

# "GELOOF IN EIGEN KUNNEN"

## De kracht van Bureau Apeldoorn

### Ertoe doen

"Wij hebben meerdere innovatieve dagbestedingsprojecten met vaak hoogwaardig werk en mooie producten. Maar bureau Apeldoorn onderscheidt zich daarvan. Het is namelijk een intern bureau dat mede-verantwoordelijk is voor ons kwaliteitsbeleid. Bureau Apeldoorn wordt volledig ingevuld door cliënten die onderzoeken doen en rapporten uitbrengen. Het idee is ontstaan vanuit de gedachte om cliënten in te zetten op waar zij goed in zijn, als onderdeel van een traject naar werk. En hiermee worden deze cliënten onderdeel van de organisatie en voeren zij waardevolle opdrachten uit. Het is werk dat er toe toe doet en waar wij en andere organisaties ook echt profijt van hebben. Lotte van Ooijen was de projectleider tijdens de pilot.

### Echte behoeften

Zo werkt Bureau Apeldoorn op dit moment aan een eigen onderzoek naar cliënttevredenheid. Het bureau denkt daarbij zelf na over de vorm en inhoud van dit onderzoek en RIWIS begeleidt daarbij.

Natuurlijk zijn er de bekende tevredenheidsonderzoeken. Maar die zijn vooral bedacht door mensen die denken dat ze het weten. Wij hopen en verwachten dat een onderzoek vanuit cliëntperspectief beter zal aansluiten bij de echte behoeften van de cliënten. RIWIS gelooft sterk in de samenwerking met cliënten en wil dat vooral zij input leveren voor nieuwe ontwikkelingen. Ondanks de eerste reacties, 'Oh kan dat wel?' en 'Is dat wel zoals het zou moeten', is door deze initiatieven een cultuuromslag ontstaan waarbij begeleiders meer uitgaan van de mogelijkheden van de cliënt.

### Afspraken nakomen

Voorheen zorgden we voor onze cliënten. Nu kijken we samen met hen wat goed voor hen is. Ons motto is dan ook: 'Geloof in eigen kunnen'. Dat geldt zowel voor de medewerkers als voor de cliënten. En dat is heus niet altijd makkelijk. Het lukt ons niet altijd om structureel mensen om de tafel te krijgen bij nieuwe ontwikkelingen. Het vraagt om voortdurende afstemming: 'vraag je niet teveel' tegenover 'vraag je niet te weinig'. Maar de beleving is gelukkig wel dat wij mensen laten bijdragen en deze ontwikkeling promoten. Het is soms twee stappen vooruit en één stap terug. Maar als je doet wat je zegt en je afspraken nakomt, kom je er wel. Uiteindelijk gaat het om dingen goed doen, gelijkwaardig zijn, goed luisteren en inbreng daadwerkelijk gebruiken. Gewoon elkaar serieus nemen dus!"



## BEHOEFTE/VRAAG Een selectie uit de app-jungle

RIWIS is op zoek naar RIBW's die met hen een selectie wil maken uit apps die ondersteunend zijn voor cliënten. Het is een enorme app-jungle en hoe filter je daar de juiste apps uit? Cliënten zijn de gebruiker, maar het gaat om een selectie waar wij als organisatie achter kunnen staan. RIWIS wil deze selectie graag maken samen met een groep collega's en cliënten. Daarnaast willen we richtlijnen of instructies samenstellen voor de begeleiders waarbij zij geïnstrueerd worden in het gebruik van de apps in het begeleidingsproces. Hoe kunnen zij hier adviserend of ondersteunend in zijn?

### RIWIS

CLIËNTEN: **1.400**  
MEDEWERKERS: **250**  
CONTACT: DIANNE HARMSSEN

*lees meer!*

*Uiteindelijk gaat het om dingen goed doen*

