

# De Kracht van Cliëntenparticipatie



Meer weten over de Volksbond? Zie: [www.volksbond.nl](http://www.volksbond.nl)

# Stichting Volksbond Amsterdam

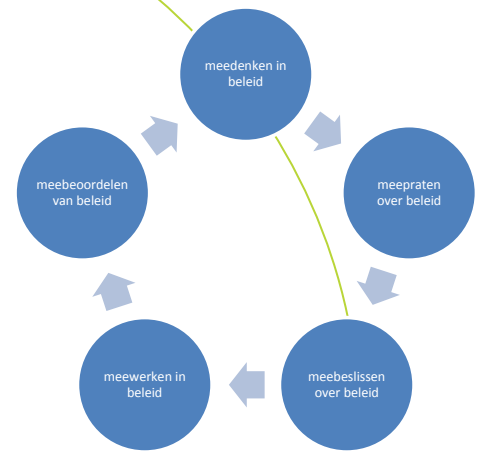
## Wat doet de Volksbond?

De Volksbond zet zich in voor (voormalig) dak- en thuislozen en mensen die sociaal extra kwetsbaar zijn. Zij krijgen ondersteuning in de vorm van zorg, onderdak, begeleiding en dagbesteding. Cliënten participeren zoveel mogelijk binnen de organisatie en in de samenleving. Actief meedoen op alle fronten doorbreekt hun isolement, vergroot hun weerbaarheid en maakt ze zelfstandiger.

De stichting heeft een belangrijke maatschappelijke functie in de stad. Op zes woonlocaties krijgen zowel jongeren als volwassenen opvang en steun aangeboden. Daarnaast zijn er op verschillende plekken in Amsterdam mogelijkheden voor zinvolle activiteiten en dagbesteding. Cliënten die zelfstandig wonen, krijgen praktische hulp aan huis.

## Essentie van de Volksbond-aanpak

De Volksbond kiest sinds een aantal jaren met volle overtuiging voor een aanpak die uitgaat van de mondigheid van de cliënt. De zorg oude stijl stond vaak in het teken van regels en verboden. Die ontnamen de cliënten hun verantwoordelijkheid. Deze benadering laat de Volksbond stap voor stap achter zich. De kracht van de cliënten en de zeggenschap over hun eigen leven zijn voortaan het uitgangspunt. Doel van alle dienstverlening is dat mensen een betere greep krijgen op hun bestaan. Cliënten beschikken over talenten en mogelijkheden. Hun wensen zijn bepalend voor de individuele ondersteuning. Welke persoonlijke doelen willen zij bereiken en wat is daarvoor nodig. Ook als het gaat om Volksbond-beleid en zorgaanbod hebben de cliënten grote invloed. Beslissingen kunnen niet meer eenzijdig door management en medewerkers worden genomen. Een helder besluitvormingsmodel garandeert dat de cliënten volop kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen. En ook spelen ze een rol in de uitvoering van het beleid en de evaluatie.



## Veel méér dan alleen meepraten

De Volksbond heeft de ambitie voorop te lopen als het gaat om participatie. Daarom is de organisatie voortdurend op zoek naar vernieuwing en verbetering. Cliënten moeten daadwerkelijk invloed hebben op hun eigen leefomstandigheden, de zorg en het beleid. Samen met cliënten is een systeem ontwikkeld waarin medezeggenschap stevig is verankerd in heldere inspraakprocedures. De Cliëntenraad van de Volksbond is zeer actief en functioneert goed. De raad is de vertegenwoordiger van alle cliënten. Daarnaast is er op elke locatie een kerngroep die de bewonersbelangen behartigt. Bovendien is een professionele kracht aangesteld als Projectleider Cliëntenparticipatie. Hij is ook Ondersteuner van de Cliëntenraad. Cliënten die lid zijn van de raad en van kerngroepen volgen trainingen in medezeggenschap. Al deze inspanningen hebben zeer positieve effecten. Cliënten weten dat hun stem wordt gehoord en merken dat ze serieus worden genomen. Participatie versterkt ook hun betrokkenheid bij hun leefomgeving en is een stimulans om voor zichzelf op te komen. Tegelijkertijd ontwikkelen ze praktische vaardigheden zoals spreken in het openbaar,



samenwerken, vergaderen, notuleren, et cetera. Mensen groeien in hun rol, het gevoel voor eigenwaarde wordt sterker en hun zelfstandigheid neemt toe.

De Volksbond heeft ook een speciaal instrument ontwikkeld waarmee bewoners de dienstverlening positief kunnen beïnvloeden. Dat zijn de zogenoemde PAJa!-keuringen (PAJa! = Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam). Deze zijn in eerste instantie opgezet voor jongeren, maar worden ook gebruikt voor locaties voor volwassenen. Bij zo'n keuring beoordeelt een speciaal getraind cliëntenteam de voorzieningen en de zorg in eigen huis. Daarna stellen ze samen met de staf een verbeterplan op. Zes maanden later voert het audit-team een herkeuring uit om de resultaten van het verbeterplan te beoordelen.

## Glasheldere spelregels

### Kerngroep

Elke Volksbond-locatie heeft een eigen kerngroep die de bewonersbelangen behartigt. De groep bestaat uit een aantal cliënten en komt wekelijks bij elkaar. Samen zijn zij de spreekbuis van alle bewoners. Namens hen denkt, praat en beslist de kerngroep mee over alle mogelijke beleidsonderwerpen. Afgevaardigden van de groep doen volop mee aan (team)overleggen en werkgroepen, zowel intern als extern. Zo zitten ze bijvoorbeeld aan tafel bij de gesprekken die gaan over AWBZ zorginkoop. Ook maken ze deel uit van begeleidingscommissies van de Volksbond-locaties.

Cliënten nemen ook hun verantwoordelijkheid voor een prettige en veilige woon- en werksfeer. Zo is in het wooncentrum voor jongeren bijvoorbeeld gezamenlijk besloten dat bewoners voortaan zelf een belangrijke rol spelen in het verzorgen van de warme maaltijden. Vijf maal in de week koken twee jongeren voor de hele groep van 30 mensen. Bewoners en begeleiders bedenken samen welke doelen in het jaarplan van hun locatie komen te staan. Ze stellen een samenwerkingsovereenkomst op waarin de doelen staan beschreven die ze met elkaar nastreven.

### Cliëntenraad

Eén of meer leden van iedere kerngroep zijn ook lid van de Cliëntenraad. Deze onafhankelijke raad heeft adviesrecht in beleidszaken en krijgt steeds meer de rol van toezichthouder. Tijdens vergaderingen brengen vertegenwoordigers van de kerngroepen structureel verslag uit over hun locatie. Hoe is het met het bereiken van de doelen uit het jaarplan? Heeft de Volksbond bijvoorbeeld plannen voor nieuwe locaties of voor aanpassingen in de zorg, dan moet aan de Cliëntenraad altijd officieel advies worden gevraagd. Leden van de raad hebben zitting in alle projectgroepen. Ook is er elke twee maanden overleg met de directie.

### Model voor besluitvorming

Om effectieve inspraak via de kerngroepen te garanderen, is een helder besluitvormingsmodel ontwikkeld. Daar moeten management en medewerkers zich aan houden. Besluiten over het locatiebeleid kunnen niet zomaar worden genomen. Bewoners moeten informatie en tijd krijgen om na te denken en erover te praten, zodat ze zich daarna duidelijk kunnen uitspreken. Is niet aan die voorwaarden voldaan, dan is de beslissing niet geldig. Aan elk locatiebesluit gaat daarom een verplichte voorbereidingscyclus van vijf weken vooraf. Pas dan kunnen knopen worden doorgesneden door de zogenoemde 'driehoek'. Dat is een beleidsvergadering met meerdere bewoners (uit de kerngroep), één lid van de organisatie (locatiemanager) en twee leden vanuit het team van medewerkers. De wensen van de bewoners zijn het uitgangspunt bij het nemen van een besluit.

## Leden Kerngroep en Cliëntenraad aan het woord

### Rachab - Lid Kerngroep en Cliëntenraad

'Onze medebewoners komen allemaal met hun problemen naar de kerngroep. Zo hebben ze ons verteld dat de kwaliteit van het voedsel beter kan. Ik zit nu in de werkgroep die daarmee aan de slag gaat. Ook praten we bijvoorbeeld met elkaar over hoe de nieuwe inrichting van de gemeenschappelijke woonruimte en de eetzaal moet worden. Onderwerpen die bij ons in de woonvoorziening spelen, bespreek ik ook weer in de Cliëntenraad. Die geeft ons advies en steun om dingen te bereiken. Ook voor mij persoonlijk is het werk in de Cliëntenraad belangrijk. Daardoor leer ik nieuwe dingen. Zo notuleer ik de vergaderingen. Ik schrijf alle afspraken op die we met elkaar maken.'

### Hicham - Lid Kerngroep en Cliëntenraad

'Het bevalt me goed in de kerngroep, want je ziet resultaten van je werk. Eerst mochten we in het wooncentrum voor jongeren bijvoorbeeld maar één keer per week een logee hebben. Dankzij de kerngroep is dat nu veranderd. Voortaan mag het vaker – maar wel in overleg met je Personal Coach. In de Cliëntenraad zit ik met allemaal ouderen aan tafel. Dat maakt de uitdaging weer interessanter. Als ik iets zeg, is het niet zo dat ze denken: Daar heb je die jonge gozer weer. Ik merk dat ze me serieus nemen en dat is een goed gevoel.'

Meer weten over de Volksbond? Zie: [www.volksbond.nl](http://www.volksbond.nl)





## Mo - Lid Kerngroep en Cliëntenraad

'Ik ben nu bijna drie jaar kerngroeplid. Omdat ik het heel belangrijk vind. We nemen het op voor onze medebewoners. Dat zijn mensen die we al twee of drie jaar kennen. De dingen waar zij zich zorgen over maken, die vertellen wij aan het management en de medewerkers. We merken dat er echt naar ons wordt geluisterd.

Het is voor mij een eer om in de Cliëntenraad aanwezig te mogen zijn. Je leert daar goeie vragen te stellen over dingen die belangrijk zijn. Zulke vragen dat ze zeggen: daar moeten we echt een heel goed antwoord op proberen te geven.'

## Teambuilding en training

Wil het proces van medezeggenschap vitaal blijven, dan moet het continu worden gevoed. De Cliëntenraad organiseert eens in de drie maanden een bijeenkomst voor alle (circa 50) kerngroepleden: de Ruigoordconferentie. De naam is afgeleid van de plek waar de bijeenkomst meestal wordt gehouden: kunstenaarsdorp Ruigoord. Doel van de conferentie is teambuilding en het verstevigen van de banden tussen de verschillende locaties van de Volksbond. Kerngroepleden wisselen ervaringen met elkaar uit, bespreken problemen, leren van elkaar. Zowel cliënten als begeleiders hebben kennis, vaardigheden en inzicht nodig. Om die elementen te versterken, volgen ze trainingen en workshops. Ze doen rollenspelen, oefenen gesprekstechnieken en trainen andere vaardigheden. Zo leren de deelnemers participatie in de praktijk toe te passen. Steeds vaker volgen cliënten en begeleiders deze trainingen samen. Dat is een uitstekende manier om meer inzicht te krijgen in elkaars drijfveren en perspectief.

## Jan Krist - Projectleider Cliëntenparticipatie/Ondersteuner Cliëntenraad

'De Volksbond als organisatie kun je zien als een stevige, volwassen eik. Het onderdeel medezeggenschap is een relatief jonge, verse tak aan de boom. Het groeiproces is volop gaande. De tak is al behoorlijk sterk en ontwikkelt zich voorspoedig.

De Cliëntenraad en de kerngroepen hebben een budget en er is professionele ondersteuning. Het is belangrijk dat de hele organisatie en alle medewerkers ruimte geven voor inspraak van de cliënten. Op die manier zal de tak de komende jaren nog flink kunnen doorgroeien.'

zelf onderwerpen aankaarten. Een goed voorbeeld is het klachtenreglement. De raad heeft bij de directie gemeld dat cliënten veel te lang moeten wachten op afhandeling van hun klachten. Het nieuwe reglement stelt verplicht dat iedere klacht voortaan binnen 24 uur behandeld moet worden. Bovendien is besloten een cliëntvertrouwenspersoon aan te stellen. Belangrijke taak van de Cliëntenraad is ook het organiseren en afnemen van het tweejaarlijkse Cliënttevredenheidsonderzoek. Aan de meest recente enquête deden ruim 200 mensen mee. Cliënten zijn over het algemeen positief over de bejegening door de medewerkers en de respectvolle omgang. Ook gaven de ondervraagden aan dat ze goed op de hoogte zijn van de Cliëntenraad en de kerngroepen. Daaruit blijkt duidelijk dat participatie echt leeft onder de cliënten.

## Inspraak in de praktijk

Medezeggenschap via de kerngroepen kan gaan over letterlijk alles wat er op een locatie speelt: medicijnbeleid, inrichting, maaltijdvoorziening, contacten met de buurt. Ook afspraken met externe organisaties en bedrijven mogen niet buiten de kerngroep om worden gemaakt. Zo heeft een van de groepen de teamleider van een locatie ter verantwoording geroepen. Omdat zonder overleg een contract was afgesloten met een beveiligingsfirma.

Een ander voorbeeld uit de praktijk: Op een aantal locaties van de Volksbond is afgesproken alcoholgebruik onder bepaalde voorwaarden toe te staan. De cliënten zijn zeer actief betrokken geweest bij het opstellen van dat nieuwe beleid. Vervolgens hebben ze ook medeverantwoordelijkheid genomen voor de naleving.

De kerngroep ging samen met teamleider en medewerkers in gesprek met bewoners die overlast veroorzaakten. Na een periode van gewenning is gebleken dat bewoners de nieuwe vrijheid prima aankunnen. Het is verplicht de Cliëntenraad om advies te vragen voor alle onderwerpen die de hele Volksbond aangaan. Ook kan de raad

## Betere zorg dankzij medezeggenschap

### Mourad - Lid Cliëntenraad

'Als dak- en thuisloze ben ik al jarenlang betrokken bij medezeggenschap binnen verschillende hulporganisaties in Amsterdam: Regenboog, HVO-Querido, Leger des Heils, Volksbond. Iedereen is met cliëntenparticipatie bezig, maar allemaal op een andere manier. Ik zie dat vooral bij de Cliëntenraad van de Volksbond de laatste anderhalf jaar veel vooruitgang is geboekt. Er is een ondersteuner die zich nu fulltime met medezeggenschap bezighoudt, in plaats van een paar uur per week. Ik heb gemerkt dat je voor de continuïteit echt goede ondersteuning nodig hebt. Anders zakt het in. Sinds begin 2011 vergadert de Cliëntenraad vaker: een keer per 2 weken – en we nemen meer taken voor onze rekening. Daardoor verbetert de kwaliteit. Mensen krijgen meer vergader-ervaring en



meer zelfvertrouwen. Je ziet ook dat medewerkers van de Volksbond beginnen te beseffen dat ze rekening moeten houden met de Cliëntenraad en de kerngroepen. Dat hun werk hoort te draaien om de klant. Ook management en directie begrijpen dat ze niet alleen verantwoording moeten afleggen aan de Raad van Toezicht en de OR, maar ook aan de Cliëntenraad. Cliënten zijn echt een machtsfactor geworden. Medezeggenschap heeft een positief effect op de leefkwaliteit van mensen. Vroeger werd in voorzieningen alles geregeld met het oog op de veiligheid en de werkuren van medewerkers. Je moest als cliënt bijvoorbeeld 's avonds op een heel vroeg tijdstip binnen zijn, zodat de medewerkers de overdracht konden doen. Nu wordt er meer rekening gehouden met het perspectief van de bewoners en de bezoekers. Dat zorgt voor verbetering van de zorgkwaliteit, zodat het geld ook beter wordt besteed.'

## Werk in uitvoering

### De Foto- en Filmschool

Cliënten willen en kunnen meer uitdaging aan. Drie jaar geleden heeft de Volksbond een foto/filmschool opgericht. Met ondersteuning van een professionele filmregisseur maken cliënten foto's en films van Volksbondactiviteiten. Het is een stabiele kern van mensen die zich steeds meer ontwikkelt tot een hechte filmcrew. Bijna alle foto's op de Volksbond-website worden door cliënten gemaakt. Sinds enige tijd legt de school zich ook toe op het maken van voorlichtingsfilmpjes. Een zeer sterk voorbeeld van participatie. Cliënten tonen wat ze waard zijn en leveren tegelijk een waardevolle bijdrage aan de PR van de Volksbond.

### Evert de Vries - Lid Foto- en Filmschool

'Ik was al bezoeker van Centrum PS voor inloop en dagbesteding van de Volksbond. Ik zag daar op het raam informatie over de Foto- en Filmschool hangen. Toen heb ik me twee jaar geleden aangemeld voor fotografie omdat ik dacht: dat is iets wat ik altijd al had willen doen en het is een mooie invulling van mijn dag. Ik vind het fantastisch. Ik leer ontzettend veel technische dingen die ik anders nooit had geweten. We maken ook foto's in opdracht voor de Volksbond. Op de website staan verschillende foto's die ik heb gemaakt en daar krijg ik ook complimenten over. Sinds kort volg ik niet alleen foto- maar ook filmlessen. Ik heb er plezier in en leer er veel van. De leden van de Foto- en Filmschool wisselen gegevens met elkaar uit en we komen elkaar ook wel op andere plekken tegen. Dus voor de sociale contacten is het ook heel goed.'

## Weblog:

### 'vertel het de Volksbondman.nl'

Tot nu toe waren het vooral niet-clieñten die de website van de Volksbond bezochten. Cliënten hebben aangegeven dat ze een eigen pagina willen. Zo kunnen ze zelf bepalen wat zij over hun locatie willen melden. De weblog is een toegankelijk medium voor de locaties om van alles met elkaar uit te wisselen: nieuwtjes, wetenswaardigheden, feestjes, gedichten, verhalen, foto's, films. Elke locatie heeft een eigen redactie van cliënten én medewerkers. Ook voor de teamleden is de weblog een uitstekend platform voor uitwisseling en versterking van de onderlinge contacten. De redacties beschikken over fototoestellen en camera's. In workshops leren ze goede foto's, films en verhalen te maken. Zo wordt internet een krachtig instrument om cliënten en medewerkers te laten samenwerken.

### Dagbesteding en activering

Steeds meer locaties zetten een intern uitzendbureau op. Bewoners en andere cliënten kunnen tegen vrijwilligersvergoeding een taak in huis op zich nemen. Denk aan schoonmaak, onderhoud, veegploegen die de omgeving schoonhouden, enzovoort. Alle klussen zijn duidelijk omschreven in een vacaturetekst, met taakomschrijving en eisen. Cliënten die meer willen en kunnen, biedt de Volksbond de mogelijkheid van leerwerkplekken. Het gaat om functies op de administratie, als host, bij de technische dienst en om sociaal-pedagogisch werk. De Volksbond wil cliënten de mogelijkheid bieden mee te doen aan het professionele arbeidsproces - binnen of buiten de Volksbond. De filmschool maakt op verzoek een presentatie-dvd voor cliënten. Ze kunnen zich laten filmen in hun eigen omgeving. De dvd is bruikbaar als introductie bij werkgevers.



### Gerard Wijngaard - Bewoner Jan Rebelstraat / Receptiemedewerker Fokke Simonszstraat

'Ik woon in de Jan Rebelstraat, maar ik werk drie dagen per week bij de receptie van de Fokke Simonszstraat. Dat bevalt me goed. Ik neem de telefoon op, verbind bellers door en verwelkom bezoekers. Verder noteer ik de namen van de mensen die op bezoek komen. Het leuke van mijn werk is dat ik veel contact heb met steeds wisselende mensen. Ik vind het belangrijk om een dagbesteding te hebben. Elke dag thuiszitten, daar word je niet goed van. Het interne uitzendbureau van de Volksbond is een prima idee. Ik kan het ook andere mensen van harte aanbevelen om op deze manier aan het werk te gaan. Ik ben geslaagd voor een cursus Bedrijfs hulpverlening en ben nu bezig met een cursus administratie. Voor de toekomst hoop ik eigenlijk gewoon op een vaste baan.'



## ‘Kom voor jezelf op! Doe je mond open!’

**Heitze ter Steege** - Lid dagelijks bestuur Cliëntenraad

‘Ik was vrijwilliger bij het dagbesteding centrum van de Volksbond. Ze zagen dat ik van aanpakken weet en vroegen mij om de twee oprichters van de Cliëntenraad te ondersteunen.

Ik doe het nu zo’n vier jaar. In die tijd heb ik al twee keer het cliënttevredenheidsonderzoek van de Volksbond georganiseerd. En ik ben ook penningmeester van de Cliëntenraad. Met hulp van de ondersteuner van de Volksbond zijn we begonnen om mensen op de locaties te motiveren kerngroepen op te richten. Dat is ontzettend goed gelukt. Zelf heb ik twee meiden van de jongerenlocatie weten te overtuigen om kerngroeplid te worden. Ik als man van 62 jaar die jongeren van begin twintig kan motiveren! Het is enorm leuk om te zien hoe ze tijdens de vergaderingen reageren, hoe scherp die jongeren zijn. Dat is top.

Vorig jaar hebben we een conferentie georganiseerd in het kunstenaarsdorp Ruigoord. Geweldig! Alle kerngroepen bij elkaar, maaltijd erbij. Er werden certificaten uitgereikt aan degenen die de cursus medezeggenschap hadden gevolgd. Mensen gingen spontaan met elkaar praten, gaven elkaar tips, leerden van elkaar hoe je zo’n kerngroepvergadering het beste kan leiden. Het was een groot succes! Dit jaar gaan we vier keer zo’n conferentie houden.

Zelf heb ik in mijn leven ook problemen gehad waardoor ik in de schuldhulpverlening terecht kwam. Maar ik ben een vechter, ik laat het er niet bij zitten. Dat probeer ik ook over te brengen op de mensen in de kerngroepen. Jongens, wees niet bang! Kom voor jezelf op. Doe je mond open!’

## ‘Echte participatie vraagt cultuuromslag’

**Bart van Velde** - Adjunct-directeur Volksbond

‘Bij de Volksbond vinden wij: Als je voor cliëntenparticipatie kiest, dan moet je dat ook écht doen. Mensen worden niet zelfstandiger als je ze alleen voor de vorm laat meepraten. Ze moeten werkelijk invloed krijgen en kunnen meebeslissen.

Daar is een ingrijpende cultuurverandering voor nodig die tijd kost. We zijn er nu zo’n vier jaar mee bezig en de resultaten zijn duidelijk zichtbaar. Bij de start bestond er helemaal geen Cliëntenraad, een paar jaar later waren er twee leden, inmiddels zijn het er ongeveer twaalf. Aan het animo merk je dat het idee echt leeft onder de cliënten.

Heel belangrijk is dat we nu officieel hebben vastgelegd dat op elke locatie van de Volksbond met regelmaat een beleidsvergadering plaatsvindt. Deelnemers zijn een vertegenwoordiger van het management, twee cliënten en twee personeelsleden. Buiten zo’n vergadering om kan de leiding geen besluiten meer nemen. Gebeurt dat wel, dan kan de Cliëntenraad aan de bel trekken en dan moeten bewoners alsnog de kans krijgen om mee te beslissen.

Kern van de zaak is dat we niet meer zeggen: jullie hebben zorg nodig en wij kunnen dat leveren. We gaan er nu vanuit dat mensen zelf tot dingen in staat zijn en maar voor een deel hulp nodig hebben. Die verhouding kan 80% en 20% zijn, maar ook fifty-fifty. Het gaat erom dat het deel dat mensen zelf aankunnen, steeds verder groeit. Dat kan door cliënten verantwoordelijkheid te geven, ze te stimuleren en te activeren. Mensen die door de maatschappij zijn buitengesloten, nemen wij serieus. We dagen ze uit om weer op een volwaardige manier mee te doen.’

### Colofon

#### Informatie

#### Correspondentie

#### Telefoon

#### Fax

#### Projectleider Cliëntparticipatie

Jan Krist

#### E-mail

#### Website

#### Ontwerp

Stichting Volksbond Amsterdam

Postbus 94295  
1090 GG Amsterdam

020 - 421 24 24

020 - 421 24 25

06 - 34 488 863

jan.krist@volksbond.nl

ma t/m vr tussen 9.00 en 17.00 uur

www.volksbond.nl

Elise Bakker Grafisch Ontwerp.

www.ebgrafisch.nl

