



**Verslag Bijeenkomst Ambulante
Cliëntparticipatie
20-09-2011**

Verslag

Hoe betrekken we de ambulante cliënt? Met elkaar in gesprek!

Dinsdagmiddag 20 september 2011 stond de verkenning centraal: wat betekent participatie voor hulpverleners en cliënten in de ambulante jeugdzorg? We hebben dit onderwerp verkend met professionals (voorjaar 2011). Voor de zomer zijn gesprekken gevoerd met cliënten. Nu hebben we de kans gepakt om mét elkaar over dit onderwerp in gesprek te gaan. Want cliëntparticipatie een stap verder brengen begint bij elkaar begrijpen en ideeën delen! Bij deze het verslag van deze middag.

De middag was een middag vol uitwisselen van ervaringen, gedachtes en ideeën. Samen op zoektocht, zonder te oordelen of zonder te bepalen wat iedereen *moet* doen. Samen met cliënten, hulpverleners, teamleiders, het AKJ, is er open gesproken en ontdekt wat we belangrijk vinden in de cliëntparticipatie in de ambulante jeugdzorg. De **belangrijkste conclusie** is dat het vergroten van de cliëntparticipatie vraagt om een **cultuuromslag: een andere manier van werken**. De grondhouding van organisaties en hulpverleners moet zodanig veranderen dat cliëntparticipatie in alle mogelijke vormen vanzelfsprekend is. Van een kort gesprekje met een hulpverlener tot aan de cliëntenraad: de jeugdzorg staat open voor verschillende meningen en doet er iets mee!

De belangrijkste conclusies en suggesties op een rij:

- Om te participeren is het belangrijk dat er **rust** en ruimte is bij de cliënt; aan de start van een traject of in crisissituaties staat de zorg voorop.
- **Praat** vooral over de mogelijkheden (wat kun je allemaal doen) en over de **verwachtingen** (wat kun je bereiken) die er zijn om mee kunnen praten. Laat zien wat het oplevert!
- Inspraak = communiceren op **gelijk niveau**.
- Cliëntenraden zijn een goed middel voor de wat meer overkoepelende onderwerpen, voor de rest geldt: houd het **simpel en klein**. Het gaat om de zorg en onderwerpen die de hulpverlener of de cliënt direct raken.
- De hulpverlener is duidelijk de spin in het web: direct en veilig contact is essentieel. Als hulpverlener kun je **vertrouwen** geven, de cliënt **serieus nemen**: bejegening is nog altijd de meest gehoorde klacht.
- **Vragenlijsten** zijn een prima **hulpmiddel**, ze geven aanleiding voor een gesprek! Geef altijd de mogelijkheid om

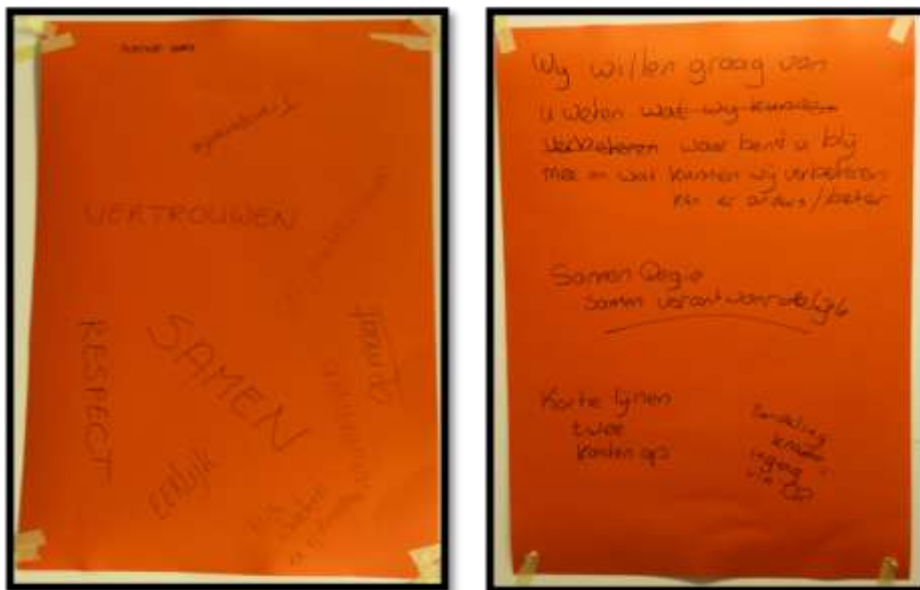


de vragenlijst zonder de hulpverlener in te vullen.

- **Koppel** altijd **terug** richting de cliënt over wat er mijn zijn/haar input gebeurt. Ook vertellen dat iets niet kan = terugkoppeling. Terugkoppeling geeft de cliënt het gevoel dat hij/zij serieus genomen wordt.

In de toekomst is cliëntparticipatie vanzelfsprekend!

Op twee 'mood boards' is vastgelegd hoe cliëntparticipatie er in de 'perfecte wereld' uitziet.



En wat betekent dit allemaal voor de organisaties?

Er gebeurt al veel, maar het kan nog beter. Het draait om de verandering van de grondhouding, het creëren van een cultuuromslag. Niet willen trekken aan cliënten en hulpverleners om de stem te laten horen, maar **jezelf aantrekkelijk maken**, daar draait het om. Uitgangspunten daarbij zijn vertrouwen opbouwen, elkaar serieus nemen, samen doen en korte lijntjes. Bundel de krachten!