



Handboek innovatieve praktijken

Cliëntenbureau

NETWERK: Het Pakt

CONTACT PERSOON: Van Den Steen Jochen

TELEFOON: 0490 44 59 10

MAIL: jochen.vandensteen@pakt.be

Het cliëntenbureau is een initiatief van Het PAKT in samenwerking met de provincie Oost-Vlaanderen en de Werkgroep Ervaringsdelen en Destigmatisering. In het cliëntenbureau worden 2 procesbegeleiders (een hulpverlener en een ervaringsdeskundige) tewerkgesteld en werken zes vrijwilligers.

De financiële middelen zijn drieledig: eigen inkomsten, een projectsubsidie van Het PAKT en een projectsubsidie van de provincie Oost – Vlaanderen.

De samenwerking met Aanloophuis Poco Loco en de Werkgroep Ervaringsdelen en Destigmatisering zorgen voor een mooie wisselwerking.

Mensen kunnen door – en instromen via de verschillende deelprojecten.

De verschillende partners scheppen een omgeving waarin het cliëntenbureau bottom-up en organisch kan groeien.

De methodiek van dit initiatief is zeker transfereerbaar naar andere regio's en het zou een grote ondersteuning kunnen zijn voor ervaringsdeskundigen ter plekke.

Le « cliëntenbureau » est une initiative du réseau « Het PAKT », en collaboration avec la province de Flandre orientale et le groupe de travail « Partage d'expérience et Déstigmatisation ». Ce bureau emploie deux référents de suivi (1 prestataire de soins et 1 expert d'expérience) ainsi que six volontaires.

Le projet compte trois sources de financement : des rentrées propres, une subvention du réseau et une subvention de la province.

La collaboration avec « Aanloophuis Poco Loco » et le groupe de travail « Echange d'expérience et De stigmatisation » donnent lieu à une belle interaction.

Les usagers peuvent passer via les différents sous-projets.

Les différents partenaires créent un environnement qui permet au « cliëntenbureau » de se développer de façon concrète et bottom-up.

La méthode suivie dans le cadre de la présente initiative peut être transférée dans d'autres régions et pourrait être d'un grand soutien pour les experts d'expérience locaux.

1. Ontstaan

Het cliëntenbureau (CB) is ontstaan in de schoot van het Aanloophuis Poco Loco en de Werkgroep Ervaringsdelen en Destigmatisering (WED).

Het aanloophuis werd opgestart in 2002 en heeft in zijn visie en missie altijd de nadruk gelegd op gelijkwaardigheid en participatie van de bezoekers. Centraal gelegen in het Gentse werd de opstart mogelijk gemaakt door heel wat partners uit de geestelijke gezondheidszorg, regio Groot – Gent.

Het aanloophuis is uitgegroeid tot een laagdrempelige ontmoetingsplaats, met een aanbod aan vrijetijdsactiviteiten. Vanuit de ontmoeting en het ontdekken van krachten gaan bezoekers aan de slag met hun eigen projecten. Zo groeiden de WED en het CB voort uit ideeën van de bezoekers.

Gelijkwaardigheid en participatie zijn al sinds het ontstaan de rode draad in de werking, en maken het aanloophuis tot een voorbeeld op het gebied van bezoeker gestuurd werken. De vaste bezoekers nemen deel op alle niveaus van beslissingsname en binnen de dagelijkse werking nemen zij het initiatief. Dit in een omgeving waar krachtgericht gewerkt wordt, met tijd en ruimte voor ieders kwetsbaarheid. Een omgeving waar mislukken mag, en waar neen zeggen en tijd voor jezelf nemen, als een essentieel onderdeel van herstel gezien wordt.

In 2008 zag de WED het licht. Enkele bezoekers van het aanloophuis, allen met een psychische kwetsbaarheid, liepen steeds weer tegen vooroordelen en stigma aan. De bijhorende frustraties zorgden voor een wil om een meer realistisch beeld betreffende de geestelijke gezondheidszorg naar buiten te brengen. De eerste jaren werden heel wat goede praktijken in binnen – en buitenland bezocht. Op eigen tempo gingen enkele leden van de WED aan de slag met het schrijven van levensverhalen.

De WED is gegroeid tot 25 leden (vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen), die werken rond 4 basispijlers:

- Beeldvorming: lezingen, workshops, discussievormen,... (functie 1).
- Beleidsdeelname: binnen het aanloophuis, Stad Gent, Het PAKT, FOD, VAZW,... (over de verschillende functies heen).
- Interne opleiding en vorming: o.a. tweewekelijkse bijeenkomst op zaterdag, jaarlijks studiebezoek,...
- Langdurige opleiding voor ervaringsdeskundigen (herstelplatform VVGG) en onderzoek (samenwerking HOGENT – UGENT).

De WED groeide langzaam na de opstart in 2008. Sinds de hervormingen in de geestelijke gezondheidszorg en de nadruk op herstelondersteunende zorg steeg de vraag naar samenwerking met de WED exponentieel.

Tot juli 2014 was voor dit project geen betaalde kracht vrijgesteld. Alle leden van de WED deden dit in vrije tijd en één procesbegeleider werd een beperkt aantal uren vrijgesteld vanuit Aanloophuis Poco Loco.

Dit zorgde door tijdsgebrek en hoge werkdruk, voor een turbulente periode in de WED. De vraag naar diensten van de WED werd groter en groter. Dit resulteerde in een werking waarbij de procesbegeleider en de leden steeds onderweg waren. Van de ene lezing naar de andere, van de ene vergadering naar de andere. Er was geen tijd meer om op een kwalitatieve manier bijeenkomsten te organiseren en de leden van de WED op een goede manier te gaan ondersteunen in hun proces als groeiende ervaringsdeskundige. Nieuwe mensen haakten snel af omwille van de chaos en de ongestructureerdheid.

Het werd duidelijk dat er nood was aan een stevige onderbouw. Deze zou zich moeten toespitsen op het verder uitwerken van de methodiek van ervaringsdeskundigheid en het ondersteunen van de mensen in de regio.

Deze noodzakelijke onderbouw hebben we gerealiseerd in het onderzoeksproces dat tot het cliëntenbureau heeft geleid. Op basis van enkele goede voorbeelden in Nederland (SCIP Amsterdam en het Herstel Ondersteunende Zorgteam in Tilburg) gingen we aan de slag om ons eigen concept uit te werken. Dit denkwerk (structuur cliëntenbureau) dienden we zowel bij het netwerk Het PAKT als de provincie Oost – Vlaanderen in als projectdossier. Beide aanvragen werden positief onthaald en op 1 juli 2014 ging de eerste werknemer in dienst om de voorbereidingen aan te vatten. Het cliëntenbureau bedient de regio van Het PAKT, n.l. Gent – Eeklo – Vlaamse Ardennen.

Cliëntenbureau

Het cliëntenbureau is een initiatief van Het PAKT in samenwerking met de WED en de provincie Oost – Vlaanderen.



Om de werking van het cliëntenbureau (CB) te realiseren zijn er 2 procesbegeleiders in dienst. Eén ervaringsdeskundige (0.5 FTE) en één hulpverlener (0.3 FTE). De meerwaarde van het werken in duo's wordt door VZW De Link (opleiding ervaringsdeskundigheid in de kansarmoede en sociale uitsluiting) aangeraden en als zeer waardevol ervaren. De 2 procesbegeleiders worden in de dagelijkse werking bijgestaan door een vrijwillige receptioniste.

De dagelijkse werking van het CB wordt aangestuurd door een wekelijks overlegmoment. Hierin zetelen de twee procesbegeleiders en de vrijwillige medewerkers die zich geëngageerd hebben om het CB verder te ondersteunen. De groep wordt bewust beperkt gehouden om de werkbaarheid te garanderen.

Het CB heeft een horizontale werking. De procesbegeleiders worden aangestuurd door de medewerkers van het CB en de leden van de WED. De werking is expliciet niet hiërarchisch gestructureerd, wat een organische groei vanuit een gelijkwaardige relatie mogelijk maakt. Jaarlijks wordt een denkdag georganiseerd, samen met de leden van het uitvoerend comité van Het PAKT. Op dit moment worden doelstellingen voor het komende jaar vastgelegd. Na zes maanden volgt een evaluatie. De medewerkers en procesbegeleiders van het CB krijgen het mandaat om na de denkdag aan de slag te gaan. Dit binnen de krijtlijnen van de doelstellingen en begroting. Het CB wil een leeromgeving bieden voor zijn medewerkers en de leden van de WED. Daarnaast biedt het een centraal informatiepunt rond herstel en ervaringsdeskundigheid in de regio. Wekelijks is er een inloopmoment op vrijdag van 15u tot 16u30 waar lotgenoten, familieleden en hulpverleners kunnen langskomen met vragen. We voorzien die dag een telefonische permanentie van 13u tot 16u. Het cliëntenbureau ondersteunt de werking van de WED. Dit op administratief gebied, persoonlijke – en groepscoaching. Binnen de WED was er een groeiende nood aan kwalitatieve ondersteuning van

de groepsleden met de nodige tijd en ruimte voor eenieder.

Vanuit het CB wordt de tweewekelijkse bijeenkomst van de WED voorbereid en worden de administratieve zaken hieromtrent geregeld.

De medewerkers van het CB en de leden van de WED kunnen terecht bij de procesbegeleiders van het CB voor ondersteunende gesprekken. Jaarlijks wordt voor ieder lid van de WED en de medewerkers van het CB een groeigesprek voorzien. Hier wordt een individueel traject uitgestippeld. Het CB ontwikkelt nieuwe initiatieven, met het oog op de implementatie van de methodieken herstel en ervaringsdeskundigheid binnen de regio van Het PAKT. In functie hiervan worden vormingsreeksen georganiseerd:

- Herstelwerkgroep (2 – wekelijkse bijeenkomst): in de herstelwerkgroep gaat men themagericht aan de slag. Twee begeleiders (ervaringsdeskundigen) gaan met de groep (lotgenoten) aan de slag. Het is krachtig om samen met andere lotgenoten te reflecteren over het proces van herstel en hierdoor van elkaar te leren.
- Levens – en herstelverhaal (maandelijkse bijeenkomst): het schrijven van een levens – herstelverhaal is een eerste stap om jouw ervaringen in de geestelijke gezondheidszorg in te zetten. De groep komt maandelijks samen onder begeleiding van een ervaringsdeskundige en de deelnemers zetten de eerste gezamenlijke stappen in het ontdekken van hun verhaal.
- Wellness Recovery Action Plan: onder begeleiding van een opgeleide ervaringsdeskundige en hulpverlener wordt, samen met lotgenoten, een WRAP opgemaakt. Een WRAP is een uitgebreid herstelplan met crisiskaart.
- Recovery Oriented Practice Index: via een ROPI bevraging brengt men in kaart hoe herstelgericht een werking/ dienst aan de slag is. Partners binnen het netwerk kunnen de diensten van het cliëntenbureau inroepen om een ROPI af te nemen.

Het CB ondersteunt bestaande vormen van inzet van ervaringsdeskundigen. Voor de ervaringsdeskundigen binnen de MOBIL teams (functie 2) is er een aangepast traject en wordt 4-wekelijks intervisie voorzien.

Driemaandelijks is er een overleg met ervaringsdeskundigen, teamcoördinatoren van de MOBIL teams, de functieverantwoordelijke (2A + 2B) en het CB. Jaarlijks wordt een vormingscyclus georganiseerd voor de medewerkers van het MOBIL team. Dit op basis van de ervaringen van het afgelopen jaar en de vormingsnoden die gevoeld worden met betrekking tot de methodiek ervaringsdeskundigheid.

Naast de intervisie voor de ervaringsdeskundigen in de MOBIL teams, is er een intervisie voor de ervaringsdeskundigen die beleidswerk en beeldvorming doen. Deze vindt maandelijks plaats. Wanneer andere organisaties willen starten met het inschakelen van ervaringsdeskundigen biedt het CB hiervoor een ondersteuningstraject aan. Dit traject bestaat uit een informatieve sessie betreffende herstel en ervaringsdeskundigheid met aansluitend een aantal overlegmomenten. Dit geheel resulteert in een functieprofiel en sollicitatieprocedure.

2. Samenwerkingsverband

Het CB vindt zijn oorsprong in Aanloophuis Poco Loco. Het aanloophuis kan er enkel zijn dankzij een groep enthousiaste partners, n.l. PC Gent – Sleidinge, PZ Sint – Camillus, VZW Hand in Hand, VZW Centrum Onderweg, VZW Delta Wonen, VZW Domos, CGG Eclips. Zij hebben in al die jaren het

noodzakelijke autonome milieu gecreëerd, waarbinnen het aanloophuis en zijn bezoekers organisch konden groeien. Zij gaven alle vertrouwen aan de bezoekers en hun initiatieven.

Bij de oprichting van het CB zijn twee nieuwe partners aan boord gekomen, n.l. netwerk Het PAKT en de provincie Oost – Vlaanderen. Het is sterk dat zij hetzelfde vertrouwen hebben in een groep krachtige, doch kwetsbare mensen. Al deze partners hebben een essentiële bijdrage geleverd voor het ontstaan van het CB.

Het ontwikkelen van het project komt echter aan toe aan de leden van de WED en het CB. Zij hebben hun hart, ziel en kennis in dit project gelegd.

We willen benadrukken dat de partners, door de vrijheid en autonomie die zij geven aan de leden van WED en CB, de ruimte en het geloof hebben mogelijk gemaakt om aan de slag te gaan in deze projecten. Er worden geen plannen of agenda van bovenuit opgelegd, men laat alles echt groeien vanuit de vrijwillige medewerkers. Dit is en blijft uniek, en creëert een ideale voedingsbodem voor organische groei van onderuit.

3. Draagkracht

Het enthousiasme van de medewerkers van het CB en de leden van de WED werkt aanstekelijk voor de procesbegeleiders. In een mum van tijd werden tijdens de opstart heel wat extra doelstellingen ontwikkeld.

Het is ons duidelijk geworden dat er bij de start goed moet worden nagedacht en geconsolideerd. Het is een noodzaak eerst de basispijlers goed te ontwikkelen om daarna langzaamaan de werking extra uit te diepen en/aan te vullen met nieuwe initiatieven. Een valkuil is hier te veel mee te gaan met het enthousiasme van de hele groep, en hierdoor in een te snel tempo te belanden. Breng de draagkracht van de organisatie in beeld en respecteer deze ook.

Het project wordt meer en meer gedragen en geconsulteerd door het gehele netwerk Het PAKT. Echter, door de uitbreiding van de regio van Het PAKT (Vlaamse Ardennen), stellen we ons wel de vraag of dit mogelijk blijft. Met de beperkte tewerkstelling van de procesbegeleiders is elke verplaatsing een tijdsinvestering die ten koste komt van ander werk.

4. Registratie

Het cliëntenbureau ging officieel van start op 6 januari 2015.

We registreren sinds die datum verschillende cijfers: het aantal telefonische contacten, het aantal keren dat er deelgenomen wordt aan beleidsvergaderingen, het geven van lezingen en workshops, deelname aan de vormingsmomenten,...

We hebben een duidelijk beeld van het aantal medewerkers in het CB en de leden van de WED. Nieuw instromende leden en aanvragen tot deelname worden bijgehouden.

5. Conclusie

In de context van dit project is een uitdagende omgeving noodzakelijk, met respect en oog voor de draagkracht van de deelnemers. De procesbegeleiders dienen ondersteunend aanwezig te zijn en de leden op de voorgrond te laten treden.

De nadruk op zelfzorg is heel belangrijk. Een afspraak annuleren, nee zeggen om voor jezelf zorg te dragen, is een kracht, geen zwakte. Het is wel noodzakelijk een kader te voorzien waardoor mensen

neen kunnen zeggen. Een kader dat ervoor zorgt dat afgesproken opdrachten etc. kunnen doorgaan, ook als de personen een kwetsbare periode hebben.

Krachten en uitdagingen voor het CB:

- Temper het enthousiasme, hoe moeilijk dat ook is. Het is noodzakelijk een haalbaar tempo aan te houden voor iedereen, zo blijven de leden aan boord.
- Werk alle projecten kwalitatief uit, en werk ze af.
- Creëer een veilige omgeving waarin mensen de ruimte krijgen om feedback te geven aan elkaar. Durf aan te geven dat je ziet dat een collega over zijn/ haar grenzen gaat.
- Durf als groep in te grijpen en over te nemen. Dit is nog zo krachtig als lotgenoot dit doet.
- Creëer een autonome omgeving om een werkgroep of CB op te starten. Laat het project organisch groeien. Een agenda of structuur van bovenuit werkt belemmerend. Geef mensen de ruimte om zelf een project te ontwikkelen, dit stimuleert de betrokkenheid en gedragenheid.
- Creëer een organiserend comité dat gelooft in mensen met een kwetsbaarheid, een geloof in hun krachten.

