

# Nieuwe hulpmiddelen voor cliëntenraden en jongeren



Tekst: **Margot Bouwens**

**Om cliëntenraden te ondersteunen in hun werk ontwikkelt LOC regelmatig handige hulpmiddelen. Nieuw is het Stappenplan Gedragscode dat cliëntenraden ondersteunt in de onderlinge samenwerking. Daarnaast hebben we ook een interactieve tool ontwikkeld die jongeren helpt hun weg in de jeugdhulp te vinden: Jongerenroutes in de jeugdhulp.**

Goed samenwerken is moeilijk. Ook cliëntenraden worstelen daar nogal eens mee. De verleiding om voortvarend een probleem of adviesaanvraag aan te pakken is groot. Wil je dat echter effectief en efficiënt doen, dan moet de samenwerking in de cliëntenraad goed zijn. Door in de raad regelmatig met elkaar over de wijze van samenwerken te praten, voorkom je problemen. Een gedragscode helpt daarbij.

Om te komen tot een goed Stappenplan Gedragscode is samengewerkt met cliënten die in cliëntenraden zitten en ondersteuners van cliëntenraden. Marion Welling, gedragswetenschapper en ontwikkelaar van het Stappenplan Gedragscode, vat het nut van de gedragscode bondig samen: “Als je in een gedragscode vastlegt hoe je in de cliëntenraad wilt samenwerken, zijn de verwachtingen over en weer helder en kun je elkaar makkelijker aanspreken op gedrag.”

Een gedragscode is een lijstje met afspraken over: hoe

gaan we met elkaar om? Wat verwachten we van elkaar? Wat doe je wel en wat doe je niet? Het is iets anders dan het huishoudelijk reglement. Bij de gedragscode gaat het bijvoorbeeld over ‘afspraken’. Je bespreekt met elkaar wat daarbij het gewenste en het ongewenste gedrag is. Gewenst gedrag is bijvoorbeeld dat je je afspraken nakomt en je het zegt als je iets niet kunt waarmaken. Ongewenst gedrag is dat je je niet aan de afspraken houdt of een excuus verzint om onder een afspraak uit te komen. Een ander onderwerp dat in de gedragscode opgenomen kan worden, is ‘overstijgend denken’. Bij gewenst gedrag valt dan te denken aan: je bent er voor alle cliënten en denkt zonder (voor)oordelen mee. Bij ongewenst gedrag kun je denken aan: je praat alleen over je eigen problemen. Andere onderwerpen waarover in de cliëntenraad van gedachten gewisseld kan worden, zijn onder meer: respect, geheimhouding, belangenverstrengeling, eerlijkheid, betrokkenheid en prestatiegerichtheid.

JONGERENROUTES IN DE JEUGDHULP

Er zijn verschillende jongerenroutes in de zorg. Klik er op voor meer informatie.



Voorbeelden van vragen waarop jongeren via jongerenroutes Jeugdhulp een antwoord kunnen vinden.

**Het stappenplan**

Om cliëntenraden te ondersteunen bij het opstellen van een gedragscode is een Stappenplan Gedragscode ontwikkeld dat uit vijf stappen bestaat:

1. Onderwerpen bepalen
2. Gewenst en ongewenst gedrag beschrijven
3. Invulformulier gedragscode bespreken en vaststellen
4. Ondertekenen gedragscode
5. Jaarlijkse evaluatie

Het Stappenplan Gedragscode is voorzien van een map met voorbeelden, kaartjes met onderwerpen waar de cliëntenraad afspraken over zou kunnen maken, een board waar het gewenste en ongewenste gedrag op geschreven kan worden enzovoorts. Verlopen de gesprekken wat moeizaam, dan is het raadzaam een ondersteuner te zoeken die het gesprek begeleidt. De ondersteuner kan bovendien helpen bij het invullen van het stappenplan en signaleren of de gedragscode nageleefd wordt en jaarlijks op de agenda terugkeert.

**Jongerenroutes in de jeugdhulp**

Ook voor jongeren heeft LOC een nieuw instrument ontwikkeld. Jongeren die hulp nodig hebben of iets willen weten over jeugdhulp komen soms terecht in een woud aan informatie. LOC Jeugd heeft op [www.jongerenroutesjeugdhulp.nl](http://www.jongerenroutesjeugdhulp.nl) een groot deel van die informatie gebundeld en beter toegankelijk gemaakt voor kinderen en jongeren. Hier zijn bijvoorbeeld ant-

woorden te vinden op vragen als: Waar kan ik terecht als ik (onmiddellijk) hulp nodig heb? Ik krijg jeugdhulp en word 18, met welke veranderingen krijg ik te maken? Wat zijn de rechten en plichten van kinderen en jongeren die jeugdhulp krijgen? Of: ik krijg hulp in het kader van de jeugdbescherming, wat houdt dat in en welke maatregelen zijn dan mogelijk?

LOC Jeugd heeft al langer een ‘cliëntroutes in de jeugdhulp’ voor volwassenen (zie [www.clientroutesjeugdhulp.nl](http://www.clientroutesjeugdhulp.nl)). Op verzoek van jongeren, die net als een groot aantal deskundigen bij de totstandkoming betrokken zijn geweest, zijn de jongerenroutes op dezelfde manier gemaakt. Al klikkend ga je door de vragen en zo krijg je stap voor stap de informatie aangeboden die past bij jouw vraag en jouw situatie. Hulpverleners kunnen ook samen met een jongere de jongerenroutes doornemen en kijken naar de stappen die gezet kunnen worden.

**Meer informatie**

Wil jouw cliëntenraad anders, beter, soepeler samenwerken? Vraag het gratis Stappenplan Gedragscode op via [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl) of bel tijdens kantooruren naar LOC Jeugd: 030-284 3200.

*Voor informatie over de Jongerenroutes in de jeugdhulp zie: [www.jongerenroutesjeugdhulp.nl](http://www.jongerenroutesjeugdhulp.nl)*

*Margot Bouwens is als communicatieadviseur verbonden aan LOC.*