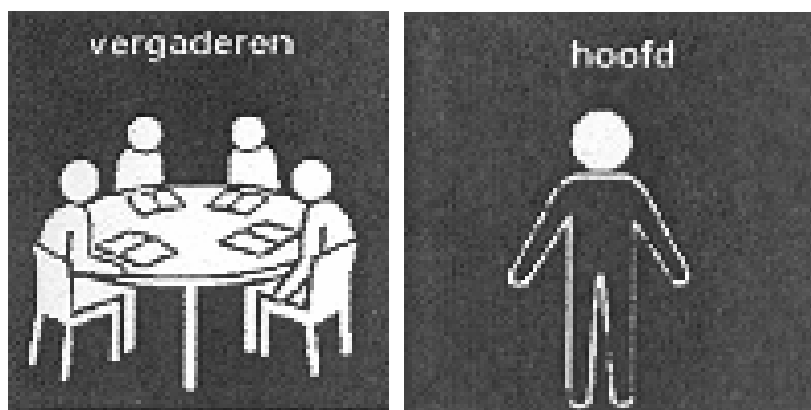
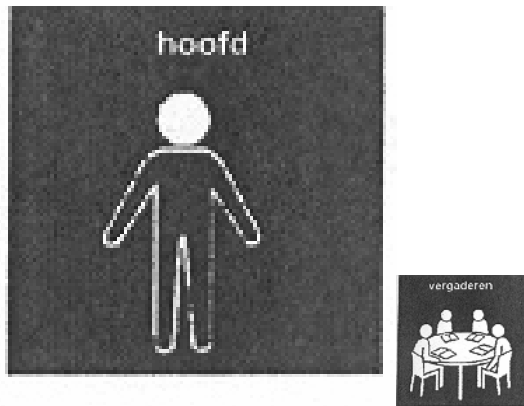


Van inspraak tot medezeggenschap



Lonneke Zomer
S253161 4 SPH

Van inspraak tot medezeggenschap
Lonneke Zomer
13 mei 2008
S 253161 4 SPH
Afstudeerproject

Mallootje¹

‘Lekker Mallootje’ liep op school al snel achter. Mallootje werd aldus, samen met zijn lekkere vriendjes, bij elkaar gezet. Wonen en werken met meer mensen die langzaam lopen.

Mallootje hoeft niet meer te denken, er wordt voor hem gedacht. Niemand vraagt wat Mallootje ervan vindt. Het leven wordt bepaald door mensen die hard rennen. Deze snelle mens heeft veel angst voor ‘Lekker Mallootje’ en zijn vriendjes. Angst om over Mallootje te struikelen, als hij tussen hen in loopt. De snelle mens is niet meer gewend dat er lekkere Mallootjes rondlopen.

Jammer genoeg weten ze ook niet dat je ‘Lekker Mallootje’ een arm kunt geven om verder te lopen.

Toch is dat jammer. ‘Lekker Mallootje’ wil graag meedenken over zijn omgeving. Hij wil samen met de snelle mensen besluiten nemen. Nu strompelt Mallootje maar wat alleen rond. Als die snelle mensen nu maar begrepen dat je er wandelend ook komt.

¹ Naar Mallootje, een uitgave van Pet met de Zet uit de zeventiger en tachtiger jaren

Voorwoord

Ik ben Lonneke Zomer studente van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle. Ik zit in het vierde, tevens laatste, leerjaar van de opleiding.
Het rapport dat voor u ligt is het eindproduct van het afstudeerproject binnen de Stichting Twentse Zorgcentra, regio Almelo. Het afstudeerproject staat centraal in het vierde leerjaar en is een essentieel onderdeel voor het succesvol afronden van de opleiding.

Ik was al bekend met de Stichting Twentse Zorgcentra, regio Almelo. Ik heb op DAC de Leemhorst mijn jaarstage gelopen. Via die weg ben ik ook aan deze opdracht gekomen. Het onderwerp van dit project is optimale cliëntmedezeggenschap voor mensen met een verstandelijke beperking.

De eerste voorbereidingen voor het project zijn getroffen in september 2007. Het project is daadwerkelijk gestart in oktober van datzelfde jaar. Inmiddels ben ik acht maanden verder en is het eigenlijke project afgerond.

Het was voor mij een leerzame periode waarin ik met vallen en opstaan onderzoek heb leren doen.

Voor de totstandkoming van het rapport wil ik de volgende mensen bedanken voor hun medewerking, ondersteuning en/of begeleiding:

Roelof Zwijs (Regio Manager Almelo, Stichting Twentse Zorgcentra en praktijkbegeleider).

Ik wil Dhr. Zwijs bedanken voor het feit dat hij mij de ruimte binnen de Stichting Twentse Zorgcentra, regio Almelo heeft geboden voor het afstuderen, middels dit project. Daarnaast heb ik zijn inzet tijdens het project zeer gewaardeerd, vooral de nuttige feedback, en de vrij gemaakte tijd.

Wilma Postema (secretaresse van de regiomanager Almelo).

Ik wil mevrouw Postema met name bedanken voor al het papier- en opzoekwerk dat zij voor mij heeft verricht.

Han Kouveld (projectbegeleider vanuit Christelijke Hogeschool Windesheim).

Ik wil Dhr. Kouveld naast zijn goede begeleiding met name bedanken voor de heldere feedback, het meedenken en zijn aandacht voor het proces en het project.

Alle geënquêteerde deelnemers in Almelo voor hun eerlijke en open antwoorden.

Alle geënquêteerde coaches, clustermanagers en leden van de Regionale Cliëntenraad in Almelo voor het invullen en terugsturen van de enquêtes.

De geïnterviewde personen van de Regio Cliëntenraad, clustermanagers, teamleiders, voor hun tijd

Rietje Dellepoort (Medezeggenschapsfunctionaris en coach van de centrale cliëntenraad van Stichting Zozijn): vooral haar tijd en informatie.

De centrale cliëntenraad van Zozijn, dat ik jullie mocht interviewen en een vergadering mocht bijwonen

Raad op Maat. Bedankt voor al jullie informatie en tijd, bedankt voor alle antwoorden op mijn vragen.

Marian Zomer voor haar steun en geduld met mij.

Alle mensen die voor mij het rapport hebben doorgelezen op fouten, de mensen die geholpen hebben met het afdrukken van dit document en de mensen die ik vergeten ben te noemen.

Ik heb de samenwerking met de organisatie Stichting Twentse Zorgcentra als prettig ervaren en ik kijk met een tevreden gevoel terug op de afgelopen periode.

Mei, 2008

Lonneke Zomer

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	Blz. 6
2.	Wat is de WMCZ, en wat is het verschil tussen inspraak en medezeggenschap?	Blz. 8
3.	Organisatievorm regio Almelo	Blz. 11
4.	Hoe is de medezeggenschap van deelnemers/bewoners bij andere organisaties geregeld?	Blz. 12
5.	Hoe verloopt de communicatie van mensen met een verstandelijke beperking en welke gevolgen heeft dat voor de medezeggenschap	Blz. 18
6.	Wat is de werkwijze van de huidige deelnemers/bewonersraden van de regio Almelo?	Blz. 28
7.	In hoeverre zijn raden/coaches/ managers zich bewust van de WMCZ en hun rechten	Blz. 31
8.	Welke mogelijkheden zijn er om de medezeggenschap te vergroten en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?	Blz. 35
9.	Conclusie	Blz. 38
10.	Aanbevelingen	Blz. 41
11.	Begrippenlijst	Blz. 44
12.	Literatuurlijst	Blz. 45
13.	Bijlagen	Blz. 46
`	Bijlage I	Blz. 46
	Bijlage II	Blz. 51
	Bijlage III	Blz. 56
	Bijlage IV	Blz. 59
	Bijlage V	Blz. 61
	Bijlage VI	Blz. 62
	Bijlage VII	Blz. 63
	Bijlage VIII	Blz. 65
	Bijlage IX	Blz. 68
	Bijlage X	Blz. 70

1. Inleiding

In opdracht van de regiomanager Almelo van de Stichting Twentse Zorgcentra is een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden voor medezeggenschap van cliënten binnen de regio Almelo.

Aanleiding

Sinds 1996 is via de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) geregeld dat cliënten meer medezeggenschap kunnen krijgen.

Binnen de Stichting Twentse Zorgcentra wordt de wet zo geïnterpreteerd dat verwanten/vertegenwoordigers medezeggenschap hebben en in de cliëntenraad zitting hebben. De Regiomanager van Almelo vindt dat het verschil tussen de officiële medezeggenschap (de regio en de centrale cliëntenraad) en de cliënten te groot is. De regiomanager is van mening dat cliënten wel medezeggenschap kunnen hebben. Maar het wezenlijke probleem ligt in het gegeven dat de Stichting Twentse Zorgcentra in het kader van de WMCZ cliëntenraden hebben zonder cliënten, deelnemersraden zonder bevoegdheden en een inspectie gezondheidszorg die de Stichting Twentse Zorg daar in het kader van het onderzoek “gelaagd en gefaseerd toezicht op heeft gewezen.

Onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

De cliënten binnen de Stichting Twentse Zorgcentra meer regie over hun leven te geven door toekennen van formele zeggenschap.

Onderzoeksvraag

Wat moet er gebeuren om de cliënten middels deelnemers/bewonersraden binnen de organisatie de wenselijke medezeggenschap te geven?

Literatuuronderzoek

Om tot de onderzoeksvraag te komen heb ik een literatuuronderzoek verricht.

Uit het literatuur onderzoek zijn de hoofdstukken ontstaan. Om de hoofdstukken te kunnen beantwoorden heb ik onder meer interviews en enquêtes gehouden.

Tijdens mijn literatuuronderzoek kwam ik een belangrijke ontwikkeling in de zorg tegen:

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor “medezeggenschap” voor cliënten met een verstandelijke beperking.

Vele jaren is door begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking gedacht dat zij degenen waren die het beste konden beslissen voor de cliënt.

De eigen mening van de cliënt werd niet herkend en erkend.

Tegenwoordig zie je steeds meer dat er naar wordt gestreefd dat cliënten binnen hun mogelijkheden zelf de verantwoording hebben over hun leven.

Dit komt onder meer tot uiting in de persoonlijke zorgplannen van de cliënt waarin hij betrokken wordt.

De zorgsector raakt er zich steeds meer van bewust en specifiek de gehandicapten zorg, dat mee beslissen over het eigen leven van invloed is op de gevoelswaarde van kwaliteit van leven van de cliënt.²

In het document dat voor u ligt is het bovengenoemde onderzoek uitgewerkt tot een rapport waarin wordt beschreven wat de mogelijkheden zijn voor optimale cliëntmedezeggenschap en waarin concrete, uitgewerkte aanbevelingen worden gedaan om de cliëntmedezeggenschap binnen de regio Almelo te kunnen verbeteren.

² Boek optimale medezeggenschap, Loes den Dulk, bladzijde 20

In het rapport wordt in hoofdstuk 2 de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) behandeld.

Hoofdstuk 3 beschrijft hoe de regio Almelo is georganiseerd.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 behandeld hoe het bij andere organisaties is geregeld. Zo ontstaat er een beeld over hoe het ook kan.

Daarna wordt in hoofdstuk 5 uitgelegd wat het niveau van de cliënt voor gevolgen kan hebben voor eventuele medezeggenschap.

Aansluitend kunt u in hoofdstuk 6 lezen hoe de deelnemersraden nu werken en in hoofdstuk 7 hoe het zit met de kennis van de WMCZ binnen de regio Almelo.

In de hoofdstuk 8 wordt uiteengezet welke mogelijkheden er zijn voor medezeggenschap van cliënten en wat wenselijk is.

In hoofdstuk 9 worden er conclusies getrokken door middel van het beantwoorden van de onderzoeksvraag en de doelstelling. Vervolgens sluit hoofdstuk 10 hierop aan. Daarin worden aanbevelingen genoemd als afsluiting van het onderzoek.

Voor de duidelijkheid en om spraakverwarring te voorkomen, gebruik ik, behalve in de wettekst van hoofdstuk 2, overal in plaats van cliënt de benaming deelnemer/bewoner. Dit doe ik omdat binnen de Stichting Twentse Zorgcentra voor cliënten de familieleden of vertegenwoordigers bedoeld worden en dat in de huidige cliëntenraden familieleden of vertegenwoordigers zitten in plaats van deelnemers of bewoners.

Verder worden enkele begrippen in de begrippenlijst op bladzijde 43 uitgelegd. De eerste keer dat dit begrip voorkomt, wordt dit begrip onderstreept.

2. Wat is de WMCZ, en wat is het verschil tussen inspraak en medezeggenschap?

De “Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen”³ is sinds 29 februari 1996 van kracht. Dit houdt in dat elke zorgaanbieder verplicht is om op elke locatie een cliëntenraad te hebben.⁴ De zorgaanbieder bepaalt schriftelijk:

- het aantal leden
- de manier waarop de leden benoemd worden
- hoelang de leden in de raad mogen zitten
- het bepalen van de representativiteit van de raad.

De wet verstaat onder de cliënt: “de gebruiker van de zorg, dus de bewoner/deelnemer van de voorziening”. De wet noemt twee voorwaarden waaraan de leden van een cliëntenraad moeten voldoen:

- ze dienen representatief te zijn voor de cliënten van de instelling;
- ze dienen redelijkerwijs in staat te zijn de belangen van de cliënten te behartigen.

In de toelichting van de wet staat dat als cliënten niet zichzelf en/of anderen kunnen vertegenwoordigen dat dit door een vertegenwoordiger gedaan mag worden⁵. Meestal zijn dit ouders/verwanten.

De bevoegdheden van de raad

De cliëntenraad heeft over een aantal belangrijke zaken adviesrecht⁶.

Over zaken die rechtstreeks van invloed zijn op de cliënten, hebben ze zwaarwegend adviesrecht. Bij het adviesrecht mag de directie afwijken van het advies. Wel moeten ze hier goede argumenten voor geven. Als de directie bij het zwaarwegend adviesrecht af wil wijken van het advies van de raad, moet zij het voorleggen aan de raad van vertrouwenslieden.

Deze raad bestaat uit één persoon uit de directie, één persoon uit de cliëntenraad en één persoon die door de directie en de raad gezamenlijk gekozen is.

De cliëntenraad heeft *adviesrecht* ten aanzien van artikel 3, eerste lid, onderdeel a tot en met h van de wet WMCZ en *verzwaard adviesrecht* ten aanzien van artikel 3, eerste lid, onderdeel i tot en met m van de wet WMCZ.

Artikel 3 van deze wet luidt:

“Artikel 3”⁷

1. De zorgaanbieder stelt de cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake:
 - a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag;
 - b. het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
 - c. de gehele of een gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing;
 - d. een belangrijke wijziging in de organisatie;
 - e. een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden;
 - f. het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij

³ Zie voor de tekst van de wet en voor de memorie van toelichting op deze wet bijlage I en II

⁴ Loes den Dulk, Raad op Maat, blz. 20.

⁵ Zie voor de tekst van de wet en voor de memorie van toelichting op deze wet bijlage I en II

⁶ Loes den Dulk, Raad op Maat, blz. 21 en Loes den Dulk, Optimale medezeggenschap, blz. 111-113.

⁷ Zie voor de tekst van de wet en voor de memorie van toelichting op deze wet bijlage I en II

- de leiding van arbeid in de instelling;
 - g. de begroting en de jaarrekening;
 - h. het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van deze zorgverlening aan cliënten;
 - i. voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemeen beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of de hygiëne en de geestelijke verzorging van, maatschappelijke bijstand aan en recreatie- mogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten;
 - j. de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
 - k. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten;
 - l. wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 2, tweede lid, en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende regelingen;
 - m. het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in die instelling verblijven.
2. Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
 3. De cliëntenraad is bevoegd de zorgaanbieder ook ongevraagd te adviseren inzake de in het eerste lid genoemde en andere onderwerpen, die voor de cliënten van belang zijn.”

In de wet staat ook beschreven dat de organisatie verplicht is om een aantal voorwaarden voor de cliëntenraden te scheppen. Zo moet de organisatie ervoor zorgen dat de raad kan beschikken over de benodigde materiële middelen.

De raad heeft recht op ondersteuning waar nodig. Dit houdt in dat de raad recht heeft op een coach. Deze moet echter wel gefinancierd worden uit het gewone budget van de organisatie. De organisatie is verplicht om een redelijke termijn te hanteren bij het vragen van advies van de raad. De raad moet voldoende tijd krijgen om tot een goed advies te kunnen komen. Verder moet de organisatie informatie geven over onderwerpen zoals: jaarlijks beleid, klachtenregelingen etc.

De raad heeft ook invloed op de bestuurssamenstelling

Zo kan de cliëntenraad op bindende voordracht een bestuurslid voor het bestuur van de rechtspersoon of voor de raad van toezicht benoemen.

Het gaat hierbij niet om een afvaardiging vanuit de cliëntenraad. Degene die men voordraagt heeft in die functie geen plicht tot ruggespraak.⁸

⁸ Loes den Dulk, Rad op Maat, blz. 22.

Het verschil tussen inspraak en medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap volgens van Dale (<http://www.vandale.nl>)

Inspraak

gelegenheid om zijn mening kenbaar te maken in een aangelegenheid waarbij men betrokken is

Inspraakprocedure

systematische regeling volgens welke gelegenheid wordt gegeven tot inspraak

Medezeggenschap

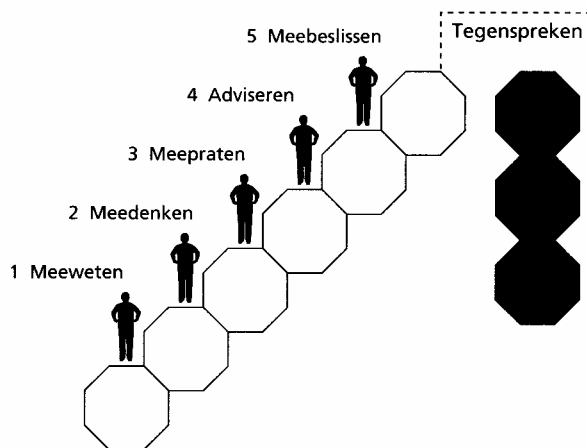
het recht om mee te doen in besprekingen en bij de besluitvorming

Medezeggenschapsraad

adviserend orgaan dat bestaat uit vertegenwoordigers van betrokkenen

Het grote verschil zit in de woorden *gelegenheid* en *recht*. Als een raad inspraak heeft dan heeft ze de gelegenheid om haar advies/mening te geven. Maar er hoeft niet naar geluisterd te worden en het advies (of de mening) van de raad kan gemakkelijk opzij gezet worden. Als je als raad medezeggenschap hebt, dan heeft ze het recht om een advies te geven. En afhankelijk van het onderwerp mag dit advies alleen met goede argumenten opzij worden gelegd of moet het lopen via de raad van vertrouwenslieden.

Kortom de stappen meeweten, meedenken en meepraten uit het figuur 'De participatieladder' hieronder vormen de inspraak, de stappen adviseren en meebeslissen vormen de medezeggenschap.



3. Organisatievorm regio Almelo

De Stichting Twentse Zorgcentra is onderverdeeld in drie regio's.

De regio Almelo is er één van. Aan het hoofd van deze regio staat een regiomanager. Bij deze regiomanager horen het regiosecretariaat, de eerst verantwoordelijke arts en de eerst verantwoordelijke orthopedagoog, regio cliëntenraad Almelo, Stafmedewerker Project en ontwikkeling en stafmedewerker cliëntzaken, onderdeel commissie OR en coördinator BHV en vrijwilligerscoördinator.

Onder de regiomanager vallen zes clusters.

Ieder cluster heeft een clustersecretariaat. Er zijn maar enkele clusters die deelnemersraden of familieraden hebben.

De organisatie van de inspraakorganen is per cluster verschillend geregeld. Ook bij de locaties binnen een cluster zijn de inspraakorganen verschillend geregeld.

Er zijn locaties die helemaal geen inspraakorganen hebben en er zijn locaties die één of meerdere inspraakvormen hebben (familiecomité, een deelnemersraad en oudercommissie).

De officiële medezeggenschap in de regio Almelo ligt bij de regio cliëntenraad Almelo.

In deze raad zitten verwanten en/of vertegenwoordigers van deelnemers/bewoners van de woonvormen en dagactiviteitencentra van de regio Almelo.

Een organogram van de regio Almelo waarin de verschillende raden zijn aangegeven is opgenomen in bijlage III.

Samenvatting

In de regio Almelo ligt de officiële medezeggenschap bij de regio cliëntenraad.

Binnen de regio Almelo zijn zes clusters⁹. Iedere cluster heeft geprobeerd een eigen invulling te geven aan de WMCZ.

Binnen een cluster hoeft er geen eenduidige lijn te zijn.

De raden binnen deze clusters hebben officieel geen medezeggenschap en kunnen worden gezien als inspraakorganen.

In hoofdstuk vier wordt beschreven hoe andere instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking de WMCZ hebben ingevuld.

⁹ Twee organogrammen over de structuur zijn opgenomen in bijlage III.

4. Hoe is de medezeggenschap van deelnemers/bewoners bij andere organisaties geregeld?

Ik heb drie organisaties benaderd om informatie te vragen over hoe zij de WMCZ in de praktijk brengen.

In tweede instantie heb ik nog enkele andere instellingen benaderd, ook al om te kijken of er instellingen zijn die nog niet zover zijn of hier nog helemaal niet mee bezig zijn.

Uit de informatie die ik in tweede instantie heb ontvangen, heb ik er drie uitgekozen om hierna kort te behandelen, de andere informatie komt op hetzelfde neer en heeft geen toegevoegde waarde.

De drie organisaties zijn: Stichting Zozijn, Philadelphia en 's Heeren Loo Midden-Nederland, daarnaast geef ik in het kort de informatie weer die ik gekregen heb van de instellingen Avelijn, Cello en Nieuw Woelwijck.

Naar aanleiding van de verkregen informatie heb ik besloten om een gesprek aan te vragen met Stichting Zozijn. Dit omdat zij hiertoe bereid waren en zij al ver waren met het organiseren van optimale medezeggenschap van deelnemers/bewoners.

Een verslag van dit gesprek met mevrouw Dellepoort¹⁰ vindt u in de bijlagen terug.

Ik zal hieronder over alle drie de organisaties iets vertellen hoe zij het geregeld hebben met medezeggenschap voor deelnemers/bewoners. Daarna geef ik in het kort weer hoe de andere organisaties, die ik in tweede instantie benaderd heb, de medezeggenschap voor deelnemers/bewoners gestalte hebben gegeven.

Stichting Zozijn¹¹

Vanuit Stichting Zozijn vindt men medezeggenschap erg belangrijk.

Niet alleen voor medewerkers en verwanten, maar ze vindt het ook erg belangrijk dat de deelnemers/bewoners zelf medezeggenschap hebben.

Zij zijn immers primair ervaringsdeskundig over de geleverde zorg. Stichting Zozijn is een fusie organisatie. Ze is voortgekomen uit De Lathmer en Festog.

- De organisatie Festog was al heel lang bezig met medezeggenschap van cliënten en hadden hier dus veel ervaring mee.
- De Lathmer had hier nog weinig ervaring mee. Doordat op de Lathmer nog weinig deelnemers/bewonersraden waren moesten deze worden opgericht. Hier is eerst met klankbord groepen gewerkt. Zo konden deelnemers/bewoners leren over deelnemers/bewonersraden en kon er informatie uitgewisseld worden over wat iedereen wilde en hoe dat gerealiseerd kon worden. Uiteindelijk zijn ook daar deelnemers/bewonersraden gekomen en is er een centrale deelnemers/bewonersraad (deze wordt bij Stichting Zozijn centrale cliëntenraad genoemd) opgericht.

Bij Zozijn is het mede zo geregeld omdat er binnen de organisatie een *visie is waarin de deelnemer/bewoner centraal wordt gesteld*.

Zozijn vindt dat zo'n visie er niet alleen op papier moet zijn, maar dat deze ook gedragen moet worden binnen de hele organisatie.

Alleen dan heeft optimale medezeggenschap voor deelnemers/bewoners een kans.

De organisatie moet medezeggenschap voor deelnemers/bewoners niet zien als iets wat je even doet. Als je er als organisatie naar streeft om optimale medezeggenschap voor deelnemers/bewoners te creëren moet je er vol voor gaan.

Zo moet er voldoende tijd worden ingeruimd voor coachen en moet er budget voor beschikbaar worden gesteld.

Binnen Zozijn heeft iedere locatie een *cliëntenraad en een verwantenraad* (In de cliëntenraad zitten deelnemers/bewoners en in de verwantenraad zitten familie of vertegenwoordigers van de deelnemers/bewoners). Deze maken samen afspraken wie over welk onderwerp advies uitbrengt.

¹⁰ Zie bijlage IV

¹¹ Informatie Stichting Zozijn

Iedere locale cliëntenraad heeft de rechten van de WMCZ en heeft in dit kader contact met het locatiehoofd. Zo houdt je het voor deelnemers/bewoners overzichtelijk.

Op deze manier hebben deelnemers/bewoners medezeggenschap over de dingen die voor hen belangrijk zijn. Daarnaast heeft Zozijn een *centrale cliëntenraad*.¹²

Deze centrale cliëntenraad bevat 15 deelnemers/bewoners, uit iedere regio drie deelnemers/bewoners. Deze deelnemers/bewoners worden gekozen door middel van verkiezingen.

Verder heeft Zozijn een *meepraat bureau*, dit bureau steunt de centrale cliëntenraad en is er als vraagbaak voor lokale cliëntenraden. Dit meepraatbureau heeft een map samengesteld zodat cliëntenraden tot een goed advies kunnen komen.

Tot slot benadrukken ze dat de cliëntenraden op dit moment, november 2007, nog in een *groeiproces* zitten en dat dit een proces is van de lange adem. Ze weten namelijk dat het goed functioneren en de ontwikkeling van deze raden tijd kost, de mensen moeten hierin groeien, het is nu eenmaal nooit in een keer perfect.

Het is een proces van leren van je fouten en kijken hoe je het kunt verbeteren.

Stichting Philadelphia

Stichting Philadelphia is nog in ontwikkeling met *medezeggenschap voor deelnemers/bewoners*. Binnen de organisatie wordt de visie van cliëntenparticipatie gedragen.

Vanuit Philadelphia beseft men dat in de dagelijkse praktijk het ten uitvoer brengen van deze medezeggenschap voor deelnemers/bewoners moeilijk gevonden wordt.

Philadelphia heeft op *eigen wijze vorm gegeven aan de cliëntenparticipatie* zoals omschreven staat in de WMCZ.

De visie van Philadelphia komt voort uit een christelijke levensovertuiging en luidt als volgt:

- ieder mens is geschapen
- ieder mens is uniek en onvervangbaar
- iedereen heeft evenveel waarde
- een mens heeft het in zich om samen met anderen te leven

Ieder mens brengt daarbij sterke en zwakke punten in, talenten en beperkingen.

Het gaat erom dat mensen in de wederkerigheid genieten van elkaars talenten en elkaar helpen bij zwakke punten.¹³

Philadelphia vindt het belangrijk dat op elke plaats in de organisatie een goede (mede) zeggenschapsstructuur is voor alle betrokken partijen.

Er moet een goede structuur zijn voor medewerkers, deelnemers/bewoners en belangenbehartigers.

Medezeggenschap voor deelnemers/bewoners wordt binnen Philadelphia op dit moment als volgt vormgegeven:

Afhankelijk van de structuur van de regio wordt binnen elk werkgebied van een manager Wonen (of Dagbesteding) een *cliëntengroep* gevormd.

Deze cliëntengroep bestaat uit deelnemers/bewoners en ze vergaderen minimaal vier keer per jaar. De cliëntengroep kan vergaderen over onderwerpen zoals¹⁴:

- voeding
- veiligheid
- klachtenregeling
- benoemingen medewerkers
- actieplan
- kwartaalrapportage
- regelingen rondom medezeggenschap
- informatievoorziening

¹² In bijlage V vindt u een verslag van een interview met deze raad.

¹³ Informatie Philadelphia

¹⁴ Informatie Philadelphia

- personeelsbeleid
- cliëntenraadpleging

Binnen elke regio is er een *cliëntencommissie*.

Deze commissie bestaat uit één of meer vertegenwoordigers van de deelnemers/bewoners vanuit elke cliëntengroep.

De cliëntencommissie vergadert minimaal *twee* keer per jaar.

Ze bespreken onderwerpen die betrekking op de regio. Bijvoorbeeld zorgbeleid regio, ondernemingsplan, benoeming personeel.

Op stichtingsniveau bestaat er een *landelijke cliëntenraad*.

Deze cliëntenraad bestaat uit een *vertegenwoordiger per regio*. (gekozen uit en door de *cliëntencommissie*).

Deze raad vergadert minimaal *vier* keer per jaar. Ze bespreken dan zaken die de regio's overstijgen. Je kunt hierbij denken aan kwaliteitstoetsing, jaarrekeningen van de stichting.

Philadelphia beseft dat in de dagelijkse praktijk advies uitbrengen een lastige zaak kan zijn. Als dit zich voordoet kunnen belangenbehartigers en deelnemers/bewoners elkaar hierin versterken. Philadelphia plaatst de volgende opmerking over de verschillende niveaus van cliëntenmedezeggenschap:

“Overigens kan het ook voor komen dat de belangen van cliënten- en participatiecommissie en – groep uiteenlopen. In deze situatie worden twee verschillende adviezen bij de (regio) manager en/of directie aangeboden.

Een duidelijke toelichting over welk advies wordt gevolgd, is dan *noodzakelijk*.¹⁵”

Philadelphia heeft een duidelijke mening over welke deelnemers/bewoners wel en niet mee kunnen participeren in het medezeggenschapsproces.

“Medezeggenschap houdt in dat over algemene aspecten van de zorgverlening wordt gesproken. Dit vereist van de cliënten het vermogen om over hun eigen situatie heen te kijken. Dit betekent dat niet ieder deelnemer/bewoner in het medezeggenschapsproces kan participeren.¹⁶”

De leden van de cliëntengroepen, - commissie en – raad worden *gekozen uit de achterban*; hierdoor ontstaat een representatieve vertegenwoordiging van deelnemers/bewoners.

Ongeacht hun verstandelijk niveau spreken deze deelnemers/bewoners namens de totale groep deelnemers/bewoners.

De organisatie moet ervoor zorgen dat de stukken waar advies over wordt gevraagd in begrijpelijke taal staat. In de praktijk blijkt dat tijdrovend en lastig te zijn.

's Heeren Loo

Algemeen: Binnen 's Heeren Loo zijn er *bewonersraden*.

Zij bestaan volledig uit bewoners. Ze praten over zaken die hen direct aangaan. Toch hebben zij niet de officiële medezeggenschap zoals beschreven staat in de WMCZ.

De officiële medezeggenschap ligt bij de cliëntenraden. Deze bestaan uit vertegenwoordigers. Toch is er het *initiatief van de leiding* om naar de bewonersraden te luisteren.

's Heeren Loo heeft op één locatie een bewonersraad die medezeggenschap heeft zoals in de WMCZ wordt voorgeschreven. Deze bewonersraad is voor de locatie Schuylenburg.

Ze zijn begonnen als *bewonersraad zonder rechten*, maar met de optie dat als het goed functioneerde, het een bewonersraad kon worden zoals in de WMCZ beschreven staat.

In 2001 is de bewonersraad gestart met de *rechten van de WMCZ*.

Ze vergaderen eens per twee weken twee uur. Ze hebben verder nog drie andere vergadergroepen. Deze hebben geen rechten. Ze vergaderen één keer per maand, daar

¹⁵ Informatie Philadelphia

¹⁶ Informatie Philadelphia

bespreken ze de zaken die in de bewonersraad zijn besproken. Ze zijn een gedeelte van de achterban, ze fungeren als een soort klankbord/ doorgeefluik.

Op de locatie Ermelo zijn ze bezig om ook tot een bewonersraad te komen¹⁷.

Bewoners praten mee over dingen die ze belangrijk vinden. Ze willen voor hun eigen zaak opkomen. Bewoners willen geïnformeerd worden over zaken die gaan veranderen (voordat er veranderd wordt!).

Bewoners praten niet alleen voor zichzelf maar komen op voor hun achterban. Dat is medezeggenschap. Het resultaat is dat er nu een samenwerkingsovereenkomst is.

In deze samenwerkingsovereenkomst staat:

- De bewonersraad komt op voor bewoners. De bewonersraad praat over zaken die belangrijk zijn voor de bewoners van 's Heeren Loo Midden-Nederland.
- De directie moet de bewonersraad om advies vragen bij zaken die de bewoners direct aangaan.
- De bewonersraad kan ook uit zichzelf advies geven.
- De directie moet aan de bewonersraad vertellen wat er met het advies wordt gedaan in voor bewoners begrijpelijke taal.
- De directie of iemand die de directie vertegenwoordigt, praat minimaal twee maal per jaar met de bewonersraad.
- De directie geeft de bewonersraad informatie over: verandering in wonen, verandering in dagbesteding, verandering in eten, geldzaken, veranderingen in vrije tijd, alle zaken die belangrijk zijn voor bewoners, waar je heen kunt met vragen en klachten.
- De bewonersraad mag alle dingen gebruiken die ze nodig hebben om goed te kunnen vergaderen.
- De bewonersraad kan de centrale bewonersraad vragen zijn mening te geven over dingen die voor heel 's Heeren Loo Midden-Nederland belangrijk zijn.
- De directie zorgt ervoor dat het bestuur van de bewonersraad naar de centrale bewonersraad kan gaan.

Van hieruit kan men verder gaan bouwen naar een raad die werkt volgens de WMCZ.

Dit waren de drie organisaties die ik in eerste instantie heb benaderd.

Daarna heb ik in tweede instantie enkele organisaties benaderd via internet. Uit deze informatie geef ik van drie organisaties in het kort weer hoe zij met medezeggenschap omgaan.

Cello

Cello¹⁸ is een organisatie die tot stand gekomen is door een fusie. Ze werkt voornamelijk in Noord Brabant en Zuid west Gelderland.

Ze werken vanuit een visie en vinden dat ze een opdracht hebben.

De opdracht van Cello is mensen met een verstandelijke beperking de mogelijkheid te bieden om gewoon als anderen hun leven te leiden. Met flexibele en professionele ondersteuning in het dagelijks functioneren, afgestemd op de individuele vraag. Zodat zij als persoon en als lid van de samenleving tot hun recht kunnen komen.

Mensen met een verstandelijke beperking zijn in de eerste plaats burgers van deze samenleving. Ze hebben dezelfde behoeften en rechten als iedere andere burger.

De algemene normen gelden evengoed voor mensen met een verstandelijke beperking als voor de andere burgers.

Deze normen zijn de maatstaf voor de omstandigheden waarin zij leven, wonen en werken.

Mensen met een verstandelijke beperking hebben wel extra ondersteuning nodig om deze 'gewone' kwaliteit van leven te realiseren.

Het bieden van deze ondersteuning is de kern van de missie van Cello.

Binnen Cello wordt invulling gegeven aan de medezeggenschap die gebaseerd is op de WMCZ.

Medezeggenschap van deelnemers/bewoners heeft vorm gekregen op diverse niveaus:

¹⁷ Informatie "Heeren Loo.

¹⁸ Cello Medezeggenschapsnota 2007 en www.cello-zorg.nl

- de individuele deelnemer/bewoner
- woning of werkgroep
- clusterniveau
- sectorniveau¹⁹
- Centraal niveau

Elke deelnemer/bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger sluit een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de stichting Cello.

De deelnemer/bewoner wordt direct betrokken in het opstellen van zijn of haar individuele ondersteuningsplan.

Binnen de woon- of werkgroep wordt invulling gegeven aan de eigen leef- en werksituatie.

De medezeggenschap van de deelnemers/bewoners is op dit niveau van groot belang.

De medezeggenschap zal plaatsvinden in regelmatige en deels informele huis- of groepsbespreking, waaraan deelgenomen wordt door deelnemers/bewoners en begeleiders.

Daar waar deelnemers/bewoners minder in staat zijn een eigen inbreng te geven worden wettelijke vertegenwoordigers meer betrokken.

De medezeggenschap wordt op dit niveau niet formeel geregeld, maar vormt voor de deelnemers/bewoners die zitting hebben in de Cliëntenraad Cluster wel een natuurlijke achterban.

De cliëntenraad Cluster is het zelfstandige en onafhankelijke orgaan dat invulling geeft aan de medezeggenschap van cliënten op clusterniveau en waarin cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers zitting hebben.

Deze raad richt zich op de zaken die binnen een cluster spelen. Het overleg wordt gevoerd met de clustermanager.

Van iedere Cliëntenraad Cluster wordt een lid afgevaardigd naar de Cliëntenraad Sector. Als een cliëntenraad cluster alleen bestaat uit deelnemers/bewoners wordt een wettelijke vertegenwoordiger van een van de deelnemers/bewoners uit die raad gevraagd plaats te nemen in de Cliëntenraad Sector. (Dus deze raad bestaat uitsluitend uit wettelijke vertegenwoordigers en geen deelnemers/bewoners).

Aveleijn

Locale cliëntenraden²⁰

Binnen AveleijnSDT Wonen zijn er lokale cliëntenraden waarin deelnemers/bewoners zelf zitting hebben. Uit de brochure van Aveleijn blijkt dat de leden van deze raad trots zijn op hun positie binnen AveleijnSDT en dat ze daarnaast blij zijn met de coaches die veel en goed werk voor hen verrichten.

Elke raad heeft één afgevaardigde in de Centrale Cliëntenraad Cliënten, kortweg CCR-C genoemd.

Deze adviesraad bestaat naast de cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad Verwanten, CCR-V. De lokale cliëntenraden zijn meestal per cluster geformeerd. Ook zijn er enkele cliëntenraden met leden uit meerdere clusters.

Onderwerpen

In een cliëntenraad bespreekt men belangrijke lopende zaken op clusterniveau, zoals de beplanting van de bloembakken of de maaltijdvoorziening.

De adviezen worden meegenomen door de directie. Er wordt binnen de raad op een transparante manier gepraat over de dingen en er wordt eerlijk aangegeven wat men goed vindt of wat nog beter kan.

Coach

Elke raad heeft een coach.

Dit zijn mensen met verschillende achtergronden.

¹⁹ Bij Cello worden regio's sectoren genoemd.

²⁰ Aveleijn, jaarverslag van 2006

Naast begeleiders zijn er ook externe coaches. Ze bereiden de vergaderingen voor met de voorzitter en leiden de bijeenkomsten in goede banen. Ook zorgt de coach ervoor dat zaken op een begrijpelijke manier worden besproken.

AveleijnSDT stimuleert de totstandkoming van cliëntenraden in alle clusters, omdat deze vorm geven aan de (mede)-zeggenschap van deelnemers/bewoners.

CCR-Cliënten

De lokale cliëntenraden kunnen één persoon afvaardigen naar de CCR-C. Die vergadert eens per zes tot acht weken over clusteroverstijgende zaken. Algemeen directeur/bestuurder is aanwezig bij deze vergaderingen. Hij luistert naar vragen van deelnemers/bewoners en geeft uitleg over zaken.

CCR-Verwanten

De CCR-V houdt zich bezig met beleidsmatige zaken, ontwikkelingen in de organisatie en in de zorg algemeen. Deze raad behartigt de belangen van de cliënten en van de verwanten - voor zover deze hiermee samenhangen.

Nieuw Woelwijck²¹

Op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen moet Nieuw Woelwijck een cliëntenraad hebben.

Nieuw Woelwijck kent echter geen cliënten, maar bewoners die voor alle functies in hun leven en voor de duur van hun leven een beroep op anderen doen.

Onze bewoners zijn zodanig gehandicapt dat ze niet in staat zijn beslissingen te overzien.

Daarom heeft Nieuw Woelwijck in 2006 een bewonersraad benoemd, die optreedt als cliëntenraad in de zin van de wet.

De bewonersraad heeft de bevoegdheid te adviseren

over diverse zwaarwegende besluiten, alsmede over de begroting en de jaarrekening van de zorginstelling. In de bewonersraad zitten wettelijke vertegenwoordigers van bewoners.

Zij behartigen namens alle bewoners hun belangen van algemene aard.

Samenvatting

Iedere organisatie geeft een eigen invulling aan de WMCZ.

Er zijn organisaties zoals Stichting Zozijn die al ver zijn met de invoering van de WMCZ en waarbij deelnemers/bewoners de voor hen maximale medezeggenschap hebben.

Er zijn ook organisaties zoals Nieuw Woelwijck waarbij de WMCZ minimaal is ingevoerd. Hoe de WMCZ wordt ingevuld heeft voornamelijk te maken met de visie van de organisatie. Als de organisatie de deelnemer/bewoner centraal stelt en de mogelijkheden van de deelnemer/bewoner optimaal wil benutten zie je dat de WMCZ al ver ingevoerd.

Wat de mogelijkheden van de deelnemer/bewoner voor gevolgen kan hebben voor de uitvoering van de WMCZ wordt besproken in hoofdstuk vijf.

²¹ Deze informatie heb ik per mail ontvangen. Meer informatie is er niet omdat zij geen cliëntenraad hebben.

5. Hoe verloopt de communicatie van mensen met een verstandelijke beperking en welke gevolgen heeft dat voor de medezeggenschap

Deelnemers/bewoners reageren niet allen op dezelfde manier op *ervaringen*. Dit heeft te maken met de individuele mogelijkheden en de omstandigheden waarin de ervaring wordt opgedaan, waarbij eerdere opgedane ervaringen ook een rol spelen.

De keuze van geschikte communicatiemiddelen en het gebruik ervan is daarom afhankelijk van de *sociaal-emotionele* beleving van een deelnemer/bewoner op dat moment.

Timmers-Huigens gaat uit van vier ervaringsordeningen (zie onderstaande tabel en bijlage VI).

Alle ervaringsordeningen hangen met elkaar samen. Tussen de verschillende wijzen van ordenen zijn geen scherpe scheidslijnen te trekken.

Het zijn uiteindelijk vier te onderscheiden aspecten van één psychisch proces, de ervaringsordering.

Hierbij kan een verbinding gelegd worden naar de verschillende communicatieniveaus volgens het schema van Shane. Deze indeling zegt niets over een individuele deelnemer/bewoner maar over verstandelijk gehandicapten in het algemeen.

	IQ	Shane/ Verpoorten	Ervaringsordering Timmers- Huigens
a. Licht verstandelijke beperking	50-69	Symbolisch	Vormgevende ervaringsordering
b. Matige verstandelijke beperking	35-49	Symbolisch/ Presymbolisch	Structurerende ervaringsordering
c. ernstige verstandelijke beperking	20-34	Presymbolisch/ Non-symbolisch	Associatieve ervaringsordering
d. (zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	<20	Non-symbolisch	Lichaamsgebonden ervaringsordering

Tabel niveaus, vormen van communicatie en ervaringsordering naar Shane/Verpoorten en Timmers-Huigens

A. Vormgevend ordenen (uniciteit, eigenheid, jezelf zijn)

Algemeen

De cliënten uit deze groep hebben over het algemeen ook een goede tot redelijke structurerende ervaringsorde. Dat is echter niet altijd zo.

Vormgevende ervaringsorde komt ook voor zonder een ontwikkeling van de structurerende ervaringsorde.

Vormgevende ervaringsorde is deel van het geheel.

Vormgeving is een typisch menselijke mogelijkheid, de creativiteit waarmee iets nieuws kan worden toegevoegd aan een bestaande structuur. Dat is niet altijd noodzakelijk en ook niet altijd mogelijk.

Vormgeving heeft niet alleen met creatief werk te maken.

Vormgevend ordenen kan plaats vinden in elke interactie tussen mensen.

Het is de interactie met de omgeving.

In de vormgevende relationele ordening mag je als mens gekend worden, met jouw mogelijkheden, jouw persoonlijkheid, jouw kennis, jouw waardering, jouw gevoel en jouw bestaan. In de vormgevende ordening wordt de identiteit zichtbaar, daarin groeit en ontwikkelt zich deze. Het geeft ruimte, het bevordert zelfstandigheid, zelfwaardering en zelfbewustzijn.

Toegepast op de deelnemer/bewoner

Vormgevend ordenen is iets extra's en unieks toevoegen aan de bestaande structuur.

Voor deelnemers/bewoners betekent dit dat zijzelf creatief kunnen omgaan met communicatiemiddelen en niet alleen kunnen communiceren op basis van gewoonte.

We kunnen uitgaan van een hoger abstractieniveau, sociale redzaamheid en zelf keuzes kunnen maken.

Deelnemers/bewoners begrijpen communicatie op symbolisch niveau.

De coach richt zich op de verstandelijke communicatieve en sociaal-emotionele vermogens van de deelnemers/bewoners en ondersteunt zo het veiligheidsgevoel, de ervaringen en de opbouw van een reëel zelfbeeld van de deelnemer/bewoner.

In al die processen is ruimte gevende ondersteuning nodig. Door de juiste ondersteuning ontstaat er ruimte voor zeggenschap.

Mogelijke hulpmiddelen:²²

- Cursus vergaderen
- Voorlichtingsbijeenkomsten
- Cliëntencongres
- Themacafé.

B. Structurerend ordenen (samenhang met een gebeurtenis)

Algemeen

De vaste elementen (associaties) kunnen gevarieerd worden.

Dat is kenmerkend voor een structuur.

Elke gebeurtenis voldoet aan een bepaald verwachtingspatroon. Bepaalde elementen horen structureel bij deze structuur, andere elementen horen er associatief bij. Zo grijpen ervaringsordeningen in elkaar.

Een soepel werkende associatieve ervaringsordering die gekend en gebruikt wordt, is belangrijk voor de kwaliteit van het kennen en gebruiken van de structurerende ervaringsvorm.

De overgang van de associatieve naar de structurerende ervaringsordering gaat geleidelijk, maar soms niet spontaan.

Het is heel belangrijk dat men dit proces bewust steunt en begeleidt. Daarbij moet men proberen te vergeten om in hokjes te denken, dat blokkeert namelijk dit proces.

Het aanvoelen van structurerende ervaringsordering in zichzelf, in de wereld om zich heen en in communicatie met anderen zorgt voor een grotere belevingswereld.

Het geeft meer inzicht in verbanden, meer diepgang in relatie tot dingen, er is meer plaats voor communicatie, meer toekomstperspectief en men wordt in deze maatschappij meer voor 'vol' aangezien.

Bij structurerende ervaringsordering is veel mogelijk op het gebied van de sociale functie, het gevoel van sociale relaties en het sociale gedragspatroon. Door hier meer zelfstandigheid aan te leren krijg je een andere situatie.

Je doet niet alleen iets voor de cliënt, maar ook iets samen met de cliënt. Je hebt oog voor elkaar. De cliënt wordt daardoor zelfbewuster.

Toegepast op de deelnemer/bewoner

Deelnemers/bewoners die structurerend ordenen zijn in staat de samenhang van meer dan twee delen te vatten en te duiden.

De samenhang van de structuren overschrijdt ruimte en tijd.

Het geeft deelnemers/bewoners de gelegenheid om het verleden en het heden te duiden in het licht van de toekomst. Dit kan pas als het hier en nu veilig is.

De deelnemer/bewoner wil het anders. Voorop staat de behoefte om zelf te ontdekken.

De structurerende ervaringsorde is een ordeningswijze die bewuste keuzes mogelijk maakt.

Toch blijft die keuze beperkt tot het bekende en bestaande arsenaal van mogelijkheden.

De deelnemers/bewoners kunnen worden aangesproken op presymbolisch niveau.

²² <http://www.raadopmaat.org/>

Bij het taalgebruik is er sprake van denken en spreken in het verleden, heden en toekomst. De gesproken taal wordt ondersteund met gebaren, foto's of picto's op symbolisch niveau. Pictogrammen en tekeningen krijgen betekenis. Er is sprake van groepsinteractie. Het is mogelijk mensen zelf keuzes te laten maken en dan vooral gewone-mensen-wensen.

Mogelijke hulpmiddelen:

- Huiskamertoneel
- Bezoekmethode
- Cursus vergaderen

C. Associatief ordenen (betrouwbaarheid van de concrete werkelijkheid)

Algemeen

Het associatieve ordenen wordt gezien als een *vorm van leren*. Bij associatief leren gaat het altijd om het leren van opeenvolgende verbanden.

Het consensual frame, een stutwerk vanzelfsprekende begrippen over hoe de werkelijkheid in elkaar zit en werkt, is voor de mensen met een verstandelijke handicap vaak moeilijk als een vanzelfsprekendheid van het frame te herkennen.

En mochten zij het wel herkennen dan kunnen ze daar over het algemeen niet flexibel mee omgaan en worden begrippen soms te pas en te onpas gebruikt. Voorbeeld: iedereen krijgt een hand of een zoen, ook in winkels of op straat.

Associaties ontstaan door regelmaat, uit de regelmaat in de verzorging bij de lichaamsgebonden cliënt kan een associatie geboren worden.

Regelmaat in de dagelijkse verzorging, vooral ook de regelmaat in de volgorde van de handeling zelf kan uitgroeien tot een associatie.

Tijd om deze regelmaat te kunnen geven is dan ook van groot belang voor de ontwikkeling van de cliënt.

Ook al lijkt het tegenstrijdig, het gevaar van een te grote regelmaat is aanwezig.

Als men echter te lang met bepaalde handelwijze doorgaat, bestaat het gevaar van verstarring en verdoving.

Het is dan ook niet de bedoeling dat de begeleider een soort van robot is, die alles continue op dezelfde manier doet.

Het gaat erom dat de grote lijn van de behandeling, de tijd en de intentie maar hetzelfde blijven. Gewoontevorming en ritualisering is niet hetzelfde. De wereld voelt veilig als vaste elementen en de ritualisering daarvan een grote plek innemen, men is dan bereid om 'los' van de begeleider en zelfstandig dingen kan gaan ondernemen.

Men moet zich wel bedenken dat de beleving van de cliënten en de begeleiders niet altijd hetzelfde hoeft te zijn.

Een goed voorbeeld hiervan is sfeer en gezelligheid brengen in de dagelijkse handelingen.

De begeleiders willen graag gezamenlijk theedrinken en willen daar de tijd voor nemen.

De cliënten drinken hun thee op en gaan daarna weer weg. Hun belevingswereld is anders.

Cliënten ervaren theedrinken als iets functioneels en niet als iets gezelligs.

Ze zijn voornamelijk met zichzelf bezig en niet met anderen, je kunt hier langzaam verandering aan brengen door bijvoorbeeld spelletjes tussendoor te doen, of een versje voorlezen of contactspelletjes doen. Heb niet te hoge verwachtingen.

Toegepast op de deelnemer/bewoner

Deelnemers/bewoners die associatief kunnen ordenen zijn in staat om verbanden te leggen tussen handelingen en gebeurtenissen die dagelijks terugkeren. Zoals na de opening van de vergadering volgt de post, na de rondvraag wordt de vergadering afgesloten door de voorzitter. Deelnemers/bewoners zijn erg gehecht aan regelmaat, herkenbaarheid, vaste patronen en rituelen.

Deelnemers/bewoners die associatief ordenen begrijpen en gebruiken communicatie op presymbolisch niveau.

Ze kunnen het beste toegesproken worden in een of twee woordzinnen, met foto's, echte voorwerpen en gebaren die direct aansluiten bij de concrete situatie.

De inhoud van de communicatie sluit aan bij de primaire behoeften zoals eten, drinken, slapen, dagelijks terugkerende situaties.

Er is sprake van een laag niveau van sociale redzaamheid.

De deelnemer/bewoner is op zichzelf gericht en er is geen of heel weinig groepsinteractie.

Het 'voelen' is op hoogniveau ontwikkeld. De deelnemer/bewoner kan op concrete onderwerpen wel zelf iets aangeven.

Mogelijke hulpmiddelen

- Cursus communicatie voor mensen met ernstige meervoudige beperkingen (voor ondersteuners)
- Cursus "Ik kan kiezen"
- Neem mensen mee naar de plek waarover iets gezegd moet worden.

D. Lichaamsgebonden ordenen (veiligheid van het lichaam)

Algemeen

De basis van elke ervaring is het lichaam.

Er is geen kennen, geen waarderen en geen gebruik van mogelijkheden mogelijk zonder lichamelijkeheid.

Ook datgene wat men psychische of geestelijke verwerking noemt heeft een lichamelijke component.

Mensen zijn zich vaak niet bewust van die reactie, ze worden alleen waargenomen wanneer er sprake van overreactie is.

De lichaamsgebonden ordening stuurt de lichaamstaal. Verder werkt de lichaamsgebonden ordening mee aan de mogelijkheid andere ervaringen tot hun recht te laten komen en te gebruiken, zolang het lichaam als veilig ervaren wordt.

Voor mensen met een verstandelijke handicap blijft de lichaamsgebonden ervaringsordening een belangrijke bron van informatie.

Hoe ernstiger de handicap hoe belangrijker de lichaamsgebonden ervaringsordening.

Voor deze mensen is snoezelen een belangrijk element om hun lichaamsgebonden ervaringsorde verder te ontwikkelen.

Doordat mensen in de loop van de tijd soms wel in staat zijn bepaalde zelfverzorgende vaardigheden aan te leren kan men soms denken dat de periode van lichaamsgebonden ervaringsordening voorbij is. Wanneer men dit niet bemerkt heeft, en degene eigenlijk overvraagt, leidt dit tot probleemgedrag. Dus wees alert op overschatting.

Toegepast op de deelnemer/bewoner

De deelnemer/bewoner die zijn wereld lichaamgebonden ordent dien aangesproken te worden op non-symbolisch niveau.

Dit kan onder andere gebeuren door contact te maken met het lichaam van de ander, door het tonen van gebruiksvoorwerpen of door het aanbieden van geuren.

De deelnemer/bewoner kan alleen reageren op wat in zijn directe omgeving gebeurt. Het moet direct waarneembaar zijn.

it betekent dat de tijdsspanne die zit tussen het aanbieden van het communicatiemiddel en de consequentie kort moet zijn.

De ondersteuners moeten leren zien wat de deelnemer/bewoner aangeeft.

Er is geen groepsinteractie als zodanig. Wel beïnvloedt de sfeer het welzijn van de aanwezige deelnemers/bewoners.

Ondersteuning is een permanente factor. Door betekenis te verlenen aan het gedrag van de deelnemer/bewoner, wordt het mogelijk dat de deelnemer/bewoner richting geeft aan alledaagse gebeurtenissen.

Op evaluatiemomenten wordt de betekenisverlening van het gedrag getoetst.

De betekenisverlening biedt de ondersteuners die met de deelnemer/bewoner te maken krijgen houvast in het 'luisteren' naar de deelnemer/bewoner. Zo wordt voorkomen dat iedere ondersteuner zijn eigen interpretatie geeft en dat op die manier de deelnemer/bewoner slecht gehoord wordt.

Mogelijke hulpmiddelen:

- Cursus "Communiceren voor mensen met meervoudige beperkingen"(cursus voor ondersteuners)

Gevolgen voor medezeggenschap in het algemeen

- Volledige medezeggenschap is niet voor iedereen bereikbaar. Ervan uitgaande dat we bovenstaande indeling gebruiken, kan men vaststellen dat voor de deelnemers/bewoners uit groep D, lichaamsgebonden ervaringsorde maximale medezeggenschap niet tot de mogelijkheden zal bezorgen. Het zou al heel prettig zijn als voor deze groep het mogelijk zal zijn om over hun eigen leven mee te beslissen. (individueel zorgplan)
- Voor de deelnemers/bewoners uit groep C Associatieve ervaringsorde ligt het enigszins anders. Ook voor hen is maximale medezeggenschap niet haalbaar. Ze kunnen voor zover het mogelijk is wel meebeslissen over hun plan van aanpak voor zorg en werk (individueel zorg en activiteitenplan).
- Voor deelnemers/bewoners uit groep B Structurerende ervaringsorde zijn er al wel meer mogelijkheden. Ook voor hen is maximale medezeggenschap niet mogelijk, maar zij kunnen in hun woonsituatie of op de DAC wel meepraten over de dingen die hun aangaan, zoals bijvoorbeeld meepraten over voeding, vrije tijd, persoonlijke verzorging, indeling van pauzes op het werk en de invulling van de lunch op het werk. Dit kunnen ze heel goed op locatieniveau.
- De deelnemers/bewoners van groep A, vormgevende ervaringsorde kunnen meestal wel tot maximale medezeggenschap komen op het gebied van de zaken die hun zelf aangaan. Het meedenken in beleidsmatige zaken zoals een financieel plan, meerjarenplan beleidsplan is waarschijnlijk niet mogelijk, maar ze kunnen wel maximale medezeggenschap hebben over de gang van zaken op het gebied van persoonlijke verzorging, werksituaties, aannemen van personeel op de locatie en in de regio. Het geen medezeggenschap te kunnen hebben op beleidsniveau blijkt uit meningen van ervaringsdeskundigen van bijvoorbeeld Raad op maat, een toon aangevende instantie op het gebied van medezeggenschap voor mensen met een verstandelijke beperking.

Medezeggenschap op het gebied van zaken die zich rond de locaties afspelen, zoals het benoemen van nieuwe begeleiders, voeding, vrije tijd en dergelijke zaken is heel goed mogelijk, ook al zal dit een groeiproces zijn.

Gevolgen voor medezeggenschap regio Almelo

Uit het voorafgaande kan worden geconcludeerd dat niet voor alle deelnemers/bewoners medezeggenschap haalbaar is.

Het is wel mogelijk dat, waar de deelnemers/bewoners het niet zelf kunnen vertegenwoordigers die plaats innemen.

Als gekeken wordt naar de clusters van Almelo zijn er grote verschillen in het niveau van de deelnemers/bewoners.

Je kunt daarom niet bij iedere locatie een deelnemersraad verwachten, wel zou het wenselijk zijn om daar waar geen deelnemersraad is, een familieraad te hebben. Helaas is dat thans niet het geval.

In onderstaande tabel (ingevuld vanuit het organigram) geef ik per locatie weer, wat het niveau van de meeste deelnemers/bewoners is en of er op die locatie een raad aanwezig is. Verder geef ik aan dat daar waar nu helemaal niets is het wenselijk zo zijn om te bezien of er een familie of deelnemersraad van de grond zou kunnen komen.

Hieronder volgt een overzicht van de locaties in de regio Almelo.

LOCATIES	NIVEAU CLIËNTEN	RAAD AANWEZIG	WENSELIJK OP RICHTEN VAN
Cluster 1			
Veenelanden 8-10	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Veenelanden 12-14	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Veenelanden 16-18	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Veenelanden 20-22	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Hilvarenbeek 1-3	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Hilvarenbeek 5-7	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Cluster 2			
Binnenhof 4	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ bewonersraad
Binnenhof 6	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ bewonersraad
Den Alerdinck 4	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ bewonersraad
Den Alerdinck 6	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ bewonersraad
Den Alerdinck 12-14 (Logeeropvang)	Alle niveaus	geen	Niet van toepassing
Burcht 76	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Burcht 78	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ bewonersraad
Nachtdienst en ondersteuning aan huis			

Cluster 3			
KDC De Iemekorf	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking / (zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	Familiecomité en <u>oudercommissie</u>	Niet van toepassing
DAC De Schalm	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking / (zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	Oudercommissie en deelnemersraad	
DAC Tubbergen	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	Oudercommissie en deelnemersraad	
Hulp aan huis			
Integrale Vroeghulp			
Ambulante begeleiding in school			
Cluster 4		Familiecomité	
DAC de Leemhorst	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking / (zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	Gezamenlijke deelnemersraad	
DAC Cirex	Matige verstandelijke beperking		
DAC de Horst	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking		
DAC de Groenderij	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	Gezamenlijke deelnemersraad	
DAC de stadsboerderij	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking		
DAC Blesgraven	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	deelnemersraad	
DAC de Schoolstraat	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	deelnemersraad	

DAC de Doelenstraat	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	deelnemersraad	
DAC DACO	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	deelnemersraad	
Cluster 5			
Karel Doornmanstraat 2a	Matige verstandelijke beperking /ernstige verstandelijke beperking	geen	Deelnemers/ Bewonersraad
Den Alerdinck 8-10	Ernstig/(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Oldenhof 2-4	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Niet van toepassing
Oldenhof 6-8	Matige verstandelijke beperking /ernstig/(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	geen	Deelnemers/ Bewonersraad
Dagbesteding Colckhof 1			
Dagbesteding Colckhof 2			
Cluster 6			
Grasklokje 1-3	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	oudercommissie	
Grasklokje 5-7	(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige Beperkingen	oudercommissie	
Kerkstraat 1-2	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	oudercommissie	
Kerkstraat 3-4	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	oudercommissie	
DAC de Wendakker	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	oudercommissie	
DAC de Burg	Matige verstandelijke beperking / ernstige verstandelijke beperking	oudercommissie deelnemersraad	

DAC Ons Erf	Lichte verstandelijke beperking /matige verstandelijke beperking	oudercommissie deelnemersraad	
DAC de Opvang	Ernstige verstandelijke beperking /(zeer) ernstige verstandelijke meervoudige beperkingen	oudercommissie	

De tabel geeft een duidelijk overzicht over de situatie in Almelo zoals die nu is. In het kader van de WMCZ is er nog veel werk aan de winkel.

Op de locaties waar deelnemers/bewoners zijn met een lichte of matige verstandelijke beperking kan een deelnemers/bewonersraad opgericht worden.

Op de locaties waar dit niet mogelijk is, kiest men voor een combinatie van familie- en deelnemers/bewonersraad.

Daar waar al wel deelnemersraden zijn, moeten deze verder ontwikkeld worden tot raden met medezeggenschap. Dit laatste komt aan de orde bij vraag 8.

Naast deelnemers/bewonersraden is het wenselijk om ook familieraden te hebben, ook een combinatievorm is mogelijk. Ook deze mogelijkheid wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 8.

Zijn er objectieve criteria vast te stellen of verstandelijk gehandicapten wel of geen medezeggenschap kunnen hebben?

Om vast te stellen of er wel of geen medezeggenschap kan plaatsvinden, moet er eerst afgesproken worden wat ermee bedoeld wordt.

Iedere deelnemer of bewoner heeft over zaken die hemzelf aangaan medezeggenschap. Om na te gaan of er objectieve criteria vast te stellen zijn, wordt er gekeken naar deelnemers/bewoners die zitting nemen in een deelnemers/bewonersraad.

De leden van een deelnemers/bewonersraad dragen een belangrijke verantwoordelijkheid naar de andere deelnemers/bewoners. Het is daarom van belang om te kijken wie van de deelnemers/bewoners zich verkiesbaar mag/kan stellen.

Wil een deelnemers/bewonersraad goed functioneren, dan stelt dat eisen aan de mogelijkheden van de leden.

Een goed functionerende raad staat of valt met de mate waarin de leden eigenschappen hebben als goed kunnen luisteren, praten, onthouden, verantwoordelijkheid kunnen dragen, lezen, enz.²³

Hieruit blijkt dat verstandelijk gehandicapten die in een deelnemers/bewonersraad willen zitten, die volgens de WMCZ werkt, enige vaardigheden moeten hebben op het gebied van luisteren, praten, onthouden, navertellen, verantwoordelijkheden kunnen dragen, lezen, belangstelling voor de werk/of woonomgeving, zich bewust zijn van het feit dat hij/zij er namens een groep inzit en niet voor zichzelf. Alle vaardigheden bezitten is niet nodig.

Het lezen kunnen we vertalen naar het goed kunnen gebruiken van pictogrammen.

Welke keuze maakt men voor de leden van een raad

Moet er een basisprofiel worden opgesteld voor deze leden van de raad met daarin de eigenschappen die men nodig vindt? Of worden er alleen maar formele eisen gesteld in de trant van verkiezingen van de OR?

Een goed functionerende deelnemers/bewonersraad is van belang.

²³ Dulk, L den, Raad op maat, HvU press Utrecht 1998

De eigenschappen waaraan de leden moeten voldoen moeten duidelijk van te voren afgesproken worden. Een deel van die eigenschappen is te toetsen. Er moeten minimale eisen vastgesteld worden.

Enkele vaardigheden zijn te toetsen door ondergrenzen aan te geven.

De deelnemer moet dan minimaal aan deze ondergrenzen voldoen, zo kan de raad echt functioneren.

Deze ondergrenzen moeten vooraf vastgesteld worden en zijn dan ook te toetsen.

Samenvatting

Uit dit hoofdstuk blijkt dat het niveau van de deelnemers/bewoners invloed heeft op de mogelijkheden van medezeggenschap.

Iedere deelnemer/bewoner mag medezeggenschap hebben, maar niet alle deelnemers/bewoners kunnen dit op een niveau van deelnemersraden.

In hoofdstuk zes wordt beschreven hoe de huidige deelnemersraden functioneren.

6 Wat is de werkwijze van de huidige deelnemers/bewonersraden van de regio Almelo?

Er zijn binnen de regio Almelo nog geen *bewonersraden*. Wel zijn er enkele *deelnemersraden*. Deze laatste genoemde raden komen voor op de dagactiviteitencentra (DAC's), want op deze centra spreekt men van deelnemers en niet van bewoners.

Door de deelnemersraden een enquête te sturen met vragen over hun werkwijze, hun kennis over de WMCZ en over hun wensen is er een redelijk inzicht in hun werkwijze ontstaan.

Ook is er een enquête naar de begeleidende coach(es) gegaan. Een deel van de vragen uit die enquête ging ook over het functioneren van de deelnemersraad.

Door beide antwoorden samen te nemen ontstaat er een duidelijk beeld hoe de verschillende deelnemersraden werken.

De deelnemersraden zijn lokale raden.

Er is geen onderling contact, zelfs niet per cluster, er is geen contact met de regiomanager, over het algemeen ook niet met de familieraden en als daar al wel contact is, bestaat dit uit het uitwisselen van notulen.

Nu werkt dus iedere deelnemersraad op zichzelf. De grote lijn is wel hetzelfde, maar de ene raad is verder in zijn ontwikkeling en bespreekt meer zaken dan de andere. Doordat alle raden op zichzelf staan en er geen onderling contact is lopen alle raden tegen dezelfde startproblemen aan het wordt het wiel steeds opnieuw uitgevonden.

Er zijn vijf deelnemersraden waarvan er vier betrokken zijn in het onderzoek.

Twee van deze deelnemersraden vergaderen een maal in de twee maanden, één wekelijks en één iedere maand. Het argument om wekelijks te vergaderen is, beter vier maal kort met een paar onderwerpen op de agenda dan één maal lang met een overvolle agenda. Dan valt de concentratie weg en is het vergaderen niet meer zo zinnig.

Bij drie van de raden zijn er twee coaches, in andere situaties één.

Niemand van de coaches heeft een ondersteunende cursus gehad voor de taak van coach.

Een coach had wel het informatieboekje van Raad op maat.

Het niveau van de deelnemers van de raad is per raad verschillend. Op één locatie bestaat de raad uit deelnemers van midden en hoogniveau.

Op een andere locatie bestaat het alleen uit midden niveau.

En op een derde locatie bestaat de raad uit alle niveaus, waarin iedere deelnemer in de raad ook zijn eigen taak heeft, van voorzitter, penningmeester, notulist tot het verzorgen van de thee of koffie. De coaches van de deelnemersraden hebben regelmatig contact met de teamleiders. Het contact met de clustermanager ligt anders.

Twee coaches hebben wekelijks contact met de clustermanager, één coach alleen als het echt nodig is en de laatste coach heeft nooit contact met de clustermanager.

Drie van de deelnemersraden hebben contact met de achterban en krijgt daar ook wel eens vragen van. Dit varieert van af en toe tot regelmatig. Ook de manier van contact hebben is verschillend.

Manieren van contact hebben zijn:

- brief
- onder de werkzaamheden door
- communicatiezuil ("proatpoal"):
 - prikbord
 - schoolbord
 - brievenbus

De communicatiezuil ('de proatpoal') bevat een prikbord, een schoolbord, foto's van de leden van de deelnemersraad en een brievenbus.

Hier kunnen al dan niet anoniem de onderwerpen aangegeven worden die besproken kunnen worden, maar ook gewoon een tekening of iets dergelijks op het bord maken.) voorlezen van de mededelingen in de hal, postbus, campagnevoeren en enquête houden'.

Deze laatste groep van activiteiten is van een deelnemersraad die aan een volgende stap in het proces medezeggenschap toe is, gezien de zaken die ze aangeven waarover zij graag willen praten.

In principe hebben alle deelnemersraden een vaste plek om te vergaderen.

Hierbij mogen ze gebruik maken (soms alleen onder toezicht) van een computer, printer of kopieerapparaat. Slechts een van de raden heeft ook eigen budget.

Drie deelnemersraden hebben geen cursus vergaderen gehad.

Twee van de vier deelnemersraden wil graag zo'n cursus (ook al hebben ze die in het verleden wel gehad) met als argument om beter leren te vergaderen.

Op de agenda van de vergaderingen van de deelnemersraden staan uiteenlopende onderwerpen. Dit heeft ook te maken met hoelang een deelnemersraad al functioneert en hoe deze functioneert.

De onderwerpen die lopen zijn:

- het bepalen van de kleur van de snipperkaart
- deelnemersfeest
- gebeurtenissen op de werkvloer
- festiviteiten rond de feestdagen
- dagjes uit
- nieuw fietsenhok
- evaluatie kerstpakketten
- nieuwe telefoon
- geld bezuinigingen
- persoonlijk ondersteuningsplan
- schoonmaak gebouw
- pauze invulling.

De onderwerpen van de deelnemersraden wisselen sterk. Ook een deelnemersraad groeit en kijkt steeds verder.

Bij alle deelnemersraden worden notulen gemaakt. Bij drie daarvan gebeurt dit door een deelnemer van de raad samen met de coach. Bij de vierde gebeurt dit door een deelnemer die niet in de raad zit samen met de coach van de raad.

De notulen worden overal verstrekt aan de leden van de raad.

Bij een van de raden gaan de notulen naar de familieraad en bij een andere raad zijn de notulen openbaar voor alle deelnemers van de DAC.

Bij een van de coaches wordt aangegeven dat het uitwisselen van notulen naar andere raden wel een toekomstperspectief is.

Bij twee van de deelnemersraden worden pictogrammen gebruikt zoals tafelagenda, voorzittersboekje en notulen.

De coach is belangrijk bij een deelnemersraad.

Bij alle raden komt het belang naar voren dat de coach luistert naar de deelnemers, dat de coach de dingen regelt die aan hem gevraagd worden, dat ze de coach als het niet klikt weg kunnen sturen (na een proefperiode of na een paar gesprekken) en de leden van de raden het de coach durven te zeggen als ze iets niet begrijpen.

Bij een van de raden wordt de coach gekozen. Daar waar de coach gekozen wordt, zouden ze ook graag zien dat de coaches tijd krijgen om bij de raad aanwezig te zijn, en dat daar tijd voor ingeroosterd wordt.

Drie van de deelnemersraden hebben geen contact met de familieraad, bij de vierde bestaat dit contact uit het opsturen van de notulen. Dit is eenzijdig. Er komen geen notulen terug.

De deelnemersraden zijn niet op de hoogte van de rechten die ze volgens de WMCZ hebben. Een van de raden geeft aan dat ze er iets van weten maar onvoldoende.

De coaches hebben wel over de wet gehoord, maar interpreteren deze wet verschillend op het gebied van inspraak. Dit komt uitgebreider aan bod in hoofdstuk 7.

De deelnemersraden zijn wel tevreden dat er naar hen geluisterd wordt. Dit vinden ze prettig.

Twee van de deelnemersraden geven als reden dat er wel iets gedaan wordt met de dingen die ze aandragen, maar het zijn kleine te realiseren dingetjes.

Bij die laatste raden was het antwoord op de vraag waarover zouden jullie meer te zeggen willen hebben:

- inspraak over de nieuwbouw
- geld
- bezuinigingen
- werk
- invulling gebouw
- voeding
- waaraan wordt het geld van de familiecommissie besteed.

Van deze laatste groep geeft de helft aan dat het belangrijk is:

- dat de coaches vrij gepland moeten worden
- dat ze beter geïnformeerd willen worden over externe zaken
- dat het jammer is dat ze geen medezeggenschap hebben.

De andere helft geeft aan dat ze het prettig gevonden hebben dat er een onderzoek plaats vindt omdat je dan kunt zien waar de deelnemers ook mee bezig zijn en wat ze belangrijk vinden.

Samenvatting

De deelnemersraden hebben ieder een eigen manier van werken. Ze hebben geen kennis van de WMCZ. Wel willen ze meepraten over de zaken die hun zelf aangaan.

In hoofdstuk zeven wordt gekeken hoe de kennis over de WMCZ van de coaches, clustermanagers en de leden van de regio cliëntenraad is. Verder kijken we naar de bijbehorende rechten en naar hun visie over medezeggenschap voor de deelnemers/bewoners.

7. In hoeverre zijn raden/coaches/ managers zich bewust van de WMCZ en hun rechten

Om op de vraag in hoeverre zijn de raden, de coaches en de managers op de hoogte van de WMCZ en hun rechten een duidelijk beeld te krijgen zijn er enquêtes verstuurd naar de leden van de Regionale cliëntenraad, naar de clustermanagers, naar de deelnemersraden en naar de coaches van deze raden.

De antwoorden van de deelnemersraden vindt u terug in hoofdstuk drie en kan ik als volgt samenvatten:

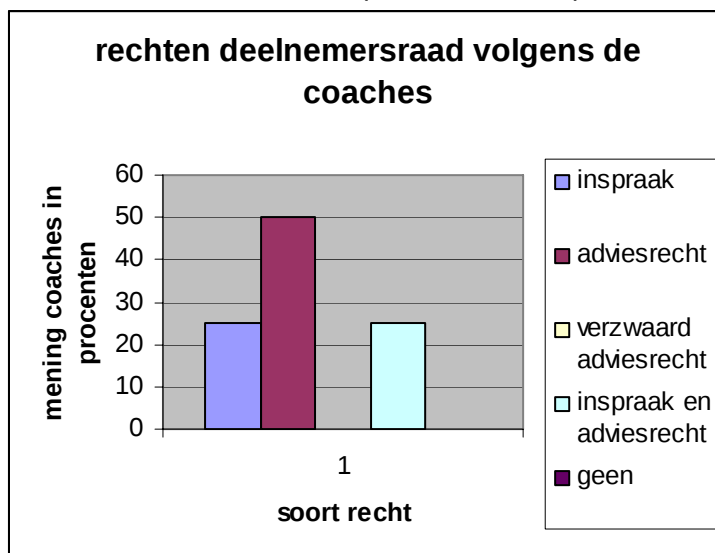
- de deelnemers weten *weinig of niets* van de WMCZ en hun rechten.

Coaches

De coaches hebben allemaal wel gehoord van de WMCZ, maar hebben geen eenduidig antwoord op de vraag wat voor rechten de deelnemersraad heeft. Zie hiervoor ook de hieronder staande grafiek.

Een van de coaches geeft aan dat de deelnemersraad alleen inspraak heeft, één vindt dat de deelnemersraad inspraak en adviesrecht heeft, de andere twee menen dat de deelnemersraden adviesrecht hebben.

Niemand weet dat ze voor bepaalde onderwerpen ook verzwaard adviesrecht hebben.



Het beeld van de coaches op medezeggenschap

Het beeld van drie van de coaches is:

- dat de deelnemersraden *niet* genoeg medezeggenschap hebben.
- dat de feitelijke medezeggenschap ligt bij de familiecommissie. Hierbij is geen deelnemer/bewoner betrokken. (Dit beeld strookt niet met de werkelijkheid, binnen de Stichting Twentse Zorgcentra ligt de feitelijke medezeggenschap bij de regionale cliëntenraad)
- dat de deelnemersraden intern serieus genomen moeten worden. Er wordt op die locaties ook wel wat met hun inbreng gedaan, maar in feite ligt de medezeggenschap hier bij de familiecommissie (Dit is het beeld van een deel van de coaches en klopt niet met de werkelijkheid).

Alle coaches vinden dat iedere deelnemer/bewoner recht heeft op medezeggenschap.

Drie van de coaches vinden dat ieder deelnemer/bewoner in principe in de deelnemersraad kan, mits het goed ondersteund wordt. Iedereen heeft op zijn eigen manier altijd inbreng.

Ook zijn drie van de vier coaches niet tevreden over de huidige deelnemersraad ten opzichte van hun medezeggenschap.

Degene die wel tevreden is, kijkt naar zijn eigen situatie.

Er wordt daar wel naar de deelnemersraad geluisterd en ze kunnen alles wat er binnen hun DAC speelt ter sprake brengen.

Van de coaches die ontevreden zijn vinden de meesten dat de deelnemersraad echt medezeggenschap moet hebben, die wettelijk geregeld is en waar duidelijk afspraken over gemaakt zijn.

Een van de coaches is zeer ontevreden. Hij vindt dat de deelnemersraad op zijn locatie niet goed functioneert en geen meerwaarde toevoegt.

Volgens de coach komt dit onder andere doordat de deelnemersraad niet gedragen wordt. Hij moet de kar in zijn eentje trekken.

De deelnemers praten het liefst over hun werkzaamheden en wat ze daarin veranderd willen zien.

Voor andere zaken tonen de deelnemers weinig interesse en ontplooiën dan ook geen verder initiatieven. (Dit tot ontevredenheid van de coach. Je kunt je afvragen waar de coach de lat legt en of deze niet te hoog ligt.)

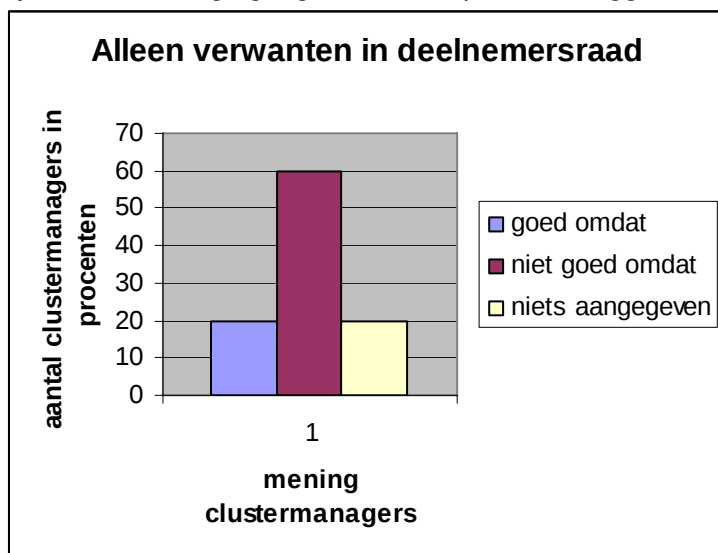
Clustermanagers

Alle clustermanagers hebben van de WMCZ gehoord en weten dat binnen de stichting Twentse zorg regio Almelo de regio cliëntenraad de officiële medezeggenschap heeft.

De visie van de clustermanagers op medezeggenschap

Alle clustermanagers vinden het een goed idee om deelnemers/bewoners meer medezeggenschap te geven. (Zie de grafiek hieronder)

De redenen zijn verschillend en daaruit voortvloeiend hebben ze ook een andere kijk op de vraag of het goed is dat er alleen verwanten in de cliëntenraad zitten en over de vraag of ze tevreden zijn over de huidige gang van zaken qua medezeggenschap binnen de stichting.



Hierna volgen de verschillende redenen van de clustermanagers, waarom er wel of niet meer medezeggenschap voor de deelnemers/bewonersraden moet komen, met daaraan vastgekoppeld hun visie over medezeggenschap binnen de regio.

De deelnemers/bewoners meer medezeggenschap geven moet:

- omdat het om hen zelf gaat. Ouders of vertegenwoordigers hebben soms andere belangen. Deze clustermanager vindt dat er in de cliëntenraad alleen verwanten moeten zitten omdat hij twijfels heeft of externe relaties een meerwaarde hebben. Zijn ideaalbeeld qua medezeggenschap zou zijn indien elke afdeling zowel op afdelingsniveau, als

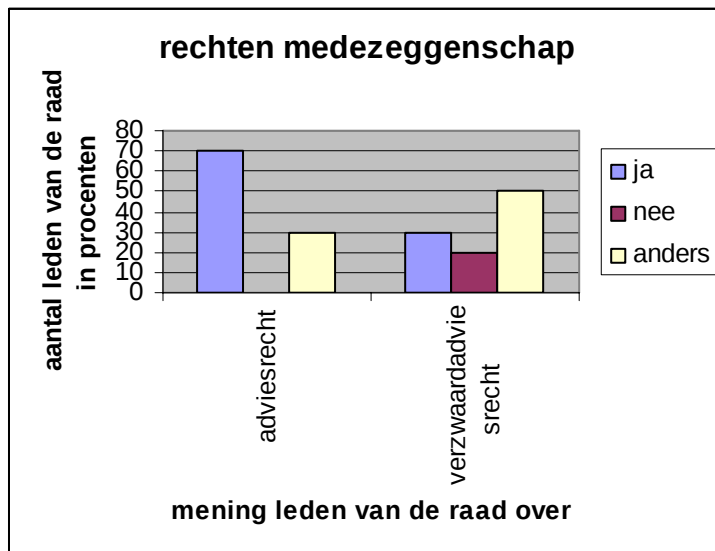
clusterniveau en regioniveau vertegenwoordigd zou zijn zowel door deelnemer/bewoner als door (familie)vertegenwoordiger.

- omdat het over hen persoonlijk gaat. Het zou zo moeten zijn dat er in de cliëntenraad niet alleen verwanten zitten. Het gaat over de deelnemers/bewoners. De visie van deze clustermanager is dat de huidige gang van zaken qua medezeggenschap binnen de stichting meer op maat naar de individuele deelnemer/bewoner gesneden moet worden.
- omdat te gemakkelijk de medezeggenschap bij de cliëntvertegenwoordigers wordt gelegd in plaats van bij de deelnemers/bewoners zelf. Deze clustermanager vindt dat er bereidheid moet zijn bij de CCR/RCR en families de deelnemers/bewoners maximaal te betrekken bij de zaken die er spelen. Het zou mogelijk moeten zijn dat er in de cliëntenraad niet alleen verwanten zitten. Het gaat over de deelnemers/bewoners. De medezeggenschap binnen de stichting vindt hij niet goed omdat de RCR Almelo grotendeels bepaald wordt door leden vanuit Losser. Medezeggenschap in Almelo moet door Almelse leden worden gedaan.
- omdat deelnemers/bewoners horen in een cliëntenraad en familie in een familieraad. Deze clustermanager vindt dat er in de cliëntenraad niet alleen verwanten behoren te zitten. Het gaat over de deelnemers/bewoners. Hij is tevreden over de huidige gang van zaken qua medezeggenschap.
- omdat de deelnemer/bewoner centraal staat. Deze clustermanager vindt het goed dat er verwanten in de cliëntenraad zitten omdat in de meeste gevallen deelnemers/bewoners niet het niveau hebben om inspraak te hebben. Mocht dit wel het geval zijn dan zouden er ook deelnemers/bewoners in de raad moeten zitten. Hij is tevreden over de huidige gang van zaken qua medezeggenschap omdat er frequent contact is en goede afspraken rond medezeggenschap zijn gemaakt.

Regio cliëntenraad

Alle leden van de Regio Cliëntenraad (RCR) hebben kennis van de WMCZ. (Zie grafiek hieronder)

Wat betreft de rechten weet 70% van de leden dat ze adviesrecht hebben en 30% dat ze verzwaard adviesrecht hebben. Deze percentages hoeven niet helemaal juist te zijn omdat deze twee vragen over advies recht en verzwaard advies recht niet overal ingevuld waren.



Over de vraag hoe men het zou vinden als de deelnemers/bewoners officieel medezeggenschap zouden krijgen waren de meningen verdeeld. Van de leden vond 50% het positief dat deelnemers/bewoners medezeggenschap zouden krijgen.

De verschillende redenen hiervoor waren:

- ieder mens heeft een eigen mening
- dat dit hun belangen beter behartigt

- voor die deelnemers/bewoners die dat zelf kunnen is dat prima, die kunnen veel dingen zelf aangeven.
- Indien de deelnemers/bewoners in staat zijn om hun eigen mening te uiten. Daarvoor zal dus een speciale methodiek moeten worden ontwikkeld
- Omdat cliënten medezeggenschap hebben (WMCZ).

De anderen leden die negatief stonden tegenover medezeggenschap voor deelnemers/bewoners gaven als reden:

- dat de kwaliteit van de 'zorg' door deskundigen o.a. niveau, kwaliteit en betrokkenheid (=affiniteit) met de doelgroep beoordeeld moet worden
- dat de deelnemer/bewoner daartoe niet in staat is
- dat je over je eigen probleem heen moet kunnen kijken en omdat de stof eigenlijk wel complex en moeilijk is.
- dat medezeggenschap een zeer complexe aangelegenheid is. De meeste cliënten kunnen niet eens hun eigen situatie overzien. Medezeggenschap is groep/cluster overstijgend. Inspraak op groepsniveau is mogelijk, maar geen medezeggenschap. Daar waar het niveau te laag is zou anders helemaal geen medezeggenschap zijn. In een instelling voor verstandelijke gehandicapten is medezeggenschap alleen mogelijk door wettelijke vertegenwoordigers is hun idee.

Samenvatting

In dit hoofdstuk komen de visies van coaches, clustermanagers en leden van de regio cliëntenraad Almelo aan bod over medezeggenschap voor deelnemers/bewoners en hun kennis over de WMCZ en hun rechten.

De meeste coaches willen voor de deelnemersraden medezeggenschap in ieder geval over de dagelijkse gang van zaken.

Ook alle clustermanagers zijn voor medezeggenschap van de deelnemers/bewoners. Wel hebben ze een verschillende kijk op de uitvoering daarvan.

Bij de leden van de regio cliëntenraad Almelo liggen de meningen over medezeggenschap enigszins verdeeld en hun redenen daarvoor ook.

In hoofdstuk acht wordt gekeken hoe de mogelijkheden zijn om de medezeggenschap te vergroten en wat de voor en nadelen hiervan zijn.

8. Welke mogelijkheden zijn er om de medezeggenschap te vergroten en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?

De plaats van een cliëntenraad wordt bepaald door de WMCZ.

Als de deelnemers/bewonersraad onderdeel uitmaakt van de cliëntenraad is de plaats van de raad in de WMCZ bepaald.

De plaats van een deelnemers/bewonersraad die geen onderdeel uitmaakt van de officiële cliëntenraad is minder duidelijk.

De positie van deze raad is afhankelijk van de organisatie. In hoeverre is de organisatie bereid deze raad als inspraakorgaan te laten functioneren.

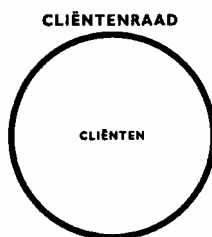
De afspraken hierover kunnen het beste vastgelegd worden in een samenwerkingsovereenkomst en een huishoudelijk reglement van de raad. Hierin staat beschreven:

- de taken en bevoegdheden
- vormen van overleg met de organisatie
- plaats ten opzichte van de cliëntenraad
- middelen
- rechten (onder andere het recht op informatie)

Er zijn verschillende vormen voor een cliëntenraad.

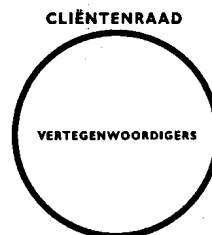
Dit komt omdat er steeds gekeken wordt naar de mogelijkheden van de deelnemers/bewoners.

Ze mogen niet overvraagd worden, maar ze moeten ook de kans krijgen om zich te ontwikkelen.



De meest ideale raad (zoals het binnen de wet bedoeld wordt) is de *deelnemersraad*. Dat wil zeggen de raad bestaat alleen uit deelnemers/bewoners die samen met een coach (intern of extern) vergaderen. In eerste instantie is het wenselijk om te proberen deze raad op te zetten.

Een eerste stap moet in nauw overleg met de deelnemers/bewoners worden gemaakt, en men moet ook de tijd nemen om te groeien in de medezeggenschap. Het is erg belangrijk om te gaan werken vanuit een stappenplan en geleidelijk aan via verschillende stappen te groeien naar de maximaal haalbare medezeggenschap.



Een cliëntenraad die alleen bestaat uit *vertegenwoordigers*. Deze raad is een goede keuze als de deelnemers/bewoners, niet de taken kunnen uitvoeren die bij een collectieve belangenbehartiging horen.

Een cliëntenraad die bestaat uit *deelnemers/bewoners en vertegenwoordigers*.

Deze vorm is erg geschikt op plaatsen waar cliënten niet alle, maar wel een deel van de taken kan uitvoeren. Voor deze raad zijn er vier vormen:

1. Een gecombineerde raad die gezamenlijk vergadert



Aan een raad waarin deelnemers/bewoners en vertegenwoordigers gezamenlijk vergaderen kleven de nodige bezwaren:

Voor de vertegenwoordigers ligt het vergadertempo vaak te laag

Voor deelnemers/bewoners ligt het tempo vaak te snel en wordt er te moeilijke taal gesproken

Deelnemers/bewoners zijn geneigd om de vertegenwoordigers gelijk te geven

Voor een aantal knelpunten zijn oplossingen te bedenken. Zo is het mogelijk om met de deelnemers/bewoners in een extra bijeenkomst de vergadering voor te bespreken.

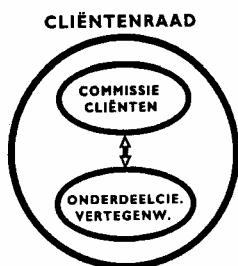
Men kan per adviesvraag commissies instellen die voorwerk doen.

De voordelen van een gecombineerde cliëntenraad zijn:

Het uitgangspunt is "gewoon waar mogelijk en speciaal alleen waar nodig"

De vertegenwoordigers in de raad kunnen ook rechtstreeks aanvullend werken.

2. Een cliëntenraad bestaande uit een commissie van deelnemers/bewoners met een onderdeelcommissie van vertegenwoordigers



De beide commissies vergaderen onafhankelijk van elkaar. De Commissie Cliënten is het aanspreekpunt voor de directie.

Beide commissies ontvangen alle informatie en adviesvragen die bij de cliëntenraad binnenkomen.

De Commissie Cliënten bepaalt welke adviesvragen zij doorspeelt naar de Onderdeelcommissie Vertegenwoordigers.

De Commissie Cliënten kan het advies van de Onderdeelcommissie Vertegenwoordigers overnemen of mee laat wegen in haar uiteindelijke advies.

Bij verschil van mening of problemen tussen deze twee groepen kan er bemiddeld worden.

De Onderdeelcommissie kan ook ongevraagd advies uitbrengen

aan de Commissie Cliënten, deze bepaalt wat zij daarmee doet.

Afgevaardigden van de twee geledingen overleggen een paar maal per jaar om een betere samenwerking te krijgen. Verder wisselen ze de notulen uit.

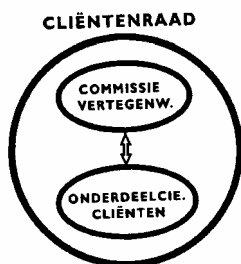
Voordeel: Ieder vergadert op eigen niveau

De deelnemers/bewoners blijven aanspreekpunt en zijn betrokken

De beide groepen kunnen elkaar versterken

Nadeel: Welke taak bij welke commissie komt te liggen?

3. Een cliëntenraad bestaande uit een commissie van vertegenwoordigers met een onderdeelcommissie van deelnemers/bewoners



De beide commissies vergaderen onafhankelijk van elkaar.

Beide commissies ontvangen alle informatie en adviesvragen die bij de cliëntenraad binnenkomen.

De Onderdeelcommissie Cliënten bepaalt zelf of zij advies uitbrengt, zij brengt de Commissie Vertegenwoordigers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Het advies van de Onderdeelcommissie Cliënten is bindend voor de Commissie Vertegenwoordigers.

Bij problemen kan er bemiddeld worden.

Ook bij dit model is het belangrijk om de onderlinge samenwerking, taken en bevoegdheden duidelijk vast te leggen.

Afgevaardigden van de twee geledingen overleggen een paar

maal per jaar om een betere samenwerking te krijgen. Verder wisselen ze de notulen uit.

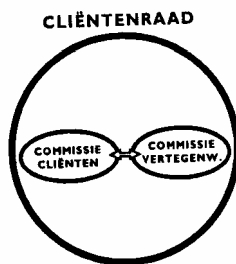
Voordeel: Ieder vergadert op eigen niveau
 De deelnemers/bewoners blijven aanspreekpunt en zijn betrokken
 De beide groepen kunnen elkaar versterken

Nadeel: Welke taak bij welke commissie komt te liggen?

Het verschil tussen deze beide vormen kan van belang zijn voor de deelnemers/bewoners. De deelnemers/bewoners zouden eerst voor de deze derde vorm kunnen kiezen om na verloop van tijd door te groeien naar de tweede vorm.

Ook de omgekeerde weg is mogelijk. Als de deelnemers/bewoners ervaren dat deze vorm te zwaar voor hen is, is het mogelijk om terug te gaan naar vorm drie.

4. Een cliëntenraad bestaande uit een commissie van cliënten en een commissie van vertegenwoordigers die gelijkwaardig aan elkaar zijn



De twee commissies van de raad zijn gelijkwaardig en vergaderen onafhankelijk van elkaar.

Deze gelijkwaardigheid is het grote voordeel van dit model.

Nadelen zijn; De beide commissies kunnen een verschillend advies uitbrengen. Om tot één stem te komen, moet er onderhandeld worden. Hierbij kunnen dezelfde problemen spelen die ook bij vorm 1 spelen.

Deze problemen komen voort uit de machtsongelijkheid tussen deelnemers/bewoners en vertegenwoordigers.

Om dit te voorkomen dienen er goede afspraken gemaakt te worden.

Verder is het niet duidelijk wie aanspreekpunt voor de directie is.

Afgevaardigden van de twee geledingen overleggen een paar maal per jaar.

Tijdens deze vergaderingen zullen besluiten genomen moeten worden over die zaken waarin zij een verschillend advies hebben uitgebracht. Daarnaast wisselen ze de notulen uit.

Over het algemeen zal men kiezen voor vorm twee en drie.

Als men voor vorm drie kiest, kan men na verloop van tijd overgaan naar vorm twee, of omgekeerd. Dit is afhankelijk van het gegeven wat het beste in de praktijk functioneert voor de deelnemers/bewoners.

Samenvatting

De verschillende mogelijkheden met de bijbehorende voor- en nadelen zouden in principe allemaal mogelijk zijn binnen de regio Almelo. Wat uiteindelijk naar mijn mening de beste mogelijkheid is, vindt u in de conclusies en aanbevelingen, deze staan in hoofdstuk 9 en 10..

9. Conclusie

Naar aanleiding van de hoofdstukken 1 tot en met 8 wordt de onderzoeksvraag beantwoord. Dit onderzoek is een resultaat van een inventarisatie van bestaande literatuur, gesprekken met betrokkenen en resultaten van afgenomen enquêtes. Dit heeft voor aanvullende informatie gezorgd met betrekking tot het beantwoorden van de deelvragen (de huidige hoofdstukken).

In hoeverre is het wenselijk om een centrale deelnemers/bewonersraad te hebben en in hoeverre kun je bij deze centrale deelnemers/bewonersraad streven naar een maximale medezeggenschap?

Het is wenselijk om op elk niveau binnen de stichting cliëntenmedezeggenschap te hebben. Eerst is benoemd waarom het wenselijk is om een centrale deelnemers/bewonersraad te hebben. Daarna is uitgelegd hoe je dat kunt bereiken. Nadat dit is uitgelegd, is de onderzoeksvraag beantwoord.

Centrale deelnemers/bewonersraad

Het is wenselijk om een centrale deelnemers/bewonersraad te hebben omdat:

- er ook op stichtingsniveau zich zaken afspelen waarover de deelnemer een oordeel heeft.
- de regionale deelnemers/bewonersraad niet het eindstation is.
- een afvaardiging van de verschillende regionale deelnemers/bewonersraden in staat is om met hun coaches te praten over die regionale zaken die ook centraal van belang zijn.

Maximale medezeggenschap

Sommige stichtingen hebben al een centrale deelnemersraad met leden uit de verschillende regio's.

Het is dus mogelijk om een centrale deelnemers/bewonersraad te hebben met maximale medezeggenschap. Om dit te verduidelijken is het proces om naar een centrale deelnemers/bewonersraad te komen beschreven.

Een centrale deelnemers/bewonersraad ofwel deelnemers/bewonersraad op stichtingsniveau is het einddoel van het proces.

Vaak is een centrale deelnemers/bewonersraad tot stand gekomen door eerst goed functionerende deelnemers/bewonersraden per locatie in te stellen.

Zolang er niet overal lokale medezeggenschap is, kun je de vervolgstappen niet maken.

Als de **lokale raden** redelijk functioneren dan kan er gekeken worden of een deelnemers/bewonersraad op regioniveau kan worden ingesteld. Waarschijnlijk zal gekozen worden voor een van de volgende twee vormen.

- 1 Een cliëntenraad bestaande uit een commissie van vertegenwoordigers met een onderdeel commissie van deelnemers/bewoners
- 2 Een cliëntenraad bestaande uit een commissie van deelnemers/bewoners met een onderdeel commissie van vertegenwoordigers. Deze vormen zijn besproken in hoofdstuk 8.

De commissie van deelnemers/bewoners zal dan kunnen functioneren als een raad naast de huidige regionale cliëntenraad (deze zal dan de commissie van vertegenwoordigers genoemd kunnen worden) waarbij de deelnemers/bewonersraad naar aanleiding van de agenda zelf beslist over welke onderwerpen zij advies/verzwaard advies geven.

Ook moeten zij de mogelijkheid hebben om over onderwerpen die in de WMCZ genoemd worden ongevraagd advies uit te brengen. Dit laatste geldt ook voor de commissie van vertegenwoordigers.

Deze manier van werken geeft een goede afstemming van visie tussen deelnemers/bewoners en ouders/vertegenwoordigers.

Hierbij is het belangrijk dat de plaats, die de stem van de deelnemers/bewonersraad heeft, goed omschreven wordt. Het moet voor de deelnemers/bewonersraad ook mogelijk zijn om een onderwerp terug te geven aan de regionale cliëntenraad met de mededeling dat zij hier geen advies over uitbrengt omdat ze hier geen zicht op heeft.

Pas als dit allemaal goed functioneert, zou centraal ook een deelnemers/ bewonersraad tot stand kunnen worden gebracht die op dezelfde wijze functioneert als in de regio.

Zodra er een deelnemers/bewonersraad op stichtingsniveau moet worden ingesteld, kan een commissie worden benoemd, een zogenoemde klankbordgroep. In deze klankbordgroep moeten ook vertegenwoordigers van bestaande regionale deelnemers/bewonersraden zitten. Deze klankbordgroep kan gaan bepalen hoe de nieuwe commissie deelnemers/bewonersraad kan worden ingevuld. Deze nieuwe commissie deelnemers/bewonersraad zorgt voor de tot standkoming van een centrale raad en dan is het proces afgerond.

Onderzoeksvraag

Wat moet er gebeuren om de cliënten middels deelnemers/bewonersraden binnen de organisatie de wenselijke medezeggenschap te geven?

Om optimale medezeggenschap te krijgen, moet binnen de Regio Almelo de medezeggenschapsstructuur veranderd worden, zodat deelnemers/bewoners optimaal medezeggenschap kunnen uit voeren.

Voordat men een model kan kiezen zoals in hoofdstuk 8 staat beschreven, zal er eerst gezorgd moeten worden dat de medezeggenschap op lokaal niveau voldoende ontwikkeld is.

Binnen de regio Almelo is er geen medezeggenschap op lokaal niveau.

Om medezeggenschap op lokaal niveau te organiseren zal

1. een klankbordgroep moeten worden gevormd waarin in uit iedere betrokken groep (deelnemers/bewoners, verwanten, coaches, gewoon personeel, teamleiders, clustermanagers, regionale cliëntenraadsleden, regiomanager) mensen deelnemen zodat men met elkaar van gedachten kan wisselen over hoe men denkt over 'cliëntenmedezeggenschap'.

Dit is belangrijk omdat cliëntenmedezeggenschap alleen goed kan functioneren als er voldoende draagvlak voor is.

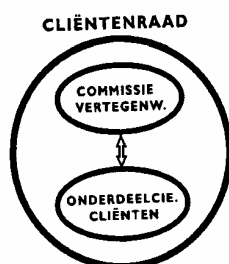
2. Vervolgens kan men in een kleinere groep gaan bepalen welke bevoegdheden de lokale raden krijgen.

Het is belangrijk dat wordt vastgelegd in een verdrag dat de teamleider luistert naar een deelnemers/bewonersraad.

De afspraken hierover kunnen het beste vastgelegd worden in een samenwerkingsovereenkomst en een huishoudelijk reglement van de raad.

Hierin staat beschreven:

- de taken en bevoegdheden
- vormen van overleg met de organisatie
- plaats ten opzichte van de cliëntenraad
- middelen
- rechten (onder andere het recht op informatie)



Het is van belang dat er zoveel mogelijk op iedere locatie er een deelnemers/bewonersraad is.

Waar dit niet lukt, bijvoorbeeld vanwege het niveau van de deelnemers/bewoners, moet worden geprobeerd een verwantenraad op te richten zodat er wel een medezeggenschapsorgaan op lokaal niveau ontstaat.

Dit heeft tijd nodig om te functioneren. Als dit redelijk draait kan men bezien of er een regionale cliëntenraad kan ontstaan.

Dit werkt op dezelfde manier als bij het ontstaan op locatie niveau.

Als men gaat proberen om een regionale raad op te richten zal er een vorm gekozen moeten worden zoals in hoofdstuk 8 is beschreven.

Mijn advies is om te kiezen voor het model waarbij de cliëntenraad bestaat uit een commissie van vertegenwoordigers met een onderdeel commissie van deelnemers/bewoners, zodat deelnemers/bewoners kunnen groeien in hun medezeggenschap op regionaal niveau.

Dit is een model dat heel geschikt is om mee te starten. De deelnemers/bewoners kunnen de tijd nemen om in de werkzaamheden van een regionale raad te groeien.

De deelnemers/bewoners die in de onderdeel commissie cliënten zitten bepalen zelf over welke onderwerpen ze advies willen uitbrengen en geven dit zo snel mogelijk door aan de commissie vertegenwoordigers.

Het advies van de onderdeelcommissie Cliënten is bindend voor de commissie Vertegenwoordigers.

De laatste groep brengt over alle adviesvragen een advies uit.

Uiteindelijk zal, als dit redelijk functioneert, een centrale cliëntenraad opgericht kunnen worden, waarbij ook goed gekeken moet worden welk model de voorkeur verdient.

Het meest praktisch is dat de regionale en centrale cliëntenraad dezelfde vorm hebben.

Waarom dit model:

Ik heb dit model geadviseerd omdat dit naar mijn mening op dit moment het beste past. Binnen de stichting Twentse Zorgcentra moet cliëntenmedezeggenschap nog ontwikkeld worden. Bij deze vorm kunnen ze groeien in rol van medezeggenschap.

Ze hebben wel 'de macht' in dit model maar kunnen er voor kiezen om geen advies uit te brengen en dit over te laten aan de verwanten. Het voordeel ten opzichte van het model cliëntencommissie met ondercommissie verwanten is dat ze nu geen aanspreekpunt zijn maar wel alle informatie krijgen.

Wat zijn de nadelen op dit moment van de andere vormen

Gezamenlijk vergaderen is niet aan te raden omdat op deze manier de cliënten geen ruimte hebben om te groeien in hun rol van medezeggenschap.

De vorm van twee gelijkwaardige commissies naast elkaar heeft eigenlijk hetzelfde nadeel.

Omdat je een gezamenlijk advies moet uitbrengen en daarvoor moet overleggen komt er direct al veel druk te liggen op de cliënten. Tijdens zo'n overleg kunnen de cliënten gemakkelijk overrompeld worden.

10. Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek en de conclusie wordt het volgende geadviseerd.

1. Onderling *overleg van de coaches* van de verschillende deelnemers/bewonersraden is nodig. Ervaringen en problemen kunnen op deze manier worden besproken. Het wiel hoeft op deze manier niet op nieuw uitgevonden worden
2. *Coaches* horen voor vergaderingen *vrijgesteld* te worden van hun normale werkzaamheden. Dit is nodig voor de continuïteit van het vergaderen.
3. *De taak van een coach bij een deelnemers/bewonersraad* is niet eenvoudig, daarom zijn er voor coaches ook cursussen en er is een uitgebreide functieomschrijving van Raad op maat²⁴. De cursussen worden onder andere door Raad op Maat gegeven.
4. Van de stichting en de regio moeten *organogrammen aanwezig* zijn, zodat de structuur van de organisatie duidelijk en bekend is. Iedereen weet dan waar welke raden zijn en zo kan geen enkele raad vergeten worden. De organogrammen van de Stichting moeten compleet zijn en overal verspreid zodat de medezeggenschapstructuur voor iedereen helder is en weet waar hij moet zijn.
5. Het is van belang dat er een *eenduidige naamgeving* is. Iedereen weet dan wat de status is van de raad en er ontstaan geen verwarringen. Om verwarring te voorkomen is een duidelijke naamgeving van alle raden noodzakelijk.
6. Het is van belang dat de medezeggenschap breed gedragen wordt in de organisatie. De cultuur in de organisatie moet goed zijn. *Het team moet achter het beleid staan* inclusief de regiomanager en de bestuurder. De cultuur in de organisatie zal de cliënt in zijn regisseursfunctie moeten ondersteunen. Iedereen binnen de organisatie van medewerker tot bestuurder tot verwanten zal zijn houding kritisch moeten bekijken in het licht van het beleid van medezeggenschap voor cliënten. Dan komen de regels en voorzieningen bij wijze van spreken vanzelf.
7. Om de stap te gaan zetten naar medezeggenschap moet er een *plan van aanpak* komen. De eerste stap is dat er op alle locaties over gesproken gaat worden, zowel met deelnemers/bewoners, als met de werknemers, de ouders en verwanten en de huidige raden. In de bijeenkomsten voor deelnemers/bewoners kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen:
 - a. opkomen voor jezelf
 - b. rechten en plichten
 - c. inspraak
 - d. belangenbehartiging
 - e. je groep vertegenwoordigen
 - f. verantwoordelijkheid dragen
 - g. een deelnemers/bewonersraad
 - h. verkiezingen
 - i. organisatie
8. Als de eerste stap gezet is in de richting van medezeggenschap moet daarna het plan van aanpak verder uitgewerkt worden tot een *stappenplan*. Hierbij moeten de evaluaties niet vergeten worden.
9. Als er eenmaal een raad is, moet er *terugkoppeling naar de achterban* zijn. De raad is namelijk geen eilandje op zich. Deze terugkoppeling kan door middel van notulen. Deze

²⁴ Zie voor deze functieomschrijving bijlage IX

notulen kunnen ook naar de ouders (vertegenwoordigers) gestuurd worden, tenzij ze aangeven daar geen prijs op te stellen.

10. Een *raad in oprichting* leert het beste door met de onderwerpen gewoon bezig te gaan. Oefenen 'op het droge' blijkt uit ervaring niet zoveel effect te hebben. Door gewoon aan de slag te gaan, kan de raad groeien in zijn taak.
11. Het is belangrijk dat een *deelnemers/bewonersraad niet in zijn geheel aftreedt*. Hoe de verdeling gemaakt wordt is niet zo van belang, als het maar duidelijk afgesproken wordt. Men kan denken aan om de twee jaar verkiezingen waarbij dan de helft of de helft plus een van de raad aftreedt. Zo hoeft men niet iedere keer opnieuw te beginnen. Het proces krijgt dan meer continuïteit en nieuwe leden van de raad kunnen beter opgevangen en ingewerkt worden. Als een gekozen lid voor vier jaar gekozen wordt, dan zijn er om de twee jaar verkiezingen. Als een lid twee jaar zitting neemt, dan is er ieder jaar een verkiezing. Bij beide vormen treedt bij verkiezing de helft van de raad af.
12. Op de locatie *moet er ruimte en tijd zijn voor een terugkoppeling van informatie uit de deelnemers/bewonersraad*. Dit geldt ten aanzien van zowel de deelnemers/bewoners als het team.
13. Per regio is het handig om een '*meepraatbureau*' op te zetten. Dit is een plek waar mensen uit de lokale deelnemers/bewonersraden en uit de centrale deelnemers/bewonersraad terecht kunnen voor informatie en ondersteunende hulp. Taken van zo'n meeptraatbureau kunnen zijn:
 - i. Ondersteuning van de deelnemers/bewonersraden
 - ii. Hulp bij het opzetten van een deelnemers/bewonersraad
 - iii. Organisatie activiteiten voor deelnemers/bewoners
 - iv. Voorbereiding vergadering centrale deelnemers/bewonersraad
 - v. Werken voor deze centrale deelnemers/bewonersraad
 - vi. Aanspreekpunt zijn voor deelnemers/bewoners
 - vii. Aanspreekpunt zijn voor deelnemers/bewonersraden en deze raden bezoeken
 - viii. Aanspreekpunt zijn voor de medewerkers van de stichting
 - ix. Hulpmiddelen maken, zoals voorbeelden met pictogrammen
 - x. Themabijeenkomsten organiseren voor de achterban
 - xi. Overleggen met een Centrale verwantenraad
 - xii. Samenwerken met andere organisaties zoals Raad op Maat, onderling Sterk en het Landelijk Steunpunt cliënt Raden (LSR).

Op deze plek kunnen bijvoorbeeld de onderwerpen voor de *agenda voor de deelnemers/bewonersraden omgezet worden met behulp van pictogrammen* tot een voor de deelnemers/bewoners duidelijk document. Naast werkzaamheden voor enkele deelnemers is hier plek voor een medezeggenschapsfunctionaris. Deze persoon leidt dit bureau en de functieomschrijving voor dit beroep is opgenomen in bijlage VII.

14. De benoeming van een *medezeggenschapsfunctionaris*. Deze persoon is belangrijk voor het contact tussen de onderlinge deelnemers/bewonersraden. Hij houdt in de gaten hoe het er met de medezeggenschap voorstaat en geeft ondersteuning daar waar nodig is. Er is via Raad op maat een uitgebreide functieomschrijving. Deze vindt u in bijlage VII. Daarnaast is er ook een taakhouder medezeggenschap, deze werkt op locatie of clusterniveau. Zie voor de functieomschrijving bijlage VIII.
15. Een *handig hulpmiddel* voor deelnemers/bewonersraden en voor de verwantenraden is een 'Map voor medezeggenschap'. Deze map kan de samenwerking tussen deelnemers/bewonersraad, verwantenraad (huidige regio cliëntenraad) manager en bestuurder bevorderen, verbeteren en verduidelijken. Deze map is bedoeld om elkaar beter te leren kennen, ervaringen uit te wisselen en om

samen te werken.

In de map bij het onderdeel 'elkaar *leren kennen*' kunnen de volgende vragen worden gesteld:

Weten de beide raden van elkaar dat ze er zijn?

Kennen ze elkaar al?

Hoe leer je elkaar kennen?

Achter een tabblad "lezen" zit de informatie van de raden, de manager, de bestuurder en het meepraatbureau, inclusief pasfoto's. Hierna zit achter het tabblad "doen" enkele tips om elkaar beter te leren kennen, bijvoorbeeld interview elkaar.

Bij *ervaringen uitwisselen* zijn weer de twee tabbladen "lezen" en "doen" aanwezig.

Informatie hierbij zijn tips voor vergaderen. Achter "doen" staat afspraken maken.

Bij samenwerken staat achter het tabblad "*lezen*" onder andere de samenwerkingsovereenkomst (uitgelegd met pictogrammen) en achter het tabblad "*doen*" een uitwerking om af te spreken welke onderwerpen samen gedaan worden, welke door de verwantenraad en welke door de deelnemers/bewonersraad.

Daarachter staat algemene informatie over de wet, hulpmiddelen²⁵ en cursussen.

16. *Rondkijken bij een stichting waar al wel een centrale cliëntenraad* (waarin deelnemers/bewoners zitten) en een centrale verwantenraad (waarin familieleden of vertegenwoordigers zitten) samenwerken en samen de medezeggenschap zoals die bedoeld is in de wet uitoefenen.

²⁵ Via Raad op Maat is er een duidelijk brochure over de rechten van de cliëntenraad, zie bijlage X.

11. Begrippenlijst

Verklaring van de gebruikte termen

Cliëntenraad	Bij de Stichting Twentse zorgcentra bestaat deze raad uit verwanten of vertegenwoordigers van de deelnemers of bewoners. Bij de regionale cliëntenraad ligt binnen de stichting de officiële medezeggenschap volgens de WMCZ
Deelnemers/bewonersraad	Een raad die bestaat uit de deelnemers van een dagactiviteitencentrum of uit bewoners van een woonvorm.
DAC	Dag activiteitencentrum
Familieraad	Een raad die bestaat uit familieleden van deelnemers en/of bewoners.
Instelling	Volgens Van Dalen betekent instelling: 1. het instellen 2. organisatie voor dienstverlening 3. manier van denken en voelen 4. vastgesteld gebruik
Oudercommissie	Een raad die bestaat uit ouders van de bewoners
WMCZ	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
Zorgsector	Instellingen, bedrijven, etc. die 'zorg' aanbieden. In dit geval bedoelen wij de mensen die in instellingen en dergelijke werken (dus werken met cliënten die op een of andere manier hulp nodig hebben) en aan cliënten hulp verlenen.

12. Literatuurlijst

Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede, *Basisboek Methoden en Technieken*, Groningen, Wolters-Noordhoff, 2006, (vierde geheel herziene druk).

Baarda, D.B., C.J. van Dijkum en M.P.M. de Goede, *Basisboek Statistiek met SPSS*, Groningen-Houten, Wolters-Noordhoff 2007 (derde druk).

Dulk, L. den, Raad op Maat, Utrecht, HvU Press, 1998 (tweede herziene druk).

Dulk, L. den, *Optimale medezeggenschap*, Soest, Uitgeverij Nelissen, 2003.

Haasten, H.P.M. van – *Clëntenparticipatie*, Bussum, uitgeverij Coutinho 2001.

Timmer Huigens, D - *Ervaringsordening, Mogelijkheden voor mensen met een verstandelijke handicap*, Maarssen, Elseviers gezondheidszorg, 2005, (vijfde druk).

Timmer Huigens, D – *Meer dan luisteren. Ervaringsordening en het emptisch moment van communicatie*, Maarssen, Elseviers gezondheidszorg 2001, (eerste druk).

Ter info

Brinkman, F. *Optimaliseren van cliëntenparticipatie*, Houten-Diegem, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001.

Gebruikers aan het woord (Bouwstenen voor beleid), L. Haarsma, e.a., Utrecht, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) 1999.

Hof, S.van 't en T. Versteegen, *Ervaring gebundeld* Houten-Diegem, Bohn Stafleu Van Loghum, 2002.

13. Bijlagen

Bijlage I

Wet van 1 juni 1996, houdende regels ter bevordering van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen).

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het gewenst is wettelijke regels te stellen ter bevordering van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde instellingen op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg; Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

HOOFDSTUK I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze wet wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
 - b. instelling: 1§. een bejaardenoord als bedoeld in de Wet op de bejaardenoorden;
2§. een op grond van de Ziekenfondswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten erkende of als erkend aangemerkte instelling;
3§. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin maatschappelijke zorg of gezondheidszorg wordt verleend en dat wordt gefinancierd:
 - a. door de Ziekenfondsraad op grond van artikel 39, derde lid, onder h, van de Wet financiering volksverzekeringen;
 - b. door Onze Minister, een gemeente of een provincie op grond van de Welzijnswet 1994, voor zover het betreft uitvoerend werk op het terrein van maatschappelijke hulpverlening in verband met zwangerschap, adoptie, seksueel geweld en alleenstaand-ouderschap, thuislozenzorg, buitenschoolse kinderopvang, gecoördineerd ouderenwerk, de handhaving of bevordering van de mogelijkheden voor ouderen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, het algemeen maatschappelijk werk, alsmede vrouwenopvangcentra, algemene crisisopvangcentra, FIOM-huizen, blijf-van-mijn-lijf-huizen, kinderdagverblijven en peuter- speelzalen;
 - 4§. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin verslavingszorg wordt verleend en dat wordt gefinancierd door Onze Minister, een gemeente of een provincie;
 - c. zorgaanbieder:
 - 1§. een rechtspersoon of natuurlijke persoon, die een instelling in stand houdt;
 - 2§. de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
 - d. cliënt:
een natuurlijk persoon ten behoeve van wie de instelling werkzaam is.
2. Bij ministeriële regeling kunnen in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden waarin maatschappelijke zorg of gezondheidszorg wordt verleend en die, anders dan op grond van een wettelijke bekostigingsregeling door Onze Minister worden gefinancierd, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.
3. Deze wet is niet van toepassing op justitiële inrichtingen voor verpleging van ter beschikking gestelden als bedoeld in artikel 90 quinquies, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht.

HOOFDSTUK II. CLIËNTENRADEN

Artikel 2

1. De zorgaanbieder stelt voor elke door hem in stand gehouden instelling een cliëntenraad in, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
2. De zorgaanbieder regelt schriftelijk:
 - a. het aantal leden van de cliëntenraad, de wijze van benoeming, welke personen tot lid kunnen worden benoemd en de zittingsduur van de leden;
 - b. de materiële middelen van de instelling, waarover de cliëntenraad ten behoeve van zijn werkzaamheden kan beschikken.
3. De in het tweede lid bedoelde regeling is zodanig dat de cliëntenraad:
 - a. redelijkerwijze representatief kan worden geacht voor de cliënten en
 - b. redelijkerwijze in staat kan worden geacht hun gemeenschappelijke belangen te behartigen.
4. De cliëntenraad regelt schriftelijk zijn werkwijze met inbegrip van zijn vertegenwoordiging in en buiten rechte.
5. De kosten van het voeren van rechtsgedingen door de cliëntenraad, zoals bedoeld in artikel 10, tweede lid, komen slechts ten laste van de zorgaanbieder indien deze van de te maken kosten vooraf in kennis is gesteld.
6. Na vaststelling van de in het tweede lid bedoelde regeling treft de zorgaanbieder de voorzieningen die op grond van die regeling noodzakelijk zijn voor de benoeming van de leden van de cliëntenraad. De zorgaanbieder treft de bedoelde voorzieningen opnieuw telkens wanneer de cliëntenraad gedurende twee jaren niet heeft gefunctioneerd wegens het ontbreken van het in de regeling vastgestelde aantal leden.

Artikel 3

1. De zorgaanbieder stelt de cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake:
 - a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag;
 - b. het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
 - c. de gehele of een gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing;
 - d. een belangrijke wijziging in de organisatie;
 - e. een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden;
 - f. het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling;
 - g. de begroting en de jaarrekening;
 - h. het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van deze zorgverlening aan cliënten;
 - i. voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemeen beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of de hygiëne en de geestelijke verzorging van, maatschappelijke bijstand aan en recreatie- mogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten;
 - j. de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
 - k. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten;
 - l. wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 2, tweede lid, en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende regelingen;
 - m. het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in die instelling verblijven.
2. Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
3. De cliëntenraad is bevoegd de zorgaanbieder ook ongevraagd te adviseren inzake de in het eerste

lid genoemde en andere onderwerpen, die voor de cliënten van belang zijn.

Artikel 4

1. De zorgaanbieder neemt geen van een schriftelijk door de cliëntenraad uitgebracht advies afwijkend besluit dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de cliëntenraad overleg is gepleegd.
2. Ten aanzien van de onderwerpen, genoemd in artikel 3, eerste lid, onder i tot en met m, neemt de zorgaanbieder, behoudens voor zover het besluit door de zorgaanbieder moet worden genomen krachtens een wettelijk voorschrift, geen van een door de cliëntenraad schriftelijk uitgebracht advies afwijkend besluit, tenzij de commissie, bedoeld in artikel 10, heeft vastgesteld dat de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen.
3. De zorgaanbieder doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de cliëntenraad schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk, en voor zover hij van het advies afwijkt onder opgave van redenen, mededeling aan de cliëntenraad.
4. Een besluit van de zorgaanbieder, genomen in strijd met het tweede lid, is nietig, indien de cliëntenraad tegenover de zorgaanbieder schriftelijk een beroep op de nietigheid heeft gedaan. De cliëntenraad kan slechts een beroep op de nietigheid doen binnen een maand nadat de zorgaanbieder hem zijn besluit heeft medegedeeld dan wel, bij gebreke van deze mededeling, de cliëntenraad is gebleken dat de zorgaanbieder uitvoering of toepassing geeft aan zijn besluit.

Artikel 5

1. De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad tijdig en, desgevraagd, schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
2. De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad voorts ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd.

Artikel 6

1. De zorgaanbieder kan aan de cliëntenraad schriftelijk verder gaande bevoegdheden dan de in deze wet genoemde toekennen. Een zodanig besluit wordt schriftelijk aan de cliëntenraad medegedeeld.
2. De zorgaanbieder stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over een voornemen een besluit te nemen als bedoeld in het eerste lid en over het voornemen een zodanig besluit te wijzigen. Artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK III. BESTUURSSAMENSTELLING

Artikel 7

1. Indien de zorgaanbieder een rechtspersoon is als bedoeld in artikel 3 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, voorzien de statuten in een regeling die waarborgt dat de cliënten invloed kunnen uitoefenen op de samenstelling van het bestuur. De bedoelde regeling houdt ten minste in dat één bestuurslid wordt benoemd op bindende voordracht van de cliëntenraad of cliëntenraden, tenzij deze van de mogelijkheid een voordracht te doen, geen gebruik heeft onderscheidenlijk hebben gemaakt.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuur van een zorgaanbieder bestaat uit één of meer personen die deze functie uitoefen¹ of uitoefenen op grond van een arbeidsrelatie waaraan een geldelijke beloning is verbonden. In dat geval is het eerste lid van overeenkomstige toepassing op de samenstelling van het orgaan dat is belast met het toezicht op of goedkeuring van besluiten van het bestuur.

HOOFDSTUK IV. OPENBAARHEID

Artikel 8

De zorgaanbieder stelt jaarlijks een schriftelijk verslag op over de wijze waarop ten aanzien van de instelling deze wet is toegepast.

Artikel 9

1. De zorgaanbieder maakt binnen tien dagen na vaststelling openbaar
 - a. het jaarverslag;
 - b. op schrift gestelde uitgangspunten voor het beleid, waaronder begrepen de algemene criteria, welke bij de zorgverlening worden gehanteerd;
 - c. de notulen en de besluitenlijst van de vergaderingen van het bestuur, voor zover deze algemene beleidszaken betreffen;
 - d. een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en andere voor cliënten geldende regelingen, alsmede een regeling als bedoeld in artikel 2, tweede lid;
 - e. het verslag, bedoeld in artikel 8.
2. De openbaarmaking geschiedt door de stukken voor cliënten ter inzage te leggen en hen op verzoek daarvan afschriften te verstrekken.
3. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de instelling voor het doen van mededelingen aan cliënten gebruikelijke wijze.
4. Voor het op verzoek verstrekken van afschriften kan een tarief in rekening worden gebracht, ten hoogste gelijk aan de kostprijs, tenzij ten aanzien van de instelling de Wet openbaarheid van bestuur van toepassing is.

HOOFDSTUK V. NALEVING

Artikel 10

1. De zorgaanbieder stelt in overeenstemming met de cliëntenraad of cliëntenraden een uit drie leden bestaande commissie van vertrouwenslieden in, waarvan een lid door hem wordt aangewezen, een lid door de cliëntenraad of cliëntenraden kan worden aangewezen en een lid door de beide andere leden wordt aangewezen, of wijst een door een of meer cliëntenorganisaties en een of meer organisaties van zorgaanbieders ingestelde commissie van vertrouwenslieden aan, die tot taak heeft te bemiddelen en zonodig een bindende uitspraak te doen:
 - a. op verzoek van de cliëntenraad, in geschillen met de zorgaanbieder over de uitvoering van de artikelen 3, 4, eerste en derde lid, 5, eerste lid, en 9;
 - b. op verzoek van de zorgaanbieder, indien deze ten aanzien van een onderwerp, genoemd in artikel 3, eerste lid, onder i tot en met m, waarover door de cliëntenraad een schriftelijk advies is uitgebracht, een van dat advies afwijkend besluit wenst te nemen.
2. De cliëntenraad en iedere cliënt van de instelling kunnen de kantonrechter van de woonplaats van de zorgaanbieder schriftelijk verzoeken de zorgaanbieder te bevelen de artikelen 2, 5, tweede lid, 7 en 8 en het eerste lid van dit artikel na te leven. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan de zorgaanbieder heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en deze daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.
3. De kantonrechter kan in zijn beschikking aan de zorgaanbieder de verplichting opleggen bepaalde handelingen te verrichten of na te laten.
4. De bepalingen van de derde afdeling van de vijfde titel van het tweede boek van het Wetboek van Burgerlijk Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK VI. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 11

In artikel 7 van de Wet op de bejaardenoorden' worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1. In het tweede lid vervalt onderdeel b.
2. De aanduiding van de onderdelen c tot en met e wordt gewijzigd in b tot en met d.
3. Het derde lid vervalt.

Artikel 12

Artikel 6, derde lid, van de Wet voorzieningen gezondheidszorg' vervalt.

Artikel 13

1. Deze wet treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede kalendermaand na de maand van uitgifte van het Staatsblad waarin zij wordt geplaatst, met dien verstande dat:

- a. de zorgaanbieder uiterlijk drie maanden na het tijdstip van inwerking- treding een regeling als bedoeld in artikel 2, tweede lid, vaststelt;
- b. de zorgaanbieder uiterlijk drie maanden nadat de onder a bedoelde regeling is vastgesteld, de voorzieningen treft, die op grond van die regeling noodzakelijk zijn voor de benoeming van de leden van de cliëntenraad;
- c. de artikelen 3 en 4 buiten toepassing blijven ten aanzien van besluiten, genomen voor de datum van benoeming van de leden van de cliëntenraad;
- d. de statuten van de zorgaanbieder uiterlijk zes maanden na het tijdstip van inwerkingtreding in overeenstemming zijn met artikel 7.

2. Indien voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet door de zorgaanbieder aan enig orgaan dat in het bijzonder werkzaam is ter behartiging van de gemeenschappelijke belangen van cliënten in de instelling, bevoegdheden of materiële middelen zijn toegekend, behoudt dat orgaan die bevoegdheden en materiële middelen tot het tijdstip met ingang waarvan de leden van de cliëntenraad met toepassing van deze wet zijn benoemd. Voor zover de bedoelde bevoegdheden verder gaan dan de in deze wet genoemde, worden die bevoegdheden eveneens toegekend aan de cliëntenraad, behoudens overeenkomstige toepassing van artikel 6, tweede lid, juncto artikel 4.

3. Op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet treden de artikelen 429a tot en met 429r van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in werking voor zaken op grond van artikel 10, tweede lid. Voor die zaken geldt artikel 345 van dat Wetboek niet.

Artikel 14

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 februari 1996

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

E. G. Terpstra

Uitgegeven de vierde april 1996

De Minister van Justitie, W. Sorgdrager

Bijlage II Memorie van toelichting

(Vergaderjaar 1992-1993)

Regels ter bevordering van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen)

(...)

III. Het wetsvoorstel

1. Doelstellingen van het wetsvoorstel

Met het wetsvoorstel wordt beoogd de cliënten van zorginstellingen die uit collectieve middelen worden gefinancierd, een afdwingbaar recht op medezeggenschap bij het besturen van die instellingen toe te kennen.

Het versterkt daarmee de rechtspositie van cliënten. Die medezeggenschap is gewenst omdat het voorzieningen betreft die in belangrijke mate bepalend zijn voor het welbevinden van degenen die erop zijn aangewezen. In verband met de in paragraaf 11.1 genoemde belemmerende factoren is er niet steeds sprake van voldoende afstemming van de zorgverlening op de wensen en behoeften van de cliënten. Anders dan de cliënten van bedrijven op de vrije markt kunnen cliënten van deze instellingen niet of slechts in zeer beperkte mate stemmen met de voeten, indien de zorgverlening niet adequaat is.

2. Werkingssfeer

Het wetsvoorstel zal van toepassing zijn op alle instellingen die krachtens de AWBZ of ZFW erkend zijn dan wel als erkend zijn aangemerkt en die krachtens die erkenning aanspraak maken op financiering ten laste van deze sociale verzekeringen.

Voorts zal het wetsvoorstel gelden voor de bejaardenoorden, zowel die welke van rijkswege als die welke door provincies of grote steden worden gesubsidieerd. Het wetsvoorstel zal ook gelden voor zorgverlenende instellingen die (veelal in afwachting van opnemings van de desbetreffende zorg in het verstrekkingenpakket van AWBZ of ZFW) worden gefinancierd door de Ziekenfondsraad ten laste van het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten. Voorts vallen ook enkele zorgvoorzieningen die op grond van de Welzijnswet worden bekostigd door het Rijk, de provincies of de gemeenten, alsmede instellingen die verslavingszorg verlenen, onder het wetsvoorstel. Aan de minister wordt de bevoegdheid verleend het wetsvoorstel ook te doen gelden voor door hem aan te wijzen, gesubsidieerde zorginstellingen waarvoor een wettelijke bekostigingsregeling ontbreekt.

Het wetsvoorstel is van toepassing op alle instellingen op de genoemde terreinen, ongeacht of zij uitgaan van een stichting of vereniging, een natuurlijk persoon, een overheidslichaam of een kerkgenootschap (dan wel een zelfstandig onderdeel daarvan). Een uitzondering hierop vormt het onderdeel met betrekking tot de bestuurssamenstelling, dat slechts geldt voor instellingen die in stand worden gehouden door een rechtspersoon als bedoeld in artikel 3 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Zoals hiervoor gesteld, zal het wetsvoorstel ook van toepassing zijn op instellingen die in stand worden gehouden door een vereniging; dit komt overigens slechts in beperkte mate voor.

Zonder voorbij te willen gaan aan de mogelijkheden waarover een algemene ledenvergadering, gezien haar wettelijke positie in de vereniging, beschikt om in algemene zin invloed en controle uit te oefenen op de gang van zaken, komt het ons voor dat de algemene ledenvergadering minder geschikt is voor controle op en medezeggenschap bij de dagelijkse gang van zaken in de instelling. De omvang en samenstelling alsmede de regels met betrekking tot het bijeenroepen van de vergadering vormen naar ons oordeel belangrijke praktische belemmeringen voor een algemene ledenvergadering om te functioneren als een specifiek op de behartiging van de belangen van de cliënten gericht tegenspeler van de dagelijkse leiding van een instelling.

Daartoe achten wij een cliëntenraad van beperkte omvang beter in staat. Overigens ware te bedenken dat het in de praktijk eerder uitzondering dan regel is dat cliënten, ook als de statuten dat mogelijk maken, lid zijn of worden van de vereniging die de instelling in stand houdt.

Voor de instellingen op het terrein van de jeugdhulpverlening zal een specifieke regeling worden opgenomen in de Wet op de jeugdhulpverlening. De jeugdige leeftijd van de betrokkenen en hun bijzondere burgerrechtelijke positie (handelingsonbekwaamheid) vragen een bijzondere benadering van de medezeggenschap. Bovendien biedt een afzonderlijke regeling meer

mogelijkheden rekening te houden met de noodzaak van afstemming tussen justitiële en vrijwillige jeugdhulpverlening, de soms verstoorde relaties met de ouders/opvoeders en de positie van pleegouders.

3. De hoofdlijnen van het wetsvoorstel

Algemeen

Zoals hiervoor reeds werd opgemerkt, impliceert de verantwoordelijkheid van de overheid voor de onderhavige gemeenschapsvoorzieningen dat de overheid waarborgen treft voor de afstemming van de zorgverlening door die instellingen op de behoeften en wensen van hun cliënten. Dat impliceert geenszins dat van bovenaf een scala aan voorschriften aan de instellingen moet worden opgelegd. Volstaan is met enige minimumvoorschriften die de zorgaanbieders verplichten voor elke instelling een cliëntenraad met in de wet vastgelegde bevoegdheden in te stellen, de cliëntenraad enige invloed op de samenstelling van het bestuur te geven en voorts bepaalde beleidsstukken openbaar te maken.

Het wetsvoorstel bevat, buiten die welke de minister de bevoegdheid geeft de wet toepasselijk te verklaren op door hem, anders dan krachtens een wettelijke regeling, gefinancierde instellingen, geen delegatiebepalingen. De zorgaanbieders wordt aldus een grote mate van vrijheid gelaten ten aanzien van de regeling van de omvang van en het actieve en passieve kiesrecht voor de cliëntenraad, de zittingsduur van de leden, alsmede ten aanzien van omvang en de vormgeving van de invloed van de cliëntenraad op de bestuurssamenstelling. Denkbaar is uiteraard dat de instellingen zich binden aan een door hen representerende organisaties met organisaties van cliënten overeengekomen regeling, waarbij hun beleidsvrijheid op dit punt wordt ingeperkt.

Uiteraard bevat het wetsvoorstel een minimumregeling. Zorgaanbieders kunnen naar believen andere medezeggenschapsvormen

inrichten of meer bevoegdheden toekennen aan de cliëntenraad. Wij gaan ervan uit dat de medezeggenschap van de cliënten ingevolge het wetsvoorstel ertoe zal leiden dat het belang van een goede afstemming van de zorg op de behoeften en wensen van hun cliënten structureel de aandacht zal hebben van de zorgaanbieders. Dit zal ertoe leiden dat het aanbod van zorg beter afgestemd wordt op de vraag.

De cliëntenraad

Het ontbreken van een herkenbare en aanspreekbare cliëntenvertegenwoordiging staat veelal in de weg aan een structurele behartiging van de cliëntenbelangen in een instelling. Voor de zorgaanbieder is het, anders dan bij uitzondering, niet wel doenlijk met alle cliënten te overleggen over zaken die voor hen van belang zijn. Anderzijds heeft het ontbreken van een cliëntenvertegenwoordigend orgaan tot gevolg dat de behartiging van de belangen van de cliënten tot incidenten beperkt blijft en continuïteit mist. Daarom is voor het organiseren van de behartiging van het cliëntenbelang gekozen voor de vorm van een verplichte cliëntenraad.

Aan de zorgaanbieders is overgelaten te regelen uit hoeveel leden de cliëntenraad zal zijn samengesteld, door wie en uit welke personen de benoeming van de leden plaatsvindt, voor welke zittingsduur de leden worden aangewezen en over welke faciliteiten de raad kan beschikken. De vrijheid van de zorgaanbieders is overigens wel geclausuleerd door opnemings van een tweetal criteria, waaraan de te treffen regeling moet voldoen. Deze criteria bieden de zorgaanbieder een handreiking bij het treffen van de regeling en geven ook de tot oordelen geroepen rechter een toetsingsmaatstaf.

De regeling moet in de eerste plaats zodanig zijn dat de cliëntenraad redelijkerwijze representatief kan worden geacht voor de cliënten van de instelling. Dit criterium dwingt de zorgaanbieder de samenstelling van de cliëntenraad - voor zover het betreft de wijze van benoeming van de leden en het aanwijzen van personen die tot lid kunnen worden benoemd - zodanig te regelen dat de met toepassing van die regeling samengestelde cliëntenraad redelijkerwijze representatief is te achten voor de cliënten van de instelling. De meest voor de hand liggende wijze om die representativiteit te waarborgen is uiteraard, waar dat mogelijk is, de benoeming van de leden van de cliëntenraad zoveel mogelijk te doen geschieden door middel van rechtstreekse verkiezing van de leden door en uit het midden van de cliënten zelf. Deze invulling lijkt met name mogelijk en aangewezen bij instellingen waar cliënten langdurig verblijven (bv. bejaardenoorden). Indien het cliëntenbestand evenwel zodanig is dat betrokkenen - omdat zij niet in staat zijn tot een redelijke waardering van hun belangen of omdat zij lichamelijk de werkzaamheden van de raad niet zouden aankunnen - het actieve of passieve kiesrecht niet goed kunnen uitoefenen (bv. verpleeghuizen, zwakzinnigenzorg), zal de zorgaanbieder op een

andere wijze moeten waarborgen dat de samenstelling van de raad voldoet aan het representativiteitscriterium.

Gedacht kan worden aan samenstelling van de raad door of uit personen die geacht kunnen worden de belangen van de cliënten te kennen en hen in de behartiging daarvan te kunnen representeren, zoals ouders, andere wettelijke vertegenwoordigers of familieleden; een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat een bestaande oudervereniging de leden (al dan niet uit haar midden) benoemt. Bij instellingen met een snel fluctuerend cliëntenbestand zou benoeming van de leden van de raad eventueel kunnen worden verricht door bepaalde organisaties van (ex-)cliënten. Daarnaast zijn nog andere invullingen mogelijk.

Door deze vormgeving worden geen personen bij voorbaat categorisch uitgesloten van het actieve of passieve kiesrecht voor de cliëntenraad.

Theoretisch zou zelfs een medewerker van een instelling deel kunnen uitmaken van een cliëntenraad. In de praktijk zal een dergelijke invulling veelal stranden op het probleem dat de benoeming van medewerkers, die ook eigen, van die van de cliënten mogelijk afwijkende belangen hebben bij het functioneren van de instelling, mogelijk zal leiden tot een samenstelling van de raad, die niet aan het representativiteitscriterium voldoet. Dit bezwaar doet zich uiteraard niet voor indien de cliënten zelf een medewerker zouden kiezen als representant in de cliëntenraad. Het representativiteitscriterium in combinatie met het hierna te bespreken criterium dat de regeling zodanig moet zijn dat de raad redelijkerwijze in staat is te achten de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen, zal in het algemeen leidinggevende medewerkers van de instelling reeds uitsluiten van het lidmaatschap van de cliëntenraad. Voor zover dat niet het geval mocht zijn, lijkt het desalniettemin niet aan te bevelen dergelijke medewerkers, zelfs niet met instemming van de cliënten, als lid tot de cliëntenraad toe te laten. Dergelijke medewerkers staan in het algemeen dicht bij de leiding van de instelling en zouden licht in een belangenconflict kunnen raken indien zij voor de keuze komen te staan tussen een goede behartiging van de belangen van de cliënten en hun rol als leidinggevend medewerker van de instelling. In de tweede plaats moet de door de zorgaanbieder te treffen regeling zodanig zijn dat de cliëntenraad redelijkerwijze in staat kan worden geacht de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen.

Dit criterium heeft zowel betrekking op de regels die de zorgaanbieder stelt ten aanzien van de samenstelling van de cliëntenraad als op de regeling die hij treft ten aanzien van de beschikbare materiële middelen.

Voor wat betreft de samenstelling van de raad valt niet alleen te denken aan het aantal leden van de raad; de samenstelling zal ook zo moeten zijn dat de raad in staat is de deels uiteenlopende belangen van verschillende groepen cliënten van de instelling te behartigen. In combinatie met het representativiteitscriterium impliceert dit dat de raad zodanig zal moeten zijn samengesteld dat alle belangen erin vertegenwoordigd zijn.

Voor wat betreft de beschikbare materiële middelen vormt het onderhavige criterium een minimummaatstaf. De raad zal in elk geval moeten kunnen beschikken over voldoende faciliteiten om zijn werk goed te doen. De omvang van de faciliteiten zal van instelling tot instelling afhangen van de ter plaatse bestaande mogelijkheden en behoeften.

Hoewel de wet zulks niet voorschrijft, mag ervan worden uitgegaan dat de zorgaanbieder met belanghebbenden of een in de instelling reeds bestaand cliënten-vertegenwoordigend-orgaan op een of andere wijze overlegt, alvorens de regeling inzake de benoeming van de leden van de cliëntenraad vast te stellen. De cliëntenraad, eenmaal ingesteld, kan uiteraard ook advies uitbrengen over gewenst geachte wijzigingen in de regeling met betrekking tot zijn samenstelling. Een advies van de cliëntenraad terzake valt onder het «instemmingsregime» (daarop wordt hierna ingegaan); de zorgaanbieder kan daarvan niet dan met toepassing van de daarvoor vastgestelde procedure afwijken.

Bevoegdheden cliëntenraad

In de wet wordt de zorgaanbieder de verplichting opgelegd de cliëntenraad advies te vragen over een aantal, expliciet genoemde, voorgenomen besluiten van algemeen belang voor het functioneren van de instelling. Dit betreft, naast de hierna te bespreken «instemmingsonderwerpen» een aantal onderwerpen op het terrein van de doelstelling, zeggenschap, organisatie en exploitatie, welke ingevolge de Wet op de ondernemingsraden ook aan de ondernemingsraad voor advies moeten worden voorgelegd.

Het advies moet tijdig worden gevraagd, opdat het nog wezenlijk van invloed kan zijn op het te nemen besluit. Daarnaast is bepaald dat de cliëntenraad ook ongevraagd mag adviseren over de genoemde onderwerpen en over andere onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. Deze bepaling opent voor de cliëntenraad een mogelijkheid ook actief bepaalde wijzigingen in het beleid van de zorgaanbieder ten aanzien van de instelling na te streven. De zorgaanbieder mag een advies van de cliëntenraad, gevraagd of ongevraagd, niet zomaar naast zich neerleggen. Als hij een advies niet wil opvolgen, moet hij daarover eerst met de cliëntenraad overleggen; een van het advies afwijkende beslissing moet onder opgave van de redenen voor die afwijking, aan de cliëntenraad worden medegedeeld.

Naast dit adviesrecht is de cliëntenraad een zogenaamd instemmingsrecht toegekend ten aanzien van bepaalde voor de cliënten specifiek van belang zijnde aangelegenheden. Het gaat dan om zaken als voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden, klachtenprocedures en kwaliteitswaarborgingssystemen. Dit instemmingsrecht is overigens niet absoluut in die zin dat de cliëntenraad een vetorecht zou toekomen. Voor de vormgeving van het instemmingsrecht is aangesloten bij het de cliëntenraad algemeen toekomende adviesrecht. Indien de cliëntenraad een advies heeft uitgebracht over een «instemmings»-onderwerp, mag de zorgaanbieder in beginsel geen van het advies afwijkend besluit nemen. Wenst de zorgaanbieder toch anders te besluiten dan de cliëntenraad heeft geadviseerd, dan dient hij daarvoor een speciale procedure te volgen. In dat geval moet hij zijn voornemen voorleggen aan een commissie van vertrouwenslieden, welke hij op grond van artikel 10 van de wet in overeenstemming met de cliëntenraad moet instellen of aanwijzen. Deze commissie zal vervolgens kunnen trachten te bemiddelen. Indien bemiddeling niet slaagt, zal de commissie hebben te beoordelen of de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen. Indien de commissie zulks vaststelt, kan de zorgaanbieder, ondanks het afwijkende advies van de cliëntenraad, zijn voorgenomen besluit nemen. Als sluitstuk op het instemmingsrecht van de cliëntenraad bepaalt het wetsvoorstel dat de cliëntenraad de nietigheid van een besluit kan inroepen indien de zorgaanbieder een besluit heeft genomen zonder de instemming van de cliëntenraad gevraagd of verkregen te hebben dan wel de medewerking van de commissie van vertrouwenslieden verkregen te hebben. Ten einde de status van een dergelijk besluit niet te lang in het ongewisse te laten, is de bevoegdheid van de cliëntenraad op de nietigheid (schriftelijk) een beroep te doen, beperkt tot één maand nadat het besluit hem is medegedeeld of hij van de uitvoering van het besluit kennis heeft gekregen. Voor een antwoord op de vraag of een beroep op de nietigheid van een besluit tot gevolg moet hebben dat deze nietigheid absoluut werkt dan wel slechts jegens de cliënten van de instelling, zal de rechter zich laten leiden door overwegingen van doelmatigheid.

Het is niet uitgesloten dat zich ten aanzien van enig voorgenomen besluit een samenloop voordoet van bevoegdheden van de cliëntenraad en van de ondernemingsraad (in een bijlage bij deze toelichting is aangegeven op welke punten de advies- en instemmingbevoegdheden van de cliëntenraad overeenkomen en verschillen met die van een ondernemingsraad). Evenmin is het ondenkbaar dat beide raden met het oog op de belangen die zij behartigen, tot een verschillende beoordeling van een voorgenomen besluit komen. Voorts kunnen ook aan andere organen of instanties bevoegdheden ten aanzien van een voorgenomen besluit toekomen.

Indien het voorgenomen besluit de instemming van beide raden behoeft, impliceert de onthouding van instemming door een van beide dat het besluit niet genomen kan worden, tenzij de vervangende toestemming van de kantonrechter wordt verkregen. Indien slechts één van beide raden een instemmingsrecht bezit, kan de zorgaanbieder diens instemming in bepaalde gevallen wellicht hanteren als één van de overwegingen om een «afwijzend» advies van de andere raad naast zich neer te leggen. Indien beide raden ten aanzien van een voorgenomen besluit slechts een adviesrecht toekomt, kan de zorgaanbieder, uiteraard onder mededeling van de argumenten daarvoor, van één van beide of beide adviezen afwijken. Voor het bestaan van het advies- en instemmingsrecht van de cliëntenraad is niet van belang wie tot het nemen van een besluit over het desbetreffende onderwerp bevoegd is. Het advies- en instemmingsrecht bestaat derhalve niet alleen bij besluiten van het bestuur of enig ander orgaan van de rechtspersoon over in het wetsvoorstel genoemde onderwerpen, maar ook indien zodanige besluiten door het bevoegde orgaan aan leidinggevenden binnen de rechtspersoon zijn opgedragen of overgelaten. Ook in geval de bevoegdheid tot het nemen van een besluit over een onderwerp (bij instellingen uitgaande van een vereniging) statutair bij de algemene

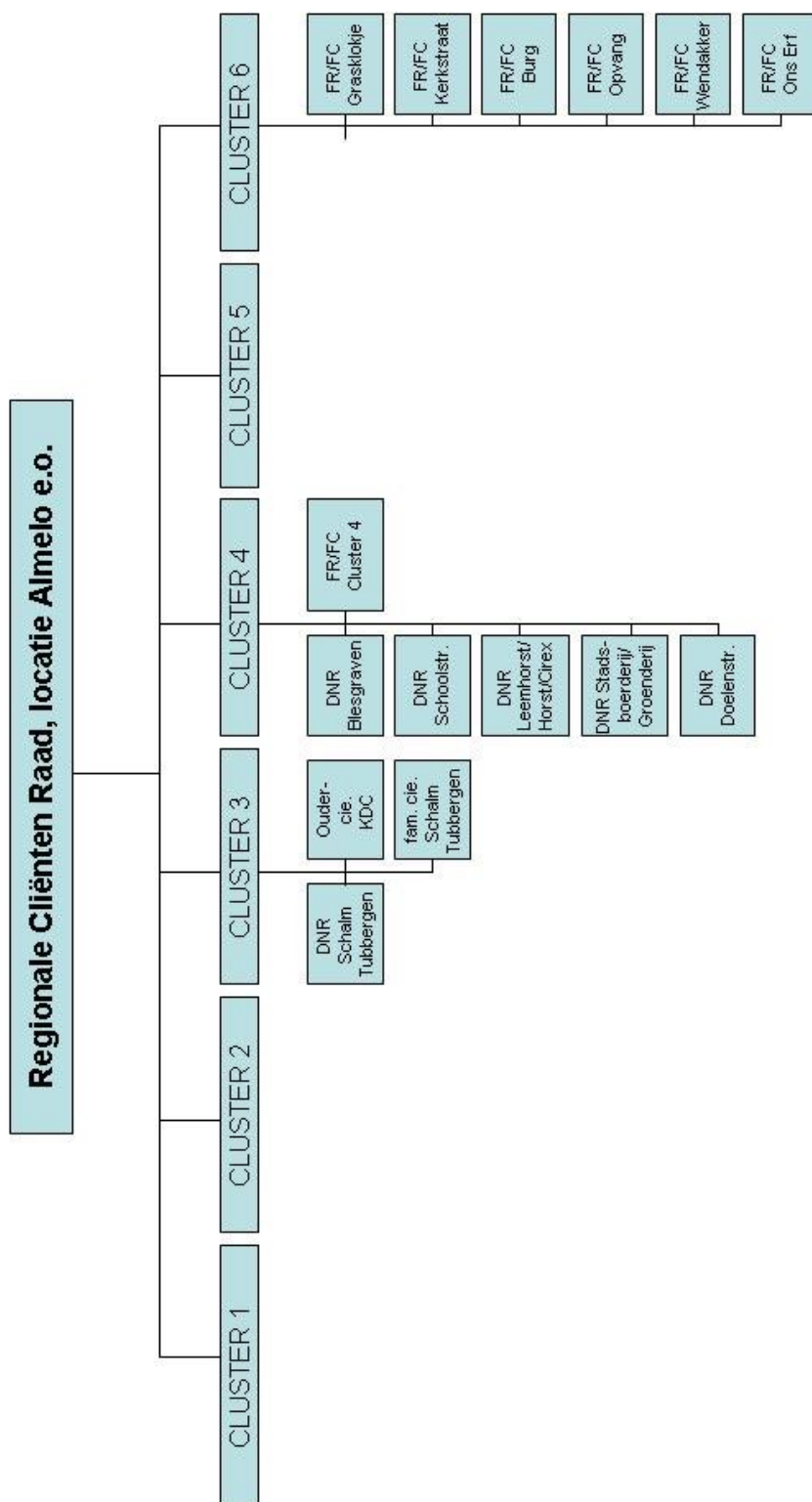
ledenvergadering berust, geldt onverkort dat daaromtrent tevoren het advies dan wel de instemming van de cliëntenraad moet zijn ingewonnen of verkregen. De positie van de ledenvergadering is in dat geval geen andere dan die van een ander tot besluiten bevoegd orgaan of persoon.

De voorgestelde wettelijke regeling sluit niet uit dat zal blijken dat de cliëntenraad over een bestuurlijke aangelegenheid een andere opvatting is toegedaan dan de algemene ledenvergadering. Wij achten dat niet problematisch. De ledenvergadering kan, al naar gelang het een adviesbevoegdheid of een instemmingbevoegdheid betreft, desgewenst met inachtneming van de wettelijke voorschriften haar voorgenomen besluit doorzetten onderscheidenlijk de daarvoor in het wetsvoorstel opgenomen speciale procedure volgen. Wij gaan er overigens van uit dat verschillen in beoordeling tussen de ledenvergadering en de cliëntenraad zich niet of nauwelijks zullen voordoen indien de ledenvergadering een getrouwe afspiegeling is van het cliëntenbestand van de instelling. Waar het cliëntenbestand - zoals in de meeste gevallen - niet nagenoeg gelijk is aan het ledenbestand, zullen die verschillen zich eerder voordoen. In dat geval is het bestaan van een specifiek op belangenbehartiging voor de cliënten gerichte cliëntenraad met eigen bevoegdheden naast de ledenvergadering dan ook zeker zinvol. Annex aan het advies— en instemmingsrecht van de cliëntenraad voorziet het wetsvoorstel in de verplichting voor de zorgaanbieder de cliëntenraad tijdig alle inlichtingen te verstrekken, die deze nodig heeft voor de vervulling van zijn taak. Voorts moet de zorgaanbieder ten minste eenmaal per jaar algemene inlichtingen verstrekken over het gevoerde en te voeren beleid. Naar aanleiding van het verstrekken van deze inlichtingen kan de cliëntenraad desgewenst met de zorgaanbieder in algemene zin overleggen over de gang van zaken.²⁶

(...)

²⁶ Voor de complete memorie van toelichting verwijs ik u graag naar Kamerstukken II 1992/939, 23 041, nr. 3 op www.statengeneraaldigitaal.nl/.

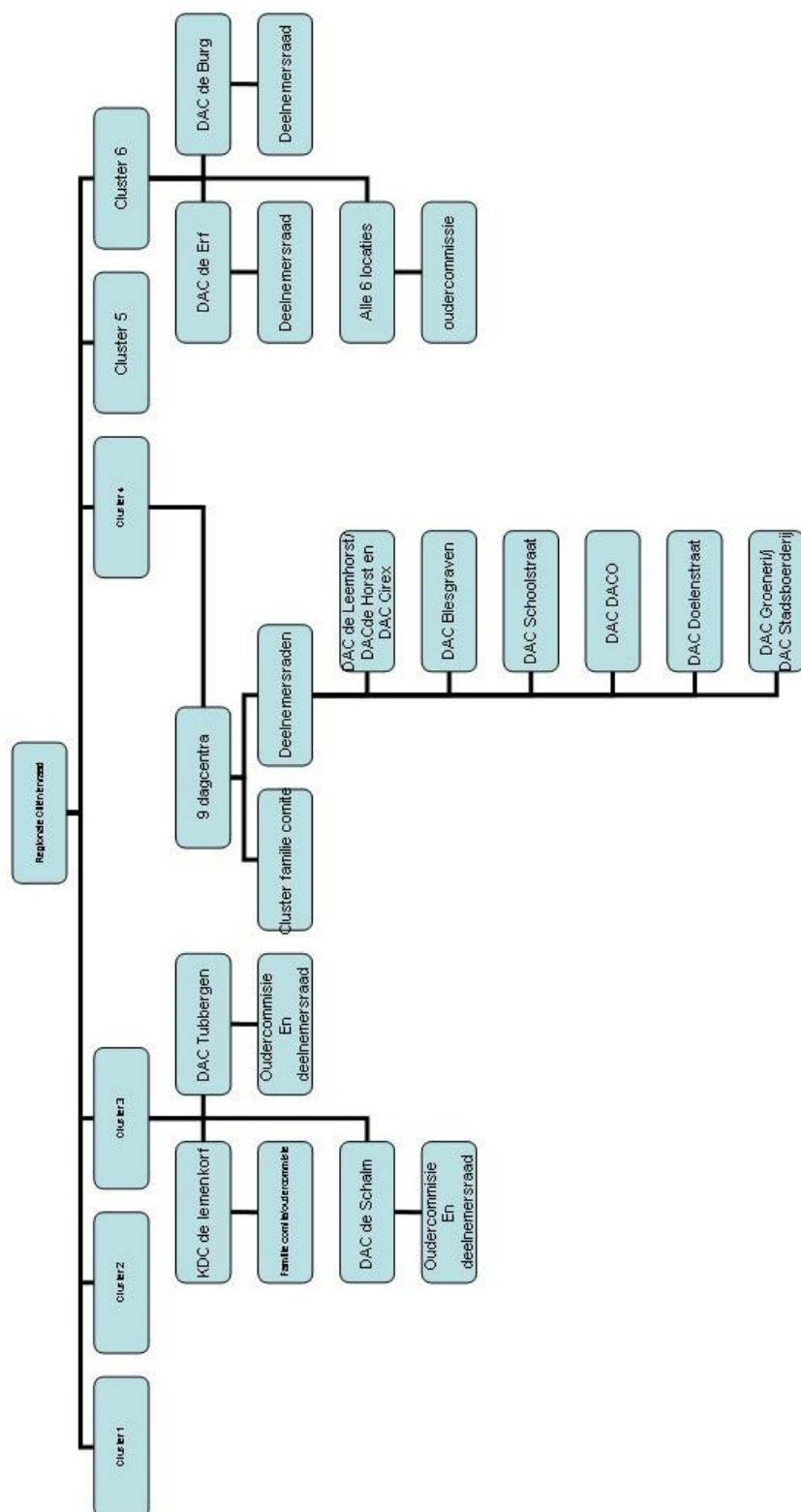
Bijlage III



DNR=deelnemersraad

FR/FC=familieraad/-commissie

Overzicht soorten raden binnen regio Almelo



[illegible]

Bijlage IV

Verslag interview mevrouw Riet Dellenpoort²⁷

De cliëntenraad

Alle cliëntenraden bestaan uit deelnemers/bewoners, er zitten geen familieleden in. Bijna alle organisatie-eenheden(OE) hebben een eigen cliëntenraad. Deze raden wisselen notulen uit met de centrale cliëntenraad. Verder zijn er achterbanbijeenkomsten zoals bijvoorbeeld een nieuwjaarsbijeenkomst en er zijn regiobijeenkomsten, deze regiobijeenkomsten kunnen ook met verwantenraden plaatsvinden.

Zowel de centrale cliëntenraad als de cliëntenraden van de OE werken volgens de WMCZ en hebben dus advies- en verzwaard adviesrecht, verder kunnen zij ook ongevraagd advies geven. Het proces van inspraak naar medezeggenschap van de cliëntenraad is met behulp van de vorming van een klankbord groep met vertegenwoordigers uit de organisatie en de cliënten zelf en een benoeming van een medezeggenschapsfunctionaris opgestart. Door de klankbordgroep is er verder vorm en invulling gegeven aan dit proces. De organisatie heeft daar veel tijd en geld voor vrijgemaakt. Dit proces kan alleen via een groeimodel, dat wil zeggen dat je moet erkennen dat het er niet van vandaag op morgen staat. Dat mensen mogen proberen, leren, ruimte geven aan, succes belonen etc.

De cliëntenraden krijgen de stukken in begrijpelijke taal, daar wordt door het meepraatbureau voor gezorgd. Hierbij worden ook picto's gebruikt.

De verwantenraad

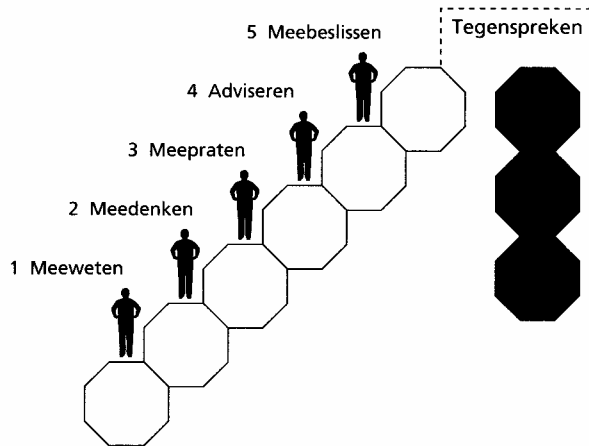
De verwantenraad en de cliëntenraad bestaan naast elkaar en voeren het adviesrecht samen uit. Dit is beschreven in een samenwerkingsovereenkomst. Iedere voorziening heeft een verwantenraad, er is geen regio verwantenraad. De centrale verwantenraad organiseert ook bijeenkomsten voor de drie regio's. Ze organiseren onder andere thema-avonden. De ouders en verwantenraden keken in het begin heel verschillend op de cliëntenraden die alleen uit cliënten bestonden. Ze reageerden van sceptisch tot heel enthousiast.

Op de website wordt het volgende gezegd: *Het uitgangspunt is dat cliëntenraden en verwantenraden door middel van de participatie ladder de samenwerkingsovereenkomst in de praktijk gaan brengen.* Wat wordt er bedoeld met de participatie ladder en wat wordt er verstaan onder de overeenkomst?

Het gaat hier over een stappenplan naar betere samenwerking tussen cliënten en verwantenraden. (hierna volgt een uitleg van deze participatieladder.)

²⁷ In dit verslag wordt met cliënt bewoner of deelnemer bedoeld.

De participatieladder



Deze participatieladder begint bij meeweten, daarna komt meedenken, meepraten, adviseren en meebeslissen.

Meeweten betekent geïnformeerd zijn. Informatie is de basis voor medezeggenschap. Er hoort geen selectie van informatie te zijn.

Meedenken betekent er iets van vinden, hoe ongenueanceerd dan ook. De organisatie streeft er naar om informatie begrijpelijk te maken door eenvoudig taalgebruik en door het gebruik van pictogrammen.

Meepraten betekent dat de cliënten een mening hebben over de informatie, zij vinden er iets van. De organisatie luistert echt naar wat de cliënten zeggen: serieus en respectvol luisteren naar de misschien nog wat ongenueanceerde mening van de cliënten. De mening van de cliënten telt mee bij de besluitvorming van de organisatie.

Adviseren betekent een mening kunnen onderbouwen met argumenten. De organisatie laat een advies van cliënten zwaar meewegen in de besluitvorming.

Meebeslissen betekent medeverantwoordelijkheid voor het besluit dragen. De organisatie maakt per besluit de afweging of de organisatie de raad medeverantwoordelijk wil en kan zijn.

Bijlage V

Interview centrale cliëntenraad Zozijn

Ik heb een aantal leden van de centrale cliëntenraad van Zozijn geïnterviewd. Hieronder staan de vragen met de antwoorden.

Luistert de directeur naar de cliëntenraad?

Er is sinds kort een nieuwe directeur. De oude directeur luisterde goed naar ons, maar de nieuwe directeur doet dat nu ook. Hij komt 1x in de maand bij onze vergadering zitten. Hij overlegt dan dingen met ons en we kunnen dingen aan elkaar vragen.

Hoe hebben jullie contact met de achterban en zijn jullie daar tevreden over?

We hebben contact met de achterban via het meepraat bureau. De achterban kan daar vragen achter laten wie wij dan weer beantwoorden. Wij organiseren ook achterbanbijeenkomsten zoals een Nieuwjaarsborrel. We wisselen met alle lokale raden notulen uit zodat iedereen weet van elkaar wat we doen.

Het contact kan beter want veel mensen weten het meepraatbureau niet te vinden. Wij als centrale cliëntenraad zijn bezig met een plan om de regio's in te gaan zodat we de achterban echt ontmoeten. Zo hopen wij het contact te verbeteren.

Vinden jullie het belangrijk dat er naar jullie geluisterd wordt?

Het is zeker belangrijk dat er naar cliënten geluisterd wordt. Zonder cliënten geen Zozijn. Meepraten is belangrijk want het gaat over ons. Wij cliënten kunnen met de juiste ondersteuning goed onze mening geven.

Hoe vaak vergaderen jullie?

Wij vergaderen iedere veertien dagen. Om de vergadering (dus 1x in de maand) zit de directeur erbij.

Begrijpen jullie elkaar?

Wij begrijpen elkaar goed. Niet iedereen komt altijd goed uit zijn woorden, maar we helpen elkaar en geven elkaar de tijd om te spreken zodat we allemaal snappen wat er gezegd wordt. We hebben ondersteuning van pictogrammen.

Hoe is de samenwerking met de verwantenraad en hoe gaat dit in zijn werk?

Als er een onderwerp binnen komt op het meepraat bureau dan kijken de beide voorzitters wie het onderwerp gaat bespreken. Soms doen ook beide raden het bespreken. Als een van de raden het besproken heeft wordt er wel met de andere raad overlegd. We brengen namelijk samen een advies aan de directeur zodat hij niet een van de raden buitenspel kan zetten of de raden tegen elkaar uit spelen.

Voelen jullie je gewaardeerd/geaccepteerd door de verwantenraad

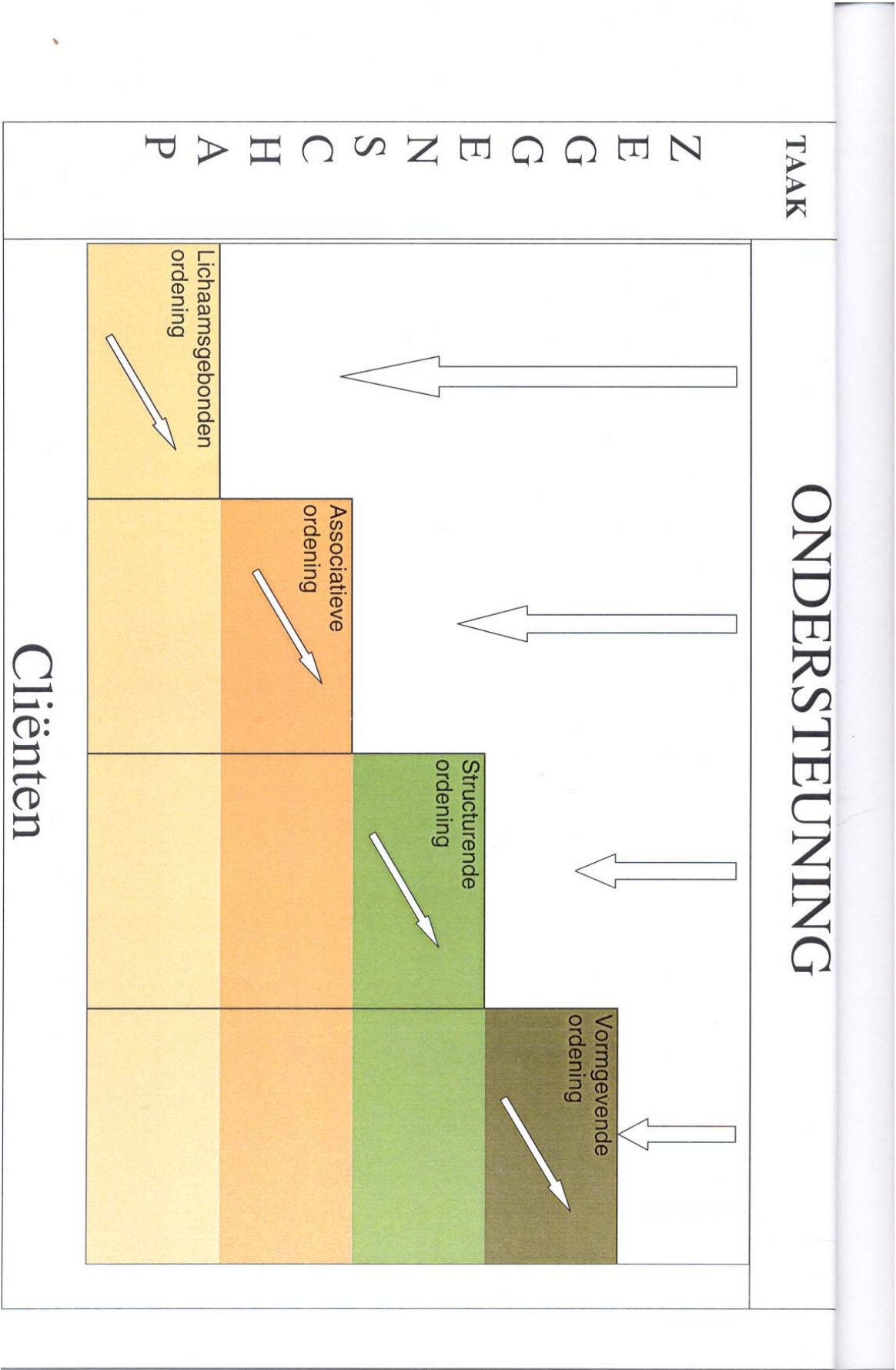
Het is niet altijd gemakkelijk om samen te werken met de verwantenraad. We voelen ons wel geaccepteerd, maar de verwantenraad heeft de neiging om bij een moeilijk onderwerp ons te passeren. Ze denken dat we dat niet kunnen. Maar wij beslissen zelf of we een onderwerp te moeilijk vinden!

Hebben jullie cursus gehad en zo ja welke en van wie?

Wij hebben cursus gehad van Raad op Maat over hoe we moeten vergaderen. We zijn nu bezig te regelen dat alle voorzitters een cursus van Raad op Maat krijgen over hoe ze een goede voorzitter kunnen zijn.

Over welke onderwerpen mogen jullie meepraten?

We praten eigenlijk over alle onderwerpen mee. Alleen laten we als het onderwerp te moeilijk is de verwantenraad een advies geven. We geven dan wel onze mening aan de verwantenraad. We hebben de afgelopen keer gesproken over voedingsgeld.



Bijlage VII

Taak- functieomschrijving functionaris medezeggenschap²⁸

Doel van de functie

De functie van functionaris medezeggenschap heeft tot doel de (individuele) zeggenschap van cliënten en de (collectieve) medezeggenschap door en namens cliënten binnen de organisatie vorm te geven, te (doen) implementeren, te coördineren, te bewaken, te stimuleren en te evalueren.

Overzicht van de functie

In de praktijk zien we functionarissen medezeggenschap die allemaal weer andere taken hebben. Zij hebben wel een gezamenlijke kern van de functie. Naast deze kern heeft ieder zijn eigen extra taken/taakgebieden erbij.

Kern van de functie

De collectieve medezeggenschap door en namens cliënten optimaliseren; dit is inclusief de officiële cliëntenraden (los van de samenstelling).

Extra taakgebieden

- I. Het bevorderen en stimuleren van zeggenschap van cliënten als basis voor medezeggenschap
- II. Leiding geven aan de stafafdeling zeggenschap/ medezeggenschap/cliëntenparticipatie
- III. Medezeggenschap van ouders/verwanten
- IV. Projecten rond medezeggenschap
- V. Projecten rond empowerment
- VI. Eenvoudige communicatie
- VII. Cliënt perspectief in beeld brengen
- VIII. Ondersteunen en faciliteren van de communicatie.

De functie van functionaris medezeggenschap is opgebouwd uit de kern met de bijbehorende kerntaken en één of meerdere extra taakgebieden.

Plaats in de organisatie

De functionaris medezeggenschap hoort een zo onafhankelijk mogelijke functie en plek in de organisatie te hebben. De functie mag geen lijnfunctie, maar moet een staffunctie zijn, liefst rechtstreeks vallende onder de Raad van Bestuur.

Beschrijving van de functie

Eerst wordt de kern van de functie verder uitgewerkt en daarna de verschillende extra taakgebieden.

Kern van de functie

De collectieve medezeggenschap door en namens cliënten optimaliseren; dit is inclusief de officiële cliëntenraden (los van de samenstelling).

De kerntaken van de functionaris medezeggenschap

1. Beleidsvoorbereiding, -ontwikkeling en -bewaking op het gebied van medezeggenschap door en namens cliënten.
2. Het coördineren van de werkzaamheden op gebied van medezeggenschap.
3. Het informeren en adviseren van cliënten raden, deelnemersraden en bewonersraden m.b.t. medezeggenschap.
4. Het informeren van, afstemmen met, en het coachen van de coaches.

²⁸ Voor de volledige functieomschrijving verwijs ik graag naar de brochure Functieomschrijving functionaris medezeggenschap in zorginstellingen voor mensen met een handicap van Raad op Maat.

5. Het informeren en adviseren (gevraagd en ongevraagd) en ondersteunen van medewerkers bij de uitvoering van het beleid op het gebied van medezeggenschap door en namens cliënten.
6. Aandacht vragen voor eenvoudig informatiemateriaal voor raden.
7. Voorlichting geven rond medezeggenschap aan cliënten, vertegenwoordigers en anderen.
8. Scholing en deskundigheidsbevordering.
 - a. Informeren, adviseren, stimuleren en toezien op scholing en deskundigheidsbevordering van coaches.
 - b. Informeren, adviseren over en stimuleren van scholing en deskundigheidsbevordering van raden.
9. Evalueren.
 - a. Het evalueren van het functioneren van de raden (intern).
 - b. Het evalueren van de raden in de organisatie (de plaats van de raden in de organisatie).
10. Landelijke ontwikkelingen rond medezeggenschap volgen en de organisatie, de raden en de coaches daarover informeren.
11. Het beheren van het budget voor medezeggenschap door of namens cliënten.
12. Externe contacten opbouwen en onderhouden.
13. Aandacht vragen voor de communicatie tussen de verschillende raden op lokaal, regionaal en centraal niveau.

Bijlage VIII

Taakbeschrijving taakhouder medezeggenschap²⁹

Inleiding

Medezeggenschap is een proces wat voortdurend aandacht nodig heeft.

Die aandacht moet gegeven worden door verschillende medewerkers in de organisatie, het locatiehoofd, het team, de coach en natuurlijk ook door de cliënten zelf.

Stichtingsbreed is er ook vaak een functionaris medezeggenschap aanwezig.

Ondanks het feit dat zoveel mensen te maken hebben met de medezeggenschap van cliënten, zie je dat er in de praktijk toch gaten vallen.

Zo zie je dat op plaatsen waar een externe coach is de leden van de raad alleen vergaderen of taken uitvoeren als de coach aanwezig is.

Daarnaast zie je dat in de praktijk coaches er onterecht taken bij krijgen omdat zaken nu eenmaal moeten gebeuren en niemand anders ze oppakt.

Ook voor het locatiehoofd en het team geldt dat er iedere dag andere prioriteiten langskomen die om aandacht vragen, waardoor medezeggenschap niet altijd als prioriteit gezien kan worden.

Om deze bovenstaande redenen is het goed als er één teamlid de taak krijgt die 'gaten' rond de medezeggenschap en de raad op te vullen.

Bij de ene organisatie ligt de nadruk op het contact tussen de raad en de achterban of tussen coach en raad, bij de andere organisatie richt deze persoon zich met name op het team.

Die begeleiders hebben binnen de verschillende organisaties verschillende titels, zoals:

.Aandachtsfunctionaris;

.Contactpersoon;

.Taakhouder medezeggenschap.

De titel 'aandachtsfunctionaris' kan verwarrend zijn omdat veel functionarissen medezeggenschap die titel ook gebruiken. Ook maakt het niet duidelijk waarvoor de aandacht is.

De titel 'contactpersoon' is al net zo onduidelijk.

We kiezen daarom in deze beschrijving voor de titel:

'taakhouder (mede)zeggenschap'.

Belangrijk is het om zicht te krijgen over hoe de taken van de verschillende functionarissen zich verhouden.

We zetten deze hierna op een rij.

De *begeleider/persoonlijk begeleider* heeft als taak zijn of haar individuele cliënt te ondersteunen bij het bevorderen van de zeggenschap. Zij/hij kan eventueel ook de cliënt ondersteuning geven bij het uitvoeren van een taak vanuit de raad.

De *coach* richt zich op de ondersteuning van de raad in het proces van vergaderen en medezeggenschap. Hij/zij heeft buiten de vergaderingen alleen een taak de raadsleden te ondersteunen bij inhoudelijke taken vanuit de raad.*³⁰

De *functionaris medezeggenschap* richt zich op het ontwikkelen, implementeren en bewaken van het beleid rond medezeggenschap. Hij/zij kan de raden gevraagd en ongevraagd informeren en adviseren maar heeft verder geen taak rechtstreeks naar de raden.*

De *manager* is gesprekspartner voor de raad. Als gesprekspartner heeft hij/zij de taak met de raad regelmatig te overleggen, de raad te informeren over zaken die de cliënten raken en om

²⁹ Zie voor de volledige taakbeschrijving de brochure Taakbeschrijving taakhouder medezeggenschap in locaties in de zorg voor mensen met een handicap van Raad op Maat.

³⁰ Zie voor meer informatie de functie-/taakomschrijvingen van coach/ondersteuner en functionaris medezeggenschap, beide uitgegeven door Raad op Maat

advies te vragen. Deze taken zijn niet over te dragen en dienen door de manager zelf opgepakt te worden.

Daarnaast is de manager verantwoordelijk voor de medezeggenschap en voor het realiseren van de voorwaarden vanuit de organisatie voor medezeggenschap.

In de praktijk blijkt dat een aantal taken dan nog blijft liggen.

Het gaat dan bijvoorbeeld om de volgende taken:

- .De raad in beeld krijgen en houden bij de cliënten.
- .De raad in beeld krijgen en houden bij het team.
- .De raadsleden ondersteunen bij allerlei praktische zaken.
- .Groepsvergaderingen organiseren.
- .Groepsvergaderingen coachen.
- .Inspraak bij cliënten stimuleren.
- .Zorgdragen voor een cultuur waar ruimte is voor inspraak en medezeggenschap.
- .Zorgdragen voor informatie, die voor cliënten begrijpelijk is.

Voor al deze taken is de manager verantwoordelijk. Hij/zij kan deze taken echter wel delegeren. Uitgangspunt is dat de taken gedaan moeten worden. Het maakt niet uit door wie, maar het moet wel duidelijk zijn wie het uiteindelijk doet.

We beschrijven een aantal taken rond de medezeggenschap dat gedaan moet worden. Deze taken behoren niet door de coach of de functionaris medezeggenschap gedaan te worden en horen wel bij de (te delegeren) taken van de manager.

Het is niet mogelijk noch wenselijk om een algemene taakbeschrijving voor de taakhouder (mede)zeggenschap vast te leggen. De invulling van de functie hangt af van een aantal zaken:

- de mogelijkheden van cliënten;
- de organisatievorm van de voorziening, bijvoorbeeld zelfsturende teams;
- de plaats in het proces van medezeggenschap;
- de cultuur in de organisatie;
- enzovoort.

Taakgebieden van de taakhouder medezeggenschap

- Signaleren van knelpunten en deze doorgeven aan de manager.
- Voorwaarden scheppen voor medezeggenschap in de voorziening.

Het gaat hierbij om allerlei praktische zaken.

- Informeren en stimuleren van team.
- Individuele ondersteuning van raadsleden.

Taken per taakgebied

Taken op het gebied van signaleren van knelpunten

- Aandacht vragen bij het team voor toegankelijke informatie voor cliënten.
- Aandacht vragen bij het team voor de raad.
- Wijzen op mogelijke adviesvragen.
- Zorgen dat de raad een vast agendapunt op de teamvergadering is.

Taken op het gebied van voorwaarden scheppen

- Het organiseren van groepsvergadering, huiskameroverleg of steunpuntoverleg.
- Het coachen van groepsvergadering, huiskameroverleg of steunpuntoverleg.
- De coach vervangen in diens afwezigheid, maar dan alleen als de continuïteit in gevaar dreigt te komen.
- De cultuur in de organisatie positief beïnvloeden zodat ruimte voor zeggenschap en medezeggenschap van cliënten ontstaat en blijft bestaan.
- Praktische ondersteuning van de coach bij communicatie met raadsleden (technisch).
- Inhoudelijk communicatie tussen de raad en de coach ondersteunen (alleen indien nodig).

Taken op het gebied van informeren en stimuleren

- Het team informeren over de rechten van de raad.
- Cliënten informeren over hun rechten.
- Individuele zeggenschap stimuleren bij cliënten.
- Teamnotulen vereenvoudigen/samenvatten.

Taken op het gebied van individuele ondersteuning van raadsleden

- Ondersteunen bij praktische taken vanuit de raad zoals:
 - o het regelen van het vervoer;
 - o het regelen van een vergaderruimte;
 - o het afmelden voor een vergadering;
 - o het gebruiken van de telefoon;
 - o het mogelijk maken van computergebruik door raadsleden.
- Het ondersteunen van de raadsleden bij het raadplegen van de achterban.

De taakhouder heeft tenminste 2 maal per jaar overleg met de functionaris medezeggenschap. Daarnaast kan hij/zij altijd een beroep doen op de functionaris medezeggenschap.

De beschreven taken kunnen door de taakhouder medezeggenschap worden uitgevoerd. Daarnaast kunnen de manager en de (persoonlijk) begeleider deze taken ook op zich nemen. Er moet dan wel vastgelegd worden, wie wat doet.

Voorwaarden

Voorwaarden/eisen die je kunt stellen aan een taakhouder medezeggenschap:

- Kennis van medezeggenschap, rechten, eenvoudige communicatie.
- Affiniteit met (mede)zeggenschap.
- Inlevingsvermogen.
- Kennis van vergadertaken.
- Communicatie vaardigheden om draagvlak te kunnen creëren bij het team voor medezeggenschap.

Bijlage IX

Functieomschrijving coach/ondersteuner³¹

Doel van de functie

De functie coach heeft tot doel de leden van de cliëntenraad, bewoners-/deelnemersraad en de raad bestaande uit mensen met een handicap zelf, in zijn algemeenheid te ondersteunen in de uitvoering van zijn taak en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.

Plaats in de organisatie

Interne coach

De interne coach is in dienst van de betreffende stichting. Bij voorkeur is de coach niet werkzaam in een andere functie, maar in de praktijk is dit tot nu toe nog wel vaak het geval. Als het wel het geval is, dan mag dit geen lijnfunctie zijn.

Het is voor cliënten verwarrend als je op de locatie waar je begeleider bent een raad coacht. Je bent dan de ene moment iemand die zegt dat een cliënt iets niet mag doen en het volgende moment zeg je in de raad dat de leden het zelf moeten beslissen. Het is wel mogelijk om op een andere locatie van dezelfde organisatie een raad te coachen. Je wisselt dan van locatie met een andere begeleider. Het voordeel is dat je de organisatie kent, maar inhoudelijk niet betrokken bent bij de locatie.

De organisatie moet dan wel faciliteren dat er naast het coachen van de raad, tijd is om scholing te volgen en intervisie te krijgen. En daarnaast cliënten te kunnen ondersteunen bij de werkzaamheden die uit het raadswerk voortvloeien maar niet tijdens de vergadering gedaan kunnen worden.

De interne coach is voor de inhoud van de functie verantwoording schuldig aan de functionaris medezeggenschap of de beleidsmedewerker die de coaches aanstuurt.

Als werknemer van de organisatie is de coach verantwoording schuldig aan hoofd personeel en organisatie of het hoofd van de betreffende organisatorische eenheid.

Daar waar geen functionaris medezeggenschap aanwezig is, is het aan te bevelen dat de coach inhoudelijk functioneel verantwoording schuldig is aan een externe organisatie deskundig op het gebied van medezeggenschap. Dit ter voorkoming van de inhoudelijke belangenverstrengeling van coach en werknemer.

Externe coach

De externe coach is niet in dienst bij de zorg instelling waarvan hij de cliëntenraad coacht. De externe coach is verantwoording schuldig zowel voor de inhoud van het werk als voor het werknemerschap aan de organisatie waar hij in dienst is. De organisatie waar de externe coach in dienst is, is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning.

De organisatie waar de externe coach in dienst is biedt werkbegeleiding, intervisie en andere soorten deskundigheidsbevordering aan de externe coach aan.

De zorginstelling en de organisatie waar de externe ondersteuning in dienst is, maken afspraken over uren, kosten, werkplek, faciliteiten en deskundigheidsbevordering. Deze afspraken worden vastgelegd in een contract externe ondersteuning. De externe coach en de cliëntenraad maken onderling werkafspraken.

Functie-inhoud

Taak

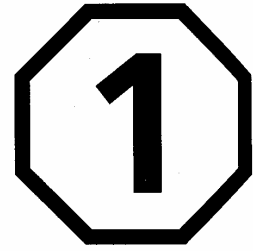
De coach heeft tot taak de cliëntenraad, bewoners-/deelnemersraad te ondersteunen bij de uitoefening van zijn taak.

Deeltaken en verantwoordelijkheden

³¹ Voor de volledige functieomschrijving coach/ondersteuner verwijs ik naar de brochure Functieomschrijving coach/ondersteuner van een cliëntenraad, bewonersraad of deelnemersraad in de zorg voor mensen met een handicap van Raad op Maat.

De taak van de coach is onder te verdelen in een aantal concrete deeltaken.

1. De voorzitter coachen in zijn of haar taak.
2. De notulist/secretaris coachen in zijn/haar taak.
3. De penningmeester coachen in zijn/haar taak.
4. De raadsleden coachen bij de uitvoering van taken vanuit de raad.
5. De raad coachen bij de beslissing een onderwerp wel of niet te bespreken.
6. De raadsleden coachen in het bewustwordingsproces in het kader van medezeggenschap.
7. Werken aan de vorming van de leden van de raad.
8. De raad ondersteunen in het omgaan met informatie.
9. Het vereenvoudigen van inkomende informatie. (Dit ontslaat de organisatie niet van de verantwoordelijkheid in begrijpelijke taal met de raad te communiceren.)
10. Hulpmiddelen opsporen, inzetten en zo nodig aanpassen en doen ontwikkelen.
11. Ondersteuning geven bij werkgroepen, sollicitatieprocedures, zolang deze vanuit de raad plaatsvinden.
12. Ondersteuning geven bij het onderhouden van contacten tussen de raad en
13. derden.



Recht op initiatief

Het **recht op initiatief** betekent dat de cliëntenraad een advies kan geven aan het hoofd zonder dat het hoofd hierom vraagt.

Dit heet ook wel ongevraagd advies geven.





1

De raad mag een advies geven aan het hoofd.



2

Het hoofd heeft hier niet om gevraagd.



3

Het hoofd moet altijd goed luisteren naar het advies.

Een advies met **gewoon adviesrecht** hoeft het hoofd niet op te volgen.

②

Een advies met **zwaarwiegend adviesrecht** moet het hoofd wel opvolgen.

③

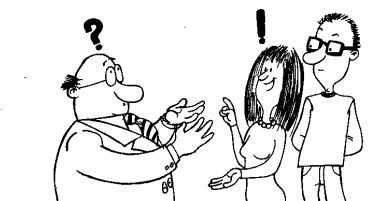


Recht om zwaarwegend advies te geven

Het recht om **zwaarwegend advies** te geven betekent dat de cliëntenraad zijn mening geeft aan het hoofd over onderwerpen die belangrijk zijn voor alle cliënten.

Deze onderwerpen staan in de Wet.





1

Het hoofd moet de mening vragen van de raad.



2

Het hoofd moet goed luisteren naar het advies van de raad.



3

Jouw raad **mag** een zwaarwegend advies geven. De raad is dit niet verplicht.



4

Het hoofd neemt dan de beslissing.

Het hoofd mag in principe **geen** beslissing nemen waar de raad het niet mee eens is.