

“Niet schoppen, maar samenwerken”

Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de serie cliënt-en-raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. In deze aflevering: Berto van de Bruinhorst en Hettie van Zalinge, lid van de cliëntenraad van de Jeugdbescherming van het Leger des Heils.

Tekst **Freke Evers**

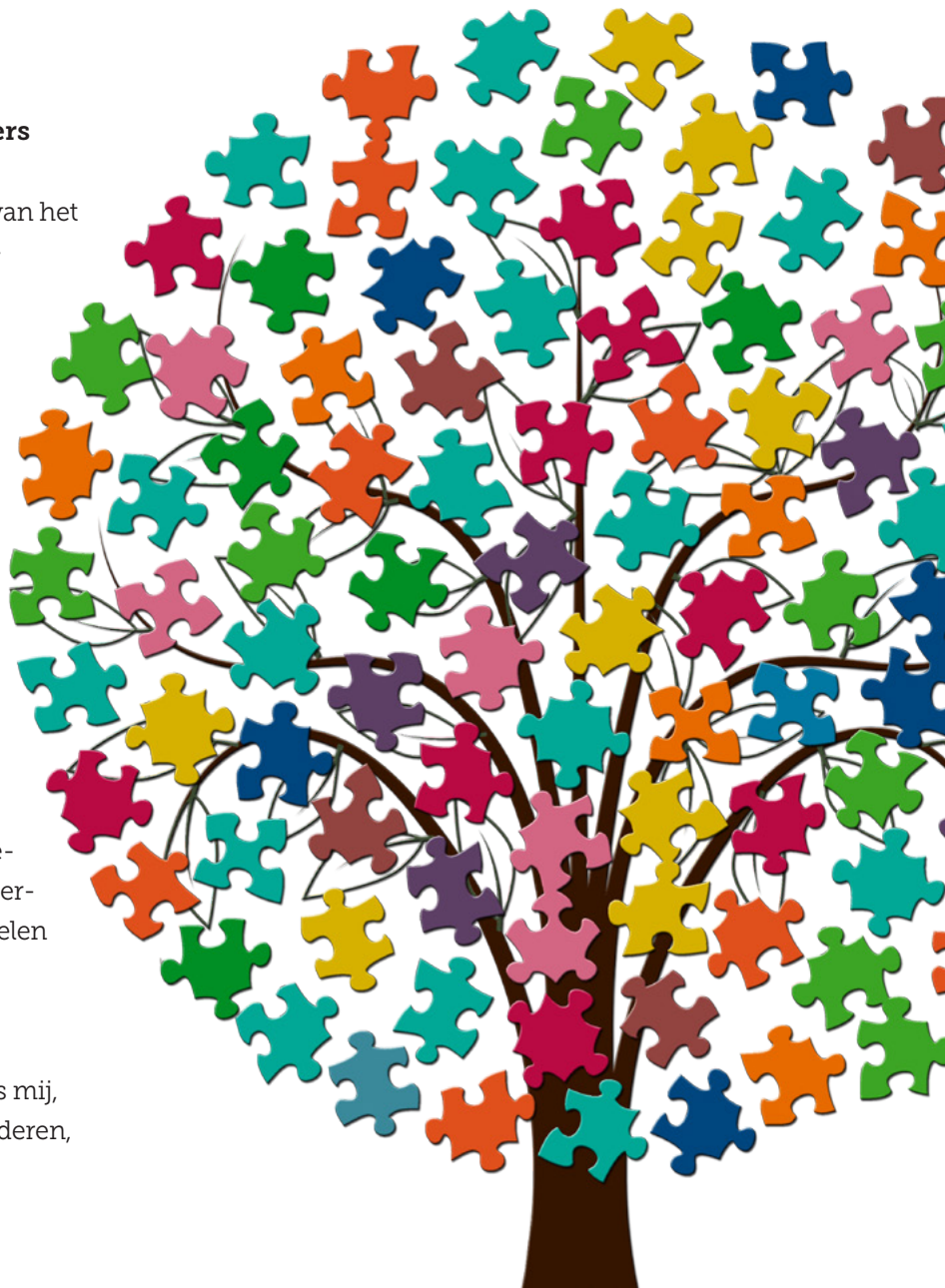
De jeugdbescherming en jeugdreclassering van het Leger des Heils voert de jeugdbeschermingsmaatregelen uit. Dit doen ze door - vanuit christelijke waarden - kinderen, jongeren en volwassenen in kwetsbare situaties een nieuw perspectief te bieden op een zinvol leven. Zonder te veroordelen, vanuit een open houding.

Wat zijn jullie taken?

“Als cliëntenraad richten we ons op het verbeteren van de jeugdbescherming. Vanwege de privacy kunnen we cliënten niet rechtstreeks benaderen, daarom zoeken we contact met jeugdbeschermers. De uitkomst van het cliënttevredenheidsonderzoek geeft ons veel informatie zoals over bejegening en de bereikbaarheid van jeugdbeschermers. Die pijnpunten herkennen we en die delen we met jeugdbeschermers.”

Wat is je motivatie?

Hettie: “De manier waarop jeugdbeschermers mij, tijdens de ondertoezichtstelling van mijn kinderen,



benaderden, vond ik erg intimiderend. De nadruk lag vooral op wat ik *niet* goed deed en wat ik *niet* goed kon. Uiteindelijk had ik twee vriendinnen en een maatschappelijk werker die me tijdens die gesprekken ondersteunden. Toen mijn zoon achttien werd en we niet langer met de jeugdbescherming te maken hadden, werd ik lid van de cliëntenraad. Als het voorbij is, kun je er opbouwender over nadenken. Je ervaring krijgt dan een andere waarde. En dat wilde ik inzetten." Berto vervolgt: "Ik had een jeugdbeschermer waar ik veel contact mee had en die me begreep. Zij wees me op het werk van de cliëntenraad. Wat mij motiveert? Ik vind dat er dingen verbeterd kunnen worden. En dan niet door te schoppen, niet door op de barricade te gaan staan, maar door samen te werken."

Wat hebben jullie al bereikt?

"Tijdens regiobezoeken vertellen we ons verhaal. Dat gaat hoofdzakelijk over de manier waarop er tijdens ons hulptraject met ons is omgegaan. Die ervaring was soms goed, soms niet. Dat verschil zat 'm echt in hoe we ons gerespecteerd voelden. Het is heel vervelend als een jeugdbeschermer bij je thuis komt, met zijn voeten bovenop de situatie gaat staan om vervolgens de situatie te diskwalificeren. En te zeggen: 'Zo, wij gaan nu bepalen hoe het hier gaat.' Dat het je als ouder soms even niet lukt betekent niet dat je gediskwalificeerd moet worden. Iemands onvermogen veroordelen maakt dat ouders zich niet gehoord en gezien voelen. Erkenning voor je problemen, je verdriet en frustratie geldt als belangrijk vertrekpunt bij het bieden van de juiste hulp."

Wat is zo waardevol aan die regiobezoeken?

"Dat we erkenning krijgen voor ons werk en dat we een resetmoment creëren bij de jeugdbeschermers. Dat ze zich realiseren: 'Dat kunnen wij ook verbeteren.' En dat een regio-manager na afloop vraagt: 'Wanneer komen jullie langs bij mijn team?' Na afloop zijn we er altijd vol van", vertellen Hettie en Berto trots. "Maar ook hebben we meegedacht over het inrichten van het starttraject voor mensen met een ondertoezichtstelling, hebben we invloed gehad op de

"We hebben als cliëntenraad meer rechten dan we dachten"

totstandkoming van een informatiemap, betere bereikbaarheid van jeugdbeschermers en de inzet van ervaringsdeskundigheid."

Wat willen jullie nog veranderen?

"Het is nog te pril om te bepalen of onze inzet leidt tot gedragsverandering bij de jeugdbeschermers. We willen daarom terug naar de regio's om te horen wat jeugdbeschermers met onze informatie hebben gedaan. Om vervolgens door middel van cliëntenpanels te horen hoe ze de opstelling van jeugdbeschermers ervaren. Maar dat is allemaal nog in ontwikkeling. Het kost veel tijd omdat het in essentie gaat over gedragsverandering die onderdeel uitmaakt van een cultuurverandering."

Welke rol speelt LOC?

"Onze deelname aan de netwerkdag Jeugd in november 2018 was erg waardevol. De medezeggenschaps-wet Wmcz die ten grondslag ligt aan ons werk was bij ons niet in beeld. Nu weten we beter wat onze positie is; we hebben meer rechten dan we dachten. En we trekken graag met LOC op om de politiek te vertellen wat er in de jeugdbescherming anders moet. Tegelijkertijd realiseren we ons dat de focus moet liggen op datgene waar we als cliëntenraad direct invloed op hebben."

Wat is het geheim van een goede cliëntenraad?

"Zet in op samenwerken en niet op vechten. Trek samen met jeugdbeschermers of hulpverleners op. En doe vanuit een positieve insteek je werk. Schop niet maar trek samen op."

Freke Evers is als communicatieadviseur en belangenbehartiger verbonden aan LOC Jeugd.