

Werkvorm Klachten- en wensenbus¹

In deze werkvorm zijn mogelijke knelpunten of risicofactoren nauwelijks voorgestructureerd. Dat betekent dat mensen op een heel open wijze worden bevroegd. Om ze daadwerkelijk te betrekken bij de verbeteracties is het belangrijk dat ze hier zelf ook over meedenken. Ze moeten niet alleen zeggen 'dit is niet goed', maar ook bedenken hoe hierin verandering kan worden gebracht.

Werkvorm

Groepsgesprek

Doelgroep

Deze manier van bespreken is goed in te bouwen in een algemene ledenvergadering of een andere bijeenkomst waar veel betrokkenen zijn. Het is geschikt voor alle betrokkenen: jeugd(leden), volwassenen, vrijwilligers, medewerkers, ouders.

Doel

Deelnemers vragen naar hun klachten en wensen op het gebied van preventie van seksueel misbruik, maar ook oplossingen laten formuleren.

Duur

90 minuten

Benodigheden

- Flap-over, stiften
- Twee schoendozen of andere 'bussen'
- Schaar
- A4-papier

Werkwijze

Klachten en wensen inventariseren (15 minuten)

Aan de deelnemers wordt gevraagd om op een papier klachten te formuleren en op een ander papier wensen rond de thematiek. Klachten en wensen kunnen overal over gaan: dat het onderwerp seksueel misbruik moeilijk bespreekbaar is; hoe wordt opgetreden bij seksueel misbruik; hoe mensen elkaar aanspreken binnen de organisatie; dat meer duidelijkheid nodig is over wat te doen bij dilemma's of vermoedens van misbruik; dat er behoefte is aan ondersteuning, deskundigheidsbevordering, enzovoort.

Om de deelnemers op weg te helpen kunnen aandachtspunten worden geformuleerd. Bijvoorbeeld:

- visie op omgangsvormen
- bespreekbaarheid van het onderwerp
- omgaan met kwetsbaarheid en afhankelijkheid van kinderen/jongeren
- omgaan met intimiteit
- lichamelijke verzorging
- grenzen in het 'grijze' gebied
- handelen bij grensoverschrijdend gedrag
- (beroeps)houding van medewerkers
- inbreng van kinderen/jongeren
- inbreng van ouders/vertegenwoordigers
- bespreekbaarheid van het onderwerp
- handelen volgens de gedragscode
- visie rondom seksueel misbruik
- preventie van seksueel misbruik
- omgaan met vermoedens, signaleren van seksueel misbruik
- melden van seksueel misbruik
- deskundigheid van medewerkers

¹ Bron: B. Nolet & M. van Galen, *Hoe kom je erop?* (Den Haag: Project Kommunikatie, 1991).

De klachten en wensen worden in aparte klachten- en wensenbussen gedaan (die gewoon uit twee schoenendozen kunnen bestaan).

Om beurten pakken deelnemers een kaartje uit de klachtenbus en lezen dit voor. De gespreksleider schrijft de klacht op een flap-over. Daarna is de wensenbus aan de beurt: ook daaruit wordt om beurten een kaartje gepakt en voorgelezen. Hierna gaat de gespreksleider met de groep na of er wensen zijn die bij een klacht horen. Zo ja, dan schrijft hij/zij die achter de klacht op.

Oplossingen bedenken in subgroepen (30 minuten)

Vervolgens gaat de groep in 3 subgroepen uiteen. De flap-over met klachten en wensen wordt horizontaal in drieën geknipt. Elke subgroep neemt een deel mee en bedenkt hoe de klachten en wensen aangepakt zouden kunnen worden.

Plenaire bespreking (45 minuten)

De oplossingen worden plenair geïnventariseerd en besproken. Daarna wordt gezamenlijk bepaald welke klachten de meeste prioriteit verdienen en worden afspraken gemaakt over het in gang zetten van acties (zie ook bijlage 12 over het stellen van prioriteiten).