

## Conclusies bijeenkomst 'Cliënten ontmoeten Statenleden'

Den Haag, 6 december 2007

Beste Statenleden,

Allereerst wil ik u allen hartelijk danken voor uw aanwezigheid en de manier waarop u op zeer uitnodigende wijze de gesprekken met cliënten heeft gevoerd.

Deze tweede cliënten – ontmoeten – statenleden bijeenkomst is wat ons betreft een groot succes geweest. In totaal 43 cliënten, afkomstig van alle instellingen, hebben hun verhaal kunnen vertellen.

Naar aanleiding van deze inspirerende bijeenkomst, stuur ik u hierbij graag een overzicht van de belangrijkste constatering en conclusies. Graag gaan we met u in gesprek om te kijken op welke wijze we met elkaar opvolging kunnen geven aan de uitkomsten van deze bijeenkomst.

We zijn benieuwd of u de door ons vastgelegde conclusies herkent en of u wellicht het idee heeft dat er zaken missen of incompleet zijn. Mocht u dus nog vragen, opmerkingen en/of aanvullingen hebben, dan horen wij dat natuurlijk graag.

Vriendelijke groeten,

Christian Schütte  
Chris Wigboldus

Den Haag, 6 december 2007

## Conclusies op hoofdlijnen

- Tijdens **de driehoeksgesprekken** die jongeren hebben met de voogd, de casemanager en hulpverlener, geven jongeren aan dat zij vooral het gevoel hebben dat zij verantwoording moeten afleggen.  
*Aandachtspunt* geef jongeren het gevoel dat je samen op een constructieve wijze werkt aan de doelen.
- Tijdens de zorg wordt er **te vaak gewisseld tussen hulpverleners onderling en casemanagers** waardoor cliënten telkens opnieuw hun verhaal te moeten doen. Dit wordt als zeer storend ervaren en draagt niet bij aan het opbouwen van een vertrouwensband.  
*Aandachtspunt* zorg dat jongeren minder te maken krijgen met wisselingen van hulpverleners.
- Wanneer je als hulpverlener in gesprek gaat met cliënten, zorg er dan voor dat je **niet alleen de cliënt laat praten maar dat je ook naar de cliënt luistert**. Laat dit zien door niet alleen in gesprek te zijn, maar handel ook naar wat je toezegt als hulpverlener.
- Zorg dat **wachttijden m.b.t. plaatsing** voor cliënten afnemen en informeer cliënten tussentijds over wat ze kunnen verwachten. Hierbij geven cliënten ook aan dat deze wachttijden mede ontstaan door de **langdurige indicatiestelling**. Niets is vervelender dan niet te weten waar je aan toe bent.
- Een **casemanager / mentor is te vaak onvoldoende bereikbaar**. Ze willen wel luisteren maar hebben in de ogen van de cliënten een te hoge werkdruk.  
*Aandachtspunt* zorg ervoor dat ze meer tijd hebben voor de cliënt.
- **Veiligheid** is een belangrijk thema. Zorg ervoor dat een cliënt zich veilig voelt in de groep. Laat als groepsleiding zien dat je de signalen van cliënten serieus neemt door niet alleen te luisteren maar ook te handelen!
- Eén begeleider op 11 jongeren is te weinig, die heeft niet de ruimte om alles te zien, hierdoor voelen jongeren zich onveilig.
- **Cliënten** zijn heel goed in staat zelf bij te dragen aan het oplossen van hun eigen problemen, maar krijgen vaak het gevoel hierin niet serieus te worden genomen.  
*Aandachtspunt* laat de werkgerelateerde deskundigheid van medewerkers meer aansluiten bij de persoonlijke ambities van jongeren.
- Zorg dat de drempel om naar een **vertrouwenspersoon** te gaan zo laag mogelijk is. En zorg ervoor dat bij cliënten bekend is wie hun vertrouwenspersoon is en ben als vertrouwenspersoon bereikbaar wanneer we je nodig hebben.
- Wees vanuit de instelling duidelijk wat de **verwachtingen zijn voor het aankomende jaar over de hulpverlening van de cliënt**, zodat je als cliënt weet waar je aan toe bent.

- Leg als instelling cliënten uit hoe **budgetten** (kleedgeld/zakgeld) in elkaar zitten. Cliënten snappen niet waarom er grote verschillen zitten tussen instellingen, dit roept discussies op!
- Er is **veel te veel onduidelijkheid over de afdrachregeling**. Waarom is het nodig? Hoe zit het nou precies in elkaar? Want cliënten vinden de regeling niet stimulerend om zelf aan de slag te gaan. Informeer cliënten daar duidelijk over!
- Er kan nog veel worden verbeterd, maar vergeet niet dat er ook al veel wel goed gaat!