Tekst Pien Heuts
Foto's Co de Kruijf



# "Cliënten hebben óók rechten"

**Edo Paardekooper Overman is ervaringsdeskundige én heel actief in veel platforms van maatschappelijke opvang. En Sanne te Pas ondersteunt de centrale cliëntenraad van een stichting met vrouwenopvanghuizen. Twee sleutelfiguren aan het woord. "Cliënten kijken ánders dan hulpverleners"**

## Dak- en thuislozen

Edo Paardekooper Overman is voorzitter van de landelijke cliëntenraad van het Leger des Heils. En hij is ervaringsdeskundige. Omdat hij zelf enige tijd dakloos was en in een opvangvoorziening verbleef, zag hij wat er schortte aan de hulp aan dak- en thuislozen. Hij ging in de cliëntenraad van het Leger des Heils in Haarlem. Later voorzitter van de landelijke cliëntenraad, hij is actief in de WMO-raad, de landelijke klankbordgroep maatschappelijke opvang en vrouwenopvang en tal van andere platforms.

"Ik kan niet goed tegen onrechtvaardigheid", verklaart hij zijn betrokkenheid. "Mensen moeten kunnen meepraten." Cliënten en dus ook de raad worden volgens hem veel te weinig serieus genomen. "Alsof je dankbaar moet zijn voor een slaapplek en een maaltijd, en verder niet moet zeuren. "De kwaliteit van zorg moet voorop staan. Dak- en thuislozen zijn een kwetsbare groep. Vaak zijn de problemen complex. Scheiding, verslaving, detentie, schulden, psychiatrische problemen. Het streven moet zijn om mensen zo snel mogelijk adequaat te helpen en te laten doorstromen naar een andere woonvorm. Daar stokt het. Het mag niet zo zijn dat zoals hier in de Haarlemse nachtopvang, mensen zes maanden tot enkele jaren elke avond aankloppen. Niemand ligt voor zijn lol op een slaapzaal, zonder enige privacy."

Het baart de cliëntenraad zorgen dat er te weinig aan individuele begeleiding wordt gedaan. Volgens Edo heeft dat ook te maken met personeel dat niet altijd voldoende gekwalificeerd is om deze moeilijke doelgroep te begeleiden. "Het kost geld om kwaliteit binnen te halen. En dat is er niet." Prioriteit nummer één moet volgens de cliëntenraadsvoorzitter zijn om mensen veel sneller richting uitstroom te begeleiden: aanleren van woonvaardigheden, schuldsanering regelen, leren inkopen doen, relaties en netwerk weer opbouwen. "Er heerst nog te veel het beeld dat het je eigen schuld is als je dakloos wordt. Je eigen verantwoordelijkheid. Een aai over de bol is niet genoeg. Elke dag in de opvang is er een te veel."

Het Leger des Heils telt landelijk veertien werkeenheden (twaalf met verplichting cliëntenraad) en heeft 239 voorzieningen onder zich. Jaarlijks kloppen er zo'n 36.000 mensen, een groot aantal dakloos, bij het Leger des Heils aan. Nederland telt nog steeds 50.000 dak- en thuislozen. Sinds 2005 is Edo Paardekooper Overman actief in het cliëntenraadswerk. De raad stak er veel energie in om structuur en inhoud in de medezeggenschap aan te



brengen. “Er zijn gewoon minimale wettelijke verplichtingen, waaraan een instelling zich moet houden. Zoals adviesrecht en inzagerecht in dossiers. Cliënten hebben rechten. Lange tijd zagen de directie en het afdelingsmanagement ons niet staan. Moet je dan elke keer naar de krant of de inspectie stappen om misstanden aan te kaarten? Het heeft lang geduurd voordat we bijvoorbeeld de notulen van de bestuursvergaderingen of officiële adviesaanvragen kregen. Ook antwoorden op vragen waren niet vanzelfsprekend. Er is nog veel werk aan de winkel. ”

## Vrouwenopvang

Sanne te Pas is politicologe en onderzoeker kwaliteit van zorg in de vrouwenopvang. Ze ondersteunt de drie jaar oude cliëntenraad van de Blijf Groep. Daaronder vallen zeven verschillende opvanghuizen, steun- en meldpunten, een crisisopvang en een mannenopvang in de regio Noord-Holland en Flevoland. Vrouwen (en hun kinderen) kunnen er terecht na huiselijk geweld.
Om problemen, wensen en voorstellen te inventariseren bezoekt de cliëntenraad eens in de twee maanden de locaties. Cliëntenparticipatie op locatie heet dat. Praktische zaken zoals huisregels, deurbeleid en bezoekregeling komen aan de orde, maar ook de bejegening en de kwaliteit van het zorgaanbod aan vrouwen en kinderen komen op het bordje van de raad. De cliëntenraad is volgens ondersteuner Sanne te Pas heel betrokken en gemotiveerd. Wel is het moeilijk de raad (6 leden) op sterkte te houden. Vrouwen gaan weer naar huis, stromen door, hebben te veel aan hun hoofd of spreken geen Nederlands (meer dan 60 procent heeft een niet-westerse achtergrond). Sanne: “De laatste anderhalf jaar is de raad zichtbaarder geworden. Het bestuur kan niet langer om hen heen. En dat is goed, want cliënten kijken vanuit een heel ander perspectief dan hulpverleners.”
Dat verschil in zienswijze bleek bijvoorbeeld tijdens het advies over een nieuw opvanghuis. Een veranderde visie van de directie op veiligheid en geweld was te zien in het Oranjehuis, een proefproject in Alkmaar. Dit was een opvanghuis waarvan de locatie algemeen bekend is en dus niet geheim, zoals bij de andere huizen uit veiligheidsoverwegingen gebeurt. In de nieuwe visie op geweld worden voortaan beide partijen verantwoordelijk gehouden. Het machtverschil tussen man en vrouw wordt niet langer gezien als de hoofdoorzaak van huiselijk geweld. Ook kan de dader al vroeg in de crisissituatie worden uitgenodigd in het hulpverleningsproces.

Hij wordt bovendien niet langer dader genoemd, omdat beide partijen in de nieuwe visie zowel dader als slachtoffer worden gezien. Sanne te Pas: “Vooral bij allochtone vrouwen, die gebukt kunnen gaan onder een machocultuur en een familie waarin scheiden ondenkbaar is, moet je daar volgens de cliëntenraad voorzichtig mee omgaan. Voor je het weet duw je een vrouw terug naar haar partner in plaats van haar te stimuleren de kracht te vinden bij hem weg te gaan. Omdat de raad daarnaast serieuze bedenkingen had over de veiligheid, adviseerde hij aanvankelijk negatief.”

Bejegening is volgens Sanne het belangrijkste thema in de vrouwenopvang. “Het gaat om getraumatiseerde vrouwen (en kinderen). Ze hebben het gevoel continu door de hulpverlening in de gaten te worden gehouden. Omdat ze doodsbang zijn hun kinderen kwijt te raken, benoemen ze hun problemen vaak niet. En krijgen ze dus vaak niet de goede hulp. Dit onderwerp is bij het nieuwe Oranjehuis wel opgepakt. Hoe geef je hulpverlening vorm vanuit een cliëntenperspectief? De cliëntenraad is een belangrijke schakel omdat cliënten de raad wel durven te vertrouwen.”

## "Cliënten en hulpverleners ieder een eigen kijk"




In vrouwenopvanghuizen komen praktische zaken zoals huisregels, deurbeleid en bezoekregeling aan de orde, maar ook de bejegening en de kwaliteit van het zorgaanbod aan vrouwen en kinderen. (De foto is elders gemaakt.)