. We deden rondvragen, gebruikten een ideeënbus en betrokken gebruikers voor het bedenken van een nieuwe naam. (FG Casa)

Ook in nieuwe projecten of in de aanpak zullen we nu sneller en bewuster gebruikers betrekken in hoe we dingen moeten aanpakken. (FG Casa)

Een andere proeftuin had dan weer te maken met heel andere hindernissen, die we kunnen afleiden uit de bespreking van contextuele factoren (zie 5.1). De eigenheid van de organisatie die hierin betrokken was – met name een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties – maakte dat het echt zoeken was voor alle betrokkenen. Niet alleen was nog niet iedereen mee met het project en het verhaal van gebruikersparticipatie – elk door omstandigheden in hun eigen organisatie. Daarnaast had de overkoepelende organisatie eigenlijk bij de start van de implementatiefase nog geen echte eigen gebruikers – en was er bovendien zelfs grote onzekerheid over het voortbestaan van de organisatie zelf. Voor de ervaringsdeskundigen van Recht-Op was het dan ook niet vanzelfsprekend dat het proces hier ook zo traag op gang kwam en dat er zoveel onduidelijkheid was.

Er kwam weinig inbreng want ze wisten niet wat ze gingen doen. De hele proeftuin is fout gelopen. De brainstorm over wat gebruikersparticipatie is liep stroef. ‘Ik kan niet meedoen want daarboven en daarbij.’ ‘Ik kan niet meedoen want er is onzekerheid dat we nog verder zullen bestaan.’ Veel deelnemers waren voorzichtig met hun engagementen. Bij de brainstorm over acties kwam dan altijd de opmerking dat dat onder voorbehoud was. We voelden dat één of twee deelorganisaties wel mee wilden doen. (FG Recht-Op Casa)

Bij een werkbezoek aan één van de deelorganisaties zeiden ze ook dat er onzekerheid was. ‘Wij zien dat project niet zitten, we hebben geen tijd.’ Op een gegeven moment hebben ze dan ook besloten niet meer actief mee te doen. (FG Recht-Op Casa)

We denken wel dat de anderen ook het belang van gebruikersparticipatie inzagen en dat ze bepaalde dingen wel hebben meegenomen naar hun organisatie rond wat is gebruikersparticipatie en het belang daarvan. Maar ze zaten vast in onzekerheid. (FG Recht-Op Casa)

Het was niet evident om op te starten binnen Casa. Dat vergde veel tijd en zoeken. Dat was ook boeiend, maar er waren te veel omstandigheden waardoor de

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

plannen op de praktijk botsten. Toch is er sensibilisering. Gebruikersparticipatie komt terug meer in de picture, er is voldoende aandacht in de werking. (FG Casa)

We botsten op de vraag wie onze gebruikers zijn. Daarmee verloren we veel tijd. De conclusie was dat dit niet werkt op dit niveau. In concrete organisaties werkt dat beter. (FG Casa)

De vrees dat Casa zou worden opgedoekt, is dan ook later werkelijkheid geworden. Daardoor werd de focus van de proeftuin gedurende het proces meer naar één deelnemende organisatie verlegd. Die organisatie was volop betrokken in een fusie en zag dat als een ideale gelegenheid om gebruikersparticipatie meteen mee te nemen in de opbouw van die nieuwe gezamenlijke organisatie.

Er waren wel veel mogelijkheden bij Activering De Link. Zowel in de individuele als in de groepswerking was gebruikersparticipatie ingebakken. Er was een slagzin, het kan een cultuur, een mindset, worden. Ze stonden al verder in de vertaalslag en wilden gebruikers betrekken. (FG Recht-Op Casa)

Toch bleek dat niet vanzelfsprekend. Dat deze overstap bovendien pas laat in het proces plaatsvond, was evenwel moeilijk voor de betrokken ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Alle omstandigheden van deze proeftuin, inclusief corona, maakte dat er voor hen niet veel gebeurde.

We hebben lang gedacht: ‘het komt nog goed.’ We hebben gewoon een moeilijke start, dan gaat het traag. Maar dan kwamen de problemen met Casa. Het was altijd in een schemerzone. (FG Recht-Op Casa)

We hebben niets bereikt want uiteindelijk gingen we dan alleen voort met Activering De Link. Maar we hebben nog niet echt samengezeten. En toen kwam corona. We hebben wel voor de zomer nog feedback gegeven op een vragenlijst van Activering De Link rond gebruikersparticipatie. Daarover hadden we digitaal overleg. Dat was de laatste concrete actie. In oktober zijn we dan nog wel samengekomen. Maar er was nog niets echt gebeurd. De input van Recht-Op was niet echt zinvol want het kwam gewoon niet aan bod. Ze waren zelf bezig met reorganiseren. Er was nog veel onduidelijkheid. (FG Recht-Op Casa)

Groeiproces

In een derde proeftuin ervaren coaches dat ze eigenlijk al wel wat aandacht hadden voor gebruikersparticipatie, en hierin vooral bekrachtigd en ook wel gegroeid zijn. Ze moesten niet hun hele denk- en werkwijze aanpassen, maar konden zich wel verder ontwikkelen. Gebruikersparticipatie ligt duidelijk in de aanpak van de werking, ook in de samenwerking met externe partners.

Toen we de eerste keer kwamen en de verantwoordelijke van Kopa leerden kennen, was dat niet de eerste keer dat het woord gebruikersparticipatie in dat team gevallen was. Ze had al met het team gebrainstormd, maar we hadden wel het gevoel dat het nog alle kanten uit kon. Wel hadden we ook het gevoel dat het een warm goed team is en we werden goed onthaald en dat we dat ook heel erg bevestigd hebben. Maar we hebben ook niet zomaar bevestiging gegeven. De positieve dingen benoemen, dat gaf hen ook kracht om verder te gaan. (FG Recht-Op Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

De reflectie is daar evenwel toch scherper geëxpliciteerd. In alles wat ze nu na het project doen, binnen de eigen werking of in samenwerking met anderen, stelt men zich de vraag of de aanpak zinvol en goed is. Meer nog dan louter aan zichzelf wordt die vraag nu vaker gesteld aan gebruikers. De ingesteldheid is duidelijk scherper geworden. De coaches ervaren dit in eerste instantie vanuit hun praktijkervaringen – het samen aan de slag gaan met gebruikers – veel eerder dan de academische uiteenzetting die ze kregen, hoewel ze daar wel door geïnspireerd werden. Dit bekrachtigt het gegeven dat inspiratie zeker zinvol kan zijn. De hoop vanuit dit project is dan ook precies dat de ervaringen anderen kunnen inspireren bij de introductie en verankering van gebruikersparticipatie. Tegelijk betekent dit dat inspiratie van elders alleen niet genoeg is. Het komt er hoofdzakelijk op aan om zelf en samen met de gebruikers een proces aan te gaan, een proces van reflectie en planning, actie, bijsturen en verankeren.

Het hangt af van je ingesteldheid! (FG Kopa)

Dat is iets helemaal anders dan een academische uiteenzetting. (FG Kopa)

In deze proeftuin ervaart men dat de meeste verwachtingen rond gebruikersparticipatie waarmee men startte aan het begin van het project wel degelijk werden ingelost. Ze hebben een ‘klik gemaakt’, een reflex ontwikkeld’ en – ondanks of dankzij corona – heel wat concrete interventies gedaan. Het team is erin geslaagd om niet alleen een mindset te creëren, maar ook heel wat inspiratie en feedback te vertalen naar de eigen organisatie en te integreren in hun dagdagelijkse manier van werken, zelfs met de huidige werkdruk. Nu komt het erop aan om dit momentum aan te houden en de mindset te verankeren.

De mindset is het succes! Er is een reflex! We werken het charter van gebruikersparticipatie uit op de 2daagse en we nemen ook de acties onder de loep. (I Verantwoordelijke Kopa)

Met zicht op succes, het gaat om de idee van klassieke verwachtingen los te laten. (I Verantwoordelijke Kopa)

Het gaat om de mindset! En om het vertalen naar je eigen organisaties en de werkdruk! Haalbaarheid is belangrijk. (I Verantwoordelijke Kopa)

Randvoorwaarden

Doorheen het hele rapport komen heel vaak elementen aan bod die duidelijk hindernissen kunnen vormen, of – mits de nodige aandacht en investering – net als randvoorwaarden kunnen ingezet worden. Hier brengen we er nog enkele van dergelijke randvoorwaarden samen om het belang ervan te onderstrepen. We denken zo bijvoorbeeld aan tijd en ruimte om te experimenteren en te groeien, aan flexibiliteit en verankerde aandacht, een sterke trekker, een attitude van samen met de gebruikers reflecteren en doen. Maar er zijn er nog meer.

Vanuit spontaan dingen doen kan men bewuster worden van gebruikersparticipatie, een reflex ontwikkelen en dit zo sterker verankeren in de werking. Al doende, met vallen en opstaan en dingen uitproberen en bijsturen, leert men de verschillende noden beter zien en erop anticiperen. Waar mensen bijvoorbeeld vroeger werkmethoden installeerden vanuit het idee dat als dit past voor iemand, dat wel voor alle gebruikers zo zou zijn, zal men nu gevoeliger zijn voor de diversiteit binnen een doelgroep en de diverse noden bevragen om meer dienstverlening op maat aan te kunnen bieden.

Er gebeurde al veel spontaan, nu meer bewust! (FG Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

We kijken meer naar de eigen houding. (FG Kopa)

Het gaat om reflecties, vragen stellen, je ingesteldheid: 'Wil je dit? Wil je anders? Begrijp je? Lukt de communicatie? Hoe kan het anders? Heb je ervaring?' (FG Kopa)

We hebben gezien en gemerkt dat het werkt! (FG Kopa)

Vroeger dachten we misschien soms te snel dat als iets werkt voor die, dat dus werkt voor iedereen. Dat is nu anders! (FG Kopa)

Tegelijk is meer nodig dan alleen spontaniteit. Het belang van een degelijke omkadering en ondersteuning vanuit het beleid of de organisatie, maar ook zoals de ondersteuning van Recht-Op, kwam al meermaals aan bod. Ook een verantwoordelijke die coaches inspireert en ruimte geeft, maar ook aanspoort en opvolgt is hierbij noodzakelijk. Deze trekker kan helpen om dingen ook sneller te concretiseren en af te bakenen zodat de coaches vanuit een reflectie en planning ook effectief aan de slag kunnen gaan en blijven. Deze aanpak hangt ook af van de eigenheid van de coaches en hun teams. Niet alle vormen van reflectie-oefeningen zullen overal werken. Het komt er dus niet alleen op aan je gebruikers te leren kennen, maar ook je coaches. Iedereen moet immers mee op die kar van gebruikersparticipatie. Toch zien we in de drie proeftuinen terugkomen dat het concreet en actief aan de slag gaan met interventies het keerpunt vormt waarbij gebruikersparticipatie echt tot leven komt en men er de waarde en zin van inziet door het te ervaren. Dan pas kan de trekker of verantwoordelijke helpen om te zorgen voor continuïteit en structuur, door het niet alleen als cultuur te trachten verankeren, maar ook letterlijk als vast element in de werking op te nemen. Dat kan bijvoorbeeld door gebruikersparticipatie structureel op de overlegagenda te plaatsen of specifiek toegewijde momenten te voorzien om expliciet stil te (blijven) staan bij gebruikersparticipatie.

Ik ben wel een planmatige, het helpt om dingen concreter te maken. De buitenlandse bezoeken, en zeker Zweden, hebben dat concreter gemaakt in mijn hoofd! Daarna hadden we een brainstorm waaruit actieschema's kwamen. Dan heeft iedereen geholpen door elk hun eigen verantwoordelijkheid op te nemen! (FG Kopa)

Het mag niet te abstract zijn, concrete acties werken beter in ons team! Bijvoorbeeld die Dixit brainstormen, of iets te alternatief, dat werkt niet zo goed in dit team. Het is belangrijk dat je je gebruikers kent, ook binnen je team! Je team medewerkers zijn ook gebruikers van de organisatie. Dat is aanvoelen 'Wat werkt hier!? Wat niet?!' en dat concretiseren en structureren. (FG Kopa)

En concreet werken, in actie komen! Bijvoorbeeld, op de 2daasge, aan het einde van de dag heb je iets tastbaars. Dan ben je fier! Je hebt echt het gevoel dat je iets hebt gedaan! (FG Kopa)

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op bevestigen deze cruciale rol van een leidinggevende die optreedt als trekker of inspirator. Dat is iemand die niet enkel gebruikersparticipatie op de agenda zet en het proces op gang trekt. In dit project bleek het ook belangrijk dat deze trekker ook als brugfiguur kan optreden tussen de ervaringsdeskundigen die ondersteuning bieden en het team. Bovendien is deze rol van verantwoordelijke ook aan verandering onderhevig doorheen dat proces. Eens gebruikersparticipatie immers enigszins geïnstalleerd is in de werking, wordt de voornaamste opdracht van die verantwoordelijke dan eerder het team ondersteunen, overtuigen en warm houden voor het blijvende belang en het verankeren van een cultuur van gebruikersparticipatie. De trekker wordt een 'duwer'.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Een leidinggevende of coördinator die gebruikersparticipatie op de agenda zet! In het begin hadden we snel een contactpersoon. We hebben bijeenkomsten samen voorbereid, zo zijn we snel kunnen starten. Met een sterke trekker. (FG Recht-Op Kopa)

En een goed contact met Recht-Op. Zij kon dat goed op het team brengen. Een standvastige vaste trekker is belangrijk voor de opstart en het laten draaien. In het begin is dat een trekker, maar dat verandert in een duwer, iemand die het team blijft ondersteunen! Die de overtuiging heeft om zo een cultuurverandering teweeg te brengen en in gang te houden. (FG Recht-Op Kopa)

Een sterke continue trekker of inspirator introduceert niet alleen het idee en het belang van gebruikersparticipatie, maar houdt dit ook warm en tracht dit mee te faciliteren, ontwikkelen en verankeren in een nauwe betrokkenheid, opvolging en ondersteuning. Hij of zij zal gebruikersparticipatie inplannen, als prioriteit vooropstellen, en er samen met coaches in blijven groeien. Dat betekent tegelijk dat overleg en afstemming even noodzakelijk zijn. Werken in werkgroepjes kan bijvoorbeeld heel efficiënt werken. Als er echter geen verdere afstemming is met het grotere team, heeft dit minder positieve effecten doorheen de gehele werking. Een kleine werking met veel autonomie kan het proces van gebruikersparticipatie bespoedigen of vergemakkelijken. Het is dan eenvoudiger om kort op de bal te spelen, acties te bedenken en uit te proberen en knopen door te hakken, maar ook om flexibel aan omstandigheden aan te passen. Het kwam in dit rapport heel vaak aan bod, corona gooide heel wat drempels op de weg. Tegelijkertijd zagen we ook hoe sommige elementen van de crisis als opportuniteit werden aangepakt om in het hertekenen van de werking meteen gebruikersparticipatie mee op te nemen. Dat is in de diverse proeftuinen mooi gelukt. Denk maar aan de digitalisering van alle werkingen. Dat heeft heel wat tijd en werk gevergd. Toch getuigen betrokkenen uit alle proeftuinen dat ze via deze weg wel flexibel konden inspelen op de noden en voorkeuren van gebruikers. Via kleine of grotere bevestigingen en het uittesten van diverse digitale communicatieplatforms kwam men zo dicht bij de doelgroep, kon men via dergelijke kleine interventies heel wat te weten komen van deze doelgroep en verkreeg de doelgroep zelf meer zeggenschap over hun dienstverlening die meer op maat kon uitgewerkt worden. Hieruit blijkt dan ten slotte nogmaals het belang van kleine acties om veel te kunnen realiseren met gebruikers. Het hoeft allemaal niet groot en spectaculair te zijn om echt en zinvol te zijn.

De eerste keer waren we er maar één uur en er was geen trekker. We hebben te weinig tijd gekregen. We hebben expliciet moeten vragen om daarna twee uur samen te zitten. Ze (de coaches) hebben dan zelf gemerkt dat dit nog te weinig was, maar meer tijd was moeilijk in hun werkpakket. Dat was niet evident. (FG Recht-Op emino)

Je maakt een klik in je hoofd. Ik had het idee dat we nood hadden aan een gebruikersraad. Dat veranderde dan in een focus op kleine haalbare acties en gedachtengoed! Zo kwamen we tot de mooiste resultaten! (I Verantwoordelijke Kopa)

Er is nood aan overleg en een coördinator! Je moet tijd maken! En een trekker kan sturen, inplannen, prioriteit voor het team bepalen, het op de agenda van een 2daagse zetten. (I Verantwoordelijke Kopa)

Een klein team helpt ook omwille van de grote vrijheid of autonomie. Je kan kort op de bal spelen en knopen doorhakken. (I Verantwoordelijke Kopa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

5.5.3. Ondersteuning door ervaringsdeskundigen

Een project rond gebruikersparticipatie is uiteraard niets zonder gebruikers. In dit hele verhaal van gebruikersparticipatie in de proeftuinen te introduceren, ermee te experimenteren en te evalueren is dan ook de rol van de betrokken ervaringsdeskundigen uit Recht-Op uiteraard niet weg te denken. Hier werpen we het licht in het bijzonder op de sleutelrol die de ervaringsdeskundigen van Recht-Op speelden in dit project.

Een proces van echte gebruikersparticipatie op gang trekken: Reflectie en planning

De ervaringsdeskundigen traden op als gebruikers die initieel bij de reflectie- en planningsfase inbreng en feedback konden aanreiken over hoe zij als potentiële gebruiker de huidige werking van de betrokken organisaties in de proeftuinen ervaarden. Daarbij waren zij prominent aanwezig en speelden een grote rol in het reflecteren over de werkingen, de betekenis van gebruikersparticipatie en het dromen van hoe gebruikersparticipatie in de organisaties er zou kunnen uitzien. In deze fase van reflectie en planning werden er dus in de teams brainstorms gehouden om na te denken over wat gebruikersparticipatie inhoudt of kan betekenen, welke dromen of verwachtingen coaches daarrond koesterden, en welke drempels ze dan zouden tegenkomen op weg naar de realisatie van die dromen. Dat deden ze bijvoorbeeld aan de hand van Dixitkaarten waarbij de coaches ideeën van gebruikersparticipatie op tafel legden aan de hand van associaties die ze maakten naar aanleiding van deze prentkaarten. Alle ideeën werden doorgesproken en gebundeld op grote flipcharts. Telkens stelden de ervaringsdeskundigen van Recht-Op vragen bij deze ideeën om coaches te stimuleren ten gronde te reflecteren over hun motivaties en verwachtingen, de noden van gebruikers en de effecten van eventuele interventies.

Er waren veel mooie ideeën, de eerste sessie was rond wat is gebruikersparticipatie. Er was maar één idee waar ik niet mee akkoord was, over samen tafelen. Maar de brainstorm was goed want het was een moeilijke vraag.
(FG Recht-Op emino)

Het was een zoektocht. Je moet eerst elkaar leren kennen en vertrouwen voor dat je een mening kan vormen. Maar ze (de coaches) stonden direct open en waren vanaf de eerste keer al positief. (FG Recht-Op emino)

We hebben in de voorbereidingen wel tips en inbreng kunnen geven. Maar dat was meer over de attitude en de mindset. 'Wat is nodig voor gebruikersparticipatie?' Vertrouwen en zo. Het was algemeen over 'Hoe doe je aan gebruikersparticipatie?' Het was hier veel minder over concrete acties. (FG Recht-Op Casa)

Die brainstorms vormden niet alleen goede oefeningen voor de coaches om te leren reflecteren over gebruikersparticipatie. Doorheen deze momenten konden de ervaringsdeskundigen van Recht-Op ook polshoogte krijgen van het proces dat de betrokkenen doorliepen. Zo ervaarde een ervaringsdeskundige dat een eerste brainstorm over wat gebruikersparticipatie is niet veel losmaakte, maar een tweede brainstorm heel wat ideeën voortbracht over drempels en randvoorwaarden om gebruikersparticipatie te realiseren. In een volgende bijeenkomst ervaarde de ervaringsdeskundige voor het eerst dat echt iedereen op dezelfde golflengte zat.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

We zaten in het begin misschien niet op dezelfde golflengte en er waren verschillende verwachtingen en ideeën over het doel van dit project. Er was een niveauverschil. Niet iedereen had goed door wat het project inhoudt. Met die Dixitkaarten is dat duidelijker geworden. Het gaat niet alleen over de juiste methodieken, maar nog meer over polsen wat het project is en de verwachtingen.
(FG Recht-Op Casa)

Reeds van bij het begin hielpen de ervaringsdeskundigen van Recht-Op coaches zo bewuster te worden van de eigen aanpak en hoe ze meer gebruikersparticipatie daarin konden binnenbrengen. De ervaringsdeskundigen konden coaches ook meteen wijzen op dingen waar ze zelf niet bewust van waren, bijvoorbeeld door activiteiten van de coaches uit de proeftuin bij te wonen. In deze fase van samen leren kennen en samen brainstormen hadden de ervaringsdeskundigen een kritische blik en motiveerden zo de coaches om meer stil te staan bij het eigen handelen. Ze zijn niet helemaal zeker of dit ook zou gelukt zijn met eigen gebruikers.

Samenzitten en een les bijwonen, daar heb ik ervaren hoe ze dingen doen, hebben ze ons betrokken in hoe dingen te doen en hoe die kunnen verbeterd worden. Het is fijn dat ze zo open stonden en zelf veel ideeën hadden. Het is leuk om goed ontvangen te worden, en dat ze met onze inbreng iets doen.
(FG Recht-Op Kopa)

In het begin voor dat we de gesprekken hebben meegedaan, hadden we gezegd dat we iets van de praktijk wilden zien. 'Ja, dat is goed, maar we moeten het eerst aan de cliënten vragen.' Dat heeft zij zelf gezegd. Het is inderdaad logisch dat gebruikers eerst toestemming geven. (FG Recht-Op emino)

Bij alle groepen zijn we gaan horen, hebben we vragen gesteld als: 'Heb je daarbij stilgestaan?', 'Waarom die keuze?', 'Wat is je verwachting?', enzovoort. Wij hebben zelf veel ervaring qua werk, opleiding, enzovoort. (FG Recht-Op Kopa)

Los van hun concrete inbreng in het hele proces hadden de ervaringsdeskundigen van Recht-Op ook een belangrijke voorbeeldfunctie die een beeld gaf van de mogelijkheden van gebruikersparticipatie. Ze zijn het levende bewijs dat gebruikers, ook gebruikers in kwetsbare posities, een zinvolle inbreng te bieden hebben en een relevante bijdragen leveren in het nadenken over de organisatie en de noden van gebruikers in de organisatie. Geloof in de mogelijkheden van gebruikersparticipatie met kwetsbare doelgroepen werd hierdoor versterkt.

In de aanloopfase was het fijn in de brainstorm. Toen hadden ze al direct een kritische blik, Dat is niet altijd mogelijk met de eigen cliënten. (FG emino)

Samen aan de slag: Implementeren in wisselwerking

In de implementatiefase kwamen zij stilaan wat meer op de achtergrond. Hier werden immers stilaan meer eigen gebruikers van de organisaties bevraagd. Daarnaast speelde ook de coronacrisis hierin een rol. Toch konden de ervaringsdeskundigen van Recht-Op ook hier gedurende het hele traject feedback geven op de interventies of vragen beantwoorden. Ze gingen mee in overleg nadenken over ondernomen acties, stelden vragen over de interventies vanuit eigen ervaringen en deden zo coaches meer stilstaan bij hoe (de perspectieven van) gebruikers bij elke stap van een traject betrokken kunnen worden. Coaches gaan ervan uit dat het gehele proces heel wat trager zou verlopen zijn als zij dit

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

zonder deze ‘continue wisselwerking’ met de ervaringsdeskundigen hadden moeten doen. Met de rechtstreeks inbreng konden ze immers korter op de bal spelen.

We kregen direct feedback, ze zaten naast ons. Zo konden we direct dingen veranderen en aanpassen, anders was dat misschien blijven aanslepen. (FG emino)

Dat was echt een meerwaarde, het werkt gemakkelijker met feedback uit de doelgroep. (FG emino)

Ik ontdekte dat zij echt zinvolle input hadden. (FG emino)

Dat was een continue wisselwerking. Als er een idee op tafel lag, gingen wij van Recht-Op doorvragen ‘hoe?’ en ‘waarom?’, hen bewust laten nadenken: ‘Waarom zou een bepaald idee of bepaalde actie wel of niet goed zijn, wat zijn jullie verwachtingen?’. Dat dat elke keer onze rol was, om te zien hoe ze zelf verder geraakten. (FG Recht-Op Kopa)

Concreet werd er bijvoorbeeld in een overleg samen nagedacht over welke stappen nodig zijn om een bepaalde interventie te ondernemen, of werden de vragen van een tevredenheidsenquête stuk voor stuk samen onder de loep genomen, werden brochures bekeken en de infrastructuur, werking of contacten met gebruikers besproken vanuit hun eigen ervaringen en expertise. In het geven van dergelijke feedback werd dikwijls doorgevraagd naar de beweegredenen en de verwachtingen van de coaches. Vanuit hun eigen ervaringen en opgebouwde expertise trachten ze zo advies en ondersteuning te geven. Dat betekent echter niet dat ze geen oog hebben voor diversiteit in doelgroepen. Zo zijn de ervaringsdeskundigen zich er terdege van bewust dat wat werkt voor hen zelf, niet noodzakelijk ook werkt voor anderen. Ze werken heel erg met een focus op reflectie van beweegredenen en het perspectief van de gebruikers, precies om dienstverlening op maat te kunnen brengen en zo beter afstemmen op de noden van die gebruikers.

Ik voelde me daar echt welkom en ze vroegen daar zelfs dikwijls aan mij: ‘Hoe zou jij dit doen?’ en op basis daarvan hebben ze dan dingen daarin veranderd. En dan nadien konden ze zelf echt goed verder. (FG Recht-Op Kopa)

En kleine feedback gegeven. Achteraf hebben ze (de coaches) gezegd dat ze veel veranderden en zo tot een resultaat zijn gekomen. (FG Recht-Op Kopa)

Die smileys, dat is niet mijn ding, bij mij werkt dat niet, maar dat betekent niet dat dat bij anderen niet werkt. Bij elke acties moet je je afvragen: ‘Voor wie werkt het? Voor wie werkt het niet?’ Maar wat betekent het? Waarom?’ Je moet op maat denken: ‘Wat is nodig? (FG Recht-Op Kopa)

Zo wou ze (coach) het actieplan taalcoaching proberen te vergemakkelijken voor gebruikers. ‘Waarom wil je veranderen?’ Ze zei: ‘Het lijkt beter als gebruikers zelf een eigen zicht hebben op hun mogelijkheden.’ Iemand van Recht-Op gaf dan input. ‘Dan moet je samen met gebruikers kijken hoe je het best een zicht krijgt nu. Je maakt een schema voor de één, een gesprek voor de ander, enzovoort. Je moet reflecteren en op maat werken.’ (FG Recht-Op Kopa)

Zoals in de individuele coachings. Daar hebben we ook gezegd: ‘Nu moet je eerst nadenken: ‘Wie zit er voor ons?’ en meer op maat werken.’ (FG Recht-Op Kopa)

We zijn betrokken geweest voor een vragenlijst via mail, om feedback te geven. En we hebben ook als een tussenstap de vragenlijst uitgetest voor dat die gebruikt werd als bevraging van de cliënten. En we gaven feedback op een evaluatiepapier. Dat was een schone rol. (FG Recht-Op emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

In Activering De Link had men een vragenlijst voor gebruikers. Die hebben we helpen vereenvoudigen. We hebben met drie samengezeten digitaal voor feedback op de vragenlijst. Dan gingen we in overleg met Activering De Link en Casa voor die feedback. Dat hebben we dan aangepast en teruggestuurd. We hebben dat effectief vereenvoudigd en verhelderd. Dat is nu in gebruik. Het was de bedoeling dat die in gesprek met gebruikers wordt overlopen en een deel via mail. (FG Recht-Op Casa)

Enthousiasme en verschillende snelheden: Verschillende verwachtingen

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op merkten op dat er heel wat enthousiasme was te vinden bij coaches. Ze wilden snel aan de slag. Op een brainstorm in één van de proeftuinen had de verantwoordelijke haar team vooraf gevraagd om al ideeën voor acties te bedenken. Boven alle verwachting, kwam het team op de proppen met een overweldigende lijst aan sterke grote en kleine ideeën.

Voor het overleg in team moest iedereen thuis al nadenken over mogelijke acties van gebruikersparticipatie binnen hun eigen werking. Ik herinner me wat ze allemaal al inbrachten, wat ze wilden doen en hoe ze dat gingen aanpakken! Ze wilden dingen meteen veranderen en doen en alles op papier zetten. Ze waren zo snel en hadden er echt diep over nagedacht, ik had niet verwacht dat ze zo veel al zouden hebben. We hebben in een overleg met de andere organisaties gezien dat ze al veel verder stonden hier. De goesting die er was opgebouwd om te gaan werken rond gebruikersparticipatie, dat is ook belangrijk om te creëren. Toen op dat moment bedachten ze heel veel acties. Dat werd een ellenlange lijst! Ik vond dat een beetje dubbel: ‘Oei gaan we zoveel kunnen doen? Maar ze hebben echt wel goesting! Zo kwamen ze met veel ideeën! (FG Recht-Op Kopa)

Hoewel de ervaringsdeskundigen dit enthousiasme erg op prijs stelden, moesten ze de coaches toch geregeld wat afremmen. Niet te snel willen gaan, was de boodschap. Goed reflecteren over het waarom en hoe je iets onderneemt. Het is immers niet zo dat eens je aan het implementeren bent en volop met allerhande acties bezig bent, je niet langer hoeft te reflecteren. Integendeel, die reflectie blijft even fundamenteel. De ervaringsdeskundigen hebben gedurende het hele proces daarop blijven hameren. Ook dat werd positief ervaren door de coaches van de betrokken organisaties in de proeftuinen. Het is immers goed om aan de slag te willen gaan – we hebben hier uitgebreid het belang van samen dóen gezien. Dat dient evenwel steeds goed doordacht te gebeuren. Anders lopen mensen al te gauw het risico nog vanuit oude ingesleten gewoontes en routines gebruikers soms voorbij te lopen door dingen zelf te beslissen (zonder bewust en expliciet te zijn over het waarom daarvan) of onvoldoende te diversifiëren in de veronderstelling dat iets voor iedereen wel goed werkt.

Er waren verschillende tevredenheidsmetingen, enquêtes. We hebben alles samengelegd en met hen bekeken. A. (ervaringsdeskundige van Recht-Op) gaf dan input. Ze (de coaches) wilden vooral de huidige vragen proberen te verbeteren, maar het is belangrijk eerst na te denken ‘Wat wil je weten? Voor wie?’ en dan pas: ‘Welke vragen zijn daar nu belangrijk voor?’! (FG Recht-Op Kopa)

Zo ging dat bij alle acties. Bij het stappenplan voor de taalcoaching, bijvoorbeeld, daar wilden ze (de coaches) snel mee vooruit gaan. Elke keer zag je dat ze vanuit hun goesting enthousiasme en motivatie, snel gingen. Ze begonnen bijvoorbeeld zelf meteen foto's te zoeken en dingen te veranderen om het plan toegankelijker te maken voor gebruikers. En dan moesten wij zeggen: ‘Ja, maar wacht, voor je begint, want je bent weer vertrokken.’ Je moet eerst stoppen en denken vanuit

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

de bril van de gebruikers. Dan gingen wij op de rem staan en vroegen: ‘Waarom doe je dat? Voor wie? Welke drempels zie je misschien?’ Elke keer even terug afremmen en reflecteren. Dat was vaak bij acties zo. (FG Recht-Op Kopa)

Zij had veel ideeën en wou veel te snel gaan. In plaats van stappen te nemen, deed zij 20 treden tegelijk. Van de andere organisaties kon niet iedereen mee. Niet iedereen had ervaring met gebruikersparticipatie. Zij stond al op het tweede verdiep en wij stonden nog in de kelder. (FG Recht-Op Casa)

Toch kan het echt in bepaalde situaties gepast zijn om wel al snel met een interventie te starten en iets uit te proberen. Soms ben je immers goed op de hoogte van de noden van je gebruikers en weet je welke interventies een verbetering betekenen. Meer dan eens weet je het ook niet. Dan is er de keuze om even af te remmen en de gebruikers te bevragen. Anderzijds kan je ook in dat geval gewoon aan de slag gaan en iets uitproberen. Belangrijk is wel dat je dit bewust aanpakt, dat je goed weet waarom en hoe je toch al aan de slag gaat.

Soms weet je wel wat je gebruikers nodig hebben, soms niet en moet je gewoon proberen. Maar je moet bewust kiezen, dus stoppen en bevragen of sneller starten en uitproberen. (FG Recht-Op Kopa)

Ook kunnen de omstandigheden een werking ertoe dwingen sneller aan de slag te gaan. Zo noopte corona in dit project alle betrokken organisaties alle plannen om te gooien. In een van de proeftuinen stapten de coaches daarom iets vroeger dan gepland over op het betrekken van vooral eigen gebruikers in plaats van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Vanuit de bezorgdheid dat coaches zonder de nodige omkadering misschien sneller zouden kunnen terugvallen in oude patronen en gewoontes, vonden deze ervaringsdeskundigen dat best wel spannend. Daarom was het toch belangrijk dat de ervaringsdeskundigen beschikbaar bleven en geregeld dingen kwamen bevragen.

Los van corona zat het er al aan te komen dat ze de eigen gebruikers zouden bevragen. Maar vlak daarvoor waren we toch voorzichtig: ‘Oei, zouden ze het wel kunnen? Kunnen we hen al wel helemaal loslaten?’. Daarom was het belangrijk dat we er nog af en toe bij konden zijn en hen bevragen, om de reflex, om alertheid te leggen. Het is best normaal dat je terug in de val van je eigen bril stapt. (FG Recht-Op Kopa)

Bij ons in Recht-Op zit dat er zo ingebakken, omdat onze organisatie zo echt is opgebouwd rond gebruikersparticipatie. Dat zit ook in ons doel. Als je komt in andere organisaties word ik er wel mee geconfronteerd hoe anders dat daar dingen ingebakken zijn. Het is zo een andere opgebouwde cultuur. Misschien zijn ze hier dus iets te snel gegaan? Maar het idee zit er wel echt in in Kopa. Nu is het een kwestie van opvolgen in de cultuur. (FG Recht-Op Kopa)

De ervaringsdeskundigen van Recht-Op hebben er dan ook alle begrip voor dat de coaches snel aan de slag (willen) gaan met interventies. Deze professionals worden betaald om om te presteren. Coaches hebben dan ook vaak het idee dat zij de dingen (zelf) moeten oppakken (en niet de client), dat dat van hen wordt verwacht. Dat vergt een durven loslaten, ideeën meer aftoetsen bij de gebruikers en zo meer zeggenschap uit handen geven. De ervaringsdeskundigen hebben getracht de coaches hier alert voor te houden, door het belang te blijven benadrukken van vaker stil te staan bij die reflex.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Als werker word je betaald, er is de verwachting dat je goed je job doet. Dan krijg je het idee: 'Ik móet dat doen.' Maar je moet ook durven loslaten en ideeën aftoetsen bij gebruikers. Recht-Op kan hen hiervoor alert houden, zo staan ze er meer bij stil, zo kan je doordringen! (FG Recht-Op Kopa)

Coaches vanuit alle proeftuinen waren dan ook bijzonder positief over de inbreng vanuit Recht-Op. Het werd niet alleen als een fijne samenwerking ervaren. De ideeën, evaluatie van de werkingen en acties en de feedback op alle stappen doorheen het proces hebben ertoe geleid dat de werkingen in de proeftuinen nu anders zijn dan voorheen. Dat alleen al is een mooie meerwaarde. Ook al probeerden de betrokken organisaties eerder al inbreng en feedback van hun gebruikers te verkrijgen, dit bleek toch niet altijd vanzelfsprekend te zijn. In het leren werken rond gebruikersparticipatie was de samenwerking met de ervaringsdeskundigen dan ook bijzonder zinvol. Het fijne was, zo stelden de coaches, dat deze ervaringsdeskundigen hen meer direct feedback konden geven, ze waren minder gebonden door loyaliteit ten aanzien van de coaches en konden meer vrijuit spreken.

Bijvoorbeeld bij individuele coaching was het echt tof samenwerken, de ideeën, de evaluatie, de feedback! Want daar was feedback van cliënten op metaniveau nog eerder beperkt. Zij gaven op dat vlak meer sociaal wenselijke input en zo. Dat was nu anders. Dat was dan ook echt een meerwaarde! (FG Kopa)

Ze (ervaringsdeskundigen van Recht-Op) durven zeggen waar het op staat. Dat is anders dan de loyaliteit van gebruikers tegenover de coach. (FG emino)

Bijvoorbeeld met de afsluiter vorige week, dat bracht echt in perspectief hoe belangrijk dat het gevoel ook is. (Ervaringsdeskundigen van) Recht-Op zeiden: 'Ik had altijd het gevoel dat ik welkom was en dat er rekening werd gehouden met ons.' Dat is een bekrachtiging van wat wij doen! Als zij dat zo ervaren, is dat feedback voor ons dat wij zo goed bezig zijn en ze hebben mooi toegelicht waarom en hoe het werkt voor hen! (FG Kopa)

Het is heel goed om gebruikers of ervaringsdeskundigen te betrekken bij het hele proces. We hadden dat nooit zelf in de plek kunnen zetten. Zij leggen echt dingen op tafel die voor hen evident en logisch zijn, maar niet voor ons. Dat is een meerwaarde. Die evidenties doen ons stilstaan. (FG Casa)

De opstart in de reflectie- en planningsfase werd dan ook als bijzonder goed ervaren. Coaches kregen ook een vorming rond gebruikersparticipatie bij Recht-Op en waren hier allen heel enthousiast over. Ondanks een soms verschillende doelgroep, was dit voor heel wat coaches een 'eyeopener'. Dat geldt ook voor het samen reflecteren over hoe gebruikersparticipatie te introduceren in de eigen werking en samen uitdenken hoe ze de daaruit voortgekomen acties konden vormgeven.

De opstart met Recht-Op was heel goed! De vorming ook! Hoewel armoede vooral de focus is daar, terwijl hier maar één van de problematieken. Maar toch was het een goede eyeopener! Ze hadden sterke beelden! 'Je moet niet zelf een oordeel vormen, maar bevragen! (FG Kopa)

De start met het opleidingsmoment was fijn om te merken hoe deelnemers mee doen en op hun gemak zijn. De rest van het proces was ook fijn, samen nadenken. Die brainstorm met Recht-Op waren echt een meerwaarde. (FG Casa)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

Rolverandering: gebruikersparticipatie met iedereen

Na die fase, was er evenwel een verandering in de rol van de ervaringsdeskundigen van Recht-Op. Coaches van de organisaties moesten nu meer zelf aan de slag en trachtten ook meer hun eigen gebruikers te betrekken in deze fase.

Het duurde heel lang om die switch te maken. In het begin zagen ze ons als experts en vroegen ‘wat zouden jullie daarvan vinden?’ Doordat we er in de groep altijd bij waren, zagen ze onze manier van omgaan met en bevragen van onze mensen (door de ervaringsdeskundigen van Recht-Op). We zeiden hen: ‘Jullie hebben ook zelf gebruikers.’ We bleven kloppen op die nagel. De switch kwam bij M. (coach): ‘Eigenlijk moeten we dat gewoon zelf aan onze mensen vragen.’ (FG Recht-Op emino)

Onze rol was eigenlijk tweeledig, in het proces voor en tijdens. Een deel reflex en cultuur helpen ontwikkelen en een deel concrete feedback geven. (FG Recht-Op emino)

Soms bleek ook het advies van de ervaringsdeskundigen niet altijd evengoed te passen voor de verschillende deelpublieken van een werking. Dat was even zoeken voor alle betrokkenen. De ervaringsdeskundigen wilden heel graag actief betrokken blijven, de coaches wisten niet altijd goed op welke manier ze dat samen zinvol konden invullen en combineren met de eigen gebruikers. De lessen uit de uitwisseling om de gebruikers te betrekken die je voor je hebt, heeft geholpen bij het bewuster worden van deze rolverandering. Vanuit die ervaring adviseren de coaches dat in het introduceren, opstarten en reflecteren de rol van ervaringsdeskundigen een zeer belangrijke meerwaarde biedt. Men pleit er verder voor om gaandeweg meer aan de slag te gaan met het eigen publiek. Zo kan sneller geanticipeerd worden op diversiteit in de doelgroep. Dat neemt niet weg dat ook hier ervaringsdeskundigen een belangrijke rol kunnen spelen. Die is alleen anders in deze fase. Waar het in de eerste fase meer gaat om een fundament te helpen bouwen, gaat het nadien meer om feedback geven en bijsturen waar nodig.

We hebben die input zeker gehoord, maar niet altijd kunnen gebruiken. Soms is het moeilijk, moeilijk om vlakaf te zeggen dat we iets niet kunnen gebruiken. Nu zou ik adviseren aan andere organisaties: zet ervaringsdeskundigen zeker in bij de opstart en de brainstorm, dat is zeer waardevol, maar ga gaandeweg sneller met je eigen publiek aan de slag. (FG Kopa)

We hebben de definitie van gebruikers te lang te nauw gehouden, toegankelijk, armoede, niet te moeilijk, maar dat is het niet, we hebben een heel diverse doelgroep. We zijn dan wel met de inbreng en het referentiekader van Recht-Op aan de slag gegaan. Zo heeft dat wel veel nut op het einde! (FG Kopa)

We hebben verschillende doelgroepen! En werkgevers zijn ook gebruikers van ons. Dan denk ik aan wat ik leerde in Zweden: ‘Gebruik uw groep.’ (FG Kopa)

Anderstaligheid bijvoorbeeld is geen armoede. We zijn een organisatie met verschillende doelgroepen. Recht-Op kon een erg waardevolle aanzet geven en ons aanwakken, maar gaandeweg werd het verschil soms te groot. Er lijkt ook de verwachtingen dat het overal mogelijk is te werken zoals in Recht-Op, daarom waren tips soms onrealistisch in de huidige setting. Dat was een bron van discrepantie, de inbreng met de realiteit. Ze konden dus echt heel wat inspiratie en motivatie bieden, maar we moeten oppassen dat een dergelijke ondersteuning niet remmend werkt

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

voor het eigen proces, dat zou contraproductief zijn. Dat is zoals het idee dat grote dingen nodig zijn. Maar dan heb je nood aan structurele subsidies. Het idee groeide dan ook halverwege het proces dat we moesten verandering van enkel op basis van Recht-Op, naar meer de eigen gebruikers inzetten. (I verantwoordelijke Kopa)

In het begin moesten zij (de coaches) luisteren, nu was het andersom. Nu moesten wij inpikken en feedback geven op wat zij zeiden. Dan waren we echt vertrokken. (FG Recht-Op emino)

Wanneer bij een dergelijk project ervaringsdeskundigen betrokken worden, is het belangrijk oog te hebben voor de processen die zij zelf hierbij doorlopen. We zagen reeds hoe zij versterkt kunnen worden. Maar het spreekt voor zich dat een rolverschuiving niet altijd voor iedereen vanzelfsprekend is. Een dergelijke verandering kan onzekerheid met zich meebrengen. Waar de ervaringsdeskundigen aan het begin van het traject voornamelijk hun eigen ervaringen inbrachten in de werking, moesten ze plots een 'ondersteuningspet' opzetten en meer feedback geven vanuit andere perspectieven. Dat is geen evidente rolverschuiving.

Onze inbreng werd aanvaard, dat is belangrijk. Maar vlak voor corona had ik het gevoel dat het team was vertrokken. Maar voor Recht-Op veranderde dan de rol, dat was minder duidelijk, dat maakte me wel weer wat onzeker (FG Recht-Op Kopa)

Je hebt een pet van eigen ervaringen inbrengen en een ondersteuningspet van doorvragen en zo. In het begin hadden we de pet van onze eigen ervaring! Dat verandert naar een ondersteuningspet. Dat maakt ons onzekerder. Omdat zij verder hadden gewerkt, stonden ze een stap verder. Dat maakte ons onzeker, wat kan ik betekenen? (FG Recht-Op Kopa)

Een goede samenwerking, communicatie en een gelijkwaardige, respectvolle benadering kan die overgang vergemakkelijken en de ervaringsdeskundigen meer op hun gemak stellen.

Het was belangrijk dat de mensen van Kopa na een overleg altijd ons bedankten en zeiden dat het 'echt zinvolle inbreng' was. Dat trok ons er telkens terug door. Die onzekerheid konden we terug loslaten (FG Recht-Op Kopa)

Tegelijk is het ook belangrijk dat die rollen duidelijk zijn voor alle betrokkenen. Bij de afwezigheid van een trekker kan net daarin onduidelijkheid, onzekerheid en zelfs teleurstelling of frustratie ontstaan.

Dat is inderdaad een paar keer gebeurd. Dan hebben wij ons sterker voorbereid want het was onduidelijk wat er zou gebeuren. Dan hebben wij dat zelf overgenomen. Maar dat is een trekkersrol en dat heeft onze rol als ondersteuner of als ervaringsdeskundige overstegen. Wij moesten de boel draaiende houden (FG Recht-Op emino)

Er was een frustrerend moment met de smileys, we hebben dat vijf keer overlopen. Maar dat was een uitdaging. (FG Recht-Op Kopa)

Wij kunnen enkel suggesties geven, niet opleggen, wel samen voort werken. (FG Recht-Op emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

6. CONCLUSIES

In dit rapport hebben we op beknopte wijze het verhaal verteld van de manier waarop gebruikersparticipatie in drie proeftuinen werd geïntroduceerd binnen het GA²SW project. De diverse betrokken organisaties die werken rond arbeidstrajectbegeleiding gingen enthousiast aan de slag om via transnationale uitwisseling, praktijkexperimenten, ervaringsdeskundige begeleiding en wetenschappelijk onderzoek om gebruikersparticipatie werkelijk ten gronde te leren kennen, technieken op maat te ontwikkelen en implementeren in de eigen organisatie. Daarbovenop wilden ze ook alles evalueren. Wat werkt, voor wie, in welke omstandigheden en waarom? Dit alles met de hoop op duurzame verandering en verankering om de doelgroep sterker binnen de organisaties te betrekken en zodanig de organisaties van binnenuit te veranderen en verbeteren. Sterker nog, ook om andere organisaties mogelijke inspiratie en tools aan te reiken om met gebruikersparticipatie aan de slag te gaan op een stevig onderbouwde en doorleefde manier.

Het enthousiasme was groot, de plannen misschien nog grootser! Een heel diepgaand proces werd aangegaan, veel informatie en lessen uitgewisseld, actieplannen werden opgesteld en opgestart. En dan sloeg corona toe. Veel plannen vielen in het water. Alle betrokkenen werden plots uitgedaagd om in hun eigen dagdagelijkse werking anders aan de slag te gaan met hun collega's en gebruikers. Dit project heeft daar dan ook zwaar de gevolgen van gedragen. Uitdagingen, belemmeringen, maar tegelijk ook creatieve leerkansen waren er volop en tegelijkertijd. Van op een afstand is misschien niet even zichtbaar wat er zich ondanks – of net dankzij – deze omstandigheden allemaal ontplooipte in deze proeftuinen. Door dieper te graven en goed op te volgen, waren we in staat om te ontdekken dat er niet alleen heel wat dingen wél gerealiseerd werden. Tegelijkertijd leerden we dat de dingen die niet vanzelf liepen misschien wel de allerbelangrijkste lessen van het hele project opleverden. In dit laatste hoofdstuk nemen we u graag mee doorheen deze voornaamste lessen die niet alleen zinvol zijn voor de betrokken organisaties in deze proeftuinen, maar mogelijk ook voor een veel breder publiek dat interesse heeft in gebruikersparticipatie – of de wereld nu geteisterd wordt door een pandemie of niet.

6.1. Sleutels van gebruikersparticipatie

We hebben in hoofdstuk 5 de cruciale en sterk bepalende rol van de context en de diverse actoren toegelicht in het hoe, in welke mate en waarom bepaalde interventies van gebruikersparticipatie voor bepaalde gebruikers werken. Uit de analyse van assumpties en resultaten leren we dat een heleboel verwachtingen grotendeels ingelost zijn, maar tegelijk een deel (nog) niet.

Drempels en randvoorwaarden

We hebben drempels gezien die de slaagkansen van bepaalde interventies bijna geheel onderuit kunnen halen, maar we hebben ook heel wat randvoorwaarden gezien die deze kansen net kunnen versterken. Alle moeilijkheden kunnen we vertalen in opportuniteiten of benodigdheden om met gebruikersparticipatie in specifieke omstandigheden aan de slag te gaan. We denken zo bijvoorbeeld aan tijd en ruimte om te experimenteren en te groeien, aan flexibiliteit en verankerde aandacht, een sterke trekker, een attitude van samen met de gebruikers reflecteren en doen.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

We hebben bijvoorbeeld gezien hoe cruciaal de rol van een trekker is die ook dit mandaat van de organisatie krijgt. Iemand die gebruikersparticipatie blijvend op de agenda zet, coaches en gebruikers ervoor warm houdt en betrokkenen inspireert en activeert om er verder rond na te denken en te werken, is nodig om gebruikersparticipatie duurzaam te verankeren in een organisatie. Enkel zo kan een cultuur vorm krijgen.

Tegelijk kan die trekker niet alleen staan. Het gevaar van een top-down aanpak loert immers om de hoek. Gedeelde verantwoordelijkheid van het team is daardoor een even belangrijke sleutel als de trekker zelf. Zoals een ervaringsdeskundige van Recht-Op het mooi verwoordde: coaches *“zijn ook zelf gebruikers van de organisatie”*. Gebruikersparticipatie begint dus ook daar, op de werkvloer! Zij zijn het die de acties ontwikkelen en implementeren, niet de beleidsmakers. Het zijn de coaches zelf die met gebruikers aan de slag gaan, die hen dienstverlening aanbieden, trajecten met hen doorlopen en hen betrekken bij alle aspecten waarop gebruikersparticipatie van toepassing is. Tegelijk is de verbinding met de hele organisatie onmisbaar in dit verhaal.

In het verlengde daarvan werd voor de betrokkenen al vroeg in het project duidelijk dat het niet gaat om een trekker die gebruikersparticipatie zomaar eventjes introduceert in een werking, iedereen daar dan mee aan de slag gaat en de organisatie zo voor altijd vertrokken en veranderd is. Nee, een van de belangrijkste lessen bleek al gauw te zijn dat het om een proces van culturele verandering gaat.

Van randvoorwaarden naar sleutels

In dit hoofdstuk brengen we de bevindingen uit de focusgroepen en interviews samen met de ervaringen uit de praktijk van de proeftuinen zelf – opgevolgd via documenten en overlegmomenten – en de inzichten naar aanleiding van de transnationale uitwisseling – onder meer op basis van evaluatiedocumenten en ‘Lessons Learnt’ naar aanleiding van elk werkbezoek. Uit die uitwisseling met de ervaringsdeskundigen en transnationale partners, de wetenschappelijke literatuur en de praktijk hebben we over dit proces een aantal sleutelaspecten kunnen afleiden. Op die manier kwamen we gezamenlijk tot een stappenplan en een model van sleutels of aandachtspunten voor de introductie en implementatie van gebruikersparticipatie³. Hoewel gebruikersparticipatie in dit project werd toegepast in arbeidstrajectbegeleiding, zijn we ervan overtuigd zijn dat ze ook werken in andere organisaties uit de dienstverlening. Zo hopen we inspiratie te kunnen bieden aan andere organisaties die mogelijks met gebruikersparticipatie aan de slag willen gaan.

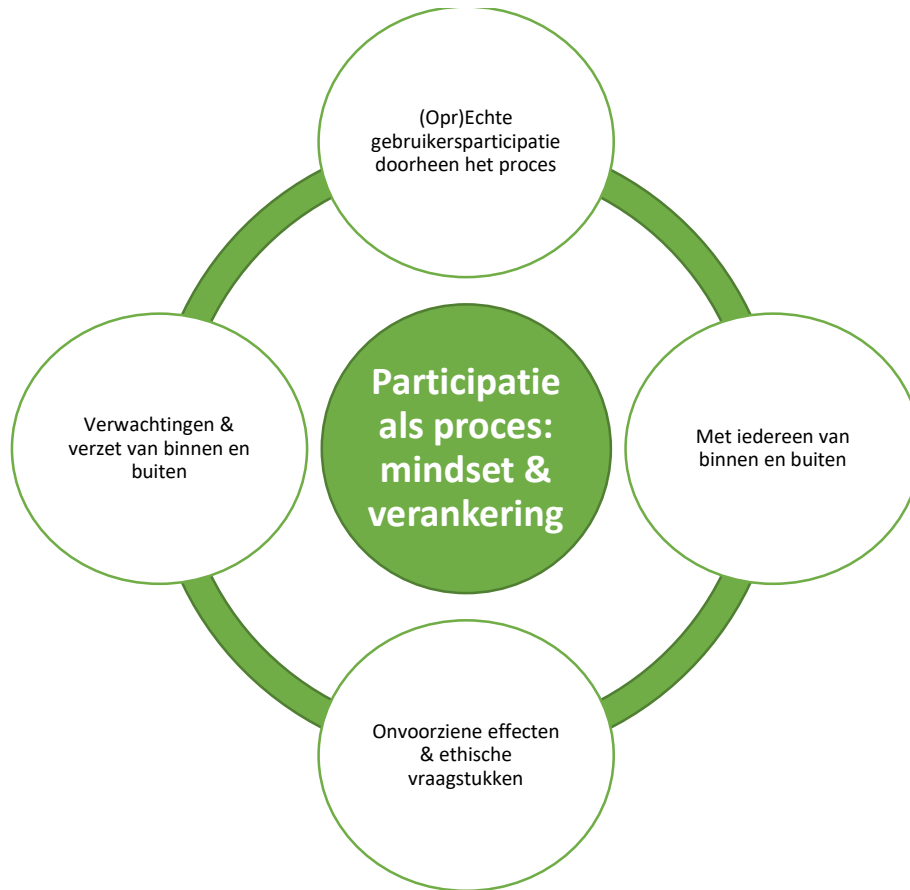
Gebruikersparticipatie introduceren vereist dus een proces waarbij iedereen betrokken is: gebruikers, coaches, leidinggevend en misschien zelfs externe actoren. Dat proces loopt niet altijd over rozen, gaandeweg kan men botsen op muren van verzet en uiteenlopende verwachtingen van betrokkenen. Gebruikersparticipatie dient dan ook (opr)echt en continu zijn. Doen alsof heeft geen zin want wordt gauw doorprikt door de gebruikers zelf, zodra ze beseffen dat er met hun inbreng weinig of niets gebeurt. Zo heeft een eenmalig moment van gebruikersparticipatie evenzeer weinig zin. Gebruikers kunnen (en dienen) bij alle stappen van dit proces betrokken (te) worden – indien mogelijk. Als iemand met gebruikersparticipatie aan de slag wil gaan, is het ten slotte ook aangewezen bewust te zijn van onvoorziene effecten en ethische kwesties die de kop opsteken gedurende dat proces. Het geheel kunnen we visualiseren in het onderstaande schema. Dit schema brengt mooi de verworven inzichten weer die werden opgebouwd gedurende dit project, zowel vanuit de praktijk in de proeftuinen met de

³ In deze conclusie nemen we louter een verkorte weergave van dit stappenplan en sleutelmodel op. Een uitgebreide versie is terug te vinden in Bijlage 8.3.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

uitwisseling en ondersteuning van Recht-Op, als met de uitwisseling met wetenschappelijke bronnen en transnationale partners.



Centraal in dit schema staat de hoofdsleutel, met name participatie als proces. Gebruikersparticipatie introduceren is immers een proces dat een mindset en verankering vergt. Dat proces aanvangen kunnen we invullen als een stappenplan om gebruikersparticipatie te introduceren en verankeren binnen een organisatie:

- Stap 1: Start een dialoog, brainstorm over gebruikersparticipatie.
- Stap 2: Creëer (een) ruimte voor participatie en baken het kader af.
- Stap 3: Bepaal acties: Zeg wat je wil doen en hoe je dit wil doen.
- Stap 4: Implementeer de acties.
- Stap 5: Evaluer de acties en stuur bij waar nodig, koppel terug.
- Stap 6: Bestendigen van gebruikersparticipatie en het integreren in je DNA

Om deze hoofdsleutel heen vinden we vier andere sleutels die elk een belangrijke rol spelen in dat proces van gebruikersparticipatie introduceren en verankeren; (opr)echte gebruikersparticipatie

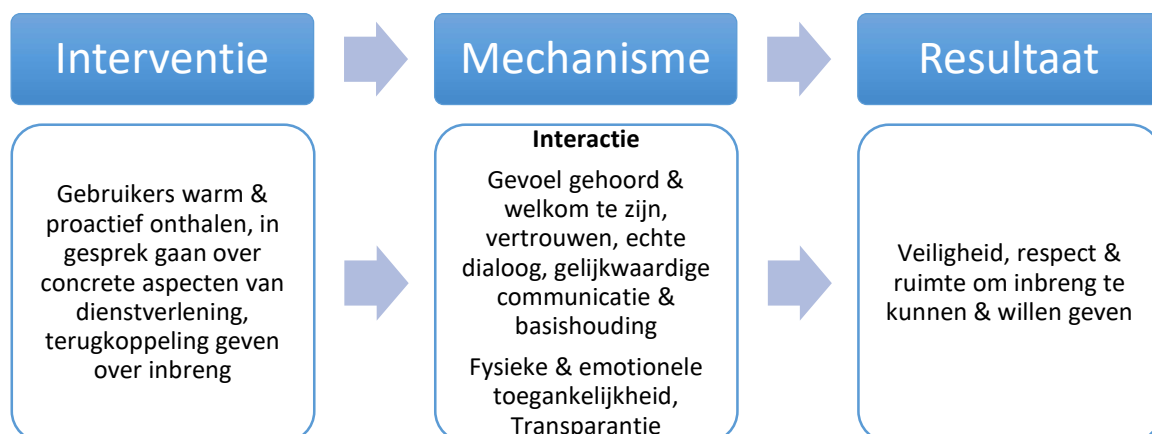
Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

doorheen dat hele proces in plaats van louter symbolische participatie, alle relevante mensen en diensten van binnen en buiten de organisatie bij dit proces betrekken om gedragenheid en effectiviteit te realiseren, oog hebben en open staan voor onvoorziene effecten en ethische vraagstukken omdat je met mensen werkt en dienstverlening een effect op echte levens heeft, en rekening houden met en gepast inspelen op verzet van mensen binnen en buiten de eigen werking op het introduceren van gebruikersparticipatie omdat zij misschien wantrouwig zijn vanuit oprechte en belangrijke vragen die een eerlijk antwoord en transparantie vergen. Voor een meer uitgebreide bespreking van dit sleutelschema verwijzen we graag naar de bijlagen (Bijlage 8.3).

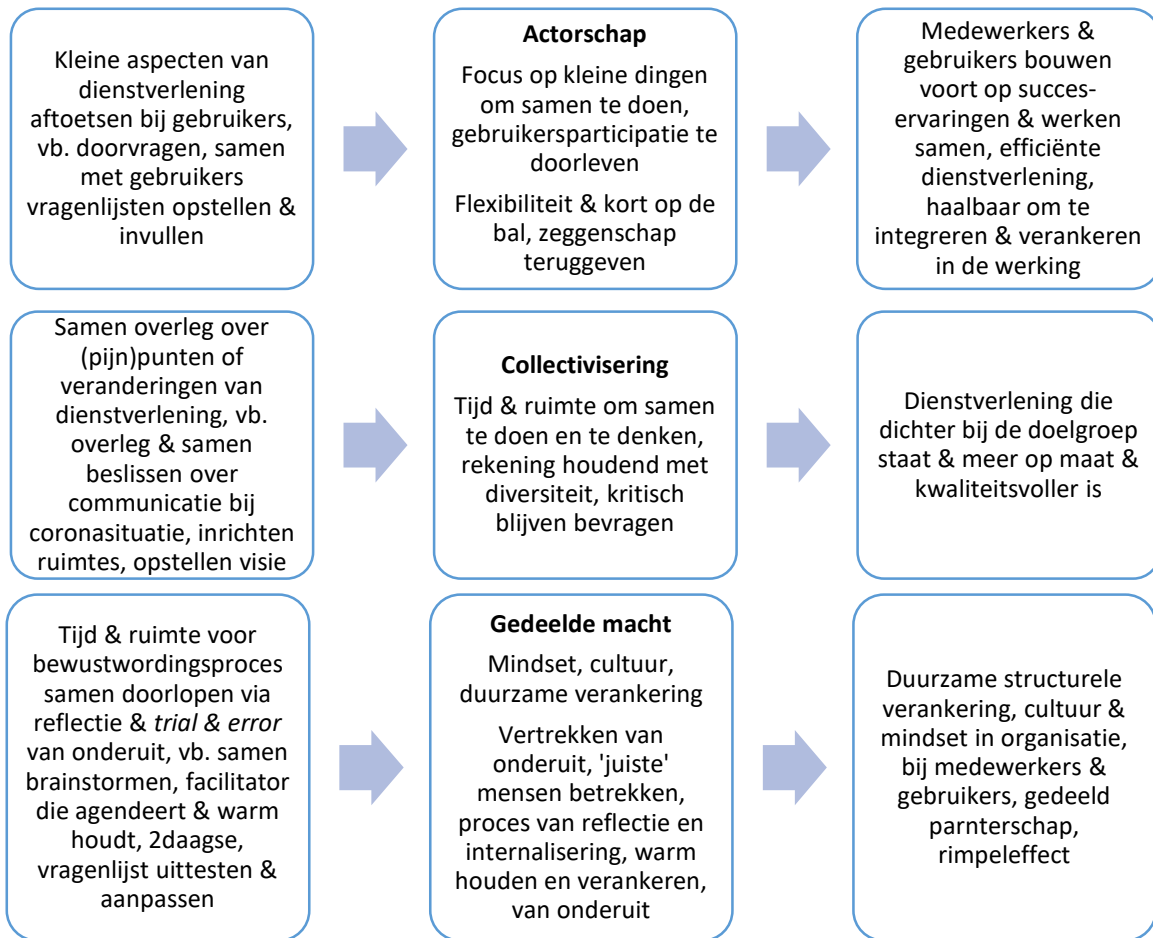
Dit proces van het teweegbrengen van een mindset of cultuur van gebruikersparticipatie in een organisatie is dus de voornaamste sleutel. Wat het evaluatieonderzoek ons echter leert – en dit lijkt ons de meest fundamentele conclusie daaruit – is dat er inderdaad heel wat tijd nodig is om dat proces te realiseren, maar bovenal concrete actie van onderuit nodig is. Het komt erop aan gebruikers en coaches bottom-up te laten experimenteren met en voelen/proeven van wat gebruikersparticipatie is en kan betekenen voor hen en er mee aan de slag gaan. Enkel zo kan gebruikersparticipatie groeien en werkelijk een cultuur worden. *Rome was not build in one day*. Pas via het stilaan tot stand – of eigenlijk beter in beweging – brengen van deze cultuur en mindset/reflex kan dit een organisatie echt doordringen, erin verankeren, er deel van uit maken en naar hogere (beleids)niveaus doorsijpelen.

Hierin lezen we eigenlijk een pleidooi voor de democratische professional. Het gaat om het samen doen! Daarin herkennen we het kader van Albert Dzur over democratisch professionalisme die werkprincipes en handvatten aanreikt voor democratische sociaal werkers (Spierts et al., 2021). Met die bril zien we hoe mooi het verhaal van dit project er ook één kan zijn van hoe je democratische processen in je organisatie brengt met je gebruikers. We hebben gezien hoe we de vier werkprincipes afgeleid van Dzur (2008) – interactie, actorschap, collectivisering en het delen van macht – konden hanteren als mechanismen om onze onderzoeksvraag te beantwoorden. De mechanismen tonen aan hoe en waarom bepaalde interventies in welke omstandigheden tot bepaalde resultaten leiden voor specifieke gebruikers. We hebben gezien hoe het via gebruikersparticipatie mogelijk is om generalistisch te werken in specialistische organisaties die gericht zijn op het activeren van kwetsbare groepen naar de arbeidsmarkt en zo hun dienstverlening beter te kunnen afstemmen op de noden van de doelgroep. We hernemen nog even het schema van de werkzame principes die we afleidden uit het evaluatieonderzoek en die antwoord bieden op de vraag ‘Wat werkt, voor wie, in welke omstandigheden en waarom?’. Met andere woorden, deze mechanismen verklaren waarom concrete interventies in specifieke omstandigheden leiden tot deze resultaten voor bepaalde doelgroepen.



Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen



6.2 Blik in de toekomst

Dit rapport geeft een beperkte maar mooie weergave van het proces dat de betrokken organisaties doorliepen om gebruikersparticipatie in hun werking te introduceren. Het einde van dit project betekent echter niet het einde van dit proces. Niet in de zin dat gebruikersparticipatie nu voor eens en altijd 'geïnstalleerd' is. Zoals we hebben gezien, betekent gebruikersparticipatie verankeren en warm houden er actief aan blijven werken. Noch betekent die dat nu het project gedaan is, er geen tijd of aandacht meer voor zal zijn. In alle werkingen is een zaadje geplant, mensen zijn warm gemaakt en geënthousiasmeerd. Ze hebben geproefd van een werking die het belang en het perspectief van haar gebruikers hoog in het vaandel draagt. Dat laat je niet meer zomaar los. In de bespreking van de resultaten hebben we reeds gezien op welke manieren in alle betrokken werkingen getracht wordt gebruikersparticipatie te verankeren. Daarnaast zijn er in alle werkingen ook nog concrete plannen om verder te werken aan gebruikersparticipatie. Er zijn niet alleen ideeën uitgesteld omwille van de crisis. De kleine en grote succeservaringen van het werken rond gebruikersparticipatie smaken naar meer en deden nieuwe inspiratie opborrelen. Om af te ronden, geven we hier nog een aantal ervaringen mee die tonen dat het verhaal hier zeker nog niet afgelopen is! En wie weet heeft dit verhaal ook nog andere werkingen geïnspireerd? Wordt dus vervolgd..

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

We hebben vorig jaar ook gezien dat je u flexibel moet kunnen aanpassen aan omstandigheden, je moet kunnen veranderen. Dat kan nog wel eens veranderen, maar ik heb er vertrouwen in dat we ook daar zullen op kunnen inspelen. Misschien zit het niet van de eerste keer goed, maar we blijven proberen! We mogen niet denken dat we het warm water aan het uitvinden zijn, maar dat we er blijven voor open staan, de houding blijvend aannemen. We zijn wel goed bezig, we doen veel spontaan, we moeten vooral verder doen! (FG Kopa)

Ik heb geen concreet doel voor de toekomst want dat heb ik net losgelaten! Maar we moeten wel zorgen dat de gezette stappen niet verloren gaan. We moeten onszelf regelmatig dwingen stil te staan bij gebruikersparticipatie. We hebben ook het idee gebruikersparticipatie op te nemen als negende leidende principe! Op zo'n manier hoop ik dat we dat kunnen bestendigen. De spreekwoordelijke oranje stoel van in Zweden: zorg dat je altijd een oranje stoel zet die staat voor uw gebruiker, dat vind ik wel een belangrijke. Als je nieuwe dingen doet of als je dreigt te vervallen in een routineuze aanpak te vervallen, dat je dan toch wel bewust bent: 'Wat zou de gebruiker hier nu eigenlijk van vinden?' Dan moet je terug bevragen! We hebben stappen gezet, nu is het zoeken hoe die te verankeren, zodat we komen tot een blijvend bewustzijn! (FG Kopa)

We hebben een nieuwe coördinator en gebruikersparticipatie is een nieuwe pijler. Er is dus meer aandacht voor gebruikersparticipatie. Maar we moeten terug kunnen samenkomen. Dat is wel de bedoeling na corona. (FG Casa)

Van de bevroegden wilden twee mensen niet participeren. De meesten willen wel deelnemen, maar niet actief. Vier of vijf mensen wilden wel actief betrokken worden. Dat gaan we dan ook doen. (FG Casa)

Het plan is om wie aangegeven heeft actief te willen deelnemen, te contacteren om samen te zitten. En in de hele fusie buiten onze werking zit nu de pijler 'ontmoeting'. Dat gaat om het laagdrempelig samen komen en activiteiten te doen en ook over de werking zelf. We kijken daarbij naar het Clubhuismodel of Fountain House idee. Daarbij is de werking gedragen en georganiseerd door gebruikers en staat daar een professional naast als facilitator. Dit idee is ook opgenomen in het Zorgstrategisch Plan. (FG Casa)

Het is echt een meerwaarde voor de gebruikers én voor de organisatie. Door dit proces hebben we een blijvende bril van gebruikersparticipatie. (FG Casa)

Er zijn veel stappen gezet. De verwachting is dat zodra we weer meer op kantoor zijn, het onthaal gerealiseerd wordt. Dat is het grootste wat we bereikt hebben. Sowieso ook de kleine dingen blijven bevragen! Maar vooral qua zichtbaarheid. En ook dat we dingen hebben doorgegeven naar de mensen boven ons in de organisatie, zoals de onthaalbrochure. Zodat we er ook op kunnen terugvallen in toekomst, dat er nu meer kader of mogelijkheden zijn om naar terug grijpen. (FG emino)

We hebben nog het plan een focusgroep te houden. We dachten dat online te doen met een beperkt aantal genodigden, maar dat is ondergesneeuwd. We doen het ook liever later live en met iets concreet! Bijvoorbeeld rond het onthaal of een opruimdag, welke meningen zijn er? (FG emino)

En dat de ideeën vanuit Mechelen ook in andere vestigingen terechtkomen. (FG emino)

We moeten vooral aandacht blijven hebben! (FG emino)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

7. REFERENTIES

- Blom, B. & Morén, S. (2010). Explaining Social Work Practice – The CAIMeR Theory. *Journal of Social Work*, 10(1): 98-101 <https://doi.org/10.1177/1468017309350661>
- Dzur, A. (2008). *Democratic Professionalism: Citizen Participation and the Reconstruction of Professional Ethics, Identity and Practice*. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Dzur, A. (2019). *Democracy Inside. Participatory innovation in Unlikely Places*.
- Edelenbos, J., Monnikhof, R. (1998). *Spanning en interactie, Een analyse van interactief beleid in lokale democratie*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Moyson, T. & Frederix, J. (2013). *Werkboek gebruikersparticipatie*. Provincie Oost-Vlaanderen.
- New Economics Foundation (1999). *Participation Works! 21 techniques of community participation for the 21st century*. New Economics Foundation / UK Community Participation Network.
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto*. Los Angeles: Sage.
- Rowe, G. & Frewer, L. (2005). A Typology of Public Engagement Mechanisms. *Science, Technology, & Human Values*, 30, 2 (Spring 2005): 251-290. DOI: 10.1177/0162243904271724
- Spruytte, M., Meersman, P., Deprez, J. & Vermeule, M. (2009). *Participatie van kansengroepen aan het beleid van de stad Roeselare*. Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen en T'Hope, Vereniging waar armen het woord nemen en Welzijnsschakel.
- Spierts, M., Raeymaeckers, P., Cools, P., Mathys, E., & Gradener, J. (2021). Democratisch Sociaal Werk: Van Theorie naar Werkzame Principes. In Raeymaeckers, P., Gradener, J., Van Dam, S., Botman, S., Driessens, K., Boxtaens, J., & Tirions, M. (eds.). *Denken over Sociaal Werk*. Leuven: Acco.
- Tambuyzer, E. (2012). *Één Verhaal, Drie Visies: patiënten, Familieleden En Hulpverleners Over Participatie In De Geestelijke Gezondheidszorg*. KU Leuven, Faculteit Geneeskunde Departement Maatschappelijke Gezondheidszorg & LUCAS. Doctoraatsthesis.
- Yin, R.K. (2014). *Case Study Research Design and Methods* (5th ed.) .Thousand Oaks, CA: Sage.

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

8. BIJLAGEN

8.1. Methodiekenoverzicht

Voorbeelden van modellen van gebruikersparticipatie (Rowe & Frewer, 2005)

Active participation framework (OECD in Rowe & Frewer, 2005: 09)
Behavior Grid (BJ Fogg in Rowe & Frewer, 2005: 35)
Changing views on participation (Pedro Martín in Rowe & Frewer, 2005: 31)
Clarity model of participation (Clare Lardner in Rowe & Frewer, 2005: 11)
Degrees of participation (Phil Treseder in Rowe & Frewer, 2005: 07)
Dimensions of youth participation (David Driskell in Rowe & Frewer, 2005: 15)
Engagement in the policy cycle (Diane Warburton in Rowe & Frewer, 2005: 26)
Four Cs of online participation (Derek Wenmoth in Rowe & Frewer, 2005: 19)
Four L Engagement Model (Tony Karrer in Rowe & Frewer, 2005: 23)
Key dimensions of participation (Driskell & Neema in Rowe & Frewer, 2005: 28)
Ladder of children participation (Roger Hart in Rowe & Frewer, 2005: 05)
Ladder of citizen participation (Sherry Arnstein in Rowe & Frewer, 2005: 04)
Ladder of online participation (Bernoff & Li in Rowe & Frewer, 2005: 32)
Ladder of volunteer participation (Adam Fletcher in Rowe & Frewer, 2005: 17)
Levels, spaces and forms of power (John Gaventa in Rowe & Frewer, 2005: 21)
Matrix of participation (Tim Davies in Rowe & Frewer, 2005: 29)
Online participation across age (Rick Wicklin in Rowe & Frewer, 2005: 33)
Online Participation Behaviour (Chain Fogg & Eckles in Rowe & Frewer, 2005: 27)
Participation 2.0 Model (New Zealand in Rowe & Frewer, 2005: 24)
Pathways through participation (NCVO & IVR in Rowe & Frewer, 2005: 30)
Pathways to participation (Harry Shier in Rowe & Frewer, 2005: 10)
Power law of participation (Ross Mayfield in Rowe & Frewer, 2005: 20)
Seven realms of participation (Francis & Lorenzo in Rowe & Frewer, 2005: 16)
Six principles of online participation (Tim Davies in Rowe & Frewer, 2005: 38)
Spectrum of public participation (IAP2 in Rowe & Frewer, 2005: 25)
Strategic approach to participation (UNICEF in Rowe & Frewer, 2005: 12)
The CLEAR Participation Model (Lawndes & Pratchett in Rowe & Frewer, 2005: 22)
The Participation Tree (Harry Shier in Rowe & Frewer, 2005: 36)
The Yinyang Model (Shier et al. in Rowe & Frewer, 2005: 39)
Three-lens approach to participation (DFID-CSO in Rowe & Frewer, 2005: 34)
Triangle of youth participation (Jans & de Backer in Rowe & Frewer, 2005: 13)
Typology of participation (Sarah White in Rowe & Frewer, 2005: 06)
Typology of Youth Participation (Wong et al. in Rowe & Frewer, 2005: 37)
Wheel of participation (Scott Davidson in Rowe & Frewer, 2005: 08)
Youth engagement continuum (FCYO in Rowe & Frewer, 2005: 18)
Youth participation in society (Jans & de Backer in Rowe & Frewer, 2005: 14)

Sleutels tot Gebruikersparticipatie

Sylvie Van Dam – Mei 2021 – UAntwerpen

8.2. Rapport onlinebevraging over gebruikersparticipatie

Zie Bijlage

8.3. Sleutels tot gebruikersparticipatie: “The mindshift for bridging the gap”

Zie bijlage