

# De cliëntenraad op pad vormgegeven



# DE CLIËNTENRAAD OP PAD

## Inleiding

Aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming meten de (on)tevredenheid van jongeren en ouders middels exit-vragenlijsten. Dit doen ze ook bij de **Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid**. De cliëntenraad van de stichting heeft in overleg met de organisatie besloten om jongeren en ouders in duo's op pad te laten gaan. Deze duo's gaan met gezinnen in gesprek over de (on)tevredenheid van de ontvangen ondersteuning. En de daaraan gekoppelde jeugdprofessional. Let wel: stichting jeugdteams zhz ziet dit niet als vervanging van de exit-vragenlijsten. De stichting heeft het proces van 'de cliëntenraad op pad' vastgelegd in een tekening.



## De waarde voor aanbieders van jeugdhulp & jeugdbescherming

Hieronder beschrijven we:

- ✓ De stappen om met (on)tevredenheid binnen jouw organisatie aan de slag te gaan.
- ✓ Het ophalen van praktijkverhalen als input voor de organisatie.
- ✓ Op welke manier de organisatie de waarde van (on)tevredenheid - nog - beter kan benutten.

## Route/stappenplan

- 1 Leden van de cliëntenraad gaan in duo's op pad
- 2 In gesprek met gezinnen (kinderen/jongeren/ouders) om te luisteren naar hun verhaal hoe zij de ontvangen ondersteuning hebben ervaren
- 3 Het duo legt de verbeterwensen van het gezin vast in een verslag
- 4 De verslagen gaan op afgesproken tijden naar de organisatie voor analyse van de informatie
- 5 De organisatie stelt een ontwikkelagenda en plan van aanpak op om de informatie te vertalen naar het werk van de jeugdprofessionals. En hoe de organisatie daarin kan faciliteren.
- 6 Interne kwaliteitsslag en communicatie met partners
- 7 Het team van duo's en organisatie koppelen verbeteracties terug aan het gezin

## Interview

De cliëntenraad kiest voor de interviews de volgende insteek:



Professionaliteit: kwaliteit, kennis, inzet, transparantie, duidelijkheid, communicatie (voelen kinderen, jongeren en ouders zich gehoord, hebben zij de regie?)



Duidelijkheid op procesniveau -en inzet / verwachtingen. Vertrouwen. Wat zorgde wel/niet voor vertrouwen



Gezin: kwaliteit (heb je gedaan wat je kon?), inzet, inzicht, eerlijkheid/openheid/ complexiteit problematiek

## Vragen gericht op:



Heeft u al eerder hulpverlening gehad? Is het doel toen bereikt of niet?



Hoeben je bij de huidige /afgesloten hulpverlening/ jeugdprofessional(s) terechtgekomen?



Huidige proces: is het doel bereikt? Ja, wat maakt dat het doel bereikt is? Zo niet, waarom? Verbeterpunten gezin en professional.



Heb je alles durven / kunnen zeggen? Zo ja, waar lag dit aan? Zo niet, waar lag dit aan?



Wat is er voor nodig om hulpverlening te laten slagen? (jeugdprofessional, gezin)



Zou je weer met dezelfde jeugdprofessional verder willen?



Vind je dat de regie bij het gezin lag? (regie goed omschrijven)



Hoe zou je het vinden als je kunt kiezen uit meerdere jeugdprofessionals? Waar zou je dan voor kiezen (waarden/eigenschappen)?



Beschrijf in max. 5 zinnen uw ideale samenwerking met de hulpverlening

## Professionalisering jeugdhulp & jeugdbescherming

Dit product is tot stand gekomen met steun van het [programma professionalisering jeugdhulp en jeugdbescherming \(pj&j\)](#) met financiering van het ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (vws). In dit programma bundelen het werkveld en alle [partners](#) hun krachten om het doel van de jeugdwet te realiseren: kinderen en jongeren veilig en gezond laten opgroeien. Ook bieden ze hulp in situaties waarin dat niet vanzelfsprekend is. Door verder te professionaliseren, kunnen we nog betere jeugdhulp bieden. Pj&j investeert hierin.

De [ontwikkelagenda 'samen beter, beter samen'](#) ondersteunt professionals, jongeren, aanbieders, werkgevers en samenwerkingsinitiatieven bij professionalisering in de praktijk. Dit noemen we ontwikkelplaatsen. We werken aan professionalisering door elke dagsamen te leren van wat we dagelijks doen en uitproberen. We kijken naar wat al werkt op de werkvloer. Hierbij ligt de focus op cliëntgericht werken en de rol van gemeenten bij professionalisering. Door dicht bij de praktijk te blijven, kunnen we ervaringen delen.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid is door jongeren en professionals gekozen als één van de verhalen uit de praktijk die het delen waard zijn. Zo hopen we professionals en organisaties te inspireren om op een heel concrete manier van en met elkaar te leren.

## Colofon

De methode 'cliëntenraad op pad' is ontwikkeld door Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid in Dordrecht.

Meer informatie: [www.jeugdteamszhz.nl](http://www.jeugdteamszhz.nl)

Neem voor vragen contact op met: lut leijs via: [l.leijs@jeugdteamszhz.nl](mailto:l.leijs@jeugdteamszhz.nl) of 088-8928900 | 06-14 60 22 17.

## In samenwerking met:

Auxanon en loc zeggenschap in zorg.

Tekst: Lut Leijs, Wendy Lemans en Dennis van den Brink

Vormgeving: Maarten Wolterink, cartoonist

Uitgave: programma professionalisering jeugdhulp & jeugdbescherming  
©nederlands jeugdinstituut / nji utrecht

[maart, 2018]

Contact: [samenbeter@professionaliseringjeugdhulp.nl](mailto:samenbeter@professionaliseringjeugdhulp.nl)

Meer informatie: [www.professionaliseringjeugdhulp.nl](http://www.professionaliseringjeugdhulp.nl)



**CONSTRUCTIEF MEEDENKEN OVER DE CONTINUE VERBETERING  
VAN ONZE DIENSTVERLENING?  
DAN IS DE CLIËNTENRAAD MISSCHIEN WEL IETS VOOR JOU**

**Deelnemen aan de cliëntenraad van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid?**

**Wij zoeken cliënten die constructief willen meedenken over de continue verbetering van de dienstverlening van de stichting, uiteraard vanuit het perspectief van de cliënt.**

**Waarom een cliëntenraad?**

- bewaken van de kwaliteit van de zorg;
- belichten van het cliëntperspectief vanuit eigen ervaring;
- gevraagd en ongevraagd adviseren over onderwerpen die voor cliënten belangrijk zijn;
- invloed uitoefenen op de samenstelling van de Raad van Toezicht.

**Deelnemers cliëntenraad:**

- zijn als cliënt met de stichting in aanraking (geweest);
- vormen gezamenlijk een redelijke afspiegeling van het klantenbestand van de stichting;
- zijn belanghebbenden of op andere wijze vertegenwoordigers voor de cliënten van de stichting.

**Taken cliëntenraad:**

- spreekbuis cliënten;
- bewaken rechten van cliënten en hun gemeenschappelijke belangen;
- adviesorgaan voor bestuurder.

**Rechten cliëntenraad:**

- informatie
- overleg
- voordracht bestuurslid
- adviseren

**Droom voor de cliëntenraad:**

- 1 centrale raad met vertegenwoordigers uit de 3 subregio's, inclusief vertegenwoordigers uit:
- 1 jongerenraad
- 1 kinderraad

**Leden van de cliëntenraad:**

- hebben cliëntervaring of -betrokkenheid;
- kunnen onderscheid maken tussen eigen belang en cliëntbelang;
- zijn gemotiveerd;
- kunnen samenwerken;
- beschikken over tijd om zich voor de raad in te zetten;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

**Maak uw interesse kenbaar!**

Interesse om zitting te nemen in de cliëntenraad? Laat het ons weten. Neem hiervoor contact op met Lut Leijts (medewerker cliëntenparticipatie), per e-mail via [clienraad@jeugdteamszh.nl](mailto:clienraad@jeugdteamszh.nl) of telefonisch via 06-14 60 22 17.