

Jaarverslag 2019

Cliëntenraden van Sterk Huis

Voor jongeren, mannen, vrouwen en ouders van cliënten





Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Thema's	4
Hoofdstuk 3 Zichtbaarheid Cliëntenraden	5
Jongerenraad	5
Cliëntenraad	9
Even voorstellen	13
Feestje	14
Hoofdstuk 4 Gevraagde en ongevraagde adviezen	15
Gevraagde adviezen	15
Ongevraagde adviezen	15

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad en de Jongerenraad van Sterk Huis. In dit verslag kunt u lezen wat de activiteiten van de Cliëntenraad zijn geweest. In 2019 heeft de Cliëntenraad zich opnieuw hard gemaakt voor kwalitatief goede en efficiënte hulp in het belang van cliënten. Hieronder vindt u naast onze activiteiten ook wie wij zijn en waarvoor wij staan.

Alle cliënten van Sterk Huis worden vertegenwoordigd door de Cliëntenraad en een Jongerenraad.

In 2019 vond cliëntenparticipatie plaats in de vorm van:

Cliëntenraad Vrouwenhulpverlening en Jeugdzorg

Behartigt de belangen van vrouwen en hun kinderen die verblijven bij en/of behandeld worden door Sterk Huis. In 2019 bestond deze raad uit: voorzitter Mary Lou van der Heijden en de leden Ingrid Pulles, Lotje Janssens, Carinne Swaen, Yeliz en Safia.

Jongerenraad

Behartigt de belangen van jongeren vanaf twaalf jaar die verblijven bij of behandeld worden door Sterk Huis. Alle woongroepen zijn goed vertegenwoordigd in deze raad. De leden waren: voorzitter Aaron, Elief, Gianni, Laurens, Danielle, Guinnevere, Winnie, Corne, en Destiny.

De Cliëntenraad komt minimaal één keer per maand samen voor overleg. Daarnaast heeft zij tweemaal 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 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 worden 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 en 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.

De Cliëntenraad kent zes kernwaarden die zij centraal stelt:

- 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 2019 was dit Judith Martens, Annelies Verschueren en Maaïke Bruijninx zijn, in hun rol als ondersteuner, aangesteld om de Cliëntenraad en Jongerenraad te begeleiden, ondersteunen en adviseren. Het clustersecretariaat staat ter beschikking als notulist voor verslaglegging van de vergaderingen van de Cliëntenraad.

Hoofdstuk 2 Thema's

De Cliëntenraad denkt mee over verschillende thema's waarbij zij de cliënt steeds op de voorgrond plaatst. In 2019 waren de thema's o.a.:

- Hoe helpen we de cliënten met hun schulden?
- Veiligheid binnen en buiten de instelling.
- Resultaat Gericht Inkopen.
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).
- Richtlijnen voor de jeugdzorg.
- Zichtbaarheid raad bij de interne en externe cliënten.
- Uitbreiding van onze Cliëntenraad.
- Profiel Cliëntenondersteuner.

Hoofdstuk 3 Zichtbaarheid Cliëntenraden

Bij verschillende bijeenkomsten en activiteiten was een rol weggelegd voor de Cliëntenraad en de Jongerenraad en hebben zij zichzelf kunnen profileren.

Jongerenraad

De Cliëntenraad en de Jongerenraad organiseerden in januari een themabijeenkomst rondom de nieuwe Meldcode. Clustermanager Teun Haans en trainer van de Academie Annemarie Raes informeerden ons over de nieuwe werkwijze en wat dat voor Sterk Huis inhoudt.







In mei organiseerde de Jongerenraad een mooie challenge voor Young Impact. We organiseerden een mooie dag voor alle kinderen van Sterk Huis en andere jeugdzorgorganisaties in de regio. De kinderen hebben genoten van een dag die normaal vaak niet mogelijk is voor hen.



Cliëntenraad

Waar ben ik, als voorzitter van de Cliëntenraad, soms vergezeld door enkele leden of alle leden, in 2019 mee bezig geweest?

In januari kregen wij, als Cliëntenraad, een duidelijke uitleg over de MASIC-methode die door Sterk Huis gebruikt wordt bij complexe scheidingen. Met deze methode kunnen de professionals o.a. achterhalen of er geweld heeft plaatsgevonden of nog plaatsvindt. Een methode waar wij als cliëntenraad 100% achterstaan.

Verder kregen we een inblik in het Resultaat Gericht Inkopen. Een door de gemeente opgelegde manier om zorg in te kopen die volgens mij zowel voor als nadelen heeft.

In februari gingen we ons bemoeien met de politiek. Zo werden we uitgenodigd voor een gesprek bij de gemeente Goirle die echt wel openstaat voor burgerparticipatie. Ook was er een gesprek met dhr. Yasar Sazak van D66 van de gemeente Tilburg. Zowel vanuit Goirle als vanuit Tilburg hadden we raadsleden uitgenodigd om eens mee te draaien op ons Klantebureau om het nadelige effect van bemoeienissen van het Schakelteam te voelen. Ondanks toezeggingen is het er nog niet van gekomen. Ook kwam het aanscherpen van de Meldcode aan bod, waarop we besloten om op scholen leerkrachten het belang van de Meldcode duidelijk te maken en ze te wijzen op de kleine details waaraan ze Huiselijk Geweld makkelijker kunnen herkennen.

Op landelijk niveau, waar we als Cliëntenraad vertegenwoordigd zijn bij het LOC, stond "Bejegening in de zorg" op de agenda van maart. Hier zijn we een workshop gaan ontwikkelen over dit onderwerp. Ook was maart de maand van de auditgesprekken waaraan ook wij, als Cliëntenraad, deelgenomen hebben. En was er het sollicitatiegesprek met het nieuwe lid van de Raad van Toezicht, Saida Ameziane.

De Cliëntenraad organiseerde in maart ook een bingo om meer leden te werven en alle cliënten te informeren over de items waarmee wij bezig zijn.





Op 26 maart gaven we, na een grondige voorbereiding en met hulp van de Academie van Sterk Huis, onze eerste workshop over het herkennen van huiselijk Geweld op de scholengemeenschap in Waalwijk. Wat me daarbij opviel was dat er leraren waren die toch nog terughoudend waren over het zich houden aan de Meldcode. Zij meldden het wel binnen school waar het dan meestal opgelost werd. Wel goed dat er nu over gesproken ging worden.

In april ging het weer een beetje richting de politiek. We werden uitgenodigd door Jolanda van de Bogaard van de LST, voor een informatieve bijeenkomst over de oprichting van een Centrum voor huiselijk geweld, en hadden wederom een gesprek met de gemeente Goirle en met de Sociale Raad van Tilburg over het Koersdocument Jeugd.

Ook hebben we in april een stoomcursus over de nieuwe WMCZ gehad. Met deze nieuwe wet, die in juni 2020 in moet gaan, komen er andere rechten en plichten voor de Cliëntenraad. Het leek ons goed om daar op tijd over geïnformeerd te worden. Hierbij waren ook leden van de Cliëntenraad van BJ Brabant aanwezig.

In mei was de eerste bijeenkomst voor de Cliëntenraad over de Schrapssessie. Een sessie die bedoeld is om het administratief een stuk gemakkelijker te maken voor zowel de professional en gemeenten als voor de cliënt. Verder hadden we unaniem besloten om de politie uit te gaan nodigen voor de workshop over het herkennen van huiselijk geweld en hun bejegening daarbij naar de slachtoffers toe. Op 26 mei vond deze conferentie plaats bij Sterk Huis. Het werd een bijeenkomst die door iedereen met een lovend woord werd afgesloten en om herhaling vroeg voor de andere eenheden van de politie om ook deze met onze kennis bekend te laten maken.

In juni werd ik uitgenodigd om deel te nemen aan een gesprek op het Ministerie van SZW over "Armoede bij cliënten in de zorg".

En, hoewel juli en augustus de vakantiemaanden waren, is er toch nog een kennismakingsgesprek met de Sociale Raad van Hilvarenbeek geweest, waarbij mij opviel dat veel doorverwijzers uit die regio er nog niet van op de hoogte waren wat Sterk Huis nu precies doet. Op landelijk niveau is deze periode gebruikt om zich verder te verdiepen in "Bejegening in de zorg" en het ontwikkelen van een gedragscode voor Cliëntenraden. En niet te vergeten ons jaarlijkse uitstapje waarvoor we ook in 2019 weer gekozen hebben voor de goed georganiseerde barbecue bij Breehees.

Aangezien duidelijk was dat onze ondersteuner Annelies met pensioen zou gaan, zijn we in september begonnen met het opstellen van de vacature voor onze nieuwe ondersteuner. Want wat wilden we nu van deze nieuwe persoon?

In oktober is de vacature geplaatst. Verder bezochten we de Sociale Raad van Tilburg met de vraag om duidelijkheid over het Schakelteam en was er de terugkoppeling van de gemeente Tilburg over de dag van de Verantwoording. Ons werd gevraagd wanneer we de Raadsleden weer gingen uitnodigen om kennis te maken met de zorg binnen Sterk Huis.

In november hebben we een gesprek met de PvdA gehad over wie er in het Schakelteam zaten. Tevens kreeg ik het verzoek om mee te werken aan de subsidieaanvraag voor ZonMw en troffen we voorbereidingen voor de lunch met de Raadsleden.

In december heeft deze lunch plaatsgevonden en was wederom geslaagd. Verder was er een bijeenkomst met de Participatieraad van Goirle waarin duidelijk werd dat ze het in 2020 in Goirle heel anders zouden gaan aanpakken.

Mary-Lou

Naar aanleiding van een gesprek tijdens een vergadering vonden Ingrid en ik dat er nog veel onbegrip en onduidelijkheid is bij de politie over huiselijk geweld. Uit eigen ervaring weet ik dat de politie niet altijd goed weet te handelen bij een huiselijk geweld situatie. Daarom hadden wij besloten om een aantal agenten uit te nodigen op Sterk Huis om onze ervaringen te delen en tips te geven als ervaringsdeskundigen. Dit was een hele fijne avond en we hebben uren met elkaar gepraat over het onderwerp.

Een paar maanden later zijn wij uitgenodigd bij een teamdag van de politie Tilburg. Op de teamdag hadden ze een presentatie over bejegening en hebben ze Ingrid en mij gevraagd om ons verhaal te delen.

Op de teamdag zelf hebben Ingrid en ik voor 60 tot 80 politieagenten gesproken. Er waren 4 sessies waar wij ons verhaal hebben verteld. Ik vond dit een hele waardevolle dag. We kregen veel vragen van de politieagenten zoals; Waarom ga je niet weg? Waarom blijf je steeds teruggaan? Waarom accepteert je dit gedrag? Dit waren natuurlijk hele logische vragen, maar wel moeilijk om dit uit te leggen en onder woorden te brengen. We hebben dit zo goed mogelijk uitgelegd en uit onze eigen ervaring gesproken. We hebben de politieagenten naar mijn mening veel inzicht kunnen geven in hoe te handelen bij huiselijk geweld.

Dit was een dag die zeker voor herhaling vatbaar is. De agenten vonden het fijn om persoonlijke verhalen te horen en dat ze dit mee konden nemen in hun werk.

De agent die we op de avond op bezoek hadden bij Sterk Huis was ook op de teamdag. Deze agent liet ons weten dat hij een paar dagen later een huiselijk geweld incident had en dat hij onze tips en verhalen in zijn achterhoofd had. Hij zei dat hij er veel aan heeft gehad en dat het hem aan het denken had gezet. Dit was voor mij helemaal een bevestiging dat wij er goed aan hebben gedaan om onze verhalen te delen.

Lotje



Even voorstellen

Ik ben Safia. Waarom ik in de Cliëntenraad wil zitten is omdat ik met mensen wil omgaan en meer in contact wil komen met mensen. Daarnaast wil ik mijn Nederlands verder ontwikkelen. Verder had ik nog geen ervaring met een Cliëntenraad en had er eerlijk gezegd hiervoor nog nooit van gehoord. Ik wil hiermee graag meer ervaring opbouwen. Ook vind ik het heel erg leuk om mee te mogen denken over verschillende onderwerpen. Ik krijg zo ook veel te weten over wat er allemaal speelt bij Sterk Huis. Zo leer ik nieuwe dingen. Ik wist bijvoorbeeld ook niet dat we intern een kinderopvang hadden.

Groetjes,

Safia

Hallo allemaal,

Ik ben Carrine, een vrij nieuw lid van de Cliëntenraad (sinds 2019), en zoals de andere leden gevraagd tijdens mijn verblijf om de Cliëntenraad te komen versterken. Natuurlijk! Al vond ik het een spannende uitdaging, het is er wel een met vele leerzame, sociale en netwerk georiënteerde gesprekken in en over het belang van de cliënt. Elke vergadering blijft het spannend of er vooruitgang geboekt is en de doelen die er zijn ook behaald zijn. Naast de vergaderingen met de Cliëntenraad blijven de andere vergaderingen (thema-avond) ook een heel avontuur... gezien je binnenkomt als een verlegen dame en na de avond meer netwerk heb opgebouwd!

Ik ervaar iedere vergadering als een prettige bijeenkomst met, naast de projecten en wijze lessen, een gezellige sfeer. Het verbaast me dat alles wat we doen met de juiste mensen gebeurt die allemaal hun hart op de goede plaats hebben voor een ander. Dit inspireert niet alleen mij maar ook zeer zeker de cliënten.

Mijn dank is dan ook groot voor ieders advies, tips en netwerkgesprekken rondom de vergaderingen waardoor we met zijn allen een stap dichterbij een nieuw doel komen en samen sterker worden voor de toekomst!

Carrine

Feestje

Onze ondersteuner Annelies Verschuren ontving op 26 april een lintje van de Koning voor haar inzet in de afgelopen 40 jaar. Als Cliëntenraad hebben we dat natuurlijk ondersteund en waren wij erbij! Trots op zo'n geweldige ondersteuner!



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 2019 hadden betrekking op:

Gevraagde adviezen

Gevraagd adviezen waren de sollicitatieprocedure van het nieuwe lid van de Raad van Toezicht en de vacature voor onze nieuwe ondersteuner.

Ongevraagde adviezen

Als ongevraagd advies was er de noodzaak van aanschaf van buitenspeelgoed voor de kinderen met code rood, en het laten spelen van deze kinderen in de tuin. Verder hebben we aangegeven dat er teveel gewisseld werd van hulpverleners.