

### Doel

1. Een goede uitvoering van de visie van Kadera met betrekking tot medezeggenschap en participatie cliënten.
2. Cliënten van Kadera komen op een hoger niveau van participatie (gemeten middels de SSIO); de ervaren autonomie neemt toe en de hulpverlening sluit (beter) aan bij hun behoeftes.

### Toepassingsgebied

Dit beleidstuk is bestemd voor alle medewerkers en cliënten van Kadera.

### Beleid

#### Visie op medezeggenschap en participatie

Kadera aanpak huiselijk geweld onderscheidt vier groepen klanten die gebruik maken van de hulp- en dienstverlening van de organisatie:

1. De opdrachtgevers/financiers
2. De cliënten (vrouwen, kinderen, vaders en mannen)
3. Ketenrelaties (gemeenten en ketenpartners)
4. De medewerkers

In dit document gaat het om de cliënten. Hoe kan hun geluid doorklinken in het beleid van de organisatie? In het stakeholdersbeleid komt de participatie van andere stakeholders aan de orde.

De overheveling van de financiering van de vrouwenopvang naar de WMO was per één januari 2015 een feit. Cliënten kunnen geen aanspraak meer maken op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Voor Kadera betekent dat niet dat de medezeggenschap voor onze cliënten vervalt. Juist niet; wij gaan met de cliënten in dialoog. Hieronder staan onze visie en uitgangspunten en staat beschreven hoe wij dat doen.

#### Missie, visie, kernwaarden

##### *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.

##### *Kernwaarden*

De wijze waarop Kadera vorm geeft aan haar missie en visie wordt bepaald door drie kernwaarden: duurzaam, inventief, samen: krachtig en kundig (meerjarenbeleidsplan Kadera 2020). Kadera zorgt ervoor de wet- en regelgeving te kennen en zich daar aan te houden. 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. Het serieus nemen krijgt inhoud door het geven van een duidelijke plek in de communicatie- (en besluitvormingsroute) van nieuw te vormen beleid.

Medewerkers van Kadera zijn gericht op de mogelijkheden die medezeggenschap en participatie van cliënten biedt (creëren van een gezamenlijk draagvlak voor beleid, kunnen leren van fouten, verbetering van hulp- en dienstverlening).

De visie op de positie van cliënten sluit naadloos aan bij de visie zoals die is geformuleerd in het meerjarenbeleidsplan. Daar wordt gesproken over eigen regie, empowerment en krachtgericht werken. Krachtwerk vormt de basis voor het methodisch werken aan participatie en zelfregie. Uitgangspunten die alleen kunnen worden waar gemaakt als er sprake is van gelijkwaardigheid en

respect.

### 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.

Empowerment bevat drie componenten:

- Het sterker maken van individuen binnen hun sociale context, zodat zij beter in staat zijn hun omgeving te controleren en beïnvloeden wat moet leiden tot volwaardige deelneming aan de maatschappij (Krachtwerk).
- De tweede component stimuleert empowerment op groepsniveau, het stimuleert groepen hun gemeenschapsgevoel te verbeteren, te reageren op bedreigingen van de kwaliteit van leven en geeft de mogelijkheid aan burgers om te participeren in de samenleving
- Daarnaast kan empowerment ook het verbeteren van de maatschappelijke positie van een groep inhouden.

Krachtwerk richt zich vooral op de eerste component van empowerment. De cliëntenpanels richten zich op de tweede en mogelijk de derde component. De derde component heeft een vorm van macht in zich. Juist macht geven aan cliënten maakt ze een meer gelijkwaardig burger. Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid maakt sterker en krachtiger. “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”.

Kadera kan hierin bijdragen door het creëren van reële handelingsmogelijkheden op het gebied van zorg, wonen, sociale relaties en dagbesteding en het beschikbaar stellen van informatie en kennis hierover. Daarnaast door het bewerkstelligen en/of ondersteunen van steunende netwerken, ontmoetingsplaatsen, cliënteninitiatieven en plekken waar gezamenlijke zeggenschap en coproductie door kwetsbare individuen kan floreren. Dit impliceert een manier van hulpverlening die zich kenmerkt door samenwerking en partnerschap, respect en gelijkwaardigheid (Krachtwerk).

### De kracht van groepen

Ons leven wordt ook gevormd in groepen. Vanaf jonge leeftijd zitten we al in een groep op school. Groepen maken het ook mogelijk om meer te presteren dan we alleen kunnen (synergie). Het vraagt ook wat van begeleiders om te werken met groepen, de alliantie die je aangaat met de cliënten en de groep bepalen voor een belangrijk deel het succes van het groepsgewijs werken. Belangrijkste hierbij is, dat cliënten zich gesteund voelen. Empathie, oprechtheid, een onvoorwaardelijke positieve houding en daarnaast het voordoen van empathie, oprechtheid en respect in relatie tot de cliënten/ander wordt als belangrijkste componenten gezien. Cliënten kunnen hierin leren van begeleiders welke bewust als voorbeeld dienen.

Investeren in het versterken van cliënten bij Kadera als groep, versterkt de individuele cliënt en de groep. Ervaringskennis bezitten over geweld in een afhankelijkheidsrelatie maakt je meer dan een slachtoffer. Ervaringskennis en deskundigheid wordt aangemerkt als kracht in plaats van zwakte en hulpbehoevend. De groep “empoweren” zodat zij zelf meer op gaan komen voor hun belangen, behoeftes en wensen is dus van belang

### Participatie

“Participatie” en “Meedoen naar vermogen” zijn twee belangrijke begrippen geworden in het nieuwe beleid van de Rijksoverheid, de provincies en de gemeenten. Dit beleid houdt in dat de burger/de cliënt:

- meer eigen verantwoordelijkheid neemt voor zijn handelen,
- meer op eigen kracht functioneert,
- minder een beroep doet op de overheid,
- meer gebruikmaakt van zijn sociale netwerk.

Om dit goed uit te voeren is het van belang om goed naar onze cliënten te luisteren.

### Cliëntenparticipatie: de definitie

Cliëntenparticipatie, omschreven door Edelenbos (2009) als “Het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van kwaliteit, waarbij de in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit”.

Cliëntenparticipatie is (voor Kadera) een voortdurende dialoog die tot doel heeft het cliëntenperspectief op verschillende niveaus zwaar mee te laten wegen in de keuzen die gemaakt worden.

De definitie van cliëntenparticipatie bestaat uit drie, elkaar aanvullende onderdelen:

- de dialoog aangaan met cliënten
- inbreng van cliënten serieus nemen en integreren in beleid, manier van werken
- het cliëntenperspectief meenemen in een continu verbetercyclus.

#### **Cliëntenparticipatie: de meerwaarde**

De meerwaarde van investeren in cliëntenparticipatie is al meermalen beschreven, bijvoorbeeld door Vilans in (2007) welke spreekt over verbeterde kwaliteit en draagvlak bij veranderingen en de lage kosten van cliëntenparticipatie. Daarnaast benoemt Zwanepol (2012) de vergroting van de autonomie. Cliëntenparticipatie verbetert de kwaliteit van het beleid en daarnaast vergroot het ook 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.

Participatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden en op verschillende momenten in de cyclus van Deming (1950), plan, do, check, act. Er zijn verschillende niveaus voor participatie: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen. Keuzes hierin hangen af van het onderwerp; voor Kadera is het een uitdaging om cliënten te vragen mee te beslissen op bijvoorbeeld afspraken voor de groep of dat vrouwen zelf een schema van taken maken en samen tot een werkbare lijst komen. Het geeft vrouwen ruimte voor regie en inzetten van eigen kwaliteiten.

Op collectief niveau kunnen cliënten meedenken/coproduceren over de inrichting van de voorziening, protocollen, beleidsstukken en invulling van taken. En we willen de regie verhogen door actieve participatie van cliënten dmv de panels en interne audits. Zo ervaren/krijgen de cliënten meer regie over de situatie waarin zij zich bevinden, het wonen binnen Kadera.

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: een voortdurende dialoog**

Kadera heeft te maken met een doelgroep die gekenmerkt wordt door een grote diversiteit: vrouwen, kinderen, mannen; van uiteenlopende leeftijden, van verschillende culturele, maatschappelijke achtergronden, met uiteenlopende leefstijlen, normen en waarden en die gebruik maken van uiteenlopende vormen van hulpaanbod: ambulante, residentieel en preventief aanbod.

Wat betekent deze diversiteit voor de organisatie van de cliëntenparticipatie op locatieniveau:

- dat er maatwerk geleverd moet worden

- dat er gezocht moet worden naar vormen die passen bij het programma waarbinnen de lokale participatie plaatsvindt: ambulante of residentiële, crisis of langer verblijf, kort of langdurende hulpverlening, het type cliënten (vrouw, man, kinderen, Nederlandstalig of niet, opleidingsniveau enz.)
- waarbij gekeken wordt naar: welke factoren bevorderen een dialoog? En welke factoren belemmeren een dialoog?

### Wat bevordert de dialoog?

#### Dat daar bespreken waar het thuishoort

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

#### Lage drempels

- o In de gang even spreken; informeel kunnen aankloppen; andere plek dan hulpverleningssetting; samen kopje koffie drinken door cliënten en medewerkers, samen roken.
- o Vertrouwenvergroten activiteiten (informele bijeenkomsten, feestelijke sfeer).

#### Cliëntenparticipatie met name voor bejegening / houding / niet-opgepakte zaken

- o Onafhankelijke gespreksleiding met helder doel van gesprek en procesinterventies; open houding naar iedereen. Zicht houden op "waar ligt het probleem echt".
- o Structuur in cliëntenpanels.
- o Niet wachten tot de emmer overloopt --> eerder tot actie overgaan.

#### Informatievoorziening

- o Heldere routes: met welk probleem moet je waarheen? Voorkomen dat er gezegd wordt "daarvoor moet je niet bij mij zijn".
- o Link tussen informatievoorziening en bejegening.
- o Systematisch checken of het advies of de doorverwijzing voor de cliënt tot een oplossing heeft geleid.
- o 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 en beleidsmedewerker facilitaire zaken.
- 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 participatie niveau. 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.

### Cliëntenparticipatie: de verschillende niveaus

Niveau	Vorm van cliëntenparticipatie
1. Individueel niveau	Elke individuele cliënt onderhoudt een voortdurende dialoog met de betrokken hulpverleners over het verloop van het eigen traject (goede werkrelatie hulpverlener - cliënt)
2. Locatie-niveau	Inbreng van cliënten van een bepaalde locatie/werkeenheid als groep klanten van een bepaald programma (cliëntenpanels).
3. Organisatie-niveau	(Beleidsmatige) inbreng: op centraal niveau leveren cliënten hun input gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening van de locatie en de organisatie als geheel (organisatiebrede Clientenraad en tevredenheidsmetingen).

#### 1. Individueel niveau

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).

#### 2. Locatieniveau

De ervaring met de Clientenraad 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, kinderbedjes);
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.

Frequentie: 2 keer per week.

Voorzitter en notulist: nvt; er wordt gebruik gemaakt van de zgn KWIS (Klachten, wensen, informatie en storings)lijst. De status van de gemaakte afspraken staat actueel op deze lijst (digitaal).

Doel: Verbeterpunten/wensen/storings en informatie op het gebied van facilitaire zaken benoemen, bespreken en afspraken maken ter verbetering. Korte lijnen. Zaken snel oplossen als het snel kan.

Werkwijze: op het bureaublad van de cliëntencomputer komt de KWIS-lijst ter beschikking en cliënten kunnen deze zelf invullen. De beheerder zal de verbeterpunten zoveel mogelijk zelfstandig oppakken en waar nodig stemt zij af met de stafmedewerker facilitair.

Terugkoppeling naar cliënten door: Beheerder (middels de KWIS-lijst).

### **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.

Voorzitter en notulist: beleidsmedewerker kwaliteit is voorzitter en waar mogelijk cliënt notulist: actielijst. Anders maakt de beleidsmedewerker de notulen.

Frequentie: Iedere 6-8 weken.

Doel: Knelpunten, verbeterpunten, wensen die op dat moment in de opvang verblijven in kaart brengen en waar mogelijk oplossen. Korte lijnen. Zaken snel oplossen als het snel kan. Uitkomsten clienttevredenheidsmetingen intern en CQ index bespreken.

Terugkoppeling door: HV met aandachtsgebied "cliëntenpanel" of diegene die bij het bewonersoverleg aanwezig is. Deze medewerker heeft ook als taak de cliënten hierbij te ondersteunen, bij de rol van voorzitter en notulist. Organisatiebrede punten worden door de beleidsmedewerker opgepakt.. De notulen worden naar de cliënten en de HV met aandachtsgebied cliëntenpanel (voor een teamoverleg) verstuurd.

### Proces:

- 1 keer per 8 weken tijdens het bewoners- of groepsoverleg
- Er wordt een kort verslag geschreven door een cliënt of beleidsmedewerker; in een eenvoudig evt. vast format.
- Er wordt een actielijst bijgehouden, waarop de status van de afgesproken maatregelen staat.
- 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 van de beleidsmedewerker en de teams (1 keer per 8 weken)

### **3. Organisationsniveau**

#### **Een organisatiebrede CR van 3 personen (de Centrale CR) in 2019 herstarten**

Samenstelling: Vertegenwoordigers van de cliëntenpanels op locatie kunnen hier in deelnemen, maar ook ambulante cliënten of ouders van kinderen. Bij voorkeur aangevuld door een externe voorzitter (kan ook een ex cliënt zijn).

Frequentie: 4 keer per jaar.

Doel: beleid doornemen; de vaste agendapunten doornemen; beleidsadviserend, instemmingsrecht; meer de officiële kant; gesprekspartner RvT, OR, CVP, directie en dergelijke. Punten vanuit de panels meenemen.

Zaken als de vacatieregeling, de website en dergelijke faciliteiten gelden voor deze CR.

Ondersteuning door: beleidsmedewerker kwaliteit.

Voorzitter: directiebestuurder.

Ambtelijk secretaris: Officemanager.

### **Cliënttevredenheid/cliëntervaringen**

---

Hoofdstuk	: 01. Beleid en organisatie	Auteur	: Margreet Knol
In handboek	: Alle documenten, Beleid		
Verantwoordelijke	: Adjunct-directeur		
Vaststeldatum	: 11-06-2015	Status	: Definitief
		Evaluatiedatum	: 01-12-2019
		Versie	: 23.0
		Bladnr:	6 - 7



Ook het meten cliënttevredenheid/cliëntervaringen is een vorm van cliëntenparticipatie op organisatieniveau. Dat doet Kadera 2 keer per jaar dmv een interne meting en 1 keer per 2 jaar dmv 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 wordt naar gestreefd dat er nauwe contacten zijn tussen de cliëntenpanels van Kadera en de participatieraad. Deze raad sluit jaarlijks aan bij het cliëntenpanel van Opvang Zwolle (en het panel van BWJM en mannenopvang).

#### **Procedure verantwoordelijken**

Adjunct-directeur

#### **Bijbehorende Documenten**

- **procedures:**  
[Medezeggenschap en participatie cliënten](#)
- **formulieren:**  
[KWIS-lijst](#), [Format notulen cliëntenpanel](#)

#### **Relaties**

procedure [01. Informele klachtenbehandeling](#)  
procedure [02. Formele klachtenbehandeling externe commissie](#)  
procedure [Medezeggenschap en participatie cliënten](#)

#### **Norm(en) 2015**

1.3.1 a en b  
2.1.1 i en j  
3.4.1  
4.1.1  
4.3.2  
4.3.3  
4.6.2 a