

"We weten waar we staan"

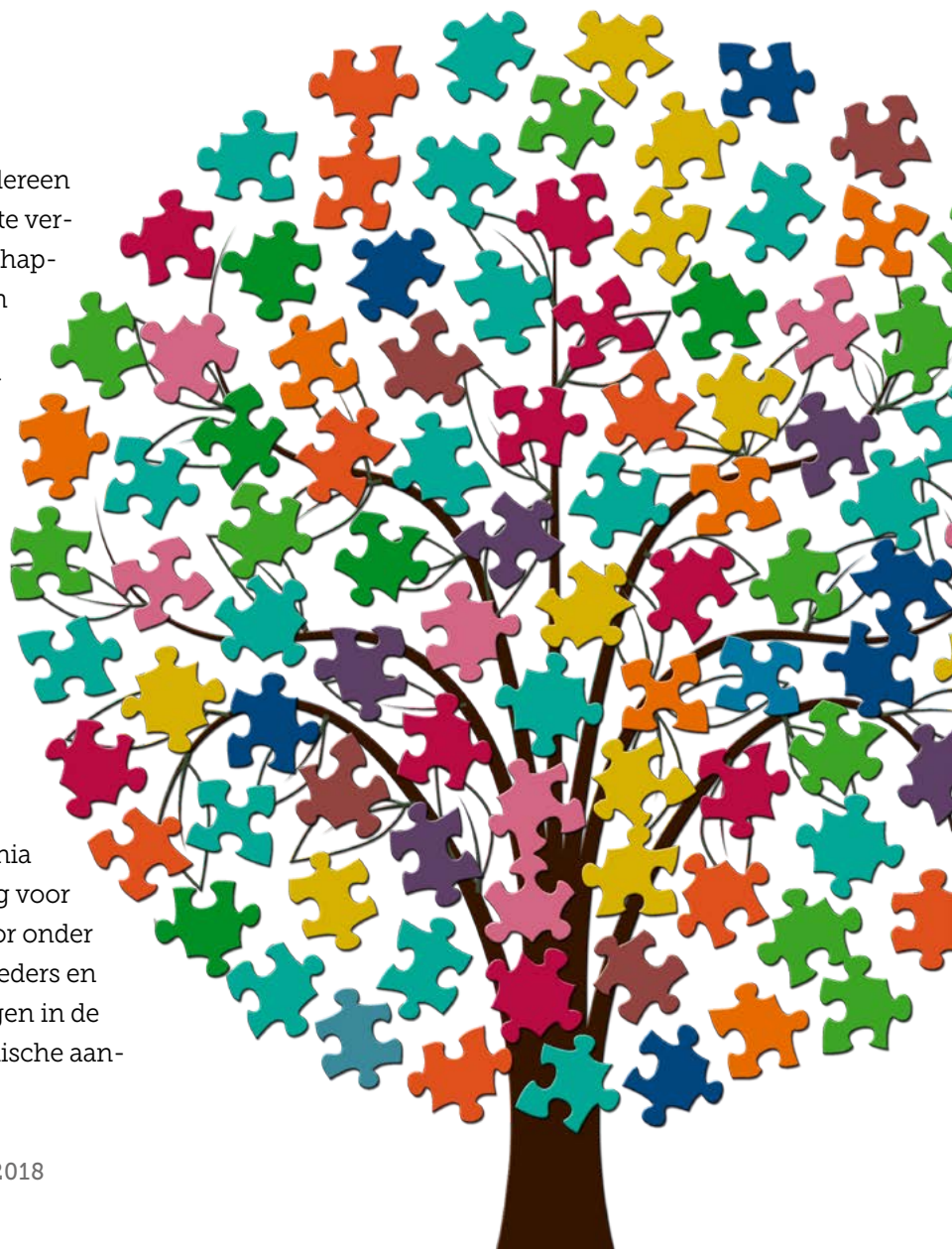
Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de serie cliëntenraad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. In deze aflevering cliëntenraadsleden Ronald van Dienst en Ronny Sewnandan en ondersteuner Carla Stolk, van het Maatschappelijk Centrum Rotterdam en omstreken.

Tekst **Mariëlle Cuijpers**

"Veel mensen realiseren zich niet dat het iedereen kan overkomen om het dak boven je hoofd te verliezen. Een goede cliëntenraad in de maatschappelijke opvang laat zich overal horen en zien om deze groep te vertegenwoordigen." Aan het woord is Ronald (58). Samen met ondersteuner Carla (56) en Ronny (41) beantwoordt hij zes vragen over de cliëntenraad van het Maatschappelijk Centrum Rotterdam en omstreken (MCR) van het Leger des Heils.

Wat doet het MCR?

Carla: "Wij bieden opvang en begeleiding aan dak- en thuisloze mannen, vrouwen en kinderen in Rotterdam en omstreken. We ondersteunen het herstel van mensen richting het gewone leven. De afgelopen decennia groeide de organisatie van één nachtopvang voor dakloze mannen naar 26 voorzieningen voor onder meer thuisloze gezinnen in crisis, tienermoeders en 55-plussers. Door onder andere bezuinigingen in de GGz stijgt het aantal mensen met een psychische aandoening dat bij ons aanklopt."



Hoe functioneert de cliëntenraad?

Ronald: "De cliëntenraad heeft vijftien leden. Ik maak als secretaris deel uit van het dagelijks bestuur. We werken vijf dagen per week. Ik houd me veel bezig met wetgeving over medezeggenschap. Waar mogen we als cliëntenraad over meepraten? Wat kan de directie zelfstandig beslissen? En ik verdiep me in de lokale regelgeving. Regels verschillen per gemeente. Bijvoorbeeld voor mensen die urgent een woning zoeken."

Carla: "Zes jaar geleden vroeg de organisatie mij om een goede cliëntenraad op te zetten en sindsdien ondersteun ik de raad waar nodig. Ik zorg voor structuur en goede onderlinge verhoudingen. We beschikken over een eigen kantoor- en overlegruimte vlakbij de directie. Dat houdt de lijnen kort."

Wat is je motivatie?

Ronald: "Ik ken de opvang van binnenuit. Eind 2014 begon ik in de cliëntenraad en al snel werd ik gevraagd als secretaris. Ik vind het belangrijk dat mensen zo snel mogelijk en met zo min mogelijk problemen weer op eigen benen kunnen staan."

Carla: "Wij zijn onderdeel van het Leger des Heils en medewerkers zetten zich vanuit een christelijke levensovertuiging in. Dat doen we voor alle mensen die om hulp vragen, ongeacht afkomst of hulpvraag."

Wat zijn de speerpunten van de cliëntenraad?

Ronald: "We bezoeken elk bewonersoverleg en komen ook vaak langs voor een kop koffie en een praatje. We letten op deze vier zaken: hygiëne, veiligheid, kwaliteit en voeding. Wekelijks vergaderen we met het dagelijks bestuur en elke maand met de hele cliëntenraad. Zo weten we precies wat er speelt."

Ronny: "Ik ben voorzitter van de cliëntenraad en vertegenwoordig de raad in het overleg met andere zorgorganisaties, gemeenteambtenaren, gemeenteraadsleden en zorgverzekeraars. Samenwerking met ketenpartners vind ik belangrijk, alleen kom je er niet in deze stad."

Carla: "Behalve speerpunten maken we een jaarplan. Als extra aandachtspunten hebben we dit jaar vernieuwing van de nachtopvang en toename van het aantal mensen met verwardheid."

Wat heeft de cliëntenraad bereikt?

Ronny: "Het duurde een tijdje vanwege de lokale politiek, maar cliëntenraden van alle betrokken instellingen praten inmiddels mee met de gemeente over het moderniseren van de nachtopvang."

Ronald: "Ons werk leidde tot verbeteringen in de dagbesteding, in de bejegening van deelnemers, in betere luchtzuiveringssystemen, nieuwe matrassen en betere voeding waarbij deelnemers betrokken zijn. Die koken nu zelf warme maaltijden."

Welke veranderingen zou je nog willen zien?

Ronald: "Meer gecertificeerde ervaringsdeskundigen die als medewerker in de nachtopvang werken. Dan zien deelnemers iemand die in dezelfde situatie heeft gezeten en er op een goede manier weer uitgekomen is. Ook zou er een voorziening met vaste begeleiding moeten komen voor mensen die levenslang ondersteuning nodig hebben."

"Elk jaar geeft LOC ons een cursus op maat"

Welke rol speelt LOC?

Ronald: "Regelmatig stel ik vragen over wetgeving via de Vraagbaak van LOC. En LOC geeft ons elk jaar een cursus op maat. Daar zijn we heel blij mee. Bij verschil van inzicht met de directie vragen we LOC om advies, niet alleen over wat kan of moet maar ook wat slim is om te doen."

Wat is het geheim van een goede cliëntenraad?

Ronny: "Goede communicatie in de eigen cliëntenraad en met de achterban. Daarom schrijven we elk kwartaal een nieuwsbrief."

Ronald: "Een directie die open staat voor gesprek is een bepalende succesfactor. En een cliëntenraad die weet waar hij staat, die grenzen duidelijk aangeeft en zich niet opzij laat zetten."