

Recht-Op  
VZW

---

Inspiratieboek  
gebruikersparticipatie

---

Mensen in armoede participeren



# Waarom?

Recht-Op is overtuigd dat gebruikersparticipatie een essentiële stap is voor elke organisatie of dienst om te komen tot een aanbod op maat van zijn gebruikers. Om organisaties op weg te helpen in hun stappen naar meer gebruikersparticipatie schreven we dit inspiratieboek.

Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen. We strijden samen met mensen in armoede voor een samenleving zonder uitsluiting. Participatie van mensen in armoede is een basisprincipe in onze werking. We doen dit op alle niveaus en onderdelen van de werking: in de projectwerking armoedebestrijding die georganiseerd wordt via de dialoogmethode<sup>1</sup>, in de dagelijkse organisatie en de uitbouw van de vereniging en in de individuele contacten met mensen.

Recht-Op erkent de meerwaarde van gebruikersparticipatie, al van bij of zelfs voor de start van een nieuw project of aanbod. Met dit inspiratieboek willen we oproepen om hier bewust mee aan de slag te gaan. We geloven dat dit niet alleen wenselijk, maar ook noodzakelijk is om dienst- en hulpverlening op vlak van aanbod en aanpak ten volle af te stemmen op de noden van de (kwetsbare) gebruiker.

Wellichtentoe 'wat' we verstaan onder gebruikersparticipatie en 'waarom' dit zo belangrijk is voor je gebruikers - zeker voor mensen in armoede - als voor je organisatie. We staan stil bij 'hoe' je dit aanpakt, leggen een aantal valkuilen en spanningsvelden bloot en geven ten slotte een praktijkvoorbeeld die toegepast werd in het Huis van het Kind te Deurne-Noord (Antwerpen). Verder gebruiken we literatuur om theoretische kaders te schetsen, met als basis het "werkboek gebruikersparticipatie" van Moyson en Frederix (2012).

We wensen je veel inspiratie. Heb je vragen of feedback over het gebruik van ons materiaal, dan mag je dat zeker laten weten. Het is altijd fijn om te horen waar het inspiratieboek ingezet wordt, zodat we dit ook kunnen terugkoppelen aan de groepen die hieraan meewerkten.

info@recht-op.be  
www.recht-op.be  
www.samenwijzer.be

<sup>1</sup> In de dialoogmethode zoals in het Algemeen Verslag over de Armoede uitgewerkt, staat een zorgvuldige opbouw van kennis, de kruising van kennis van verschillende partners (mensen in armoede, diensten en beleid) en het daadwerkelijk ontmoeten centraal. (Anja Claeys – BMLIK)

# Inhoud

## Wat 4

Wat is gebruikersparticipatie? 4

Niveau's van participatie 6

## Waarom 8

Meerwaarde voor de (kwetsbare) gebruikers 9

Meerwaarde voor de organisatie 10

## Hoe 12

Acties ten aanzien van de organisatie 12

Acties ten aanzien van de gebruikers 14

## Drempels, valkuilen en spanningsvelden 18

## Praktijkvoorbeeld 22

Proces 23

Acties kiezen 25

*Eén: gebruikersgroep opstarten 25*

*Twee: Inspraakmethodiek passanten 28*

*Drie: inspraak non-gebruikers 32*

Terugblik en overdracht 33

Methodieken en inspiratie 34

## Besluit 36

# Wat

---

Inzicht krijgen in het perspectief van je klanten/cliënten, bezoekers, gebruikers, ... brengt veel waardevolle informatie met zich mee en is noodzakelijk in dienst- en hulpverlening om effectief een verschil te kunnen maken in het traject dat je samen af legt. Maar inspraak geven aan gebruikers is net zo noodzakelijk om de toegankelijkheid van je organisatie en de samenleving te verbeteren. Gebruikers kunnen aangeven waar de drempels en noden liggen, wat er goed loopt en waar er leemtes zijn. Dit komt andere gebruikers en de organisatie ten goede. Gebruikers brengen hun ideeën niet altijd spontaan aan. En als dienst- of hulpverlener heb je ook niet altijd de tijd of ruimte om met feedback op de organisatie om te gaan. Het is daarom belangrijk om als organisatie bewust en actief in te zetten op gebruikersparticipatie.


---

## Wat is gebruikersparticipatie?

Gebruikersparticipatie is een begrip dat vele ladingen dekt. De context waarin het gebruikt wordt, maar zeker ook de doelstellingen die men er mee wil bereiken, bepalen de betekenis van dit begrip. Wij maakten de volgende opdeling:

1. **Deelnemen aan:** Gebruikers nemen deel aan activiteiten, deelwerkingen, ...
2. **Actief burgerschap:** Gebruikers nemen een actieve rol op in je organisatie, dragen mee verantwoordelijkheden, doen vrijwilligerswerk, ...
3. **Inspraak:** Gebruikers hebben enerzijds inspraak in hun eigen traject, proces. Anderzijds hebben ze inspraak in de organisatie: het aanbod, de aanpak, het beleid.

In dit inspiratieboek gaan we in op de derde betekenis van gebruikersparticipatie: inspraak van gebruikers. Eenvoudig gezegd bekijken we hoe gebruikers '**mee mogen, mee willen en mee kunnen doen**' (Moyson & Frederix, 2012, p. 16-17).



- Het **'mee mogen'** verwijst naar participatie als een burgerschapsrecht dat aan mensen het recht geeft deel te nemen aan besluitvorming over zaken die hun eigen leefsituatie en die van de gemeenschap aanbelangen. Dit impliceert dan ook dat de vraag of gebruikers mee mogen participeren niet meer telt: het is hun recht.
- Het **'mee willen'** verwijst naar de emancipatorische visie op hulpverlening, waarbij gebruikers zelf richting willen geven aan hun leven en dus ook aan dat deel waarvoor ze zorg vragen.
- Het **'mee kunnen'** tenslotte verwijst naar empowerment, waarbij gebruikers in staat gesteld worden om eigenmachtig beslissingen te nemen en te handelen. Bovendien betekent 'mee kunnen' ook dat gebruikers, indien nodig, ondersteund moeten worden bij het (leren) participeren (Brinkman in Moyson & Frederix, 2012).

Een veel gebruikte definitie in het kader van gebruikersparticipatie is de definitie van cliëntenparticipatie van Edelenbos (s.n., Cliëntenparticipatie in beeld Moyson & Frederix, 2012, p. 16):

*'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.'*

**Belangrijke uitgangspunten** van participatie staan in deze definitie centraal:

- gebruikers worden van bij het begin betrokken;
- gebruikers denken mee na over het beleid en over de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening;
- gebruikers en professionals gaan gelijkwaardig met elkaar om en gaan samen op zoek naar problemen en oplossingen.

***"Indien diensten gebruikers vanaf het begin verwelkomen om mee te werken, wordt het voor gebruikers gemakkelijker om de stap te zetten."***

---  
Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie Recht-Op

Inspraak in het eigen traject, waarbij een gebruiker de mogelijkheden benut om individuele belangen te verdedigen en de gebruiker betrokken wordt in de beslissingen over de hulp of ondersteuning die hij/zij vraagt, is noodzakelijk om het verschil te maken<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Tip: Recht-Op zoomde verder in op deze participatie in individuele trajecten als basishouding voor dienst- en hulpverleners. Hierbij werd een documentaire met educatief- en leesmateriaal opgemaakt en deze vind je terug op: <https://www.samenwijzer.be/#participatie>

In dit inspiratieboek zoomen we in op medezeggenschap van gebruikers in de organisatie en gaan we verder aan de slag met het belang van inspraak in de organisatie, het geheel, het beleid.

## Niveaus van participatie

Voor Recht-Op is participatie een proces dat op verschillende niveaus kan plaatsvinden. Het niveau hangt af van de context waarin participatie gebruikt wordt. Zo zal in de ene situatie het eerder gepast zijn om de gebruikers te raadplegen en in een andere situatie zal een andere graad van participatie beter zijn.

Indeling volgens de [participatieladder van Edelenbos](#) (s.n., Cliëntenparticipatie in beeld in Moyson & Frederix, 2012, p. 19). De mate van participatie wordt hier weergegeven op 6 niveaus:

- 1. Informeren:** De gebruiker wordt continu en goed geïnformeerd over alles wat hem aanbelangt. De professionals bepalen de agenda en de betrokkenheid van de gebruiker is eerder gering: hij is enkel toehoorder en heeft zelf geen inbreng.
- 2. Raadplegen:** De gebruiker denkt en praat mee. De professionals bepalen nog altijd de agenda, maar beschouwen de gebruikers als serieuze gesprekspartner. De zorgverlener of instelling verbindt zich wel niet aan de resultaten uit deze gesprekken. De gebruiker is dus enkel geconsulteerd.
- 3. Adviseren:** De gebruiker adviseert, maar het blijft de zorgverlener die beslist. De zorgverlener stelt de agenda nog samen, maar de gebruikers kunnen dus wel hun problemen aandragen en oplossingen formuleren. Deze ideeën spelen een volwaardige rol en de zorgverlener houdt rekening met de mening en de voorstellen van de gebruiker. Bij de uiteindelijke besluitvorming kan hij hiervan wel (beargumenteerd) afwijken.
- 4. Coproduceren:** Alle partijen maken samen een agenda op en zoeken samen naar oplossingen waar iedereen zich in kan vinden. De zorgverlener/instelling verbindt zich aan de uitkomsten van deze gesprekken. De gebruiker is een samenwerkingspartner.
- 5. Meebeslissen:** De gebruikers ontwikkelen zelf de besluitvorming en de professionals vervullen een adviserende rol. De gebruiker is hier medebeslisser.
- 6. Zelfbeheer:** Gebruikers nemen zelf het initiatief om voorzieningen tot stand te brengen en te onderhouden. De gebruiker is hier beslisser.

We bekijken dit **niet** als een verticale ladder waarbij de hoogste trede het hoogste goed is. Het hangt telkens van de context af welk niveau het meest

geschikt is. Probeer je voortdurend af te vragen waarom je voor een bepaald niveau kiest. Wat is je doel, wat is wenselijk voor jezelf als organisatie, maar ook voor je gebruiker? En als aandachtspunt: hoe hoger de trede, hoe minder evident het is dat een organisatie deze mate van participatie voorziet.

# Waarom

We willen graag een pleidooi houden voor gebruikersparticipatie, omdat het een win-win situatie is zowel voor gebruikers, als voor organisaties. De kwaliteit van dienst- en hulpverlening verhoogt door gebruikersparticipatie. Eerst en vooral omdat de dienst- en hulpverlening beter zal aansluiten bij wat de gebruikers zelf willen en nodig hebben. Maar daarnaast kan het luisteren naar de ervaringen en meningen van gebruikers ook de mogelijke verbeterpunten en blinde vlekken in de organisatie blootleggen. Zo krijgt de organisatie een duidelijker zicht op hoe de geboden dienst- en hulpverlening nog beter kan.

Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat gebruikersparticipatie meer moet zijn dan een ad hoc initiatief dat eenmalig of slechts af en toe plaats vindt. Participatie is immers geen methode. Het is een houding, een visie en een waarde, waarbij men ervan uitgaat dat alle betrokkenen over relevante kennis beschikken en waarbij de ene vorm van kennis niet per definitie beter of waardevoller is dan de andere. Bij participatie gaat het erom ervaringskennis te erkennen als een onmisbare aanvulling op de kennis van professionele hulpverleners (Dedding in Moyson & Frederix, 2012, p. 6).

*"Je voelt je niet meer opgesloten en kan uit je cocon komen."*

---  
Ouder gebruikersgroep

Wederzijdse communicatie zorgt er eveneens voor dat gebruikers en dienst- en hulpverleners elkaar beter leren begrijpen. Op deze manier ontstaat er een betere verstandhouding. Wanneer er naar de mening van gebruikers geluisterd wordt en met deze mening effectief aan de slag gegaan wordt, kunnen er waardevolle en constructieve oplossingen gevonden worden om structurele problemen op te lossen.



## Meerwaarde voor de (kwetsbare) gebruiker

Gebruikersparticipatie heeft een positief effect op de gebruiker. In eerste plaats zit de meerwaarde in het feit dat de kwaliteit van het aanbod verhoogd, deze is beter afgestemd op de noden van de beoogde doelgroep, waarvan de gebruiker dus meteen de vruchten kan plukken.

De dienst- en hulpverlening sluit nauwer aan bij de behoeften, noden, verwachtingen, verzuchtingen, vragen en wensen van de gebruikers, wanneer een organisatie bij het uittekenen van het beleid rekening houdt met het perspectief van de gebruikers en hun geformuleerde voorstellen. Voor mensen in armoede die vaak niet mee tellen in onze samenleving, kan het gevoel van uitsluiting ook verminderen door gebruikersparticipatie. Als je mee kan nadenken, hoor je er bij. Je bent een burger met een mening die belangrijk wordt geacht.

*"Ze willen uw mening weten. Ge zijn belangrijk. En achteraf kunt ge het resultaat zien."*

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

- Doordat je mening telt en gevraagd wordt, durf je meer. Het doet iets met je zelfwaarde. Je mag er zijn en kan een bijdrage leveren.
- Goede informatie krijgen betekent eveneens dat je meetelt, dat men er belang aan hecht dat je erbij bent.
- Doordat gebruikers hun stem kunnen geven, ontstaat er zelfvertrouwen. Hoe meer zelfvertrouwen gebruikers krijgen, hoe meer ze kunnen participeren.
- Wanneer gebruikers naar hun mening gevraagd wordt, gaan ze zich gerespecteerd voelen en gaan ze meer open staan om hun mening te geven.
- Wanneer mensen in armoede deelnemen of hun stem geven, worden ze versterkt in hun vermogen om de eigen situatie te verbeteren en zijn ze in staat het heft in eigen handen te nemen. Gebruikers worden makers van hun eigen leven. Zo krijgen ze een grotere draagkracht en meer controle over de eigen leefsituatie.
- Het verkrijgen van inspraak doet gebruikers in kwetsbare positie nadenken over hun eigen situatie en de afgelegde wegen en geeft hen vaak de kracht om door te zetten. Ze verwerven inzicht in de (maatschappelijke) oorzaken van hun problematiek.

*"Je hebt sociaal contact met andere mensen en organisaties."*

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

- Meer betrokkenheid heeft echter niet enkel een positief effect op de gebruiker als persoon, maar ook op de relatie tussen de gebruiker en de organisatie.
- Gebruikers krijgen meer inzicht in hoe diensten/instanties georganiseerd zijn.
- Gebruikers zijn beter op de hoogte van het aanbod.
- Participatie creëert vertrouwen in de organisatie.
- Gebruikers hebben een band met de organisatie als ze mee kunnen nadenken. Ze hebben zelf inbreng gehad in hoe een organisatie omgaat met situaties of kwesties en zullen deze aanpak dan ook als redelijk of vanzelfsprekend ervaren.

**"Mensen vonden steun. Leerden van elkaar. Mensen waren blij dat ze iets konden bijdragen."**

---  
Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

## Meerwaarde voor de organisatie

Ook voor de organisatie is het belang van gebruikersparticipatie groot om de toegankelijkheid van hun hulp- en dienstverlening te vergroten.

- Wanneer er rekening gehouden wordt met het perspectief van (mogelijke) gebruikers, vergroot de kwaliteit, efficiëntie, duurzaamheid en transparantie van de dienst- en hulpverlening. Dit is zowel voor gebruiker als organisatie een pluspunt.
- Gebruikers beschikken over info die werkers niet hebben. Dienst- en hulpverleners krijgen de kans om op basis van ervaringen van gebruikers inzicht te krijgen in de verwevenheid van factoren/problemen en in de complexe (sociale) situaties. Ze krijgen zicht op hoe gebruikers de dienst- en hulpverlening ervaren en beleven.
- De organisatie krijgt zicht op verbeterpunten en blinde vlekken. Gebruikers kunnen, net omdat zij de ervaringsdeskundigen zijn, zeer waardevolle inbreng geven aan de organisatie. Zij kunnen pijnpunten en kansen blootleggen die voor anderen onzichtbaar zijn.
- De organisatie krijgt zicht op positieve punten. Door de input van gebruikers krijg je als organisatie ook te horen waar het goed loopt. Dit kan een positief effect hebben op het functioneren van je werkrachten. Daarenboven kan je deze input ook gebruiken naar subsidiegevers of beleid om aan te tonen waar je sterktes liggen.

**"Ze kunnen vragen stellen aan de mensen en zo weten ze meer"**

---  
Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

- Wanneer een organisatie gebruikersparticipatie toepast binnen de werking, kan dit een positief effect hebben op hun imago. De organisatie wordt ervaren als toegankelijk. Gebruikers ervaren minder vrees om beroep te doen op organisaties wanneer ze betrokken worden bij de dienst- en hulpverlening. Hierdoor waarderen en vertrouwen ze de organisatie meer.
- Zicht krijgen op wat er goed loopt, maar ook op wat er beter kan, kan werkers motiveren en is positief voor het eigen functioneren. Je krijgt als werker ook de kans om bepaalde vragen voor te leggen en te delen met gebruikers waardoor verantwoordelijkheden gedeeld kunnen worden.
- Directe feedback (positief en negatief) geeft ook de professionals een beter zicht op hoe hun acties cliënten helpen of waar bijsturing nodig is. Dit kan hen ook ondersteunen in vragen die zij hebben ten aanzien van het beleid van hun organisatie.
- Vraagstukken waar een organisatie tegenaan loopt, kunnen gedeeld worden met de gebruikers. Gebruikersparticipatie kan ervoor zorgen dat er een dialoog ontstaat tussen het beleid en de doelgroep. In deze dialoog kunnen beide groepen werken naar een overeengekomen oplossing waar beide partijen akkoord mee zijn. Zo worden er tegelijkertijd problemen opgelost en ontstaat er een goede vertrouwensband tussen het beleid en de doelgroep.
- Er ontstaat de mogelijkheid om gedeelde signalen te formuleren.
- Wanneer een bepaald signaal zowel door gebruikers als organisatie wordt gegeven, kan dit meer slagkracht geven bij een beleid.
- Niet alleen verhoogt op die manier de kwaliteit van leven van gebruikers, ook de hulpvragen worden vaak kleiner en/of het hulpverleningsproces wordt ingekort. Dat kan leiden tot een betere inzet van de beschikbare financiële middelen en tijd van werkers.
- Betrokkenheid van gebruikers levert ook potentiële ambassadeurs / vrijwilligers op binnen je organisatie. Wanneer gebruikers tevreden zijn, zullen zij ook positief spreken over je organisatie in hun netwerk. Deze mond- aan mondreclame werkt uitermate goed bij mensen in armoede.

*“Je weet wat de negatieve punten en de positieve zijn. Zo kan de organisatie verbeteren.”*

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

# Hoe

---

Om gebruikersparticipatie toe te passen in je organisatie moeten keuzes gemaakt worden. Gebruikersparticipatie is een overtuiging, een keuze van de hele organisatie. Daartoe zijn er verschillende acties nodig, zowel intern als naar de gebruikers toe. In onderstaande neerslag willen we vooral inspiratie en aandachtspunten aanbieden.

---

## Acties ten aanzien van de organisatie


Gebruikersparticipatie gaat niet over een af te vinken lijstje acties. Als organisatie moet je overtuigd zijn dat participatie een evidentie is. Deze overtuiging is een essentiële voorwaarde om participatie te verankeren in de organisatie. Het is belangrijk om dit draagvlak en de uitgangsvisie samen te benoemen. Zo maak je jezelf als organisatie minder afhankelijk van enkele werkkrachten die gebruikersparticipatie warm houden, maar investeer je in een duurzame verankering.

### Inventariseer huidige acties gebruikers-participatie samen met je team

Gebruikersparticipatie is een veelkoppig begrip, dus dit moet je helder maken. Inventariseer wat er nu al binnen de organisatie gebeurt aan gebruikersparticipatie. Dit kan gaan van een evaluatie op het einde van een traject, een ideeën- of klachtenbus of de mogelijkheid om feedback te geven in een proces. Dit brengt mooi in beeld op welke wijze er al actief ingezet wordt op gebruikersparticipatie en waar er zich nog leemtes voordoen.

### Start met een visiebijeenkomst

Voordat je met een stappenplan aan de slag gaat, raden we aan om met gebruikers, medewerkers, leidinggevend en bestuur eerst een gedeelde visie op



gebruikersparticipatie te ontwikkelen en het belang van gebruikersparticipatie te bespreken. Het is belangrijk dat iedereen overtuigd is van gebruikersparticipatie. Het moet een vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse werking zijn. Besteed daarom zeker voldoende tijd aan het creëren van draagvlak. Dit zal uiteindelijk het verdere proces bepalen.

### Besteed aandacht aan weerstanden van medewerkers en benoem valkuilen en spanningsvelden

Om van gebruikersparticipatie een visie en basishouding te maken, is het belangrijk om aandacht te schenken aan de verzuchtingen van je team. Houd rekening met mogelijke weerstanden van medewerkers. Bij sommige medewerkers overheerst het gevoel dat het tijd kost om gebruikers overal bij te betrekken en dat dit ten koste gaat van hun andere werkzaamheden. Ook komt het voor dat medewerkers het idee hebben dat gebruikers vooral oog hebben voor hun eigen welzijn zonder rekening te houden met de grenzen van de organisatie. Of dat de bijdrage van gebruikers niet altijd nuttig is, omdat ze vooral aan oplossingen op de korte termijn denken. Vaak berusten deze weerstanden op vooroordelen. Door echt in gesprek te gaan met gebruikers, kan blijken dat deze vooroordelen niet altijd kloppen. Gebruikers blijken bijvoorbeeld veel meer begrip voor het belang van de organisatie te hebben, dan gedacht (Sok, Talma & van Leeuwen-den Dekker, 2006).

*“Toen ik van mijn organisatie te horen kreeg dat ik de gebruikers moest betrekken bij het maken van een nieuwe folder, voelde ik vooral extra werkdruk. Maar toen ik zag wat het opleverde, moest ik vooral ook denken aan hoe vaak bepaalde folders al door werkers herschreven werden en eigenlijk ook bijzonder veel tijd hadden gekost.”*

Dit impliceert dan ook dat gebruikersparticipatie moet starten met een goede omkadering en een goede begeleiding en dat een procesmatige aanpak vereist is (s.n., [www.sociaalcultureel.be](http://www.sociaalcultureel.be) in Moyson & Frederix, 2012, p. 6).

### Doe een brainstorm over mogelijke acties, dromen, wensen en bepaal je doelstellingen

Wanneer je binnen je organisatie actiever wilt inzetten op gebruikersparticipatie, kan het helpen om met je team (en eventueel ook al gebruikers) een brainstorm te houden over waar je meer kan inzetten op het betrekken van gebruikers. Inspireer en motiveer elkaar en bepaal ook doelstellingen. Welke niveaus van participatie zien jullie waar wenselijk? Wanneer zijn jullie als organisatie tevreden wat inspraak van gebruikers betreft?

## Engagement van bestuur en leidinggevenden

Het is belangrijk dat bestuur en leidinggevenden participatie mogelijk maken en ondersteunen. Participatie vraagt tijd en oog voor lange termijnwinst. Je kan als bestuur ook duidelijkheid geven over hoe je voorstellen wil opvolgen en wat de krijtlijnen zijn waarbinnen veranderingen mogelijk zijn.

*“Hierin ligt dan ook een belangrijke taak voor de leidinggevenden, het bestuur, de directie die een stevige omkadering rond gebruikersparticipatie moeten opbouwen en blijvend ondersteunen. De praktijk toont evenwel aan dat de grootste valkuilen bij het opstarten van gebruikersparticipatie n t zijn dat deze keuze niet steeds gedragen en gesteund wordt door het beleid en dat gebruikersparticipatie als uitgangsvisie niet altijd door alle medewerkers consequent toegepast wordt.” (Moysen & Frederix, 2012, p. 6)*

## Acties ten aanzien van gebruikers

### Wie zijn je gebruikers?

Onderzoeken wie je gebruikers zijn, is een belangrijke volgende stap. Op die manier kan je gericht acties ondernemen betreft gebruikersparticipatie. Schenk hierbij ook aandacht aan wie je potentieel wilt bereiken, maar nog niet bereikt om zo zicht te krijgen op je non-gebruikers. Ga niet vanzelfsprekend enkel de vlotte gebruikers kiezen, maar kies ook mensen die niet binnen geraken.

**Inventariseer gebruikers.** Interessant is om een oefening te maken van wie je gebruikers zijn: wie is de kern, wie zijn geïnteresseerden, wie zijn passanten en wie zijn de non-gebruikers?

- **Kern:** zijn mensen die regelmatig terugkomen, je kent hun gezicht, ze nemen deel aan verschillend aanbod. Valkuil: kern kan te gesloten groep worden.
- **Geïnteresseerden:** zijn getriggerd door je aanbod, hebben interesse in activiteiten, willen op de hoogte gehouden worden, gaan actief op zoek naar bepaald type aanbod.
- **Passanten:** zijn mensen die voorbij komen, al eens binnen komen voor bepaald aanbod, er toch moeten zijn, ...
- **Non-gebruikers:** zijn diegenen die wel tot je doelgroep behoren, maar die je nog niet bereikt of die door drempels niet van je aanbod gebruik maken.

Je kan deze oefening maken voor je gehele organisatie of voor bepaalde deelaspecten of aanbod, wat telkens een ander zicht kan brengen. Deze oefening

kan belangrijke informatie opleveren en nadien gebruikt worden in functie van promo of bekendmaking of in functie van welke vorm te kiezen voor participatie.

### Hoe overtuig je gebruikers

Als je uitzocht wie je gebruikers zijn, besef dan dat voor mensen in armoede er heel wat drempels kunnen zijn om te participeren. *"Ik durf dat niet, mijn mening zeggen in groep."*, *"Ze gaan toch geen rekening houden met wat ik zeg."*, *"Ik moet op tijd thuis zijn om de kinderen van school te halen."*

***"Ik durf dat niet,  
mijn mening zeggen  
in groep."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

Vaak zijn mensen het niet gewoon om überhaupt te mogen participeren. Er zijn dan ook verschillende rekruteringsacties nodig om gebruikers te motiveren om te (blijven) participeren.

***"Ik moet op tijd  
thuis zijn om  
de kinderen van  
school te halen."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

Een belangrijke eerste stap is om elkaar en elkaars verwachtingen te leren kennen. Ga op zoek naar datgene waar gebruikers waarde aan hechten en wat ze belangrijk vinden. Probeer hierbij een open houding aan te nemen. Ga ook heel bewust om met transparantie.

Om een goede fundering te leggen, is het belangrijk om vanaf het begin in te zetten op gelijkwaardigheid.

Overtuig mensen dat hun stem evenveel waard is, dat zij informatie hebben die jij niet hebt. Reik voldoende kansen aan, zodat mensen het gevoel krijgen dat ze mee mogen, kunnen en willen participeren.

Niet iedereen is even assertief of is zich bewust van zijn mening. Mensen in armoede hebben vaak het gevoel dat niemand achter hun mening vraagt of dat er veel boven hun hoofd beslist is. Nodig je gebruikers daarom vaak genoeg uit om hun mening te geven. Als ze bijvoorbeeld niet komen opdagen op een inspraakmoment, bel hen dan terug op om te vragen waarom ze niet kwamen.

Participatie is een proces. Er vanuit gaan dat mensen weten wat ze belangrijk vinden, dit durven zeggen en meteen hun echte 'ik' zullen tonen, gaat voorbij aan de context van velen. Zeker bij mensen in armoede. Dus volhouden is de boodschap.

*"Er werd met gevoel, met enthousiasme uitgenodigd. De manier waarop er uitgenodigd werd, was subtiel, vriendelijk, met enthousiasme, niet vanzelfsprekend. Er werd geluisterd. Dat ge iemand zijt, geen numero. Dat ze u nodig hebben, niet eender wie."* - deelnemer denkgroep gebruikersparticipatie

## Vorm van gebruikersparticipatie kiezen

Er bestaat geen ideale manier om gebruikers ergens bij te betrekken. Het gaat over keuzes (durven) maken. Er zijn allerlei manieren, afhankelijk van het onderwerp, de mogelijkheden van je organisatie en de gebruikers. De timing, doelstellingen, context en doelgroep bepalen welke vorm je kiest. Wat werkt voor wie, wanneer en onder welke omstandigheden? Er is een ruime waaier aan participatiemethodieken. Om verschillende drempels te overwinnen, zal het ook nodig zijn om in te zetten op verschillende kanalen.

*“Organisaties denken best wel na over manieren waarop mensen gemakkelijker kunnen zeggen wat ze vinden – dat is ook een voordeel voor de organisatie.”*

---  
Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

## Oefening met 7 deelnemers denkgroep participatie Recht-Op

### Hoe kunnen ze jou overtuigen om te participeren?

- Eerst persoonlijk contact om begeleider te leren kennen.
- Informatie krijgen over wat het gaat.
- Wat ze willen bereiken – voor welke resultaten gaan ze.
- Ze moeten mij motiveren, dat mijn stem er toe doet, het verschil maakt. Dat ik dat kan en het niet zo moeilijk is als het klinkt...
- Ze willen uw mening weten, ge zijt belangrijk.

### Wat speelt mee om de stap te zetten?

- Wie is de begeleider
- Aantal personen in de groep
- Welke thema's
- Plaats en tijd
- Verstaanbare taal
- Vertrouwen hebben in elkaar
- Samenwerken, luisteren naar mekaar
- Respect voor mekaar



## Wanneer blijf je gaan?

- Als de groep niet meezit, blijf je niet gaan, ook al interesseert het ontwerp.
- Taal moet verstaanbaar zijn, niet op zijn 'universiteits'.
- Aanmoediging door de groepsverantwoordelijke wordt gewaardeerd. Groepsleden aanmoedigen: je kan het wel!
- Positieve krachtenbenadering is belangrijk. Groepsleden onderling die zeggen waar je sterk in bent.
- Niet melig doen, maar een compliment is voldoende, is iets waard.
- Gelijkwaardigheid, losse sfeer.
- De omgeving is belangrijk, goed in u vel voelen dankzij de mensen die erbij zijn. Het mag niet te druk zijn, in serene sfeer. Niet door elkaar gekakel.
- Er moet iets uitkomen, er moet resultaat komen, een einddoel.

# Drempels, Valkuilen en Spanningsvelden<sup>7</sup>

Het klinkt zo beloftevol: gebruikersparticipatie verbetert de kwaliteit van het leven van de gebruiker én de kwaliteit van de dienst. Toch kunnen we niet ontkennen dat de stap naar werkelijke gebruikersparticipatie vaak nog te hoog ligt en dat opgestarte participatieprojecten niet zelden uitdoven. Het is dan ook belangrijk om stil te staan bij mogelijke drempels, moeilijkheden en valkuilen van gebruikersparticipatie. Zo kunnen we deze bij de opstart van nieuwe participatieprojecten overwinnen of vermijden (Moyson & Frederix, 2012, p. 25).

We overlopen hieronder een aantal mogelijke spanningsvelden. Bevraag zeker ook je eigen team en gebruikers om te weten wat er bij hen speelt om hier vanaf het begin rekening mee te houden. Als je je bewust bent van wat er leeft, kan je samen met je team zoeken hoe je deze kan ombuigen.

## Participatie creëert valse verwachtingen

Een eerste vaak gehoorde drempel is de bezorgdheid dat inspraak bepaalde verwachtingen creëert bij gebruikers. Die verwachtingen kunnen niet altijd of niet onmiddellijk ingelost worden. Het gevaar is dan groot dat gebruikers zich niet alleen niet gehoord voelen, maar ook dat ze hun vertrouwen in gebruikersparticipatie verliezen. Het helpt om duidelijk en volledig te communiceren. Dit geldt niet alleen voor de doelstellingen van het participatieproject, maar ook voor de grenzen van wat mogelijk en haalbaar is. De kans op realistische suggesties zal hierdoor dan ook sterk vergroten (s.n., Cliëntenparticipatie in beeld in Moyson & Frederix, 2012, p. 25).

<sup>3</sup> Zie algemeen Moyson & Frederix, 2012, p. 25-27

## Is participatie wel nodig?

Een tweede, soms hoge, drempel om te starten met gebruikersparticipatie is de eerder sceptische houding bij dienstverleners over de meerwaarde ervan. Gebruikersparticipatie vraagt van dienstverleners een mentaliteitswijziging over hun rol en positie ten aanzien van de gebruiker. Ze zijn niet langer een 'verlener van diensten', maar

***"Er zullen wel onrealistische voorstellen bij zijn, maar dan moet de organisatie uitleggen waarom het niet kan."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

wel een facilitator en ondersteuner van zelfbepaling door de gebruiker. Gezien dienstverleners

bovendien ook af en toe wel eens te maken hebben met gebruikers die op een ongenueanceerde wijze en soms ook agressief hun wensen kenbaar maken, is het niet verwonderlijk dat hun koudwatervrees alleen maar toeneemt. Ze stellen zich dan ook de vraag of het door gebruikersparticipatie niet nog erger zal worden (Sok, Talma, & Petra in Moyson & Frederix, 2012, p. 26).

***"Ze moeten mensen de kans geven om iets te zeggen, anders kunnen ze niet weten of er iets realistisch bij zit."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

## Wij willen wel, maar de gebruiker wil niet!

Gebruikersparticipatie opstarten ligt ook vaak moeilijk, omdat de gebruikers het zelf zo gewoon geworden zijn dat ze 'beschermd' worden, dat alles voor hen beslist wordt en/of dat de hulpverlening uiteindelijk toch niet naar hen luistert. Voor deze gebruikers vraagt het dan soms heel veel tijd om effectief mee te gaan participeren. Bovendien moeten we deze mensen ook ondersteunen bij het leren participeren. Dit hele proces vraagt dan ook de nodige tijd bij de gebruikers zelf, tijd die dienstverleners aan hen moeten geven. Daarenboven blijft gebruikersparticipatie een recht en geen plicht. Gebruikers

hebben dan ook ten allen tijde het recht om (al dan niet tijdelijk) niet mee te beslissen. Gepaste zorg is soms ook wel eens de zorg helemaal uit handen kunnen geven. Maar uiteraard moeten we steeds goed nagaan of het niet mee

***"Je moet wachten tot je uitgenodigd wordt, iemand moet de vraag stellen. Ik kan toch niet naar VDAB stappen en zeggen dat ze niet goed bezig zijn. Je moet wachten op een enquête, op een evaluatie..."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

willen beslissen niet ingegeven is vanuit hun schrik om 'niet mee te kunnen beslissen'. Net daarom dat het leren participeren en het ondersteunen van participatie zo belangrijk zijn (Van Haaster, 2001; Brinkman, 2001; Haarsma, Kayser, & Valkestijn, 1999; Sok, Talma, & Petra in Moyson & Frederix, 2012, p. 26).

## Participatie is praktisch niet haalbaar.

Ook de praktische haalbaarheid werpt men wel eens op als een moeilijkheid. Indien gebruikers slechts gedurende een korte tijd ondersteuning krijgen van een dienst of indien gebruikers weinig communicatief zijn, dan stelt men de haalbaarheid van participatie vaak in vraag. Bovendien ligt de extra tijdsinvestering die participatie vraagt en die ten koste gaat van andere taken of activiteiten soms moeilijk. Hierbij duiden we erop dat er een brede waaier aan participatievormen bestaat. Je kunt dus steeds op zoek gaan naar de meest haalbare vorm van participatie. Kortdurende participatievormen zijn zeker niet a priori minder

***"Het vraagt veel tijd, maar anders kun je ook geen verbetering krijgen."***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

waardevol dan de langdurende projecten. Het klopt inderdaad dat gebruikersparticipatie bij aanvang extra tijd vraagt. De praktijk leert echter dat deze investering zich als het ware vanzelf terugverdient van zodra de effecten van de participatie zichtbaar worden. Denk maar aan een grotere tevredenheid over de zorg, een inkorting van de zorgtijd en het meer en meer overnemen van zorg door de gebruiker zelf (Sok, Kok, Royers & Panhuyzen in Moyson & Frederix, 2012, p. 27).

## Schijnparticipatie is geen participatie!

De grootste valkuil van gebruikersparticipatie ligt misschien wel in de zogenaamde schijnparticipatie. Daarbij worden er inderdaad wel enkele participatievormen gebruikt en zijn de gebruikers 'aanwezig'. Maar de participatie gaat dan niet veel verder dan dit aanwezig zijn. Hier nauw mee verbonden is de vaststelling dat participatie soms al stopt op de eerste twee treden van de participatieladder. Er worden dan vaak geen inspanningen meer geleverd om ook andere niveaus van participatie te bereiken. Een regelmatige kritische evaluatie van het participatieproces is dan ook aangewezen om deze valkuil te vermijden (Van Haaster; Dedding in Moyson & Frederix, 2012, p. 27).

***"Vragen wat je ervan vind, is niet genoeg – waarom doe je daar niks mee?"***

---

Deelnemer denkgroep  
gebruikersparticipatie  
Recht-Op

## De stem van iedereen moet gehoord worden!

Nog een andere belangrijke valkuil heeft te maken met de zogenaamde representativiteit van de deelnemende gebruikers. Het gevaar bestaat immers dat de meest geëngageerde, de meest mondige of de meest strijdlustige gebruikers aangesproken worden en zich aangesproken voelen om te participeren (Sok e.a. in Moyson & Frederix, 2012, p. 27).

Het is belangrijk om de 'stille' gebruikers aan te spreken, maar ook de stem van de mensen die de stap naar de voorziening niet durven/kunnen zetten moet gehoord worden. Laat de representativiteit je niet tegenhouden om acties op te zetten. Je moet ergens beginnen en het kan soms beter zijn om met een bepaalde (al dan niet mondige) groep te starten om zo gebruikersparticipatie onder de knie te krijgen en je team de kans te geven aan gebruikersparticipatie te wennen. Blijf alleen wel bewust omgaan met de keuzes die je maakt en zet bij nieuwe acties opnieuw in op een breder bereik.

# Praktijk voorbeeld

## Traject huis van het kind Deurne

---

Bij Recht-Op voerden we al langer het pleidooi van gebruikersparticipatie en bouwden we er samen met mensen in armoede expertise rond op. Toen de Huizen van het Kind in Antwerpen opgestart werden, leek het ons een opportuniteit om gebruikersparticipatie vanaf het begin mee op de agenda te zetten. Na enkele gesprekken met het regieteam van de Huizen van het Kind Antwerpen, ontstond het idee om Huis van het Kind Deurne Noord als een proeftuin te zien, waar we vanuit Recht-Op een actieve bijdrage in zouden leveren.

---

Een Huis van het Kind vertrekt vanuit de noden die leven bij gezinnen uit de buurt. Ze willen een laagdrempelig en geïntegreerd aanbod hebben dat toegankelijk is voor alle gezinnen met kinderen. Hiervoor werken ze samen met verscheidene organisaties. Ze willen inzetten op ontmoeting binnen de preventieve gezinsondersteuning. Wanneer ouders elkaar binnen het Huis van het Kind ontmoeten, kunnen ze ervaringen delen en elkaar ondersteunen. Ook voor de kinderen moet een Huis van het Kind een leuke en ontspannende ontmoetingsplek vormen.

"Gebruikersparticipatie bij de uitbouw van een Huis van het Kind is méér dan zomaar een aanbeveling binnen het decreet preventieve gezinsondersteuning. Het betrekken van (groot)ouders, lokale partners, vrijwilligers, jongeren, kinderen en andere actoren blijkt ook op het terrein een absolute troef om van het Huis van het Kind een breed gedragen en laagdrempelige ontmoetingsplek te maken." (s.n., [www.expoo.be](http://www.expoo.be))

## Proces

Vooraleer concrete acties ten aanzien van (non-) gebruikers opgestart werden, ondersteunde Recht-Op het proces richting gebruikersparticipatie. Hiervoor werden enkele stappen gezet.

### Visietekst

Het regieteam Huizen van het Kind van de stad Antwerpen ging voor de start van de Huizen van het Kind over tot het maken van een visietekst Gebruikersparticipatie. Recht-Op organiseerde toen een focusgroep en leverde input opdat ook de noden van mensen in armoede een plaats kregen in de visietekst. De Huizen van het Kind beogen de doelstelling: 'De Huizen van het Kind stimuleren en ondersteunen gezinnen, buurtbewoners en verenigingen uit de buurt om bij te dragen aan de werking van de Huizen van het Kind. Op die manier sluit het aanbod van de Huizen van het Kind dicht aan bij de noden van het doelpubliek en nemen gezinnen, buurtbewoners en verenigingen een actieve rol op in de realisatie van de werking.'

### Focusgroepen bij organisaties die mensen in armoede bereiken

In 2016 gingen we dan concreet aan het werk rond gebruikersparticipatie in het Huis van het Kind Deurne Noord. In de aanloop (2014) naar een gezamenlijk traject met de partners van het huis organiseerden we een aantal bevestigingen. We organiseerden focusgroepen met deelnemers van Recht-Op, met deelnemers van een Marokkaanse zelforganisatie uit de buurt en met deelnemers van het buurtwerk. We gingen telkens op zoek naar de noden en wensen van mensen in armoede ten aanzien van een Huis van het Kind. We gingen met ouders van een nabije basisschool op kennismakingsbezoek in het Huis van het Kind en ook zij formuleerden hun verwachtingen ten aanzien van de werking van een Huis van het kind. We interviewden eveneens bezoekers van het Huis van het Kind over hun kennis van het aanbod en over hun noden. We gingen hiervoor met een dictafoon in het onthaal zitten en spraken ouders aan. En we organiseerden groepsbezoeken met potentiële bezoekers uit partnerorganisaties.

### Overleg met de partners van het Huis van het Kind Deurne Noord

Recht-Op organiseerde een overleg met de partners van het Huis van het Kind Deurne Noord, waarbij we van start gingen met een uiteenzetting rond gebruikersparticipatie, met de bedoeling om een gedeelde visie te ontwikkelen. Verstaan we wel hetzelfde? Wat zijn ieders doelstellingen, wat zijn de convenanten met subsidiegevers? Waar vinden we mekaar?

Recht-Op voerde het pleidooi voor gebruikersparticipatie. De gemeenschappelijke deler van die partners zijn 'de gebruikers' - we werken met en voor dezelfde gezinnen - dus het loont om te vertrekken vanuit de noden van gebruikers en dan te kijken wat iedere partner hierin kan aanbieden.

Soms stonden de partners ver uit elkaar en bleef ieder vanuit het eigen aanbod en prioriteiten vertrekken. Hierover gingen we als procesbegeleider telkens het gesprek aan. We wezen op het belang om te vertrekken vanuit noden van gebruikers, dit kan organisaties dichter bij elkaar brengen en mogelijkheden tot samenwerking bieden. Gebruikersparticipatie is niet enkel een hefboom om de toegankelijkheid van het Huis van het Kind te vergroten, maar het is ook een manier om samen te werken met de andere organisaties. Dit draagvlak creëren is een essentiële stap en bleek in het proces regelmatig herhaald te moeten worden. Hier ligt een belangrijke rol voor de leidinggevende om dit thema op regelmaat te blijven agenderen.

Recht-Op organiseerde vervolgens een gezamenlijk brainstormmoment, waarbij we wilden komen tot een analyse van de huidige gebruikersparticipatie. Daarnaast bekeken we samen welke opportuniteiten en kansen er waren om hier verder op in te zetten. Ook de verzuchtingen of drempels kregen een plaats.

*"Ik ben benieuwd hoe verschillende organisaties kijken naar ouderparticipatie. Vooraleer je naar ouders stapt, zou er een gedeelde visie moeten zijn: wat kunnen wij doen, hoe ver kunnen wij gaan, als je ouders laat participeren, dan stel je je heel kwetsbaar op, want ben je dan bereid om je dan aan te passen? De visies moeten daarop toch wel wat gelijklopend zijn. Hierbij kan je ook je eigen organisatie in vraag stellen. De vraag: hoe ver kan je er in gaan?" – Partner in Huis van het Kind*

### Werkgroep gebruikersparticipatie

Op het partneroverleg werd er besloten om een werkgroep gebruikersparticipatie op te starten om verdere acties te concretiseren. In de werkgroep zaten vertegenwoordigers van verschillende partnerorganisaties (Kind en Gezin, Gezinsbond, Inloopteam Kind en Preventie, Opvoedingswinkel, coördinator HVK, regieteam Huizen van het kind, Recht-Op). Het kan helpen om een werkgroep aan te duiden om concreter aan de slag te gaan, maar vergeet niet vanuit de werkgroep het ruimere team op de hoogte te houden of te betrekken wanneer nodig. In de werkgroep werden een aantal acties voorgesteld: het opstarten van een gebruikersgroep, een inspraakmethodiek ontwikkelen voor 'passanten' en een inspraakmethodiek ontwikkelen voor 'non-gebruikers'. Hiermee gingen we verder aan de slag.



## Acties kiezen

### ÉÉN: GEBRUIKERSGROEP OPSTARTEN

In 2017 startte Recht-Op met de uitbouw van een gebruikersgroep in het Huis van het Kind Deurne Noord. Doel was om de gebruikersgroep mee op te starten, kennis te delen en op termijn de organisatie, begeleiding en opvolging van de groep over te dragen aan één van de partners in huis.

#### Werving gebruikers

Voor we met de werving startten, was er overleg met de coördinator van Huis van het Kind om de rekrutering aan te kondigen en te overleggen over aanpak en potentiële gebruikers. We hebben op verschillende manieren geïnvesteerd in werving. We hebben ons daarvoor gericht op zowel gebruikers, als op potentiële gebruikers:

- We waren regelmatig aanwezig op het mobiele pretloket (ontmoetingsmoment om een leuk en betaalbaar aanbod rond cultuur en vrije tijd te leren kennen) in Huis van het Kind om een vertrouwd gezicht te worden en mensen aan te spreken.
- We spraken groepsleden van Recht-Op aan die (potentiële) gebruiker van Huis van het Kind waren.
- We namen contact met een Marokkaanse vrouwengroep.
- We spraken enkele mensen uit een buurtschooltje aan.
- We vroegen de partners in Huis van het Kind om geïnteresseerde gebruikers toe te leiden naar de gebruikersgroep

We spraken mensen persoonlijk aan en gaven hen daarna een eenvoudige flyer met de informatie over de gebruikersgroep. Vooral het mondelinge woordje uitleg over wat een gebruikersgroep doet en hoe belangrijk hun rol als ouder hierbij is, werd benadrukt. Mensen kunnen zich vaak niet veel voorstellen bij een groepswerking, laat staan bij een gebruikersgroep. Het gaat bovendien niet louter over een aanbod, maar ook over een vraag naar samenwerking. Door te benoemen dat hun mening belangrijk is om de dienstverlening van Huis van het Kind te verbeteren en meteen ook al hun stem hierin te horen (een paar vragen stellen over het Huis, waardoor ze meteen voelen wat we bedoelen met hun mening vragen) werkt wervend en enthousiasmerend. We grepen de verhuis van het Huis van het Kind naar een ruimer pand aan om

*“Ik moet mijn kind  
nog eerst naar  
school brengen  
en geraak er niet  
tijdig”*

---  
Ouder

mensen te motiveren om mee na te denken over nieuwe kansen.

Het is wel nog vaak de kunst om mensen effectief tot in je groep te krijgen. Door het vragen van naam en telefoonnummer hadden we meteen ook iets in handen om aanklappend te werken. Onze ervaring is dat het herhaaldelijk opbellen van mensen en hen telkens opnieuw uitnodigen vaak werkt om de eerste stap naar de groep te zetten. Hierbij is het belangrijk om mogelijke drempels mee voor ogen te houden. Als mensen aangeven dat ze niet kunnen komen, bevestig

*“Ik weet niet hoe ik daar moet geraken.”*

---  
Ouder

dan waarom het niet lukt. Soms kunnen een aantal drempels mee opgelost worden (bvb voorzien van kinderopvang).

Hou de vraag naar deelname aan de gebruikersgroep in eerste instantie best vrijblijvend. Stel mensen gerust dat ze eerst kunnen proeven en proberen, zonder zich te engageren voor een langer proces.

Wees dus ook alert en geef extra aandacht aan mensen die een eerste keer komen. Luister naar hun verhaal en geef hen persoonlijke aandacht door een babbeltje voor- en achteraf. Ook zo is er ruimte om drempels of onzekerheden op te vangen. Als je mensen in een eerste bijeenkomst kunt overtuigen van de meerwaarde, merk je dat ze zelf de stap zetten naar een langduriger engagement.

Voor elke vergadering deden we een sms- en belronde om mensen te herinneren aan de afspraak en hen indien nodig opnieuw over drempels te praten. Als het nodig was, gingen we op huisbezoek. Dit heeft geresulteerd in een lijst met een 33-tal contacten, 20 van hen zijn minstens één keer aanwezig geweest op een bijeenkomst van de gebruikersgroep. De meesten van hen kwamen meer dan één keer en waren regelmatige deelnemers. Zo kwamen we tot een gemiddelde opkomst van 6 tot 8 deelnemers per keer.

*“Ik moet mijn kind nog eerst naar school brengen en geraak er niet tijdig”*

---  
Ouder

### Werking van de gebruikersgroep

De groepsbijeenkomsten vonden plaats met een tweewekelijkse regelmaat. Dit was vooral belangrijk in een opstartperiode, om binding te krijgen met de groep, nadien kan de frequentie samen besproken worden. De groep bestond hoofdzakelijk uit vrouwen – moeders uit Deurne - waarvan de meeste gebruiker waren van Huis van het Kind, maar ook nog enkele niet-gebruiker waren. De groep bestond hoofdzakelijk uit vrouwen van andere origine en enkele Belgische

vrouwen met (klein-)kinderen van verschillende leeftijden.

Er kwamen verschillende thema's aan bod en we gebruikten verschillende methodieken om mensen te betrekken. De agenda van de gebruikersgroep werd bepaald door gebruikers zelf, door de groepswerker, door partners in huis of door de coördinator van het huis. Ieder kan vragen aan de gebruikersgroep voorleggen. Bij het agenderen van thema's is het best om vooraf aan te geven wat bepaalde nuances, grenzen of vragen zijn. Doorheen het ganse proces is het belangrijk om een mooie uitwisseling tussen het aanbrengen van inhoud door de gebruikersgroep en de professionele werkers te voorzien.

Een greep uit de thema's die je kan behandelen zijn: onthaal, het aanbod (van zowel Huis van het Kind overkoepelend als van afzonderlijke partners), bekendmaking, opportuniteiten aanhalen zoals een openingsfeest of een verhuis, enzovoort.

Enkele aandachtspunten zijn:

- Voorzie voldoende dialoog met de coördinator, zodat signalen en aanbevelingen op de juiste plek komen.
- Geef een kader waarbinnen de gebruikersgroep kan nadenken. Betrek ook tijdens gebruikersgroepen partners in huis om het concreter te maken, bv de onthaalmedewerker is vaak een cruciale tussenpersoon om mensen te overtuigen van het nut om deel te nemen aan de gebruikersgroep. Het is in het algemeen een interessante piste om af en toe dialoog te voorzien of een partner uit het huis die mee komt luisteren om dingen uit eerste hand te horen.
- Ga steeds op zoek naar opportuniteiten. In Deurne was bijvoorbeeld de verhuis een handige kapstok.

Gebruikers inspraak geven in het Huis van het Kind, geeft duidelijk een meerwaarde. Niet alleen een meerwaarde voor de gebruikers zelf (betekenisvol voelen, gelijkwaardigheid, ...), maar zeker ook voor de organisatie. De gebruikers voelen zich mee verantwoordelijk over het huis, maken reclame voor het aanbod in hun persoonlijke kringen en aan de schoolpoort.

De gebruikers gaven niet enkel input in de gebruikersgroepen, maar droegen ook bij tot andere acties in het Huis van het Kind. Ze namen bijvoorbeeld het initiatief om zelf een rondleiding te organiseren van gebruikers voor (potentiële) gebruikers die het huis niet of onvoldoende kennen. Twee deelnemers van de gebruikersgroep gaven uitleg op een uitwisselingsmoment over wijkgericht netwerken – geleid door de wijkmanager – aan coördinatoren van Huizen van het Kind uit Vlaanderen. Ze hebben de werking van Huis van het Kind Deurne Noord mee toegelicht en de rol van de gebruikersgroep mee geduid.

Hierbij realiseer je dat ouders betrekken ook betekent dat ze nadien zelf zich als ambassadeurs ontpoppen van het Huis.

### Aanbevelingen die voortvloeiden uit de gebruikersgroep en uit de bevraging van bezoekers

In de bijeenkomsten werden verschillende suggesties en voorstellen geformuleerd met betrekking tot de bekendmaking van het huis, de inkom en wijze van onthaal, aanbod, aanpak, de inrichting van het nieuw huis, het openingsfeest, enz.

Na de bespreking van eventuele drempels of aanbevelingen, wilden we deze graag op regelmatige basis doorgeven (om schijnparticipatie te voorkomen). Er werd samen gezeten met de coördinator van Huis van het Kind om te bekijken welke aanbevelingen realiseerbaar waren. Vervolgens verzorgde de coördinator een terugkoppeling naar de gebruikersgroep. Dit gebeurde aan de hand van een PowerPoint. Ook het grondplan van de nieuwe locatie werd voorgelegd met zichtbaar een aantal verbeterpunten.

Dialogo en terugkoppeling rond de aanbevelingen werd vooral met de coördinator georganiseerd. Belangrijk aandachtspunt is wel dat de coördinator deze input doorgeeft aan het team en de partners van het Huis, opdat zij er ook mee aan de slag kunnen of feedback op kunnen formuleren die dan wordt meegenomen in de terugkoppeling naar de gebruikersgroep.

### TWEE: INSpraakMETHODIEK PASSANTEN

Niet voor elke gebruiker is het evident om de stap naar een gebruikersgroep te zetten. Maar een gebruikersgroep kan ook maar goed functioneren als er niet teveel mensen deelnemen aan de bijeenkomsten. Om inspraak te voorzien van een ruimere groep van gebruikers, ondernamen we volgende acties ten aanzien van passanten.

#### Geluidsfragmenten

De projectwerker sprak samen met een groepslid van Recht-Op ouders aan in de inkomhal van het Huis van het Kind op het moment van hun bezoek aan het consultatiebureau van Kind en Gezin. Op deze manier konden we een aantal ouders bevragen die al in het huis kwamen om bij hen te horen in hoeverre zij op de hoogte waren van de mogelijkheden en het diverse aanbod binnen het Huis van het Kind. De meeste mensen die we aanspraken vonden het geen probleem dat we hen vragen stelden en dat we hun antwoorden graag wilden opnemen op een dictafoon. We legden hen ook telkens uit dat we hun mening wilden kennen en dat we de geluidsopnamen gingen gebruiken om de werking van het huis te verbeteren. Deze methodiek hield wel in dat we soms sociaal wenselijke antwoorden kregen. Bij een gebruikersgroep zou je meer tot in de diepte kunnen gaan en sociaal wenselijke antwoorden kunnen doorprikken.

## Bevraging van de ruimere groep bezoekers

We waren geregeld aanwezig in de inkomhal tijdens consulatie momenten van Kind en Gezin om daar bezoekers te bevragen. We hebben hiervoor als methodiek een verhuishwagen ingebracht waar elke bezoeker in een verhuisdoos zijn wensen kon meegeven. Twee vrijwilligers van de gebruikersgroep spraken mee de bezoekers aan. Ze gaven uitleg over het waarom, vroegen mensen naar hun mening - hielpen om te noteren in de verhuisdoos. Het bord hing nog een tijd lang in de onthaalruimte en bezoekers waren vrij om aan te vullen. Hiervoor deden we een oproep op het huisoverleg aan de partners van het Huis van het Kind om dit te faciliteren.

## De verhuishwagen

### Bedenkingen vooraf

Elke methodiek staat of valt met een goede respectvolle basishouding.

- Wie wil je bevragen? Hoe ga je om met anderstaligen?
- Geef je feedback aan de bevroegde personen? Hoe ga je dit doen?
- Wie werkt mee aan de bevraging? Hoe worden deze medewerkers/vrijwilligers voorbereid?
- Wat wil je bereiken met je bevraging? Wat doe je met de antwoorden/opmerkingen?

### Context

De organisatie gaat verhuizen. Hier wordt creatief op ingespeeld om meerdere bezoekers te betrekken. Maak creatief gebruik van situaties die zich voordoen. In dit voorbeeld is een verhuis de aanleiding tot gebruik van deze methodiek, maar je kan dit net zo goed doen voor andere gebeurtenissen (bv verjaardag van de organisatie met grote verjaardagstaart, ....)

### Wat?

Er wordt een groot bord gemaakt in de vorm van een verhuishwagen, bezoekers krijgen een fiche met daarop een verhuisdoos.

### Praktisch

Het bord wordt op een plek geplaatst waar alle bezoekers moeten

passeren (inkomhal, aan het onthaal, aan de voordeur, ...). Hier wordt ook een ruimte gecreëerd waar je met de vrijwilligers de bezoekers kan ontvangen. Minimaal een tafeltje waar mensen aan kunnen zitten om hun opmerkingen te schrijven. Probeer dit zo uitnodigend mogelijk te maken. Een drankje (koffie/thee/water) erbij kan de drempel helpen verlagen.

Ook de houding van werkers en/of vrijwilligers die de mensen uitnodigen om hun mening te geven is belangrijk. Wees oprecht benieuwd naar de

mening van bezoekers of deze nu 'vaste klant' zijn of maar eenmalig langskomen. Iedereen heeft iets te vertellen.

Stel gerichte vragen afgestemd op de situatie, in het geval van de verhuiscwagen werden de volgende vragen gesteld:

Wat verhuizen we mee?

Wat is er goed en moet zeker meegenomen worden?

Wat wil je graag terugzien in het nieuwe gebouw?

Heb je nieuwe goede ideeën?

Tips voor het nieuwe huis?

De bezoekers worden uitgenodigd hun antwoorden op de 'verhuisdozen' te schrijven. Sommigen kunnen dit volledig zelfstandig, voor wie dit formuleren of schrijven te moeilijk is, zijn er medewerkers/vrijwilligers die samen met de bezoeker de antwoorden op de verhuisdoos noteren (gaat van mee helpen verwoorden tot het mee opschrijven).

Bij een diverse doelgroep zijn vrijwilligers die kunnen tolken gemakkelijk om de drempel te verlagen.

## Verwerking

Bespreek de input en ga hiermee aan de slag. Indien je alleen een gebruikersgroep hebt, kunnen de ontvangen antwoorden bij deze groep besproken worden. De ontvangen antwoorden / opmerkingen / suggesties kan je uitschrijven en per thema groeperen, zodat deze makkelijker zijn om mee aan de slag te gaan. Als je zelf iets niet kan realiseren, maar wel belangrijk acht, signaleer dat dan op de juiste plaats en volg op.

## Opvolging

Terugkoppeling naar de bevroegde bezoekers is belangrijk: laat weten/zien hoe je met de inbreng van bezoekers verder aan de slag gegaan bent.

Of geef feedback bij de zaken waar je als organisatie nu (nog) niets mee doet. Geef uitleg aan je gebruikers waarom je bepaalde zaken niet of nog niet kan waarmaken. Dit kan bijvoorbeeld door iets uit te hangen in de inkomhal.



## DRIE: INSPRAAK NON-GEBRUIKERS

Ook potentiële gebruikers die nog niet tot in het huis geraakten, kunnen belangrijke feedback hebben.

### Bezoek school

Door outreachend te werken, kan je non-gebruikers van het Huis van het Kind opsporen. Ga naar plekken toe waar ouders/gezinnen zich bevinden. Een school is dan een aangewezen plaats. We startten met een overleg met de directie om te bekijken hoe we het Huis van het Kind bij de ouders konden bekend maken. We organiseerden een infosessie voor een groep ouders.

#### *Hoe pak je dat aan?*

We overlegden met spilfiguren in de school. Hieruit bleek dat we onze infosessie best konden koppelen aan het 'koffie-uurtje' van de school. We schakelden ook enkele ouders in die een belangrijke rol opnamen als brugfiguur naar andere ouders toe. We spraken hen aan voor de rekrutering en gaven hen hiervoor een eenvoudige flyer ter ondersteuning. Er was een grote opkomst: er waren 22 mensen aanwezig, een leerkracht en iemand van de directie.

Hoewel het voor ouders in eerste instantie een infosessie leek, kan je hier toch meteen dialoog aankoppelen. Bevraag hen naar noden, naar drempels en heb oog voor de signalen die zij meegeven.

We kunnen besluiten dat naar mensen toe gaan, werkt! Er was veel enthousiasme en animo over het aanbod van de Huizen van het Kind. We brachten vervolgens met een groep van 12 ouders een gezamenlijk bezoek aan het Huis van het Kind en aan de ruilboetiek.

### Rondleiding uitgewerkt en begeleid door gebruikers

De gebruikers organiseerden een rondleiding in Huis van het Kind. De gebruikersgroep opperde zelf het idee om een rondleiding uit te werken door en voor gebruikers. Ze bekeken alles vanuit het perspectief van gebruikers: Wat zou ik zelf graag te weten gekomen zijn?, Wat werkt wervend naar nieuwe gebruikers om de terug te komen naar het Huis van het Kind?, Hoe zou ik zelf graag ontvangen worden?, Wat is voor ons een logische opbouw? ... We merkten al snel dat deze rondleiding voor andere nuances zorgde, dan wanneer deze uitgewerkt zou worden enkel door professionelen.

De ouders dachten na over ontvangst met koffie en gebak, ze werkten een rondleiding uit met tekst en uitleg per lokaal en aanbod. Er waren enkele mensen



die zich opgaven om de rondleiding te begeleiden of te fungeren als tolk voor anderstaligen, anderen zorgden bv voor gebak.

De gebruikers bouwden de rondleiding zelf op, maakten deze bekend en rekruteerden op verschillende plaatsen bezoekers. Er kwamen verschillende geïnteresseerden naar de rondleiding.

Blijf wel aandacht hebben voor de bedoeling van de gebruikersgroep. Zij kunnen een rondleiding mee uitbouwen en input geven vanuit het gebruikersperspectief. Maar het effectief uitvoeren is een aparte actie. Als er interesse en enthousiasme gekomen is om dit mee te blijven begeleiden, is het goed om dit in het aanbod van het Huis te verankeren – best met ondersteuning van een professionele werker. Let op dat de gebruikersgroep niet vervalt in een uitvoerende rol of in een aanbod.

## Terugblik en overdracht

Recht-Op heeft het proces van gebruikersparticipatie mee begeleid in Huis van het Kind Deurne Noord, alsook de opstart van de gebruikersgroep op zich genomen, met de bedoeling handvaten aan te bieden en deze gebruikersparticipatie te verankeren, nu is het aan hen zelf. We hebben het thema op de agenda gezet van de organisatie en partners en hebben verschillende acties uitgewerkt met als doel dit als praktijkvoorbeeld ook stadsbreed mee uit te dragen naar de andere Huizen van het Kind. Er was steeds overleg en opvolging vanuit het regieteam Huizen van het Kind van de stad, met de intentie om dit ook in te zetten in de andere Huizen.

Tijdens de werkgroep gebruikersparticipatie, met de verschillende partners van het huis, zijn we blijven zoeken naar mogelijkheden tot inbedding. Zo heeft het inloopteam de organisatie van de gebruikersgroep op zich genomen en de Gezinsbond engageerde zich om de passanten regelmatig te bevragen. De coördinator neemt enerzijds de verantwoordelijkheid van opvolging van aanbevelingen en voorstellen van de gebruikers en anderzijds de bereidheid van gebruikersparticipatie blijvend te bewaken en regelmatig te agenderen op het huisoverleg met de verschillende partnerorganisaties.

Voor de overdracht van de gebruikersgroep hebben we gepleit voor een professionele begeleider voor de groep, aanvullend met een verslaggever (kan ook een stagiaire/vrijwilliger zijn). Er waren een aantal coaching gesprekken om de nieuwe begeleider mee op te starten, die tot op heden nooit dergelijke inspraakgroepen had begeleid. Dit vraagt om bepaalde vaardigheden en riep ook bepaalde bedenkingen bij zich op: 'Moet ik op alles in gaan wat gebruikers verlangen?', 'Zijn er wel voldoende thema's om te bespreken?', ... Het antwoord

ligt vaak in de boodschap: Leg jouw eigen vraagstuk voor aan de gebruikers, betrek hen ook in jouw denkproces, communiceer goed en maak duidelijk dat er een kader is en grenzen zijn waarbinnen de participatie plaats vindt. En dat is vaak de sleutel tot een goede verstandhouding.

Recht-Opgafnog twee workshops over het geleverde proces aan de coördinatoren van de andere Antwerpse Huizen van het Kind en aan geïnteresseerde partnerorganisaties. Zo wilden we met het pleidooi voor gebruikersparticipatie en onze ervaring in Deurne Noord ook de anderen inspireren om hiermee aan de slag te gaan.

Een leerpunt waar we waakzaam voor moeten zijn, is dat de mindset om gebruikers inspraak te geven, voldoende aanwezig moet blijven. Daarom willen we als tip meegeven om voldoende tijd uit te trekken om hiervoor draagvlak te creëren en dit regelmatig te herhalen.

## Methodieken ter inspiratie

De methodiek die je kiest, is afhankelijk van de samenstelling van je participanten (jong, oud, socio-culturele diversiteit, ...) en de doelstelling. Hier een greep uit enkele methodieken die we gebruikten tijdens de gebruikersgroep van het Huis van het Kind:

### Kennismaking

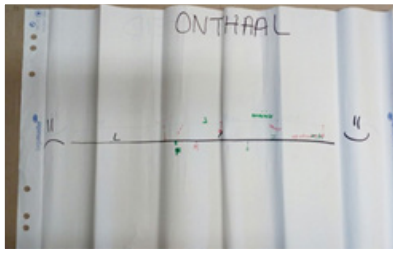


Elke deelnemer stelt zichzelf en zijn/haar gezin voor aan de hand van Playmobil figuurtjes. Door visueel te maken wie allemaal bij het gezin hoort, krijg je snel een beeld van wie aan tafel zit. Het is een laagdrempelige manier om mensen voor een eerste keer aan het woord te laten. Er kan ook een foto genomen worden van ieders uitgebeeld gezin, om een volgende keer mee verder te werken.

### Stellingen

Rond de bevroegde thema's maak je een aantal stellingen en mensen krijgen een kaartje met akkoord of niet akkoord. Op basis van de kaartjes kan dan verder gevraagd worden waarom je koos voor akkoord of niet akkoord. Je kan dan afspreken dat je steeds begint met de groep die het minst vertegenwoordigd is, zodat de mening van de minderheid zeker aan bod komt.



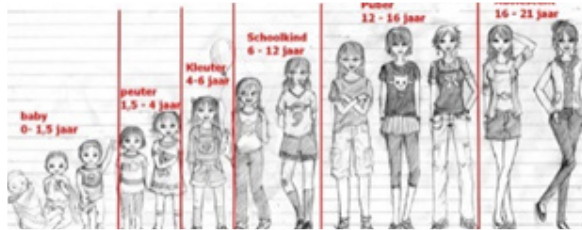


### Tevredenheidscurve

Mensen plaatsen hun idee rond een bepaald aspect (bv bekendheid) op een curve van slecht tot goed. Vanuit de resultaten op deze curves gaan we dan het gesprek aan.

### Leeftijdsgroepen

Door kinderen op te delen in leeftijdsgroepen van baby tot adolescent, kan je bekijken of er voor elke groep aandacht is in het Huis van het Kind. Thema's die aan bod kunnen komen zijn: Zwangerschap/kinderwens – geboorte – opgroeien van kind – kind naar school – tiener/jongere – alleen gaan wonen - .... Een greep uit vragen die je kan stellen gelinkt aan de levenslijn: Welke vragen had je op die leeftijd?, Waar had je graag hulp bij gehad?, Wat wist je niet en wilde je wel weten?, Wat waren moeilijkheden?, Wat had je nodig?



### Plattegrond gebouw

Mee nadenken over de toegankelijkheid, infrastructuur en het aanbod: waar zien we welke mogelijkheden in het gebouw. (hier naar aanleiding van een nieuw gebouw voor het Huis van het Kind)

Via post-its kan elk individueel groepslid ideeën noteren en op de plattegrond hangen.

### Prioriteitenbepaling

Deze methodiek kan je gebruiken om een gespreksonderwerp/thema te kiezen. Iedereen schrijft één of meerdere onderwerpen op een post-it. Deze post-its worden daarna op een bord geplakt waarop vooraf een aantal concentrische cirkels zijn getekend om prioriteiten te bepalen. In het midden staat wat heel erg belangrijk is en naar de buitenranden toe wordt het steeds minder belangrijk. (Je kan dit ook doen met vooraf opgestelde stellingen). Ook nu kunnen de onderwerpen en hun plaats op de cirkel de aanzet geven om verder het gesprek aan te gaan.



# Besluit

---

Gebruikersparticipatie is een houding en een visie, waarbij men ervan uitgaat dat alle betrokkenen over relevante kennis beschikken en waarbij de ene vorm van kennis niet per definitie beter of waardevoller is dan de andere. Bij participatie gaat het erom ervaringskennis te erkennen als een onmisbare aanvulling op de kennis van professionele hulpverleners.

Gebruikersparticipatie vraagt van dienstverleners een mentaliteitswijziging over hun rol en positie ten aanzien van de gebruiker. De soms sceptische houding bij dienstverleners over de meerwaarde hiervan, hopen we in dit inspiratieboek weerlegd te hebben. Participatie is een proces van vallen en opstaan, maar een proces dat zeker de moeite waard is.

Dit ook ter harte nemen bij minder evidente groepen, zoals mensen in armoede, is des te belangrijker. Zij hebben vaak het gevoel geen stem te hebben of er niet bij te horen. Zij hebben nochtans een belangrijke inbreng net omdat hun leefwereld en context sterk verschillen van de leefwereld en het denkkader van dienstverleners. Onthoud dat andere laten participeren, ook onvoorspelbaarheden toelaten is. Mensen in armoede leven vaak in een andere leefwereld dan jezelf. Er wordt vertrokken vanuit een ander referentiekader, er spelen andere mechanismen of er zijn andere soms minder zichtbare beweegredenen. Aanvaarden dat de keuzes van gebruikers soms afwijken van wat je zelf in gedachten hebt, moet je accepteren. Dit is een essentiële stap in het samenwerkingsproces.

---

# Bronnen

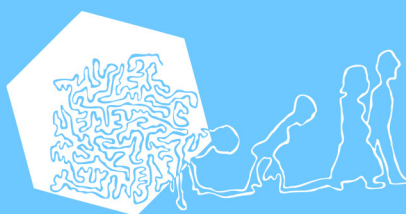
---

*Gebruikersparticipatie maakt van het Huis van het Kind een sterk merk.* (z.d.). <https://www.expoo.be>. Geraadpleegd op 15 december 2020, van <https://www.expoo.be/gebruikersparticipatie-maakt-van-het-huis-van-het-kind-een-sterk-merk>

Moyson, T. & Frederix, J. (2012). *Werkboek gebruikersparticipatie*. Gent: Provincie Oost-Vlaanderen.

Sok, K., Talma, M. & van Leeuwen-den Dekker, P. (2006). *Clëntparticipatie in de maatschappelijke opvang. Hoe doet u dat?* Beekbergen: NIZW.

---



# Recht-Op

VZW

Recht-Op vzw is een vereniging waar armen het woord nemen en strijdt samen met mensen in armoede voor een samenleving zonder uitsluiting.

Recht –Op maakt deel uit van het Netwerk tegen Armoede en Samen Tegen Armoede – Antwerps Netwerk (STA-AN)

[www.recht-op.be](http://www.recht-op.be)  
[www.samenwijzer.be](http://www.samenwijzer.be)  
[www.zoekrust.be](http://www.zoekrust.be)  
[info@recht-op.be](mailto:info@recht-op.be)

## **RIX – de Gryspeerstraat 86 A – Deurne**

Projectgroep dienstverlening  
Projectgroep Als je hoofd vol zit  
Workshops Akademie à la carte  
Ontmoetingsavond en cultuurcafé  
Pretloketten

## **Hendriklei 19 – 2660 Hoboken**

Oudergroep partnerschap onderwijs  
ESFproject gebruikersparticipatie

## **NOVA Cultureel Ontmoetingscentrum - Schijfstraat 105 - Kiel**

Vrijtijdsloket  
Cultuur voor gezinnen

## **Blikfabriek – Krugerstraat 232 - Hoboken**

Jongerenwerking  
Project onderwijs en psychisch welzijn

Recht-Op vzw is erkend als vereniging waar armen het woord nemen. We werken met steun van de Vlaamse overheid en de stad Antwerpen.

