

Verbeteren dienstverlening met methode
Adviesvangers

Inbreng cliënten in sociaal werk



Tekst: **Inge van Dommelen**

LOC participeerde de afgelopen jaren in het programma Sociaal Werk Versterkt. Binnen dat programma werden allerlei professionaliseringsproducten ontwikkeld voor sociaal werkers. Het onderdeel Cliëntgedreven Werken, waarbij de methode Adviesvangers de stem van de cliënt laat horen, leverde veel waardevolle informatie op.

LOC was verantwoordelijk voor het deelproject Cliëntgedreven Werken. Met behulp van de Adviesvangersmethode konden sociaal werkorganisaties de stem van de cliënt naar boven halen en horen wat cliënten belangrijk vinden in contact met sociaal werkers. De Adviesvangersmethode is een laagdrempelige brainstormaanpak die voor en door cliënten uitgevoerd kan worden. Maar ook anderen zoals vrijwilligers en sociaal werkers zelf kunnen aan de slag met deze methode.

De aanpak is binnen het programma ingezet bij diverse welzijnsorganisatie en gemeenten door het hele land. Dat leverde veel waardevolle informatie op. De opbrengsten van al die workshops zijn gebruikt om het beroepscompetentieprofiel in te vullen en instrumenten te ontwikkelen voor sociaal werkers. En om voorbeeldmateriaal te ontwikkelen voor sociaal werkers die aan de slag willen met hun professionalisering.

Wat vinden klanten

Een van de welzijnsinstellingen die meededen aan het project Cliëntgedreven Werken was de Brede Welzijnsorganisatie Woensdrecht. Bwi Woensdrecht is een welzijnsorganisatie met vluchtelingenwerk, een Taalhuis, Cultuur en Kunst in de School, ouderenwerk, jongerenwerk, ontmoetingspunten in de wijken, buurtsportcoaches, steunpunt vrijwilligers en een formulierenbrigade. Sociaal werker Nic vertelt hoe bwi Woensdrecht aan de slag ging met de methode Adviesvangers. “We willen heel graag weten wat klanten nu écht van ons vinden en of we de juiste dingen doen. Klanten vinden het soms lastig om dat direct tegen ons te zeggen. Daarom kozen we voor de methode Adviesvangers waarbij we vrijwilligers en stagiaires hebben laten opleiden door Kuseema tot Adviesvangers. Door die keuze kwamen klanten in contact met ‘neutrale gesprekspartners’. Als wij als sociaal werkers dat zelf zouden doen, ont-

staan mogelijk onveilige of ongemakkelijke situaties. “Klanten van de formulierenbrigade vroegen we bijvoorbeeld wat ze nodig hebben om verder te komen. Dat hebben we niet door de vrijwilligers van de formulierenbrigade laten doen, maar door andere vrijwilligers. Dat werkte heel goed en daardoor waren open gesprekken mogelijk. De klanten noemden allerlei zaken die te maken hadden met competenties van de sociaal werkers en ook van de vrijwilligers. Daar waren we heel blij mee. Nu trainen we onze vrijwilligers van de formulierenbrigade op basis van de feedback van de klanten.”

Werkwijze verbeteren

“Verder hebben we bijeenkomsten met vijftien vrijwilligersorganisaties in Woensdrecht georganiseerd. De vele vrijwilligers die we hebben willen we graag behouden. We vroegen wat ze van ons verwachten en waar ze behoefte aan hebben. Met als doel om onze werkwijze zó te verbeteren dat we vrijwilligers nog meer kunnen boeien en kunnen binden aan onze organisatie. De vrijwilligersorganisaties gaven bijvoorbeeld aan dat zij graag willen dat wij meer naar hen toekomen in plaats van andersom. Ook blijkt het vaak onduidelijk wat we doen als brede welzijnsorganisatie. En vinden ze onze communicatie en het logo niet aansprekend vanuit het perspectief van vrijwilligers. Daarom zijn we nu bezig met een nieuwe huisstijl en herzien we de website, zodat onze communicatie straks ook het brede publiek aan-

“De Adviesvangersmethode helpt bij het verbeteren van dienstverlening op basis van de inbreng van de klant zelf”

spreekt. Want we willen die brede welzijnsorganisatie zijn en straks ook nieuwe vrijwilligers aantrekken en aan ons verbinden.”

Iedereen tot zijn recht

“We hebben Adviesvangersmethode ook ingezet voor een intern traject. We willen namelijk een integrale toegang 2.0 realiseren. Vrijwilligers hebben onlangs deze Adviesvangers-bijeenkomsten begeleid waarbij de professionals samen met de vrijwilligers aan de slag gingen met dit onderwerp. De Adviesvangersmethode werkte ook hierbij goed vanwege de mogelijkheid álle mensen aan het woord te laten. Door de brainstormaanpak kan iedere deelnemer tot zijn recht komen. Ik vind het een aanrader om deze methode meer in te zetten bij welzijnsorganisaties.

“We vergaderen zoveel in Nederland zonder concreet resultaat. De Adviesvangersmethode helpt bij het verbeteren van je dienstverlening op basis van de inbreng van de klant zelf. Ook voor de kwaliteit van je beleid is het een goede aanpak. De methode is goed voor welzijnsorganisaties en is ook interessant voor overheden en commerciële bedrijven als alternatief voor een traditionele aanpak en vergaderen. Daarom hebben we de gemeente Woensdrecht bijvoorbeeld ook meegenomen in deze aanpak. Kortom, ik ben blij dat wij onszelf door deze aanpak kunnen doorontwikkelen als brede welzijnsorganisatie.”

Meer informatie over de resultaten:

www.clientenraad.nl/nieuws/overzicht-opbrengsten-sociaal-werk-versterkt/ en
www.sociaalwerkversterkt.nl

Inge van Dommelen is coördinator LOC Jeugd.

