Cliëntenraad

**De Cliëntenraad helpt Bureau Jeugdzorg Gelderland de dienstverlening te verbeteren.
Denkt u met ons mee?**

U bent cliënt bij Bureau Jeugdzorg Gelderland. U verdient de beste zorg die mogelijk is. Daarbij hoort dat u tevreden bent over hoe medewerkers van Bureau Jeugdzorg Gelderland met u omgaan, hoe zij u informeren over wat voor u van belang is en hoe zij u helpen bij het oplossen van vragen en problemen. Bureau Jeugdzorg wil graag weten welke wensen cliënten hierover hebben.
De Cliëntenraad helpt daarbij.

Wat doet de Cliëntenraad

De Cliëntenraad geeft een stem aan de opvattingen en ervaringen van cliënten. Zij draagt uit wat cliënten mee maken en wat ze graag anders of beter zouden zien. Op deze manier draagt de Cliëntenraad actief bij aan het verbeteren van de hulpverlening. Zij doet dit niet alleen voor de huidige ouders en kinderen bij wie Bureau Jeugdzorg betrokken is, maar ook voor de toekomstige. De Cliëntenraad overlegt hierover met elkaar, soms ook in kleinere groepjes.
De Cliëntenraad wil haar opvattingen vertellen in het overleg met de Raad van Bestuur en met andere medewerkers van Bureau Jeugdzorg. Waar mogelijk wil zij ook in gesprek gaan met mensen die vanuit de politiek verantwoordelijk zijn voor de mogelijkheden die Bureau Jeugdzorg heeft om goede hulp te geven. Ook is er betrokkenheid bij andere organisaties die zich inzetten voor cliëntenparticipatie.

Ook geeft de Cliëntenraad regelmatig adviezen aan Bureau Jeugdzorg over veranderingen in de manier van werken van Bureau Jeugdzorg of de organisatie daarvan. Dit is een recht dat de Wet op de Jeugdzorg aan de Cliëntenraad geeft. De Raad van Bestuur vraagt dan advies over een voorgenomen verandering. Het antwoord van de Cliëntenraad speelt dan een rol bij de verdere besluitvorming. Soms worden adviezen van de Cliëntenraad overgenomen, soms ook niet.

Cliëntenraadleden hebben niet altijd voldoende kennis en ervaring op de gebieden waar advies over gevraagd wordt. Het is soms lastig alle ins en outs goed te kunnen overzien. Om ontbrekende kennis aan te kunnen vullen, is de Cliëntenraad gaan werken met deskundigenleden.
Dit zijn mensen die geen cliënt van Bureau Jeugdzorg zijn, maar die door hun werkervaring, maatschappelijke functie of specifieke deskundigheid een bijdrage leveren aan de ambitie van de Cliëntenraad. Zij nemen, net als de andere leden, deel aan de vergaderingen en overleggen van werkgroepjes.

De leden van de Cliëntenraad zijn over het algemeen kritisch op Bureau Jeugdzorg en weten regelmatig uit eigen ervaring dat dingen beter of anders kunnen. Toch streeft de Cliëntenraad er naar haar kritische ideeën op een constructieve manier naar buiten te brengen. Dit is de manier die mensen uitnodigt met elkaar in gesprek te blijven en ze niet van elkaar verwijdert.
De Cliëntenraad dient altijd het belang van de groep cliënten als geheel, niet het belang van één enkel kind of ouder.

De Cliëntenraad gebruikt haar website om andere cliënten inzicht te geven in de thema's die op dat moment besproken worden. Ook zijn daar de verslagen van de overleggen te vinden.

Onderwerpen

De versterking en professionalisering van de Cliëntenraad is een belangrijk speerpunt geweest. De Cliëntenraad wil de invloed van cliënten op het beleid van Bureau Jeugdzorg groter maken.

Om dit te bereiken is een jaarplan gemaakt, waarin verdeeld over het jaar de onderwerpen benoemd zijn waar de Cliëntenraad zich mee bezig wil houden. Er zijn werkgroepen gevormd om deze onderwerpen goed voor te bereiden en slagvaardiger te zijn.
In 2011 en 2012 zijn de grotere onderwerpen: de nieuwe klachtenregeling, de aanstaande overdracht van de verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg naar de gemeenten, de voordelen, maar ook de risico's voor cliënten daarvan, de uitkomsten van de cliënttevredenheidstoets en de verbeteracties naar aanleiding van de evaluaties van de kwaliteit van het werk.

Hoe werkt de Cliëntenraad

De Cliëntenraad vergadert ongeveer 10 keer per jaar. Tijdens de vergaderingen worden onderwerpen besproken die de cliënten zelf inbrengen en thema's die actueel zijn binnen Bureau Jeugdzorg.
Een vertegenwoordiger van het Managementteam neemt standaard deel aan de vergaderingen. Hierdoor is het mogelijk het beleid waar nodig toe te lichten en vindt rechtstreeks terugkoppeling plaats naar het management. Een beleidsmedewerker ondersteunt de Cliëntenraad bij de uitvoering van haar taken. Bureau Jeugdzorg stelt vergaderruimte en budget beschikbaar.
Alle vergaderingen vinden plaats op het hoofdkantoor van Bureau Jeugdzorg in Arnhem.
Regelmatig vindt overleg plaats tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht van Bureau Jeugdzorg Gelderland. De Raad van Bestuur vraagt de Cliëntenraad geregeld om advies over nieuwe ontwikkelingen die voor cliënten van belang zijn.

Wie kan lid worden van de Cliëntenraad

Iedereen die als cliënt betrokken is bij de hulp die Bureau Jeugdzorg biedt, kan lid worden van de Cliëntenraad. Dit zijn ouders, stiefouders of grootouders. Ook kunnen mensen lid worden van de Cliëntenraad die geen cliënt zijn, maar die vanuit een maatschappelijke betrokkenheid hun kennis en werkervaring willen inzetten voor de verbetering van de invloed en de positie van cliënten. Jeugdige cliënten van Bureau Jeugdzorg Gelderland kunnen lid worden van het Jongerenplatform.

Jongerenplatform

In de praktijk bleek dat het erg moeilijk was om jongeren een plek te geven in de Cliëntenraad. Daarom is er voor gekozen jongeren een eigen platform te geven, het Jongerenplatform.
Zij geven hun mening en ideeën over belangrijke zaken bij Bureau Jeugdzorg en proberen deze te veranderen.
Het Jongerenplatform heeft een eigen folder 'Laat je stem horen', zie www.bjzgelderland.nl.
Het Jongerenplatform heeft er voor gezorgd dat er een aparte folder voor jongeren is gekomen over de rechten van jongeren, vooral ten aanzien van hun dossier. Zij heeft de Raad van Bestuur ook een voorstel gedaan om de bereikbaarheid van de medewerkers te verbeteren.

Kom bij de Cliëntenraad en denk met ons mee!

Wilt u wensen, tips of suggesties doorgeven aan de Cliëntenraad? Of wilt u zelf lid worden van de Cliëntenraad? Dat kan. Als u cliënt bent bij Bureau Jeugdzorg of dat in de afgelopen tijd bent geweest, nodigen wij u van harte uit met ons mee te denken! Want uit uw eigen ervaringen met Bureau Jeugdzorg weet u als geen ander waar verbeteringen nodig zijn.

Nieuwe leden zijn altijd welkom!

U kunt ons altijd bellen of mailen. Onze gegevens staan op de achterkant van deze folder.
U kunt ook onze website bezoeken: www.clientenraadbjzg.nl

Cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Gelderland

De heer P. Walhout, secretaris
Velperweg 75
6824 HH Arnhem
Tel: 06 11 90 42 79
E-mail: clientenraad@bjzgelderland.nl

Of

Mevrouw B. Lackamp, ondersteuner Cliëntenraad
Velperweg 75
6824 HH Arnhem
Tel: (026) 362 91 11
E-mail: b.lackamp@bjzgelderland.nl

November 2011