

# Wat vinden inwoners en cliënten zelf van hulp en ondersteuning?

## Ontdek het met de methode Adviesvangers

Organisaties in sociaal werk maken zich sterk voor goede dienstverlening. Daarom is het belangrijk om inwoners en cliënten mee te laten praten over de hulp en ondersteuning die zij krijgen. Wanneer ervaren zij die als helpend? Wat doe je als organisatie nou goed en waar kun je je nog verbeteren? Wil je een stap verder gaan dan een digitaal tevredenheidsonderzoek en je echt verdiepen? De methode Adviesvangers helpt op een creatieve manier om het goede gesprek aan te gaan.

### Advies ophalen bij inwoners, cliënten en professionals

Bij de methode Adviesvangers worden inwoners, cliënten en professionals getraind om brainstormsessies met mensen uit hun eigen doelgroep te begeleiden. Tijdens de brainstorm 'vangen' ze advies en informatie voor sociaal werkers bij hun peer-groep. Dat gebeurt rondom een vooraf gekozen thema, bijvoorbeeld schuldhulp. De brainstorms leveren veel waardevolle informatie op over hoe hulp en ondersteuning ervaren wordt en wat er nog beter kan.

Als er met verschillende peer-groepen brainstorms zijn geweest over het thema, vindt een overstijgende bijeenkomst plaats. Met bijvoorbeeld sociaal werkers, management, beleidsmedewerkers en natuurlijk inwoners of cliënten. Die bijeenkomst wordt ook weer begeleid door (een) adviesvanger(s).

Meer informatie over de methode Adviesvangen vind je op de [website van Sociaal Werk Versterkt](#).

### Zelf aan de slag met adviesvangen?

Neem dan contact op met Joep Bartholomeus van LOC, [j.bartholomeus@loc.nl](mailto:j.bartholomeus@loc.nl).



### Henk Hof is lid cliëntenraad bij Stichting de Stuw in Hardenberg

'We zijn de brug tussen cliënten en bestuur. Wat we met adviesvangen leren is om met alle partijen op een gelijkwaardig niveau in gesprek te zijn. Dan verklein je de afstand tussen cliënten, professionals en beleidsmakers. Daar krijg je de mooiste gesprekken van. De opbrengst daarvan kan mee in het beleid en op de werkvloer.'



### Robbin van der Zanden is ervaringsdeskundige (in opleiding) en werkt bij Stichting Oosterpoort in Oss

'Bij Adviesvangers kun je als ervaringsdeskundige professionals meegeven wat belangrijk is bij de hulp. Als sociaal werker heb je vaak een moeilijke puzzel. Adviesvangen helpt dan omdat het makkelijk is om in te zetten en het veilig voelt. Het brengt op speelse wijze veel naar boven.'



### Sherandel Rosa is directeur bij Working Urban Skillz in Rotterdam

'Adviesvangen kun je doen met je eigen collega's, maar ook met andere partners. Het is ook mooi om de beleidsmatige kant te betrekken. We hebben wel hetzelfde doel, maar we denken anders. Hoe meer verschillende invalshoeken je hebt, hoe meer soorten antwoorden je krijgt en hoe meer je elkaar aanzet tot nadenken.'