

## Bejegening van cliënten

Een cliëntenraad is er voor de cliënten, toch? Of is de cliëntenraad er voor bestuurders en directies van organisaties en laat (een goede) cliëntenraad zich voeden door ervaringen en verhalen van haar cliënten? Stichting Puree doet beiden: we helpen mensen die afhankelijk zijn van een (bijzondere) bijstandsuitkering en adviseren de gemeenteraad en het college van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk op het gebied van de Participatie- en Bijstandswet.



Maar hoe helpen we onze cliënten het beste? Hoe vinden we, liefst snel, goede oplossingen? Om dat te onderzoeken heeft **Ernst Olivier** ons meegenomen in het onderwerp omgang met cliënten. Vanuit zijn ruime ervaring in de zorg sector heeft Ernst zijn visie op de ontwikkelingen in de zorg met ons gedeeld en is vervolgens ingegaan op een methode om cliënten effectief te helpen. Voor de vrijwilligers van Puree, die soms dagelijks in contact staan met cliënten, een belangrijk onderwerp.

De INVRA-methode ( als toeleiding naar zelfstandig wonen en werken als bedoeld in de participatie wet ) die Ernst heeft toegelicht gaat uit van de competenties van cliënten. Niet dat we ze niet (denken te) kunnen of de hindernissen die ze (menen te) ervaren, maar datgene wat ze wel willen en kunnen staat centraal. Negatieve levenservaringen veroorzaken vaak dat mensen hindernissen vooral buiten zich zelf zien. Begrijpelijk is dat wel, ontslag bij reorganisatie, ziekte of gewoon pech liggen ook vaak buiten je invloedssfeer. Men is boos of teleurgesteld en kwaad op de ex-werkgever, de overheid, de omgeving. De balans tussen kijken naar jezelf en kijken naar je omgeving is weg. De INVRA methode probeert die balans in het lijken naar jezelf en naar je omgeving te herstellen.

### **Een casus**

*Een cliënt meld zich met de wens stewardess te willen worden. De begeleider pakt deze wens op met de vraag wat is je motivatie en wat heb je nodig om stewardess te worden. De motivatie blijkt te zijn dat cliënt de kleding van een stewardess leuk vindt en in haar beleven status verleend. Wat de zij zelf kan ondernemen om stewardess te worden is lastig te benoemen en hiervan hoopt cliënt dat begeleider het voortouw neemt. De begeleider kiest voor een ondersteunende houding en stimuleert de cliënt tot het zelf ondernemen in het behalen van haar doel middels de Invra methode. Tijdens dit traject doet de begeleider de suggestie een baan te nemen bij Starbucks als werkervaringsplek om alzo haar doel voor stewardess te behalen. ( De begeleider noemt dat bij Starbucks ook in werk uniform wordt gelopen, net als een stewardess. ) De cliënt pakt de uitdaging op en blijkt al snel te floreren in haar werk. Al snel is deze werkplek een opstap om een al bestaande relatie verder te kunnen opbouwen. Stewardess willen worden raakt op de achtergrond en verdere begeleiding is niet meer nodig. Na enige tijd ontmoeten de begeleider en cliënt elkander in de stad en laat cliënt met trots haar eerste kindje zien. Tijdens een gesprekje laat cliënt weten blij te zijn geweest met de positieve benadering van de begeleider en vooral het niet afwijzen van de motivatie om stewardess te*

*willen worden. Het heeft haar geholpen te gaan ondernemen en zegt zij schalks. Dat ik geen stewardess zou worden dat wist ik zelf ook wel.*

Het is van groot belang voor cliëntenraden om de goede hulpvraag te stellen. Niet oordelend, niet bevoogdend of mee klagen, maar stimulerend, waardierend en opbouwend. *“Wat een goed idee! Wat heb je daarvoor nodig?”* Dat klinkt misschien erg geitenwollensokkenachtig, maar blijkt in de praktijk vaak aanleiding te geven voor een oplossingsgerichte aanpak. Juist voor de cliëntenraad ligt er nu een rol om de organisaties, overheden en gemeenteraden mee te nemen in die oplossingsgerichte aanpak.

In zekere zin zijn gemeenteraadsleden, wethouders, directeuren en teamleiders ook onze cliënten. Cliënten die we willen helpen oplossingen in plaats van bezwaren te zien, die we leren ook naar zichzelf te kijken en in balans te brengen met de omgeving. Ook politici en bestuurders zitten soms gevangen in systemen. Ook daar geldt: kijken naar wat kan!

**Ernst Olivier**