

## Reflecties seminarie 'THE QUALITY OF YOUTH WORK PRACTICE'

Estland, 3 – 7 maart 2014

### Samenstelling van de delegatie

Ilke Bautmans, vzw LEJO, verantwoordelijke van TEENS-vrijtijdswerking voor tienerouders en hun gezinnen

Griet De Wachter, vzw JONG, stafmedewerker

Birgit Soetewey, Jeugddienst stad Antwerpen, afdelingschef

Bert Wastijn, Kamo vzw, zakelijke coördinator

Riet Plevoets, afdeling Jeugd, dossierbeheerder verenigingen

### 1. Reflecties

#### ➤ Eigen reflectie

**Vooraf:** We misten een eerste stap in dit proces: het kort kennismaken met elkaars jeugdwerk. Vaak kwamen er in discussies elementen aan de oppervlakte die deelnemers niet konden plaatsen omdat ze de context en de eigenheid van het jeugdwerk in de verschillende landen misten.

Naar het einde van het seminarie toe misten we een koppeling tussen het kader, waar we aan het begin van de week aanzetten toe hadden gedaan, en de presentaties en goede voorbeelden van de verschillende delegaties.

- *Wat is interessant voor Vlaanderen/lokaal niveau/eigen werking?*
  - o *Vlaanderen:*
    - Op zich is een denkoefening over de kwaliteit in het jeugdwerk interessant. Wat zijn de kernbegrippen en kunnen we komen tot een gemeenschappelijke woordenschat?
    - Het consolideren en versterken van wat we in Vlaanderen doen, mag meer benadrukt worden. Ook kunnen we de kansen die er liggen op Europees vlak (expert groups, Europese subsidies...) meer exploreren.
    - Mogelijk zou het model van Litouwen hier kunnen werken; niet door een copy paste, maar door een gedragen hertaling van hun kwaliteitsverhaal.

- We kunnen nadenken over een centrale online registratie van een aantal objectieve en meetbare indicatoren. Organisaties kunnen daaruit putten om zichzelf te gaan benchmarken ten opzichte van anderen en hun evolutie op te volgen.

We kunnen hieruit gegevens halen die input kunnen geven voor onderzoek en verdere ondersteuning van overheden: waar liggen pijnpunten? Hoe kan een overheid daar als 'kritische vriend' mee aan de slag gaan om het kwaliteitsdenken binnen organisaties te stimuleren en wat is er nodig om de kwaliteit van het jeugdwerk verder te verhogen?

Een vraagstuk is nog hoe we tot een systeem kunnen komen dat algemeen gedragen wordt en hoe zo'n instrument niet in de eerste plaats als controlesysteem gezien wordt. Zo'n systeem kan aanleiding geven tot het optimaliseren van de kwaliteit van het Vlaamse jeugdwerk, mee zijn in maatschappelijke tendensen... Een belangrijke voorwaarde voor gedragenheid is volgens ons dat het bottum-up geconstrueerd wordt.

Ter info: het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk werkt met een vergelijkbaar systeem waar alle CAW's input geven over kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren.

- *Lokaal niveau:* Op Europees vlak zijn er wel wat incentives (bijvoorbeeld projectoproepen) die door lokale overheden nog meer opgepikt kunnen worden. Zijn gemeentebesturen hier voldoende van op de hoogte en hebben ze voldoende expertise in huis om hier op in te zetten en deze incentives te implementeren?
- *Eigen werking<sup>1</sup>:* Er werd nooit in de diepte ingegaan op kwaliteitsindicatoren. Dat wordt als het grootste gemis aangekaart door de deelnemers uit de Vlaamse delegatie. We bleven op dat vlak op onze honger zitten. Toch kunnen een aantal elementen wel meegenomen worden in het kwaliteitsdenken van de organisaties.

- *Wat zijn gelijkenissen en verschillen?*

- *Gelijkenissen:*

- De zorg voor de meest kwetsbare jongeren in de samenleving kwam bijna overal als rode draad terug in de verschillende werkingen. Dat was verrassend aangezien het seminarie focuste op jeugdwerk en niet op jeugd welzijnswerk.
- Het verantwoorden van de waarde van het jeugdwerk is een thema dat blijkbaar in elk van de landen soms wel op tafel komt. Een antwoord daarop bieden door het aantonen van de kwaliteit van het jeugdwerk evenzeer.

- *Versillen:*

- Vlaanderen was de enige delegatie met een uitgebreid historisch kader rond jeugdwerk. Zeker wat vrijwilligers in het jeugdwerk betreft blijken we in een unieke situatie te zitten. Het was moeilijk om bij het oplijsten van de gemeenschappelijke woordenschat de meerwaarde van vrijwilligers in een jeugdwerkorganisatie exact te duiden. De andere delegaties waren van mening dat het beschikken over de juiste competenties belangrijker

---

<sup>1</sup> zie ook terugkoppeling naar de eigen werking; bij punt 2: terugkoppeling ten aanzien van het jeugd(werk)beleid

is, of het dan gaat om een professionele medewerker of een vrijwilliger is van secundair belang: als je genoeg geld hebt, waarom zou je dan met vrijwilligers moeten werken...

- De algemene structuur van het jeugdwerk in Vlaanderen verschilt van dat in de Baltische staten: op vlak van leeftijd (VL: jonger dan 31 jaar), op vlak van types jeugdwerk (VL: grote diversiteit op elk niveau; Baltische staten: op lokaal niveau enkel youth centers en hobby schools) en op vlak van financiering (zie ook volgende punt)
- het middelenverhaal en de politieke gedragenheid liggen in de verschillende landen mijlenver uiteen (vooral Vlaanderen versus de Baltische staten): en net daar staat of valt alles mee. Het is moeilijk om verschillen en gelijkenissen te onderbouwen aangezien de verschillen zo groot zijn; de verschillen op die vlakken zijn te groot om een ernstige vergelijking te maken.

- *Waarom zou iets bij ons wel of niet werken?*

- In de Baltische staten ligt het loon van een jeugdwerker vaak onder of in de buurt van het bestaansminimum. We zijn van mening dat niet veel jeugdwerkers in Vlaanderen voor zo'n loon zouden willen werken.
- Vanuit KEKS (een van de facilitatoren van het seminarie is directeur van deze organisatie uit Zweden) werd een presentatie gegeven over kwaliteit in het jeugdwerk en een daarbij aansluitend registratiesysteem. De participatieladder werd hierin gepresenteerd als hét middel om aan kwaliteit te werken en zijn indicatoren die daaraan gekoppeld worden sowieso kwalitatieve indicatoren. Vanuit de Vlaamse delegatie konden we ons niet helemaal vinden in dat uitgangspunt: participatie als kernbegrip voor het kwaliteitsvol werken is voor ons slechts een deel van het totale beeld en we vonden de indicatoren die daaraan gekoppeld werden eerder kwantitatief dan kwalitatief. De buitenlandse delegaties waren dan weer heel enthousiast over het gepresenteerde systeem.

- *Wat heeft je getroffen? Aan het denken gezet?*

- Vlaanderen staat in vergelijking met de Baltische staten verder qua jeugdbeleid (omdat we er al veel langer mee bezig zijn op beleidsniveau), en toch is het bewonderenswaardig hoe de staten in slechts enkele jaren positief geëvolueerd zijn en enorme progressie blijven maken. De manier waarop ze van andere landen ideeën 'stelen' en er het beste van maken is veelbelovend en dit sterkt hun daadkracht aan.
- De recente geschiedenis van de Baltische staten en de impact die dat heeft op opgroei in de regio heeft ons aan het denken gezet.
- De inzet en het enthousiasme van de Baltische jeugdwerkers is ongelooflijk. Ze zijn echte octopussen (ze zijn bezig met vanalles en nog wat: basiswerk, beleidswerk, administratie, netwerking, zoeken naar middelen...) en doen dat dan ook nog eens tegen een onbetamelijk laag loon. Straf dat ze zo gepassioneerd zijn en straf dat ze dit moeten bolwerken door een gebrek aan middelen!
- Het is opmerkelijk dat ze heel veel beroep doen op Europese middelen om hun jeugdwerk 'rond te krijgen'. Ook de inzet van Europese vrijwilligers en het aantrekken van Europese samenwerkingspartners toont dat ze niet

binnen hun eigen 'doen en denken' willen blijven hangen, maar mee evolueren met de Europese tendensen.

- De impact van beleid op de praktijk van een alledaagse werking; zoals al aangegeven is er een groot verschil in beschikbare middelen en politieke gedragenheid voor het jeugdwerkverhaal in de verschillende landen. Dat bleek ook uit de presentatie van de delegaties van de Baltische staten: deze landen zijn heel erg zoekende naar het platform of mandaat om jeugdwerk aan te beiden.
- Vlaanderen heeft daarin een eerder open en laagdrempelig beleid dat ervoor zorgt dat organisaties (groot en klein) een diverse werking kunnen opzetten omdat ze (financieel) ondersteund worden door een overheid (lokaal, Vlaams...). Onze diversiteit is een kracht en er blijkt een visie uit op hoe jeugdwerk werkt.
- Een van de leden van de Vlaamse delegatie heeft het gevoel dat onze lange geschiedenis van jeugdwerk de sector 'log, statisch en soms onverwringbaar' maakt. *"Verandering is moeilijk in Vlaanderen, waar in de drie Baltische staten elke actor vooruit wil met de (kwaliteit van de) jeugdwerksector. Onze eigendunk (of we al dan niet vooruitlopen op de andere landen) verkleint ook de leerbaarheid van ons land."*
- Een van de leden van de Vlaamse delegatie is ook van mening dat het jeugdwerk een verwende sector is in een 'oud' land en dat de huidige generatie van jonge jeugdwerkers soms te weinig weet hoe voorgangers ervoor gevochten hebben. *"Als er nu met een schaaft door de subsidies wordt gegaan, is er gemor of is er te weinig creativiteit om er constructief mee om te gaan. Niettegenstaande we heel wat rechten verworven hebben die we nu als evident beschouwen. Onterecht. In de andere landen draait jeugdwerk nog meer dan bij ons op motivatie en goodwill, op creativiteit en enthousiasme. Daar willen ze vooruit en zijn ze dankbaar voor elke inspanning die de overheid of de samenleving doet."*

## ➤ Verdere opvolging

*Wat zijn suggesties van thematieken/mogelijkheden/relevantie voor verdere samenwerking?*

- Kwaliteitszorg en –bewaking binnen het jeugdwerk is een thema dat nog lang niet is uitgewerkt zoals het zou kunnen zijn. Tijdens het seminarie is de discussie over de gemeenschappelijke woordenschat niet afgerond. Er is te weinig debat geweest over welke criteria er toe doen en welke niet. Alle ideeën werden opgelijst volgens een vooraf bepaalde structuur, maar het debat was (wat ons betreft) nog niet klaar; er was geen gemeenschappelijke conclusie. Ook was het jammer dat er na de presentaties van de goede voorbeelden uit de verschillende landen niet nog eens teruggekeken werd naar het werk rond een gemeenschappelijke woordenschat en indicatoren, om die aan te passen of bij te sturen door wat we uit de voorbeelden hadden gehaald.
- Een algemeen kader voor kwaliteitszorg en –bewaking in Europa is misschien een utopie, maar het is wel interessant om de diverse jeugdsectoren in Europa te kunnen vergelijken.
- We hebben het vooral gehad over criteria, en nog niet over indicatoren. Een vraagstuk waar de meesten van ons zeer benieuwd naar waren en dat nog niet is opgelost. Voor ons dient een indicator om te rapporteren. Tijdens het seminarie hebben we de criteria heel ruim aangeraakt, maar zouden we door

verdere inhoudelijke afbakening wel tot gemeenschappelijke indicatoren kunnen komen. Helaas zijn we zo ver niet geraakt.

- De combinatie van beleidsvertegenwoordigers en mensen uit het jeugdwerk is een meerwaarde. Een van de delegatieleden miste wel een ondersteuningsorganisatie (zoals bijvoorbeeld de Ambrassade of VVJ) die kan putten uit de ervaringen en verhalen van een groot aantal organisaties.
- Een van de delegatieleden vindt het jammer dat de thema's jeugdcultuur en cultuureducatie quasi onaangeroerd zijn gebleven. Daarover op Europees vlak gaan nadenken zou voor dit veld een niet te onderschatten meerwaarde kunnen zijn.

### **Conclusie:**

Daar waar we op de vlakke zijn gebleven, zou het waardevol zijn om tijd te nemen om een aantal zaken ten gronde te bediscussiëren en echt uit te werken tot iets bruikbaar.

## **2. Terugkoppeling ten aanzien van het Jeugd(werk)beleid**

*Op welke wijze zullen de opgedane inzichten en ervaringen worden teruggekoppeld ten aanzien van:*

- *de eigen jeugdvereniging*
  - o Bert: "De vele tips en tricks die ik van de eigen delegatie en de andere delegatieleden kreeg, hoop ik verder in de praktijk om te kunnen zetten de komende beleidsperiode. Inhoudelijk bleef het heel oppervlakkig en kan ik naar eigen aanvoelen weinig concreet vertalen. Wél pik ik de attitude nog meer op om kwaliteitszorg centraal te zetten binnen de organisatie en hierover nog meer na te denken. Hopelijk kan het contact met de verschillende delegatieleden enigszins aangehouden blijven met eventuele resultaten op korte of lange termijn."
  - o Birgit: Terugkoppeling met collega's van de staf en jeugdconsulenten in de districten.
  - o Griet: "Uiteraard heb ik een uitgebreide terugkoppeling gedaan tav de collega's. Helaas vond ik het allemaal een beetje te abstract om heel veel echt in een implementeerbare fase te kunnen gieten."
  - o Ilke: "In afwachting van het seminarie-verslag, koppelde ik alvast het bovenstaande terug aan mijn coördinator. Ik zal nog de registratievoorbeelden van de verschillende delegaties met hem overlopen (tonen hoe ze werken), en hij zal dit terugkoppelen aan de andere coördinatoren en de directie van vzw LEJO. Het zal hen inspireren om ons eigen kwaliteitsbeleid te optimaliseren."
- *het jeugd(werk)beleid*
  - o Het jeugd(werk)beleid in Vlaanderen heeft volgens sommigen weinig meerwaarde kunnen halen uit het seminarie. Daarvoor bleven discussie teveel aan de oppervlakte en werd er teveel inhoudelijk gestuurd en dat is jammer...

- Er is nood aan een verdere ontwikkeling en evaluatie van kwaliteits-indicatoren voor het (professioneel) jeugdwerk.
- De kansen die er liggen in Europa zouden beter onderzocht moeten worden. Gemeenten hebben hier ook een verantwoordelijkheid in want vzw's kunnen vaak niet autonoom intekenen op projecten of calls.
- In Kloogaranna hebben we in onze delegatie gekeken naar uitdagingen op vlak van kwaliteit in het jeugdwerk, maar het was niet evident om binnen het korte tijdsbestek dat daarvoor was uitgetrokken op een zelfde lijn te komen. Er liggen heel wat kansen om vanuit de overheid (Vlaams, provincies en gemeenten) met het kwaliteitsbeleid aan de slag te gaan, zodat er een overkoepelend kader en een overkoepelende visie is die de organisaties onderling verbindt (en zo het hele beleidsveld jeugd ten goede komt in plaats van versnipperd). De overheid zou daar volgens sommigen een stimulerende en ondersteunende partner moeten zijn en geen controleorgaan. Een belangrijke factor in de gedragenheid voor dit gemeenschappelijk kader en dito visie is dat de kwaliteitsindicatoren vanuit het werkveld geformuleerd worden, dus bottom-up en niet top-down.

### 3. Evaluatie

#### ➤ Informatie over de organisatie van het bezoek, o.a.

- *Vorbereiding: "Ik vond dat we veel te veel 'rand' informatie vooraf kregen, ik zag door de bomen het bos niet meer! Door de mondelinge toelichtingen vooraf was ik ook enigszins bevooroordeeld, maar dus des te meer positief verrast door de mensen zélf te ontmoeten en hun verhalen te horen."*

- *Logement: zeer goed, heel mooie locaties*

- *Begeleiding:*

De begeleiding van het seminarie was te gestuurd: de begeleiding ging vaak uit van vooraf bepaalde premissen die niet met de groep besproken werden, zoals bijvoorbeeld de participatieladder als kernelement om kwaliteit van het jeugdwerk aan af te meten. Sommige discussies werden niet gevoerd, maar eerder diplomatisch van tafel geveegd om het programma en de timing niet in het gedrang te brengen. Een wat vrijer nadenken en werken had waarschijnlijk een positief effect op de concrete output gehad.

Er werd te weinig tijd gemaakt voor echt diepgaande discussies. Dat komt ook door de nieuwe groep mensen aan tafel en door de grote tijds kloof tussen het voorgaande seminarie en dit seminarie.

Een van de deelnemers vergeleek het seminarie met een schoolreis: *"Met alle beste bedoelingen, maar ik had soms het gevoel dat ik op een schoolreis was waar alles enorm strikt werd geregeld. We kregen geen minuut eigen tijd en dat heeft me gestoord. Ik voelde me heel erg beperkt in mijn gaan en staan en hoewel ik vaker deelneem aan buitenlandse seminaries, was dit de meest gereguleerde uitstap ooit."*

- *Beantwoordde de inhoud en de uitwerking van het programma aan de verwachtingen?*
  - o *Het programma beloofde vol te zitten, en dat was het ook. Er was geen/weinig tijd voor 'rust'. Toch waren er ook lichtpuntjes: "Het uitstekende hotel, de avondmalen en -activiteiten, en het bezoek aan het Youth Centre nabij Tallinn was een hele verrijking! Met eigen ogen kunnen zien hoe de jeugd er onthaald wordt, en hoe ze er met hen aan de slag gaan was een grote meerwaarde! Ook ons verblijf in Kloogaranna was zeer inspirerend, zeker voor onze zoektocht naar buitenlandse mogelijkheden voor onze jeugdkampen. Over jeugdwerk praten in een jeugdwerkomgeving, zo hoort het!"*
  - o *Inhoudelijk was het te weinig diepgaand, we hebben veel besproken en de planning was goed gevuld. We hadden vooraf verwacht om tot gemeenschappelijke kwaliteitsindicatoren te komen, waarop we ons elk voor onze eigen organisatie konden baseren (of ons erdoor laten inspireren), maar zover zijn we dus helaas niet geraakt...*
  - o *Aan tafel zitten met mensen van verschillende nationaliteiten en werkingsniveaus (basis/gemeente/stad/overheid/provincie..) vond ik zeer doeltreffend: ieder kon vanuit eigen ervaring en eigen 'belang' zijn zegje doen.*
  - o *Engels als voertaal bleek ook niet evident voor iedereen - de een was al wat mondiger dan de andere - en sommige begrippen/vertalingen waren voor interpretatie vatbaar (en net die discussies werden niet aangegaan).*

### ➤ **Slotconclusies van de Vlaamse delegatieleden**

*"Deelname aan het seminarie was absoluut de moeite waard, ik ben erg dankbaar voor deze kans! Het tilt 'mijn' jeugdwerk naar een hoger niveau. Ik hoop ook dat mijn input anderen 'begeesterd' heeft."*

*"Boeiend seminarie met interessante samenstelling. Soms zijn we een beetje blijven hangen bij 'algemene termen'. De modellen van de andere landen vond ik voor mijn functie geen grote meerwaarde."*

*"Het was op zich een bijzonder boeiend thema, met heel wat potentieel. Helaas bleef ik op mijn honger zitten. Wellicht had meer tijd voor informeel contact ons meer bijgebracht."*

*"Het seminarie was een goede poging om over kwaliteit in de jeugdwerkpraktijk na te denken. Enkele kanttekeningen wil ik op basis van eigen ervaring wat meegeven:*

- *De kennis over de structuur in Vlaanderen en de andere landen was onder de meeste deelnemers te beperkt. Dat betekende heel veel misverstanden en miscommunicatie.*
- *Een van de facilitatoren had een duidelijke eigen visie op bepaalde zaken. Zijn input was naar mijn gevoel te weinig neutraal en te gestuurd.*
- *De accommodaties waren goed. Er was (iets te veel) aandacht voor regelmatige en voldoende pauze.*
- *De aanwezigheid van de Estse delegatie was miniem.*

- *Er is weinig concreet voortgevloeid uit het seminarie waar Vlaanderen mee aan de slag kan. Toch in vergelijking met mijn persoonlijke (idealistische?) verwachtingen.*
- *Er was weinig echte diepgang over de verschillende onderwerpen.”*

*“Een lesje in kwaliteitsmanagement: “De kwaliteit van dienstverlening wordt bepaald door de mate waarin consumenten tevreden zijn. De tevredenheid wordt bepaald door de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening en de perceptie van de kwaliteit tijdens het ervaren van de dienst” (SERVQUAL-model).*

*Vervang het woord ‘dienstverlening’ door ‘seminarie’ en je leest het voorgaande verslag misschien al anders?*

*We zijn allemaal met heel hoge verwachtingen aan het seminarie begonnen, verwachtingen vanuit onszelf, onze organisatie..., verwachtingen die verder aangescherpt werden tijdens de voorbereidende vergadering. Als het seminarie die verwachtingen niet inlost, als wijzelf die verwachtingen niet inlossen,... worden we kritisch ten aanzien van de ‘dienstverlener’ en de ‘dienst’.*

*Les voor de toekomst: beter communiceren over onze verwachtingen met betrekking tot het proces, de randvoorwaarden, de gewenste resultaten en effecten en dat doorheen het proces – tot vervelens toe... – blijven doen OF in overleg met de anderen onze verwachtingen aanpassen?”*

#### 4. Documentatie

➤ Fotomateriaal

<http://animoto.com/play/7ShzweQggxbBymvdmhVSYQ>