

Handleiding

Communiceren in een
gecombineerde cliëntenraad;
gedachten, ideeën en suggesties
rondom een praktijksituatie

Colofon

Redactie VraagRaak/KansPlus

1e druk maart 2001

2e herziene druk november 2008

VraagRaak, steunpunt medezeggenschap cliëntenraden, maakt deel uit van KansPlus, belangennetwerk verstandelijk gehandicapten

VraagRaak

De Molen 83

3995 AW

Postbus 408

3990 GE Houten

Tel: 030-2363744

info@kansplus.nl

www.kansplus.nl

Inhoud

Inleiding	3
De huidige en gewenste situatie; een typering.....	5
Bijlage 1	7
Bijlage 2	10
Bijlage 3	13
Bijlage 4	15
Gebruikte boeken, informatie en artikelen.....	17

Inleiding

In 1998-1999 heeft de Provincie Gelderland een drietal projecten op het gebied van medezeggenschap gesubsidieerd bij drie verschillende dagcentra in Gelderland. De Federatie van Ouderverenigingen (FvO) leverde een projectleider, Katinka de Jong, inmiddels stafmedewerker bij VraagRaak. De doelstelling van de projecten was het bevorderen van medezeggenschap in ruime zin, dat wil zeggen op verschillende manieren en niveaus (individueel,- groeps,- en organisatieniveau) maar ook bij verschillende groepen (cliënten, ouders, begeleiders, leidinggevenden).

Bij de Passerel in Apeldoorn hebben de cliënten van de raad ondersteuning gekregen bij hun taak in de raad. Er was een cursus waar cliënten de onderwerpen voor bepaalden. Daarna waren er gesprekken met alle betrokkenen bij de cliëntenraad (cliënten, ouders/vertegenwoordigers, leidinggevenden en begeleiders). Er was een training van cliënten met hun vaste begeleiders (begeleiders die cliënten uit de raad begeleiden en helpen, een vorm van individuele coaching) over omgaan met de achterban. Het was leuk en leerzaam. Om te zorgen dat alles wat geleerd is niet verdwijnt, heeft de Passerel toen het project ten einde liep, opdracht gegeven een handleiding te schrijven. De handleiding helpt cliënten, ouders (wettelijk vertegenwoordigers), vaste begeleiders en de organisatie om door te gaan op de ingeslagen weg.

Veel andere (gecombineerde) cliëntenraden, cliënten en ouders/vertegenwoordigers en organisaties zijn ook zoekende. Ze zoeken naar nieuwe manieren om te communiceren, naar manieren om het cliëntenperspectief naar voren te brengen en naar meer inbreng van cliënten in de raad. Deze handleiding wordt nu aangeboden aan andere raden omdat er gedachten, ideeën en suggesties rondom een praktijksituatie instaan die voor hen mogelijk bruikbaar zijn.

In de handleiding zijn keuzes gemaakt, namelijk:

- er is gekozen voor het perspectief van cliënten;
- er wordt geschreven vanuit de visie dat de cliëntenraad werkt vanuit de opdracht van andere cliënten (de achterban);
- er wordt vanuit gegaan dat het cliëntenraadslid een individuele coach (vaste begeleider) heeft;
- er ligt veel nadruk op de taak van de vaste begeleider, de individuele coaching en het ondersteunen van de cliënt bij (groeps)overleg;
- er is minder aandacht voor de taak van ouders (wettelijke vertegenwoordigers) en knelpunten in hun positie.

De handleiding valt uiteen in twee delen. Eerst wordt in het kort het overleg beschreven dat voorafgaat aan de vergadering van de cliëntenraad, dan de vergadering zelf en daarna het vervolg op de vergadering.

In elke fase wordt een typering gegeven van hoe de situatie nú vaak is en hoe het eruit ziet als het ideaal is. Dit gedeelte is beknopt. Het is als volgt opgebouwd:

1. De voorbereiding
2. Het samenstellen van de agenda
3. De vergadering van de cliëntenraad
4. Na de vergadering van de cliëntenraad; de terugkoppeling.

Daarna volgt een aantal bijlagen. De meeste informatie staat in de bijlagen. In de bijlagen wordt de informatie gegeven die nodig is om van de huidige naar de gewenste situatie te komen. De gegeven informatie is gebaseerd op de praktijksituatie op de Passerel en daarmee niet volledig. De bijlagen:

1. Taak en verantwoordelijkheid van cliënten, vaste begeleiders en ouders/vertegenwoordigers
2. Het voorbereiden van de vergadering; drie maal overleg
3. Communicatie in de cliëntenraad
4. Visie op medezeggenschap.

De huidige en gewenste situatie; een typering

1. De voorbereiding

Op dit moment wordt de vergadering van de cliëntenraad voorbereid door de cliënt en de vaste begeleider. De vergaderstukken worden doorgelezen en toegelicht door de vaste begeleider. Er is weinig tot geen overleg met de achterban en geen overleg van de cliëntenraadsleden onderling over hun standpunten.

De ideale situatie is als volgt. De cliënt en vaste begeleider praten samen over de agendapunten van de vergadering. De vergaderstukken zijn kort en bondig en zo geschreven dat de cliënt er iets van kan vinden. Het gesprek tussen de cliënt en de vaste begeleider concentreert zich op *het vormen van een mening door de cliënt*.

De vaste begeleider coacht de cliënt bij het contact met de achterban. Het overleg met de achterban wordt ook gezamenlijk voorbereid.

Er is overleg met *alle* groepen die de cliënt vertegenwoordigt. Dit overleg is zoveel mogelijk een gewoon gesprek over onderwerpen die de achterban belangrijk vindt. Zo kom je er achter *wat leeft* bij cliënten. In het overleg wordt ook besproken:

- wat in de cliëntenraad aan de orde is geweest,
- de mening van de achterban over onderwerpen die komen.

Er is ook een overleg van *de cliëntgeleding* (dit zijn de cliënten die in de raad zitten) onder leiding van een coach. Hierin worden de groeps gesprekken met de achterban besproken en wordt de vergadering van de cliëntenraad voorbereid.

Er is een rooster voor bovenstaande overleggen. De vaste begeleider maakt dat.

Wat van de cliënt, de vaste begeleider en ouders/vertegenwoordigers verwacht wordt staat in bijlage 1. In bijlage 2 wordt verder ingegaan op de voorbereiding van de overleggen.

2. Het samenstellen van de agenda

Nu is het vaak zo dat de agenda vrij lang en ingewikkeld is en er vooral onderwerpen op staan die door de organisatie aangedragen worden.

De ideale situatie is dat er een beperkt aantal onderwerpen op de agenda staat. *De agenda is interessant voor cliënten en nodigt hen uit om te reageren*. Op de agenda staan ook agendapunten die cliënten zelf aangedragen hebben en die komen uit het overleg van de cliëntgeleding. Voor de vergadering zijn die punten daar 'opgehaald'.

Uit de agenda is duidelijk wat er verwacht wordt van de betrokkenen;

- het is een mededeling dus vooral luisteren,
- over dit punt wordt informatie gegeven dus vooral luisteren, als je mening verwacht wordt staat dat er bij,
- over dit punt wordt gediscussieerd,
- over dit punt wordt een besluit genomen,
- op dit punt wordt advies van de cliëntenraad verwacht.

Bij discussie, een besluit en als een advies gevraagd wordt, vorm je alvast je mening en praat je met de achterban en de cliëntgeleding over het standpunt van cliënten.

Bij de ideale situatie hoort ook dat er een jaaragenda gemaakt wordt door cliënten en door de organisatie. In de jaaragenda staat welk onderwerp wanneer besproken wordt.

3. De vergadering van de cliëntenraad

In het algemeen is het zo dat er tijdens de vergadering vooral gesproken wordt over punten waar de organisatie de mening of het advies over wil (of moet) hebben van de cliëntgeleding en de ouder/verwantengeleding. In de vergadering is de inbreng van de directeur en de oudergeleding vaak het grootst. De agenda is vrij vol en er wordt veel informatie gegeven.

De ideale situatie is dat er steeds meer inbreng van cliënten is en dat er over onderwerpen gepraat wordt vanuit *het cliëntenperspectief* (dat wil zeggen: wat betekent dit onderwerp voor de dagelijkse gang van zaken van cliënten en wat willen deze cliënten?).

Cliënten hebben behoefte aan kritische vertegenwoordigers die vragen durven stellen, die zich afvragen: 'wie wordt hier nu beter van?' en daar duidelijke antwoorden op verwachten.

De communicatie tijdens de vergadering is op een aantal punten uitgewerkt in bijlage 3.

4. Na de vergadering van de cliëntenraad; de terugkoppeling

Bij de meeste cliëntenraden is er nauwelijks sprake van terugkoppeling. Een aantal begeleiders en vaste begeleiders, áls die er zijn, informeert naar de vergadering en hoe het was. Andere cliënten horen er soms wat over, bijvoorbeeld als ze er naar vragen.

De ideale situatie is dat er aan het einde van de vergadering op een rijtje gezet wordt wat er moet gebeuren tot aan de volgende vergadering en dat er tijd is om eventuele taken te doen. Er is een overleg met de achterban en de cliëntgeleding voor de volgende vergadering.

Er wordt een nieuwsbrief gemaakt voor cliënten in een nieuwsbriefcommissie .

Zo is de cirkel rond.

Tot slot:

Een cliëntenraad functioneert optimaal in een organisatie waarin medezeggenschap *toegejuicht wordt*. Hoe dat eruit ziet staat uitgewerkt in bijlage 4, een visie op medezeggenschap.

Bijlage 1

Taak en verantwoordelijkheid van cliënten, ouders/vertegenwoordigers en vaste begeleiders

Wat wordt verwacht van cliënten die in de cliëntenraad zitten?

1. Van de cliënten die zitting hebben in de cliëntenraad wordt verwacht dat zij:
 - aan de vergaderingen deelnemen
 - zich op de hoogte houden van de algemene gang van zaken in de locatie
 - klachten, vragen en suggesties aan de orde stellen
 - de overige cliënten informeren over zaken die in de cliëntenraad spelen
 - hun vertrek uit de raad tijdig bespreken in de raadsvergadering.

(Uit: Cliëntenraad De Wildforst, informatiemap artikel 8 van het huishoudelijk reglement pagina 11.)

2. Van cliënten in de raad wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk de onderwerpen die hun achterban belangrijk vindt naar voren brengen in de vergadering. Zij zijn hier niet alleen verantwoordelijk voor. Zij worden daarop aangesproken en ze worden daarbij gesteund door de achterban, de vaste begeleiders, de ouder/verwantengeleding en de directeur.
3. Wil een cliëntenraad goed functioneren dan stelt dat eisen aan de leden. De volgende eigenschappen zijn onder andere van belang:
 - luisteren,
 - praten,
 - onthouden,
 - navertellen,
 - lezen en schrijven,
 - verantwoordelijkheid kunnen dragen.

(Uit: Raad op Maat, handboek voor het opzetten en begeleiden van deelnemers-/bewonersraden in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap, Loes den Dulk HvU Press Culemborg 1995.)

Wat wordt verwacht van ouders/vertegenwoordigers die in de cliëntenraad zitten?

Om deze vraag te beantwoorden is een gesprek gevoerd met de cliënten en ouders (vertegenwoordigers) uit de cliëntenraad van de Passerel op 7 december 2000.

Cliënten beantwoordden onderstaande vragen als volgt.

* Wat is belangrijk in de vergaderingen van de cliëntenraad?

Het gaat **goed** als:

- je elkaar laat uitpraten, goed luistert, elkaar aankijkt
- je praat over leuke dingen en kunt lachen
- je geduldig bent
- je van elkaar wilt leren
- je waardering, complimentjes of een bedankbriefje krijgt en als iets goed lukt (Bijvoorbeeld: cliënten gaven ouders een compliment omdat het zo goed gelukt was met de kerstpakketten.)
- je goede begeleiding krijgt zodat je weet of je het goed doet
- het heel duidelijk is: eerst leidt de directeur het in, dan kun je nadenken en je mening zeggen en dan praat je er over door (Zo is bijvoorbeeld over de feestavond gepraat.).

Het gaat **niet goed** als:

- je niet goed luistert, dan krijg je problemen
- je het te lang niet kunt volgen (even is niet zo erg)
- je te lang je mond moet houden
- je niks zegt als het om belangrijke dingen voor cliënten gaat.

* Wat moeten **ouders/vertegenwoordigers** wel en niet doen?

Wel:

- naar elkaar en cliënten luisteren, elkaar aankijken en proberen te begrijpen
- goed naar cliënten luisteren als het om dagelijkse dingen gaat want daar weten cliënten het meeste van
- elkaar steunen en beleefd zijn en zorgen voor een goede sfeer.

Niet:

- door cliënten heen praten
- elkaar in de haren vliegen
- nerveus worden want dan worden cliënten dat ook
- onderuit zakken en slapen.

(Uit: het verslag van het gesprek met cliënten van de cliëntenraad van de Passerel op donderdag 7 december 2000.)

Wat wordt verwacht van de vaste begeleiders van cliënten in de cliëntenraad?

A. Wat vind je dat de vaste begeleider moet doen?

1. Meehelpen met het voorbereiden van de vergadering.
2. Erover praten, met elkaar doornemen en uitleggen.
3. Helpen met vragen van de achterban en uitleggen aan de achterban.
4. Vriendelijk zijn en je steunen als er iets vervelends gebeurd is.
5. Je helpen om nieuwe dingen te leren.
6. In de gaten houden of je het aan kunt en je beschermen.
7. Ingrijpen als dat nodig is. Bijvoorbeeld: als mensen drammen of het niet willen begrijpen.

B. Wat vind je dat een vaste begeleider niet moet doen?

1. Niet streng zijn, alleen als het nodig is. Bijvoorbeeld als de achterban moppert en er een rotsfeer ontstaat.
2. Niet in de rede vallen, maar uit laten praten en geduld hebben.
3. Als het druk is, dat de begeleider het dan vergeet. Dan een afspraak maken want je hebt ze nodig en anders ga je piekeren.

(Uit: het verslag van 17 februari 1999 van de cursus voor de cliëntenraadsgeliding van de Passerel, gegeven door Katinka de Jong, VraagRaak.)

C. De vaste begeleider bevindt zich in een *spanningsveld*.

De onderwerpen voor het groepsgesprek dienen van cliënten zelf te komen, zij oefenen medezeggenschap uit op voor hun belangrijke punten. De vaste begeleider weet echter ook welke onderwerpen voor cliënten belangrijk zijn en heeft de verantwoordelijkheid daar wat mee te doen.

Om het nog iets ingewikkelder te maken, het volgende. De doelstelling van de groepsgesprekken is het bevorderen van emancipatie maar ook om een klankbord te zijn voor de cliënten uit de raad. Dit zijn verschillende processen. Het kan elkaar bijten. Het bevorderen van mondigheid kan bijvoorbeeld

ingeperkt worden omdat de cliënt uit de raad de mening van de achterban over een onderwerp nodig heeft terwijl de achterban met andere dingen bezig is.

Van de vaste begeleider wordt verwacht dat hij zich bewust is van het geschetste spanningsveld en daar mee om weet te gaan. Met een open, respectvolle en realistische houding kom je een eind. Supervisie kan helpen bij het (verder) ontwikkelen van deze houding. Zie ook bijlage 4.

Bijlage 2

Het voorbereiden van de vergadering; driemaal overleg

Overleg 1: De cliënt en de vaste begeleider

1. De cliënt en de vaste begeleider bereiden samen de vergadering en de gesprekken met de achterban voor. Het overleg verloopt het beste als er regelmaat in zit en als het op vaste tijden gebeurt. Het moet op een rustige plek gebeuren en niet te lang duren. Na het groepsgesprek met de achterban dient er even met z'n tweeën nagepraat te worden om te kijken of de voorbereiding goed werkte en om te bekijken wat meegenomen wordt naar het overleg met de cliëntgeleding. Als een onderwerp alleen iets van deze groep is of als het vertrouwelijk is gaat het niet naar de cliëntgeleding.
2. Voor de cliënt is vooral belangrijk dat hij aan probeert te geven waar hij hulp bij wil. Voor de vaste begeleider is van belang dat hij begeleidt *vanuit* de cliënt. Dit geldt ook voor de gesprekken met de achterban. Hierover meer in 'het groepsgesprek met de achterban' . Een aandachtspunt is het bedenken van manieren om de cliënt te helpen om de informatiestroom van de achterban naar de cliëntgeleding en naar de cliëntenraad (en vice versa) goed te laten lopen.

Overleg 2: Het groepsgesprek met de achterban

1. De kern: *alles wat er aan bijdraagt dat cliënten hun mening laten horen en naar elkaar luisteren, is goed.*
2. Randvoorwaarden voor het gesprek zijn:
 - een niet te grote groep,
 - het groepsgesprek vindt plaats in een rustige ruimte waar men niet gestoord wordt,
 - het gesprek duurt niet te lang,
 - er is een regelmaat in de gesprekken,
 - het tijdstip van gesprek is prettig en haalbaar voor iedereen.
3. Aan de achterban dient uitgelegd te worden *dat medezeggenschap iets is van alle cliënten en dat er daarom groepsgesprekken zijn.* Dit is iets wat waarschijnlijk meerdere keren verteld en concreet gemaakt moet worden.
4. Een groepsgesprek met de achterban is iets nieuws en moet geleerd worden:
 - leren je mening geven, nadenken wat je vindt van iets en daarover vertellen;
 - leren luisteren naar de mening van anderen en proberen te begrijpen wat de ander zegt;
 - anderen helpen zodat iedereen z'n mening kan laten horen en er naar iedereen geluisterd wordt;
 - leren praten en luisteren in een groep want medezeggenschap is samen praten, samen denken en samen beslissen.
5. Het is belangrijk het tempo en de belangstelling van cliënten te volgen. Meedenken en meepraten kan over *allerlei onderwerpen* die betrekking hebben op het leven van mensen. Het gespreksonderwerp hoeft niet bij voorbaat ingeperkt te worden tot de groep of de voorziening. De cliënt en de vaste begeleider moeten soms een *vertaalslag* maken naar het overleg met de cliëntgeleding en de cliëntenraad.

Voorwaarde voor het gesprek is dat er gepraat wordt over onderwerpen die *aanwezig zijn* in de belevingswereld en dat de communicatie aansluit. Voorwaarde is ook dat er oog is voor de onderwerpen die voor de cliënt van belang zijn.

6. Onderwerpen uit de cliëntenraad zijn vaak abstract en niet herkenbaar voor cliënten. De cliënt en de vaste begeleider moeten een *vertaalslag* maken voor de achterban.
7. Een groepsgesprek verloopt goed als ieder zich houdt aan gespreksregels:
 - iedereen krijgt de ruimte om te zeggen wat hij wil;
 - er wordt goed naar elkaar geluisterd;
 - je hoeft niet alles te weten, dus je kunt vragen wat je niet begrijpt;
 - laat elkaar uitpraten;
 - ieder heeft recht op zijn eigen mening;
 - iedereen wordt serieus genomen dus we lachen elkaar niet uit.
 - we proberen elkaar te helpen en te zorgen dat we het allemaal naar onze zin hebben.
8. De cliënt uit de raad en de vaste begeleider leiden samen het groepsgesprek. Dat houdt in:
 - een inleiding houden en de gespreksregels uitleggen,
 - zorgen dat iedereen die dat wil zijn verhaal kan doen en rekening houden met de eigen wijze van uitdrukken van de mensen,
 - zorgen dat ieder tot zijn recht komt, voor de één betekent dat stimuleren om een mening te geven, voor een ander juist rustig kunnen luisteren zonder 'gepushed' te worden,
 - aandacht schenken aan iedereen en zorgen dat de anderen serieus luisteren
 - zorgen dat wat gezegd wordt voor iedereen te begrijpen is, soms kan het nodig zijn iets nader te verklaren of iemand het zelf te laten uitleggen
 - tussentijds samenvattingen geven, eventueel met tekeningen of kleuren
 - indien nodig, nieuwe impulsen geven aan het gesprek, bijvoorbeeld sommige mensen vinden dat... of wat vinden jullie van...,
 - een veilige sfeer creëren,
 - het gesprek onderling stimuleren,
 - flexibel zijn dat wil zeggen als het gesprek een andere wending neemt dan verwacht, tactisch terugbrengen naar het onderwerp.
9. Om het groepsgesprek te stimuleren is het belangrijk om te zoeken naar *werkvormen die stimuleren*. De vraag: 'wie wil er iets zeggen?' is vaak niet genoeg. Enkele voorbeelden.
 - Een rondje maken (met een vraag). Bijvoorbeeld: wat was het leukste wat jij deze week op het werk (of hier in huis) hebt meegemaakt. Of: wat wil je het liefste vertellen over de afgelopen week.
 - Over een onderwerp of een vraag eerst twee aan twee laten praten en daarna ieder daarover laten vertellen in de groep.
 - Iemand iets laten vertellen over een ervaring en de anderen daarop laten reageren. Dit eventueel vóór het groepsgesprek met die persoon voorbereiden.
 - De cliëntvertegenwoordiger houdt korte gesprekken met één of twee leden van de achterban over een onderwerp en brengt dit in in het groepsgesprek. Deze vorm is geschikt voor mensen die moeilijk in een groep praten.
 - Nonverbale werkvormen zoals tekenen, collage maken, iets uitbeelden, gebruiken om het gesprek op gang te brengen, samen te vatten of af te ronden.
 - Een bol wol gebruiken voor het bevorderen van een gesprek. Iemand heeft de bol in handen, bedenkt een vraag en gooit de bol naar iemand toe die dan een antwoord moet geven. Het draadje houdt hij vast. Vervolgens stelt degene die de bol kreeg een vraag, houdt het uiteinde vast en gooit de bol naar een volgende enzovoorts.

Overleg 3: Het overleg met de cliëntgeleding

1. De bedoeling van een overleg met de cliëntgeleding is om het taakbesef van de cliënten in de raad te laten toenemen en ze beter toe te rusten op hun verantwoordelijkheid als raadslid. In het overleg wordt zoveel mogelijk op een rijtje gezet wat de cliëntgeleding van een onderwerp vindt.
2. In het overleg met de cliëntgeleding wordt informatie met elkaar uitgewisseld over de groeps-gesprekken met de achterban. De cliënt en vaste begeleider hebben al besproken wat in dit overleg komt en wat niet. Bijvoorbeeld: een ruzie tussen twee mensen hoort hier niet, een idee om een cola- en snoepautomaat te vragen hoort hier wel.
Er wordt uitgewisseld waar over gesproken is met de achterban, wat de achterban vindt en er wordt beslist wat naar de cliëntenraad gaat. Niet alles van de achterban kan naar de cliëntenraad. Uit dit overleg komen de agendapunten van de cliëntgeleding voor de vergadering van de cliëntenraad.
3. Het overleg wordt bij voorkeur geleid door een coach. Het is ook mogelijk dat één of twee vaste begeleiders het overleg leiden. Zij bedenken manieren om cliënten te helpen om de onderwerpen uit dit overleg naar de cliëntenraad te brengen.
4. In het overleg wordt een lijst van onderwerpen opgesteld die cliënten het komende jaar in de cliëntenraad aan de orde willen hebben en hoe je die onderwerpen voorbereidt. Bijvoorbeeld: een studiedag voor alle deelnemers.
5. Als de organisatie een advies wil wordt dat hier voorbereid. Om een advies te maken kan ieder lid van de raad aan een paar andere cliënten de mening vragen over een onderwerp bijvoorbeeld : de introductie van nieuwe cliënten. Deze meningen worden gebundeld en verwerkt tot advies. Dit wordt *cliëntenraadpleging* genoemd. Er kan ook hulp van deskundigen ingeroepen worden bij het opstellen van een advies.
6. In deze groep wordt ook besproken hoe de informatie vanuit de cliëntenraad het beste naar de achterban gecommuniceerd kan worden.
Een veel gebruikte manier als aanvulling op de notulen op het prikbord, is het maken van een nieuwsbrief. De nieuwsbrief is voor alle cliënten en kan bijvoorbeeld met pictogrammen gemaakt worden. Bij het maken van een nieuwsbrief is ondersteuning nodig.

Bijlage 3

Communicatie in de cliëntenraad

In dit model wordt ervan uitgegaan dat de directeur of een andere leidinggevende aanwezig is bij de vergadering.

De voorbereiding van de vergadering door de organisatie (de directeur)

1. De agenda zoals geschetst in paragraaf 2 geeft al een duidelijk beeld van de vergadering en wat van de deelnemers verwacht wordt.
Bij de verdere voorbereiding van de vergadering is het goed aan het volgende te denken: *de agendapunten moeten zodanig voorbereid worden dat het vraagstukken oplevert die door cliënten herkend worden als iets waar ze mee te maken hebben en waar ze iets van vinden.*
Ook bij de mondelinge toelichting van een agendapunt geldt uiteraard het bovenstaande. Het houdt tevens in dat er niet naar gestreefd wordt om een agendapunt zo 'volledig' mogelijk toe te lichten en te bespreken maar dat telkens weer aansluiting gezocht wordt bij wat cliënten kunnen en willen. Vervolgens is het aan de organisatie om met hetgeen besproken is in de raad een *vertaalslag* te maken naar beleid. Soms kan dit in samenspraak met de raad, soms niet.
2. Er is een spanningsveld tussen het werken met een jaaragenda en het inspelen op actuele zaken. Noch het star vasthouden aan de jaaragenda noch het voortdurend voor laten gaan van actuele zaken is bevredigend. Het probleem is dat er vaak zoveel lopende zaken zijn dat de raad niet aan de jaaragenda toekomt. De lopende zaken komen vaak ook weer van de organisatie waardoor de onderwerpen van cliënten in het gedrang komen. Er is geen eenvoudige oplossing. Het belangrijkste is dat je de tijd neemt en niet de haast van het moment laat bepalen wat je doet. Zie ook 3 en 5 van deze bijlage.
3. De randvoorwaarden, gespreksregels en werkvormen uit bijlage 2 gelden tot op zekere hoogte ook voor de vergadering van de cliëntenraad. Een vergadering waarin snel en oplossingsgericht gewerkt wordt, maakt cliënten passief. Het heeft tot gevolg dat cliënten niet meer zelf nadenken en een afwachtende houding aannemen.
Ter illustratie: als er een keuze gemaakt moet worden kan de volgende '*stap voor stap methode*' gebruikt worden:
 - je vraagt je af welke mogelijkheden er zijn,
 - de mogelijkheden worden op een rijtje gezet,
 - je bespreekt wat de gevolgen zijn bij elke mogelijkheid,
 - wat vindt ieder de beste mogelijkheid,
 - je beslist wat je zult doen.

(Uit: 'Tips', tips voor het opzetten van een belangenvereniging met mensen met een verstandelijke handicap Onderling Sterk, paragraaf 9 'Keuzes maken', door Mw drs. C.D. Korporaal, Utrecht 1996. Dit is een brochure van de Landelijke Federatie van Belangenverenigingen Onderling Sterk i.o.)

4. De jaaragenda biedt de mogelijkheid om een *taakverdeling* te maken tussen de cliëntgeleding en ouder/verwantengeleding. Het werken met de jaaragenda is een proces.
5. De betrokkenheid van cliënten wordt niet alleen bevorderd door helderheid, duidelijkheid en een respectvolle bejegening zoals in het bovenstaande op een aantal punten aangegeven, maar ook door een vergaderklimaat wat hen bevalt. Een afsluitend rondje aan het einde van de vergadering waarin ieder aangemoedigd wordt om zich zowel positief als kritisch te uiten, draagt bij aan zo'n klimaat. Het spreekt vanzelf dat hier voldoende tijd voor moet zijn en dat het goed afgerond moet worden.
Met een zekere regelmaat kan ook wat uitgebreider geëvalueerd worden over bijvoorbeeld de communicatie met de achterban en het inbrengen van punten van de achterban in de vergadering.

Bijlage 4

Visie op medezeggenschap

A. Medezeggenschap begint met: weten wat je zelf wilt

Dit betekent dat door cliënt en begeleider gezocht wordt naar wegen om er achter te komen wat de cliënt wil.

- Wat vindt de cliënt van belang in zijn/haar leven?
- Wat verwacht de cliënt van de voorziening?
- Wat wil de cliënt leren?
- Waar kan de instelling hem/haar bij ondersteunen?

Het gaat er om achter de wensen en ideeën van de cliënt te komen, een gesprek en een neerslag van het gesprek waarin de cliënt zichzelf en hoe hij/zij zichzelf ziet terugvindt. De doelen zijn in feite bewustwording en emancipatie (medezeggenschap is slechts middel).

Bij dit bewustwordingsproces, dit onderzoeken 'wat je zelf wilt en vindt' stuiten we op hindernissen.

- De eerste hindernis is het zelfbeeld van mensen met een verstandelijke handicap. Personen met een verstandelijke handicap weten dat zij niet als normaal worden beschouwd en dat zij een aparte groep vormen. Zij weten ook dat dit hen een lager gewaardeerde status bezorgt. Dit negatief beladen gegeven wordt opgenomen in hun zelfbeeld. Het beïnvloedt hun zelfaanvaarding, hun zelfwaardering en hun zelfvertrouwen. (Uit: 'Wie beslist', inspraak en participatie in instellingen voor personen met een verstandelijke handicap, verslag van een studiedag op 14 november 1997, pagina 138, Projectgroep Sociale Pedagogiek KU Leuven in samenwerking met vzw Toemeka 1998, Uitgeverij Bruno Caps.)
- De tweede hindernis is de afhankelijke opstelling van begeleiders. In het artikel 'Empowerment van cliënten met een verstandelijke handicap' schrijft Loes den Dulk: zonder dat hij dat wil (redactionele onderstreping) zet de cliënt zijn hulpverlener vaak op een voetstuk. Dit betekent dat de begeleider actief moet werken aan die gelijkwaardigheid (pagina 38).
- De derde hindernis is een houding van professionals die berust op het denken in termen van tekorten en afwijkingen ten opzichte van het heersend ideaal.
- Tot slot is een cultuur waarin een sfeer van 'denken over' in plaats van 'denken met' een forse hindernis.

B. Medezeggenschap gaat over de onderwerpen die cliënten van belang vinden

Medezeggenschap moet gaan over onderwerpen die aanwezig zijn in de belevingswereld van deelnemers. De instelling en de medewerkers dienen een gevoeligheid daarvoor te

ontwikkelen, oog te hebben voor de onderwerpen die deelnemers van belang vinden en te zoeken naar vormen van communicatie die de onderwerpen naar boven brengen.

Deze benadering is een andere dan het stellen van de vraag: waar wil je over meepraten in de instelling. Volgens de redactie is dit nu precies het verschil tussen een vraaggerichte- en een aanbodsgerichte benadering.

C. Medezeggenschap op instellingsniveau (=cliëntenraad) functioneert optimaal als het gevoed wordt door medezeggenschap op individueel- en groepsniveau

Op individueel niveau is er een plan, bijvoorbeeld een persoonlijk toekomstplan (ook wel 'personal future planning' genoemd) in plaats van een begeleidingsplan met (stigmatiserende) onderwerpen die begeleiders of de instelling belangrijk vinden (zie ook A).

Voor de gedachtebepaling volgt nu een uitgebreide uitleg waarin een verband gelegd wordt tussen het persoonlijk toekomstplan en medezeggenschap.

Persoonlijke toekomstplanning

Deze denkwijze is overgewaaid vanuit de Verenigde Staten en is nog vrij nieuw. Persoonlijke toekomstplanning is een proces waarin getracht wordt om op een persoonlijke en creatieve manier personen met een verstandelijke handicap te helpen hun toekomst vorm te geven en hun dromen waar te maken. Deze visie past volledig in het nieuwe denken over inspraak.

Bij persoonlijke toekomstplanning wordt er gewerkt met een kring van mensen. In die kring zitten begeleiders, vrienden, familie en de persoon zelf. Tijdens de eerste bijeenkomst wordt een profiel van de persoon opgesteld aan de hand van toekomstkaarten.

De kernideeën van persoonlijke toekomstplanning zijn:

- *stilstaan bij hoe we een beter zicht ontwikkelen op iemands noden en wensen, meer uitgaan van iemands mogelijkheden en verlangens,*
- *creatiever en gedurfter denken over de mogelijkheden om de kwaliteit van iemands leven te verhogen,*
- *de bewoner in kwestie bij de bespreking betrekken,*
- *zoeken naar de rol die anderen kunnen spelen bij een persoonlijke toekomstplanning.*

(Uit: 'Wie beslist', pagina 116.)

Op groepsniveau is er overleg en zijn er evaluaties.

Zowel het individuele- als het groepsniveau voeden de discussie in de cliëntenraad.

D. Medezeggenschap invoeren is een verandering van het systeem

Als cliënten meer ruimte nemen en/of krijgen, beïnvloedt dat de medewerkers, de regels, de activiteiten, de communicatie. Dit is een proces van onderlinge beïnvloeding en een leerproces.

Cliënten zijn niet gewend ruimte te nemen. Zij zullen geneigd zijn de ruimte te nemen die medewerkers hen geven. Met de houding van medewerkers staat of valt medezeggenschap.

De taak van begeleiders is niet eenvoudig. 'In het verwezenlijken van inspraak speelt de relatie tussen de bewoner en de begeleider een belangrijke rol. Enerzijds moet de begeleider uitgaan van de mogelijkheden en eigenheid van de bewoners (laat me zoals ik ben). Anderzijds heeft de begeleider een belangrijke ondersteunende functie bij het helpen ontdekken en ontwikkelen van de mogelijkheden van de bewoners (laat me niet zoals ik ben).' (Uit: 'Wie beslist', pagina 110.)

E. Medezeggenschap vormgeven is een leerproces; de invoering gaat stap voor stap

Een sfeer (cultuur) van respect, gelijkwaardigheid en openheid bevordert leren en is een voorwaarde voor medezeggenschap. Leren en participeren gaan hand in hand.

Ervaringsleren is een manier om dit tot z'n recht te laten komen, dat wil zeggen met elkaar ervaring opdoen met medezeggenschap, gevolgd door reflectie en gezamenlijk de volgende stappen bedenken. Zoals uit punt A-D en het bovenstaande duidelijk wordt is medezeggenschap leren in ieder geval het afleren van het 'denken over' (in plaats van 'denken met') door zowel cliënten als medewerkers.

Gebruikte boeken, informatie en artikelen

1. Cliëntenraad De Wildforst, informatiemap De Wildforst, 1997.
2. 'Tips', tips voor het opzetten van een belangenvereniging met mensen met een verstandelijke handicap. Onderling Sterk. Paragraaf 9 'Keuzes maken' door Mw drs. C.D. Korporaal, Utrecht 1996. Dit is een brochure van de Landelijke Federatie van Belangenverenigingen Onderling Sterk i.o.
3. Raad op Maat, handboek voor het opzetten en begeleiden van deelnemers-/bewonersraden in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap, Loes den Dulk, HvU Press Culemborg 1995.
4. Het verslag van 17 februari 1999 van de cursus voor de cliëntengeleding van de Passerel, gegeven door Katinka de Jong, VraagRaak Utrecht.
5. 'Wie beslist', inspraak en participatie in instellingen voor personen met een verstandelijke handicap, verslag van een studiedag op 14 november 1997, Projectgroep Sociale Pedagogiek KU Leuven in samenwerking met vzw Toemeka, 1998, Uitgeverij Bruno Caps.
6. Empowerment van cliënten met een verstandelijke handicap door Loes den Dulk, 1998, in Empowerment, eigenmachtig worden in de hulpverlening, NIZW Utrecht.
7. Het project medezeggenschap bij Demian, door Katinka de Jong, VraagRaak, Utrecht 1998.
8. De gespreksgroep: informatie voor de gespreksleiders en notulisten, door Katinka de Jong, VraagRaak, 1999.
9. Aanbevelingen voor De Passerel, door Katinka de Jong, VraagRaak, 1999.
10. Aanbevelingen voor Kristal, door Katinka de Jong, VraagRaak, 1999.
11. Verslag Werkconferentie Medezeggenschap en Participatie in de Gezondheidszorg, 28 mei 1999, door Odyssee Maatschappelijke Ontwikkeling Maastricht.
12. Eindverslag Projecten Medezeggenschap Gelderland, Katinka de Jong, juni 2000.