

Medezeggenschap en participatie cliënten

Doel

Kadera vindt medezeggenschap van cliënten erg belangrijk. Door de mening van cliënten kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en beter aansluiten bij de wensen van onze cliënten.

Voor cliënten zelf is de mogelijkheid om mee te denken en te bepalen ook belangrijk. Hierdoor wordt de eigen regie vergroot en krijgt de cliënt meer zeggenschap over de eigen directe leefomgeving en over de geboden dienstverlening. Samen leren we van elkaar en versterken we elkaar. Kadera ziet medezeggenschap als een voortdurende dialoog met cliënten die op verschillende manieren actief aangemoedigd wordt. In dit document vindt u meer informatie over onze visie op en de mogelijkheden van medezeggenschap en participatie van cliënten bij Kadera.

Bent u cliënt van Kadera en wilt u deelnemen aan een van de cliëntenpanels of wilt u op een andere manier van uw medezeggenschap gebruik maken? Bespreek dit dan met uw casemanager, of neem contact op met de beleidsmedewerker Kwaliteit Margreet Knol, via MKnol@kadera.nl

Visie op medezeggenschap en participatie

Missie en visie

Samen verslaan we huiselijk geweld. Kadera voorkomt en pakt huiselijk geweld aan in een (gezins-)systeem en biedt veilige opvang als dit nodig is. Kadera richt zich op de onbenutte kracht die samenwerking door relevante partijen rondom het thema huiselijk geweld kan opleveren. Vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid gedreven, kunnen relevante partijen huiselijk geweld voorkomen, signaleren, aanpakken en bijdragen aan duurzaam herstel. Kadera gaat uit van de kracht van cliënten en hun omgeving. Zij stimuleert de veerkracht, groei en empowerment van cliënten en werkt aan het vergroten van hun zelfredzaamheid en participatie. Zij gaat ervan uit dat de grenzen aan de ontwikkeling en groei van cliënten en hun omgeving onbekend en dus groot zijn. Zij begrijpt het functioneren van cliënten in het licht van het systeem waarvan cliënten deel uitmaken en ziet de omgeving als een oase van hulpbronnen en van mogelijkheden tot herstel.

Duurzaam, inventief, samen: krachtig en kundig

Kadera kent de wet- en regelgeving en houdt zich daar aan. Daarnaast, en misschien nog wel belangrijker, gaat het om communicatie (dialoog) met cliënten en het serieus nemen van hun bijdrage in het medezeggenschapsproces en van hun klachten. Medewerkers van Kadera zijn gericht op de mogelijkheden die medezeggenschap en participatie van cliënten biedt, zoals het creëren van een gezamenlijk draagvlak voor beleid, kunnen leren van fouten, verbetering van hulp- en dienstverlening.

Krachtwerk

De methodiek krachtwerk is gericht op herstel en empowerment. Empowerment benadrukt de kracht die mensen en groepen hebben, in plaats van hun tekortkomingen. Het is een proces waarbij mensen of groepen meer invloed krijgen over gebeurtenissen en situaties, die belangrijk voor hen zijn. Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid maakt sterker en krachtiger.

kadera.nl

Medezeggenschap en participatie cliënten

“Alleen al de erkenning dat ervaring met moeilijke omstandigheden een waarde op zich is en een belangrijke bron van kennis, is voor de betrokkenen een bron van kracht”.

Cliëntenparticipatie: de meerwaarde

Cliëntenparticipatie verbetert de kwaliteit van het beleid en vergroot het draagvlak voor het beleid en de acceptatie ervan. Het levert signalen op over wensen, behoeften en verwachtingen van cliënten. En verder nog een belangrijk voordeel welke in deze huidige tijd van bezuinigingen genoemd wordt, is de lage kosten die er hangen aan deze vorm van advies.

Ook voor de cliënten zijn er voordelen te noemen van goede cliëntenparticipatie. De autonomie van de cliënt wordt vergroot en de cliënt krijgt hulpverlening welke beter aan sluit bij zijn behoefte. Cliënten leren in een beschermde omgeving voor zichzelf op te komen.

Om vraag en aanbod dichter bij elkaar te brengen is de input van cliënten zelf van groot belang. Zij weten vaak als geen ander wat ze missen en wat ze nodig hebben. Wat levert cliëntenparticipatie op? Wat is het doel?

- De kwaliteit van de zorg gaat omhoog (aansluiting tussen aanbod en behoeften; tevredenheid van de cliënt met aanbod en met de bejegening)
- Voor medewerkers is het leuker en rustiger om te werken met tevreden cliënten
- Aanbod is afgestemd op behoeften van cliënten
- Cliënten voelen zich gehoord en serieus genomen
- De vertrouwensband tussen cliënt en hulpverlener en cliënten onderling kan versterkt worden

Deelnemen aan cliëntenparticipatie stimuleert het zelfvertrouwen van cliënten, leren/versterken van vaardigheden.

Cliëntenparticipatie: wat zijn de mogelijkheden

Individueel niveau

Elke individuele cliënt onderhoudt een voortdurende dialoog met de betrokken hulpverleners over het verloop van het eigen traject (goede werkrelatie hulpverlener - cliënt). De cliënt kan mogelijke verbeter of knelpunten voortdurend aangeven bij de eigen hulpverlener.

Hierbij gaat het om een goede werkrelatie tussen cliënt en hulpverleners. Kenmerken: individueel, doorlopend, gericht op het eigen traject. In het directe contact tussen cliënt en hulp-/dienstverleners wordt altijd ruimte ingebouwd voor reflectie op het verloop van de hulpverlening:

- sluit het aanbod voldoende aan bij de behoeften van cliënt?
- ervaart cliënt de bejegening en samenwerking met de hulpverleners als prettig en toegesneden op haar/zijn wensen?

Dit gebeurt als onderdeel van het hulpverleningstraject en is geïntegreerd in het methodisch handelen. Mocht de hulp-/dienstverlening niet naar wens verlopen, dan hebben cliënten individueel de mogelijkheid een beroep te doen op de *klachtenregeling* (intern of extern).

kadera.nl

Medezeggenschap en participatie cliënten

Locatieniveau

Er zijn op alle locaties cliëntenpanels die invloed kunnen uitoefenen op de gang van zaken bij Kadera. De kwaliteitsfunctionaris van Kadera gaat om de 8 weken met cliënten in gesprek over diverse onderwerpen in het kader van Kwaliteit en veiligheid.

Jongerenpanel

Ook kinderen geven Kadera advies over het verbeteren van de hulp aan hen en het verbeteren van het woon-leefklimaat in de opvang.

Iedere 8 weken wordt hen een onderwerp voorgelegd waar zij hun mening over mogen geven. Er wordt naar hen geluisterd, bijvoorbeeld over de inrichting van de speelkamer of nieuwe spullen voor de spelothek.

Cliëntenpanels

Aan de cliëntenpanels van Kadera nemen cliënten van de verschillende opvanglocaties van Kadera deel. Zij praten rechtstreeks met de beleidsmedewerker kwaliteit over beleidszaken en over cruciale onderwerpen zoals veiligheid, kwaliteit en het hulpaanbod binnen Kadera.

De ervaring met de cliëntenpanels in de afgelopen jaren maakt het mogelijk een clustering van onderwerpen te onderscheiden.

De onderwerpen die in cliëntenparticipatie het meest aan de orde komen, vallen in drie categorieën:

1. praktische en facilitaire zaken (huisregels, stofzuigers, gebouw);
2. bejegening (gevoel dat er goed naar je geluisterd wordt, privacy-zaken etc);
3. aansluiting van zorgaanbod op zorgbehoeften: inhoud van het zorgaanbod en vorm en uitvoering

Op basis daarvan is gekozen voor onderstaande momenten waarop cliënten kunnen meepraten en meedoen.

Facilitaire zaken- beheerder

Beheerder (conciërge) houdt op iedere locatie 2 keer per week een half uur spreekuur voor cliënten, dus op Opvang Zwolle; Opvang Enschede. Voor BWJM en Safe House cliënten zijn specifieke afspraken gemaakt welke zich kenmerken door korte lijnen. Safe House cliënten hebben het directe telefoonnummer van de beheerder en kunnen haar direct bellen wanneer dat nodig is. Bij BWJM gaan verbeterpunten op facilitair gebied via de hulpverlening.

Cliënten kunnen op het spreekuur komen voor vragen en antwoorden op facilitair gebied.

Cliëntenpanel op locatie

Op iedere locatie gaan we met cliënten in gesprek tijdens een bestaand voor cliënten verplicht groepsoverleg/ bewonersoverleg. Er is een dialoog over bijvoorbeeld praktische zaken betreffende de leefomstandigheden.

Samenstelling: Cliënten die op dat moment in de opvang verblijven.

Proces:

- 1 keer per 8 weken
- Er wordt een kort verslag geschreven door een cliënt of beleidsmedewerker; in een eenvoudig vast format.
- Er wordt een actielijst bijgehouden, waarop de status van de afgesproken maatregelen staat.

Medezeggenschap en participatie cliënten

- Met akkoord van de deelnemers wordt dit verslag in het team besproken en wordt besloten welke verbeterpunten opgepakt kunnen worden.
- Deze maatregelen worden genotuleerd in het teamoverleg van de voorziening en komen op de actielijst; zo kan gecheckt worden of de maatregelen uitgevoerd zijn.
- De medewerker met aandachtsgebied "cliëntenpanel" koppelt dit terug naar het bewonersoverleg/groepsoverleg en brengt het in voor het teamoverleg.
- Er wordt een actielijst bijgehouden, zodat gemonitord kan worden of acties uitgevoerd worden.
- Cliëntenpanel is vast agendapunt op de teamvergaderingen.

Organisatieniveau

Cliënttevredenheid/cliëntervaringen

Ook het meten cliënttevredenheid/cliëntervaringen is een vorm van cliëntenparticipatie op organisatieniveau. Dat doet Kadera 2 keer per jaar door middel van een interne meting en 1 keer per 2 jaar door middel van de CQ index (externe partij). Gericht op verbetering van het beleid de ontwikkeling van de organisatie vanuit cliëntenperspectief.

Wmo- adviesraad/participatieraad

De Wmo-adviesraad/participatieraad is een inspraakorgaan op gemeentelijk niveau, er zijn nauwe contacten tussen de cliëntenpanels van Kadera en de participatieraad. Deze raad sluit 1 tot 2 keer per jaar aan bij het cliëntenpanel van Opvang Zwolle (en het panel van BWJM en mannenopvang).

Wat bevordert de dialoog?

Dat daar bespreken waar het thuishoort

- Bewonersvergadering met ruimte voor participatie van cliënten (t.a.v. praktische zaken).
- Individuele trajecten waarbij nagegaan wordt of het proces loopt zoals verwacht en participatie gestimuleerd wordt
- Voldoende toezicht op uitvoering van actiepunten die naar voren komen (zowel "uitzoek-zaken" als "uitvoer-zaken").
- Heldere en tijdige terugkoppeling van wat er ondernomen is; en wat om welke reden niet kan.

Lage drempels

- In de gang even spreken; informeel kunnen aankloppen; andere plek dan hulpverleningssetting; samen kopje koffie drinken door cliënten en medewerkers.
- Vertrouwen vergrotende activiteiten (informele bijeenkomsten, feestelijke sfeer).
- Onafhankelijke gespreksleiding met helder doel van gesprek en procesinterventies; Open houding naar iedereen. Zicht houden op "waar ligt het probleem echt".
- Structuur in cliëntenpanels.
- Niet wachten tot de emmer overloopt --> eerder tot actie overgaan.
- Informatievoorziening

kadera.nl

Medezeggenschap en participatie cliënten

- Heldere routes: met welk probleem moet je waarheen? Voorkomen dat er gezegd wordt "daarvoor moet je niet bij mij zijn".
- Link tussen informatievoorziening en bejegening.
- Systematisch checken of het advies of de doorverwijzing voor de cliënt tot een oplossing heeft geleid.
- Goede basisinformatie over zorgaanbod-mogelijkheden, bijvoorbeeld door informatiebijeenkomsten te organiseren. Dan is ook helderder wat cliënten kunnen verwachten van de verschillende disciplines en van de bewonersvergadering,
- groepsoverleg, cliëntenparticipatie etc.

Cliëntenparticipatie: de uitgangspunten

- In een voortdurende dialoog met de cliënt en het cliëntsysteem aansluiting zoeken bij de vragen en behoeften van de cliënten (maatwerk).
- Cliënten zien als gelijkwaardige gesprekspartners als het gaat om het verbeteren van de kwaliteit van onze hulp- en dienstverlening.
- Verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie.
- Cliëntenpanels op de locatie voor cliënten die op dat moment in de opvang op een locatie verblijven.
- Verbeteringen die op locatie plaats kunnen vinden, zo snel mogelijk oppakken en uitvoeren; korte lijnen.
- Een snelle oplossing voor de zgn. facilitaire vragen van cliënten d.m.v. spreekuren met de beheerder.
- Dialoog over ontwikkelingen in gedachten die gevolgen (kunnen) hebben voor de organisatie.
- Het hebben en ontwikkelen van een lerende houding, met andere woorden: serieus omgaan met ideeën/verbetertips vanuit de cliëntenpanels.
- Het zorg dragen voor de aanwezigheid van vertrouwenspersonen voor cliënten.
- De cliëntenpanels houden de medewerkers van Kadera scherp.
- Tijdig terugkoppelen van ondernomen stappen door Kadera naar aanleiding van inbreng cliënten.
- De sfeer moet als veilig en vertrouwd worden ervaren door cliënten.
- Opsporen van kwaliteiten van cliënten, bijvoorbeeld uit vroeger werk en deze inzetten op collectief participatieniveau. Bijvoorbeeld iemand met een financiële achtergrond mee laten kijken naar begrotingen op de uitvoer.
- HKZ-normen m.b.t. medezeggenschap cliënten.
- Daadwerkelijke inspraak van cliënten op beleid en facilitaire zaken, organisatiebreed en op de locaties.

kadera.nl