

# de Stem van de Client

DE JEUGD-  
& GEZINSBESCHERMERS



4 projecten

**Clüenttafels**

**Samen Sterker**

**2 organisaties**

**Clüenten voor  
Clüenten**

**Matching**

# Vraag

- Wat moet het project **'de Stem van de Cliënt'** voor u opleveren?

GI

J&O's

Cliënten

Gemeente

# Clïentfeedback nieuwe stijl

Met cliënten in gesprek over een onderwerp

De opbrengsten worden meegenomen om de hulpverlening te optimaliseren



# Ervaringen – Cliëntfeedback nieuwe stijl

- Ervaringen
  - Zowel medewerkers als cliënten enthousiast
  - Cliënten vinden het prettig om andere cliënten te ontmoeten
  - Enkele praktische zaken
- Opbrengsten
  - In 2015 7 cliënttafels (landelijk WSG), 1 in regio Stem van de Cliënt
  - Waardevolle input over voorwaarden samenwerking:
    - ✓ Luisteren
    - ✓ Eerlijkheid, niet omheen draaien
    - ✓ Afspraak is afspraak
    - ✓ Contact belangrijk
    - ✓ 18+ = zorg, evenals gelijke behandeling ouders bij echtscheiding



# Matching

De cliënt kiest zijn / haar eigen hulpverlener  
Een 'Match' zorgt voor een effectievere  
hulpverlening

# Ervaringen - Matchen

- Ervaringen
  - 2 vormen
    - Kennismakingsgesprek (cliënt – 2 JGB)
    - Profielen cliënt kiest
  - Kwaliteiten medewerkers in beeld
  - Weerstand medewerkers Privacy
  - Overtuiging is nodig
- Opbrengsten
  - 1<sup>ste</sup> matches kunnen vanaf nu worden gemaakt

# Clënten voor Clënten

Oprichten Cliëntbureau, koppelen van oud-clënten aan nieuwe cliënten  
ondersteuning, uitleg, support,  
delen van ervaringen

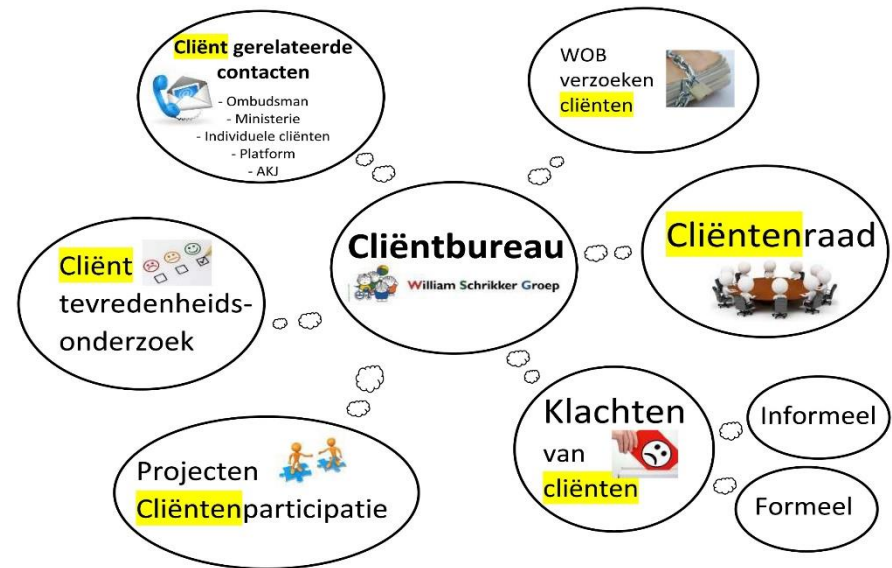




# Ervaringen – Cliënten voor Cliënten

## Ervaringen:

- Cliëntbureau zeer zinvol ivm rode draad
- Getoetst tijdens Cliënttafels: cliënten zijn vóór maatjes!
- Profiel = uitdaging



## Opbrengsten:

- Aantal concrete verbetervoorstellen vanuit Cliëntbureau



# Samen Sterker

Een goede samenwerking heeft een positief effect op de hulp die wij bieden.

Vanaf de start wordt de samenwerking regelmatig besproken

# Ervaringen – Samen Sterker

- Ervaringen
  - Medewerkers vinden het leuk om te doen
  - Intern wordt het als positief ervaren
- Opbrengsten
  - Eerste keer kost meer tijd (20 min)
  - Vertraging door ongenoegen wordt voorkomen
  - Afspraken worden gemaakt
  - Om de 6 weken is best vaak

# Vragen

1. Hoe tevreden ben je over de manier waarop deze workshop is gepresenteerd?

ontevreden ←-----→ tevreden

- Waar ben je het meest tevreden over in de manier waarop deze workshop is gepresenteerd?
- Waar ben je minder tevreden over in de manier waarop deze workshop is gepresenteerd?

# Vragen

2. Hoe tevreden ben je over de informatie die je in de workshop heb gehad?

ontevreden ←-----→ tevreden

- Waar ben je het meest tevreden over de informatie die je in de workshop heb gehad?
- Waar ben je minder tevreden over de informatie die je in de workshop heb gehad?

# Vragen

3. Hoe tevreden ben je over de manier waarop je vragen zijn beantwoord?

ontevreden ←-----→ tevreden

- Waar ben je het meest tevreden over in de manier waarop je vragen zijn beantwoord?
- Waar ben je minder tevreden over in de manier waarop je vragen zijn beantwoord?

# Vragen

4. Hoe tevreden ben je over de informatie die je mee naar huis krijgt??

ontevreden ←-----→ tevreden

- Waar ben je het meest tevreden over in de informatie die je mee naar huis krijgt?
- Waar ben je minder tevreden over in de informatie die je mee naar huis krijgt?

# Vragen



**DE JEUGD-  
& GEZINSBESCHERMERS**





# De stem van de cliënt

[Home](#) [Over ons](#) [Samen sterker](#) [Matching](#) [Cliënten voor cliënten](#) [Cliëntenfeedback](#) [Contact](#)

