



SWING-project: 'De Stem van de cliënt'

Achtergrond

Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft extra geld beschikbaar gesteld om de kwaliteit van de jeugdbescherming en jeugdreclassering verder te ontwikkelen en te versterken. Onderdeel hiervan is het stimuleringsprogramma SWING voor Gecertificeerde Instellingen onder regie van het NJI. Dit stimuleringsprogramma loopt van juli 2015 - juli 2017 en heeft als doel verder te investeren op:

- de instroom naar de jeugdbescherming en jeugdreclassering (verder) terug te dringen
- de kwaliteit van de jeugdbescherming en jeugdreclassering te verbeteren
- de duur van de maatregel te verkorten of de intensiteit van de ingezette hulp te beperken.

'De Stem van de cliënt' is één van de veelbelovende SWING-projecten die de betrokkenheid van de cliënt vergroot.

De Stem van de cliënt

Iedereen is het erover eens dat de eigen kracht van het gezin bepalend is voor het succes van de ondersteuning, dat de regie zoveel als mogelijk bij het gezin moet liggen en dat het netwerk van de cliënt een sleutelfactor kan zijn. Maar het daadwerkelijk horen van de stem van de cliënt in de praktijk blijft een uitdaging. Dit start volgens ons met een goede samenwerkingsrelatie, een 'klik' tussen medewerker en cliënt. Daarvoor is het nodig dat wij als organisaties in de jeugdzorgketen, die voor kortere of langere tijd betrokken zijn bij een gezin en het proces dat zij doorlopen, oog en oor hebben voor de mening, kennis en ervaring van de cliënt en hun feedback structureel inbedden in onze kwaliteitscyclus.

Hoewel we weten dat cliëntenfeedback ons waardevolle inzichten geeft voor het versterken van de actuele begeleiding en toekomstige trajecten, liggen er nog veel kansen. Met dit project hebben we de ambitie om de stem van de cliënt structureel in te bedden in de reflectieve praktijk van ons dagelijks werk. Zowel op het niveau van de individuele cliënt, de jeugdzorgwerker, als op organisatieniveau.

In het project De Stem van de cliënt realiseren we in deelprojecten vier initiatieven, die de stem van de cliënt een centrale plaats geven. Dit zijn:

1. **Samen Sterker**; instrumentaria en werkwijzen ontwikkelen voor het routinematig bespreken van de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en begeleider.
2. **Matching**; inrichten van een werkproces voor het afstemmen van de behoeften en wensen van de cliënt met de expertise en affiniteit van de begeleider. De cliënt de keuze geven in wie het gezin gaat begeleiden.
3. **Cliënten voor cliënten**; het koppelen van oud-clieñten aan nieuwe cliënten. Wij brengen hen bij elkaar op verzoek van de nieuwe cliënt. Bijvoorbeeld tijdens of na de eerste gesprekken, bij onvrede of (dreigende) klachten of bij vragen of onduidelijkheden.
4. **Cliëntenfeedback nieuwe stijl**; vergaren van feedback van onze cliënten op organisatieniveau, in directe dialoog en gekoppeld aan de kwaliteitscyclus.

Vanuit deze initiatieven gaan we een Kenniswijzer *De Stem van de cliënt* ontwikkelen; een handzame bundeling van onder andere ervaringen, tips, good practices en tools.

Vrijwilligersorganisaties, gemeenten en samenwerkingspartners kunnen deze Kenniswijzer benutten om hun beleid en uitvoering ten aanzien van cliëntenparticipatie en cliëntenfeedback te verstevigen.

De kracht van dit project

De stem van de cliënt hebben we in de opbouw van de projectorganisatie verankerd. Er zitten cliënten in het programmateam en in de deelprojectgroepen. Ouders, kinderen en jongeren hebben een centrale plek. Het gaat om hun leven.

We ontwikkelen handreikingen en tools om voortdurend te reflecteren op de beleving van de cliënten en de waardering van de begeleiding. Hiermee kunnen we de begeleiding verder verbeteren. De inspraak en inbreng van de cliënt zijn onderdeel van het hele proces dat de cliënt doormaakt.

De kracht is ook dat de vier genoemde deelprojecten complementair zijn. De projecten richten zich op de individuele cliënt, de professional én de organisatie. Ieder deelproject draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding en aan het versterken van de cliënt en de professional.

Organisatie

Het project De Stem van de cliënt is een gezamenlijk initiatief van De Jeugd- & Gezinsbeschermers en de William Schrikker Groep. De Jeugd- & Gezinsbeschermers voert de deelprojecten Samen Sterker en Matching uit, de William Schrikker Groep voert de deelprojecten Cliënten voor cliënten en Cliëntenfeedback nieuwe stijl uit.

De leidende organisatie is verantwoordelijk voor de resultaten van het betreffende deelproject, de andere organisatie volgt de ontwikkelingen, participeert in de voortgang van overleggen en probeert waar mogelijk onderdelen ook zelf uit te voeren en/ of zelf initiatieven te ontplooiën die bijdragen aan de doelstelling van het project.

Onze drijfveer

Dit is wat ons drijft: samen met ouders, kinderen en jongeren werken aan een veilige opvoeding, onbedreigde ontwikkeling en succesvolle participatie in de samenleving. Daarin kunnen we verbeteren en vernieuwen; onze kennis en vaardigheden verbreden door voortdurend af te stemmen met de cliënt hoe onze begeleiding hen helpt om een stap voorwaarts te zetten, maar ook wat in onze begeleiding beter of anders kan om meer resultaat te bereiken.

Wilt u meer weten over De Stem van de cliënt? Neem dan contact op met:

Maroes Albers, De Jeugd- & Gezinsbeschermers, m.albers@dejeugdengezinsbeschermers.nl

Janet Verburg, William Schrikker Groep, jverburg@wsg.nu