

Jaarverslag 2017

Cliëntenraden van Sterk Huis



INHOUD

Voorwoord.....	3
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2: Thema's.....	5
Hoofdstuk 3: Zichtbaarheid cliëntenraden.....	6
3.1: Cliëntenraad.....	6
3.2 Jongerenraad.....	8
Hoofdstuk 4: Gevraagde en ongevraagde adviezen.....	9
Hoofdstuk5: Ontwikkelingen en aandachtspunten.....	11
5.1 Themabijeenkomst Mindset.....	11
5.2 Resultaat Gericht Inkopen.....	11
5.3 Gezamenlijk uitje.....	12
5.4 Afscheid.....	12
Tot Slot.....	13

Mijn eerste maanden in de cliëntenraad

Een cliëntenraad? Ik had er nog geen ervaring mee en had er eerlijk gezegd nooit van gehoord. Tijdens mijn eigen traject bij Sterk Huis werd het mij al heel snel duidelijk dat ik met mijn eigen ervaring heel graag andere mensen zou willen helpen. Zo werd ik op de hoogte gebracht van de cliëntenraad. Ja, hier moest ik aan beginnen! Nu zit ik een aantal maanden in de cliëntenraad en dat bevalt me heel goed. Inmiddels geef ik mijn mening over verschillende zaken die gebeuren in de organisatie. Er wordt gepraat over belangrijke onderwerpen tijdens de vergaderingen, maar toch is er altijd nog plek voor humor. Daardoor voelde ik me al snel op mijn gemak en is het voor mij een veilige plek geworden. Mijn doel voor de komende tijd voor de cliëntenraad? Ik wil er graag voor zorgen dat alle cliënten dezelfde fijne hulp krijgen zoals ik die heb gehad bij Sterk Huis.

Lotje
Janssens



Hoofdstuk 1: Inleiding

Sinds 2016 heeft Sterk Huis één cliëntenraad voor de vertegenwoordiging van de volwassen cliënten en ouders van kinderen die jeugdhulpverlening ontvangen. Maar ook een jongerenraad waarin de jongeren vertegenwoordigd worden die jeugdhulpverlening ontvangen van Sterk Huis. In 2017 vond cliëntenparticipatie plaats in de vorm van:

Cliëntenraad

Vrouwen-/ mannenhulpverlening en Jeugdzorg

Zij behartigen de belangen van ouders en hun kinderen, die verblijven bij en/of behandeld worden door Sterk Huis. In 2017 bestond deze raad uit: voorzitter Mary Lou van der Heijden, vicevoorzitter Anita van Berkel en de leden Toos Colsters, Lia Gouverneurs, Astrid Roelofs, Lotje Janssen, Renate Kortekaas en Jasper Rosendaal. We hebben afscheid genomen van Lia, Anita, Toos en Astrid.

De Jongerenraad

Zij behartigen de belangen van jongeren van twaalf tot achttien jaar die verblijven bij en/ of behandeld worden door Sterk Huis. De raad is goed vertegenwoordigd in alle woongroepen. In 2017 bestond deze raad uit: voorzitter Maaïke, ondersteuner Hanneke Andriessen en de leden Destiny, Gwenevere, Aaron, Gina, Kim, Jason, Winnie, Bjor en Rick.

De cliëntenraad komt minimaal één keer per maand samen voor overleg.

Daarnaast hebben zij vier keer per jaar platformoverleg met de bestuurder en twee keer per jaar een overleg met de Raad van Toezicht. Wanneer er behoefte aan is, worden er extra bijeenkomsten georganiseerd. Ook buiten Sterk Huis is de cliëntenraad erg actief. Er wordt o.a. deelgenomen aan de Innovatie Netwerk Bijeenkomsten van de gemeente, aan de Landelijke Cliëntentafel van het L.O.C. en aan de bijeenkomsten vanuit het Platform Belangenbehartiging cliënten Jeugdzorg regio Midden Brabant.

Een aantal keren per jaar vormt een afvaardiging van cliënten uit beide raden een cliëntenplatform, dat de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.

Het cliëntenplatform van Sterk Huis heeft de status van een centrale cliëntenraad en vervult als zodanig de overlegfunctie met het bestuur. Het cliëntenplatform komt twee keer per jaar samen. In deze formele vergaderingen wordt o.a. het werkplan en de begroting vastgesteld en de jaarrekening besproken.

Om deskundigheid van de leden van de cliëntenraad te bevorderen, worden er lokaal, regionaal, provinciaal, maar ook landelijk verschillende symposia bezocht om inzicht te krijgen in verschillende vormen van zorg en wat daarbij komt kijken. Ook wordt er deelgenomen aan workshops en cursussen die helpen om de vertaalslag naar de praktijk te maken, zodat de leden beter het gesprek aan kunnen gaan op verschillende niveaus van de hulpverlening. [Klik of tik om tekst in te voeren.](#)

De cliëntenraad kent zes kernwaarden die zij centraal stellen:

- Het belang van de cliënt staat voorop
- De cliëntenraad neemt het op voor de cliënt
- De cliëntenraad vormt een stem voor kinderen en staat voor rechtvaardigheid en veiligheid
- De cliëntenraad is een stem voor cliënten die zaken niet kunnen/durven te vertellen
- De cliëntenraad kijkt kritisch mee met de organisatie
- Door fatsoenlijk met elkaar om te gaan worden mogelijkheden gecreëerd en aangegrepen

Cliëntenparticipatie valt onder de portefeuille van de clustermanager van Cluster 1 van Sterk Huis, in 2017 was dit Judith Martens. Annelies Verschueren en Hanneke Andriessen zijn aangesteld om de cliëntenraad en jongerenraad, in de rol van ondersteuner, te begeleiden, ondersteunen en adviseren. Het clustersecretariaat stelt, tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad, iemand ter beschikking als notulist.

Hoofdstuk 2: Thema's

De cliëntenraad denkt mee over verschillende thema's waarbij zij de cliënt steeds op de voorgrond plaatsen. In 2017 waren dat onder andere:

- Armoedebeleid
- Budgetteeronderzoek
- Zevende clustermanager
- Veiligheid van het terrein voor de kinderen
- Resultaat Gericht Inkopen
- Klachtenprocedure
- Richtlijnen voor de jeugdzorg
- Zichtbaarheid raad bij de interne en externe cliënten
- 18-/18+

Hoofdstuk 3: Zichtbaarheid cliëntenraden

Bij verschillende bijeenkomsten en activiteiten was er een rol weggelegd voor de cliëntenraad en jongerenraad en hebben zij zichzelf kunnen profileren.

3.1 Cliëntenraad

De cliëntenraad was in 2017 aanwezig bij:

Intern:

Binnen de organisatie namen we deel aan de werkgroep 18-/18+, dachten we mee, met de werkgroep die het JWP vaststelde, en gingen we grondig te werk, met het voorbereiden van de diverse contacten met de gemeente en andere organisaties.

Extern:

De cliëntenraad participeert ook in andere samenwerkingsverbanden waarbij cliëntenparticipatie centraal staan. Zo hebben zij bijeenkomsten van het LOC bijgewoond, waarbij we meegedacht hebben over het thema Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, en waar we, samen met de gehele cliëntentafel Jeugd, meegedacht hebben over de landelijke richtlijnen voor de Jeugdwet. Ook hebben we symposia bezocht, die verzorgd waren door SJS, door Fontys, en door Tranzo, en bezochten we bijeenkomsten belegd door de gemeente, ter bevordering van de innovatie binnen de jeugdzorg. Hieruit is de aanstelling van een transferconsulent door de gemeente voortgekomen.

In mei hebben we op de Dag van de Verantwoording, ons ongenoegen kunnen uiten bij de gemeenteraadsleden, en in het verlengde daarvan, ook bij de behandeling van de Perspectiefnota, onze zorgen op papier gezet.

Op 9 oktober 2017 organiseerden wij een lunchbijeenkomst met enkele leden van de Commissie Sociale Stijging van Tilburg. Tijdens de behandeling van de Perspectiefnota door de gemeenteraad van de gemeente Tilburg, was er, volgens ons, niet voldoende gereageerd op onze op- en aanmerkingen op deze nota. En om deze toch bij de raadsleden duidelijk te maken, besloten we de leden van de Commissie Sociale Stijging uit te nodigen voor een lunch, en ze dan, door voorbeelden aan te brengen, duidelijk te maken, dat onze opmerkingen, wel degelijk, te belangrijk waren, om ze te negeren. We hadden hiervoor verschillende cliënten en ex-clieënten uitgenodigd, waaronder Mandy van Pijnenburg, die vertelde over Veiligheid in de zorg, en Jacqueline Gijzen, die door een presentatie liet zien wat armoede voor iemand betekend, die zorg ontvangt. Vanuit de gemeente werd de lunch bezocht door afgevaardigden van D66, PvdA, CDA en SP. De thema's die aan de orde kwamen, waren: veiligheid in de zorg, armoede in Hart van Brabant, mannenopvang, 18-/18+, de samenwerking tussen organisaties, scholen en gemeenten, en schuldenproblematiek. Het is fijn om te kunnen zeggen, dat, door de verhalen die onze cliënten vertelden, en die een enorme impact hadden op de raadsleden, er, na de bijeenkomst, wel goede beslissingen zijn genomen, waardoor enkele problemen opgelost konden worden.

Vanuit de gemeente hebben we alleen maar lofbetuigingen vernomen over deze lunch, en de mededeling dat dit een jaarlijks terugkerend initiatief zou moeten zijn.



Collecte Kinderhulp:

De voorzitter van de cliëntenraad heeft samen met de clustermanager gecollecteerd voor stichting kinderhulp. Op deze manier wordt er aandacht besteed aan kinderen in Nederland die een extra steuntje in de rug nodig hebben.

3.2 Jongerenraad

De jongerenraad was in 2017 aanwezig bij:

- In samenwerking met jongeren van de Rooi Panne is er een nieuw logo ontwikkeld voor de JR
- Young Impact heeft een workshop gegeven in de JR. Thema was “Wat kun je doen voor een ander”
- Jongeren van de JR deden mee aan themabijeenkomsten van het Inspiratie café.
- JR is in gesprek gegaan met raadsleden van de gemeente Gilze. Vraag van hun was hoe je jongeren kon motiveren/betrekken bij vragen en of activiteiten van de gemeente.
- JR heeft feedback gegeven aan Sterk Huis i.v.m. een klachtenfolder voor jongeren boven de 12 jaar.
- “Rechten van het Kind” in nov. Bijeenkomst in het Willem II stadion.
- Barbecue in juni samen met de CR
- De JR is ook bezocht door de minister van Volksgezondheid en Welzijn: Hugo de Jonghe

Jongerenraad



Hoofdstuk 4: Gevraagde en ongevraagde adviezen

Een van de taken van de cliëntenraad en jongerenraad is om het bestuur en de instelling van adviezen te voorzien. Hierbij gaat het om gevraagd maar ook om ongevraagd advies. De adviezen in 2017 hadden betrekking op:

Gevraagde adviezen

Februari	Er is advies gevraagd vanuit HEBE (kinderdagverblijf) om de cliëntenraad als klankbord voor de ouders te laten fungeren. Dit heeft geresulteerd in een vast agendapunt
April	In de vergadering met de Raad van toezicht is gevraagd naar verbetering van de communicatie naar alle cliënten en meer mogelijkheden voor de cliëntenraad. In de reguliere vergadering heeft de cliëntenraad naar de wachtlijst gevraagd en de manier waarop hier wordt toegezien.
Mei	De cliëntenraad is gevraagd om te onderzoeken welke opleidingen er beschikbaar zijn voor ervaringsdeskundigheid. Op vraag van de instelling, zijn de leden gevraagd om mee te werken aan een onderzoek m.b.t. het product Caring dads voor vaders, die Huiselijk geweld hebben gebruikt tegen hun partner.
Juni	De vragen rondom de aandacht voor de kinderen hebben als vervolg gehad, dat er een kindercommissie is gestart waar de kinderen hun zorgen mogen uiten.
September	In de vergadering met de Raad van Toezicht van 13 september is de tevredenheid van de interne cliënten m.b.t. de nieuwe huisvesting besproken op vraag van de RVT.
December	De leden van de cliëntenraad hebben samen een nieuw profiel voor werving van leden opgesteld en dit naar de clustermanagers gestuurd. Gevraagd advies over de klachtenprocedure besproken met lety Joris

Ongevraagde adviezen

Januari	Ongevraagd advies: m.b.t. een diefstal bij de vrouwenhulpverlening. Dit is uitgelegd door de betreffende clustermanager. Verder is er gevraagd naar de zorg voor de kinderen in de vorm van Veerkracht. Hierop is actie uitgezet. Twee leden van de cliëntenraad zijn uitgenodigd om mee te denken met de 18+/18- werkgroep om hier advies te geven.
April / Mei	De leden hebben zorgen geuit met betrekking op de verhuizingen, en de daarbij behorende sluitingen van afdelingen. Cliënten hebben hier veel last van.
Maart	De leden hebben met de clustermanager besproken, dat de communicatie m.b.t. de verhuizing nodig verbeterd zou moeten worden. Er leeft veel onzekerheid. Hiervoor is actie uitgezet door de groeps werkers op de afdelingen van de vrouwenhulpverlening.
Juli	In overleg met Marieke Couwenberg van de Gemeente Tilburg hebben we ongevraagd advies gegeven over de moeilijke overgang van financiering bij 18- naar 18+ cliënten.
September	In de vergadering met de Raad van Toezicht van 13 september is de tevredenheid van de interne cliënten m.b.t. de nieuwe huisvesting besproken op vraag van de RVT.
November	De Cliëntenraad heeft gevraagd naar de lengte van de wachtlijst en wat de organisatie inzet om deze wachtlijst te verkleinen.
December	Ongevraagd advies over verlenging van zittingsperiode voor de voorzitter van de cliëntenraad om de kwaliteit in deze raad te waarborgen.

Hoofdstuk 5: Ontwikkelingen en aandachtspunten

5.1 Themabijeenkomst Mindset

Op 12 april is er een themabijeenkomst georganiseerd voor de Jongerenraad en Cliëntenraad: Mindset. Hierbij is er vanuit de BIC een avond in elkaar gezet, waarbij de leden van het Cliëntenraad en Jongerenraad aan de slag gingen met hun manier van denken.

Als eerste is er aan de leden gevraagd om een ballon op te blazen en hierop te gaan zitten. Sommige leden vonden dit best spannend en deden het niet. Andere leden deden het wel, ook al vonden ze het eng. Aan de hand hiervan is er aan de leden uitgelegd dat je gedachtes en gevoelens bepalen hoe je handelt in een situatie en of die situatie succesvol is.

Er is aandacht besteed aan de verschillende manieren van denken over eenzelfde situatie. Wat de cliënten hiervan het meest bijbleef, is dat Annelies (CR) mensen op de thee zou vragen wanneer ze diegene niet helemaal begreep.

Ook is er deze avond aandacht besteed aan het drama driehoek. De leden mochten aandacht besteden aan de rollen die ze aannamen wanneer er iets gebeurde; aanklager, slachtoffer en redder.

De leden vonden het heel leuk om dit mee te maken en hebben aangegeven veel te hebben geleerd over denkwijzen van anderen.

5.2 Resultaat Gericht Inkopen

De cliëntenraad kreeg dit jaar een voorlichting over Resultaat Gericht Inkopen. De accountmanager Karin Veron verzorgde deze presentatie. De cliëntenraad heeft vervolgens mee gewerkt aan een brainstorm die inzichtelijk heeft gemaakt hoe de organisatie zich hierop kan voorbereiden.



Accountmanager, Karin Veron

5.3 Gezamenlijk uitje

Jaarlijks hebben de jongerenraad en de cliëntenraad een gezamenlijk uitje en vaak komt de clustermanager ook nog even gezellig langs. We waren bij Breehees in Goirle, daar hebben we lekker gebarbecued met zijn allen. We hebben gezellig met elkaar bij gekletst met een lekker hapje en drankje.

Voor sommige onder ons was er ook een heel leuk springkussen waar jong en oud lekker zich heeft vermaakt. Heel de avond was vol met gezelligheid en elkaar beter leren kennen.



5.4 Afscheid

We hebben in december afscheid genomen van Anita van Berkel, Toos Colsters en Lia Gouverneurs. Wij willen hen bedanken voor hun inzet in de afgelopen jaren. Ook heeft Astrid Roelofs besloten de cliëntenraad de verlaten. Zij gaat zich meer richten op de participatie van jeugd vanuit de gemeente. De cliëntenraad zal hen ontzettend missen en wenst hen veel succes met al hun andere activiteiten.



Tot slot

De cliëntenraad kijkt met tevredenheid terug op 2017. En staat altijd open voor vragen of suggesties.

Wij zijn telefonisch te bereiken op telefoonnummer 06-81956684, of per mail op emailadres: clienraad@sterkhuis.nl.