



Cliëntenraden in de zorg- en dienstverlening voor mensen met verstandelijke beperkingen

Position Paper

Position Paper van Inclusion Europe - Aangenomen tijdens de Algemene Vergadering 2008

Instellingen zijn er voor mensen! Cliënten moeten veel invloed en keuzemogelijkheden hebben in de instellingen waarvan ze gebruik van maken. Dit geldt des te sterker voor mensen met verstandelijke beperkingen die sterk van hun diensten afhankelijk zijn. Voor mensen met beperkingen hoort het uitgangspunt te zijn: "Niets over ons, zonder ons

Inclusion Europe roept daarom alle zorgaanbieders en dienstverleners voor mensen met verstandelijke beperkingen en alle verwijzende instellingen op om ervoor te zorgen dat de besturen van deze zorgaanbieders een democratische vertegenwoordiging van cliënten in het bestuur kennen en dat de cliënten de belangrijkste aspecten van de dienstverlening daadwerkelijk kunnen controleren. **Deze bestuurlijke vertegenwoordiging en controle zijn onmisbare indicatoren voor de kwaliteit van de geboden diensten**

Het instellen van een gekozen orgaan van vertegenwoordigers van cliënten in elke instelling met meer dan tien mensen is een effectieve manier om te zorgen voor democratische vertegenwoordiging en controle. In deze tekst spreken wij over "Cliëntenraad", maar er kunnen in verschillende landen en instellingen ook andere termen gebruikt worden. Hieronder beschrijven we de minimum voorwaarden voor het werk van een Cliëntenraad:

Algemene verplichtingen van zorgaanbieders en dienstverleners

Zorgaanbieders en dienstverleners moeten zorgen voor het instellen en ondersteunen van Cliëntenraden in elke instelling voor meer dan tien mensen met beperkingen die valt onder hun verantwoordelijkheid, ook als er daarvoor geen wettelijke verplichtingen zijn

Zorgaanbieders en dienstverleners moeten zorgen dat er onder cliënten democratische verkiezingen voor de leden van een Cliëntenraad gehouden worden.

Zorgaanbieders en dienstverleners moeten samen met de Cliëntenraad een protocol ontwikkelen waarin de taken en verantwoordelijkheden van een Cliëntenraad tegenover de instelling, het personeel en de organisatiestructuur van de zorgaanbieder / dienstverlener vastgelegd zijn.

Cliëntenraden moeten formeel betrokken worden bij alle belangrijke beslissingen die invloed hebben hoe de betrokken diensten worden aangeboden. Cliëntenraden moeten op een toegankelijke wijze over deze zaken geïnformeerd worden.

Waar mogelijk moeten mensen met verstandelijke beperkingen aangesteld worden in echte, betaalde banen bij de zorgaanbieder / dienstverlener. Zo sluit de organisatiestructuur van de zorgaanbieder / dienstverlener beter aan bij de behoeften van mensen met beperkingen.

De structuur van een Cliëntenraad

Cliëntenraden moeten voor zichzelf in een statuut of in een beschrijving van de bevoegdheden, hun werkwijze, verantwoordelijkheden en samenstelling vastleggen. Zorgaanbieders en dienstverleners moeten ervoor zorgen dat deze statuten voor alle cliënten in een toegankelijke vorm beschikbaar komen.

Inclusion Europe

Galleries de la Toison d'Or
29 Chaussée d'Ixelles #393/32
B-1050 Bruxelles
Tel.: +32-2-502.28.15
Fax.: +32-2-502.80.10
secretariat@inclusion-europe.org
www.inclusion-europe.org



Supported by the
European Commission

Cliëntenraden moeten ervoor zorgen dat zij de rechten en belangen van alle cliënten verdedigen, met name van die cliënten die moeite hebben om voor zichzelf op te komen. Om dit te bereiken raadplegen de leden van de Cliëntenraad regelmatig andere cliënten. Zorgaanbieders en dienstverleners moeten zorgen voor de steun en de middelen die nodig zijn voor deze cliëntenraadpleging

De taken van een Cliëntenraad

Cliëntenraden moeten regelmatig betrokken zijn bij het vaststellen en/of het herzien van de algemene doelstellingen van de instelling, inclusief de doelen, het profiel, de omvang en de manier waarop de zorg en dienstverlening geboden wordt.

Cliëntenraden vormen een onmisbaar onderdeel van de klachtenprocedure van een instelling. Cliëntenraden moeten steun krijgen zodat ze een actieve rol kunnen spelen bij het voorkomen en bestrijden van misbruik of uitbuiting van cliënten in de instelling.

Er moet tenminste één lid van de Cliëntenraad betrokken zijn bij de aanstellingsprocedure van alle personeel van de instelling, waaronder de betaalde directie. Dit geldt in het bijzonder voor instellingen die directe persoonlijke ondersteuning bieden

Cliëntenraden moeten actief betrokken zijn bij het trainen en bijscholen van medewerkers van een instelling. Cliëntenraden kennen de behoeften van cliënten het best. Zij kunnen daarom een belangrijke bijdrage leveren aan de training en vorming van nieuwe medewerkers. Ook moeten zorgaanbieders en dienstverleners bij voorkeur kiezen voor externe

opleidingsprogramma's waarbij mensen met beperkingen als trainer betrokken zijn

Ook het evalueren van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening is een belangrijk werkterrein van Cliëntenraden. Zorgaanbieders en dienstverleners horen te kiezen voor externe en interne evaluatie-instrumenten die hun oordeel baseren op cliënttevredenheid als het belangrijkste criterium voor de kwaliteit van de dienstverlening

Er hoort een lid van de Cliëntenraad beschikbaar te zijn als een cliënt help van een 'gelijke' wil hebben bij het opstellen van zijn persoonlijk toekomstplan.

Noodzakelijke steun voor Cliëntenraden

De Cliëntenraad moet ondersteund worden door een getrainde en ervaren persoon die onafhankelijk is van de zorgaanbieder / dienstverlener

De zorgaanbieder / dienstverlener moet zorgen voor een goede training van de leden van de Cliëntenraad opdat zij effectief kunnen deelnemen aan aanstellingsprocedures, het vaststellen van persoonlijke behoeften en andere werkzaamheden van de Cliëntenraad.

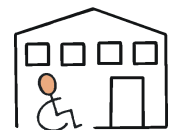
Zorgaanbieders en dienstverleners moeten ervoor zorgen dat leden van de Cliëntenraad regelmatig andere Cliëntenraden in dezelfde stad kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen. Leden van de Cliëntenraad moeten ondersteund worden om deel te nemen aan externe vergaderingen op regionaal, nationaal of Europees niveau met andere Cliëntenraden of organisaties van self-advocates.



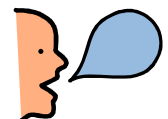
Cliëntenraden in instellingen voor mensen met beperkingen

Wat vinden onze leden van Cliëntenraden in instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen

**Instellingen zijn er om jou te helpen
Je moet de instelling die je nodig hebt, zelf kunnen kiezen.
“Niets over ons, zonder ons” geldt ook voor jouw instelling**



**Inclusion Europe wil dat jij meer invloed hebt in je instelling
We vragen alle instellingen om te zorgen dat cliënten meer invloed krijgen
Cliënten moeten vertellen hoe de instelling georganiseerd wordt
Cliënten moeten vertellen welke diensten er geboden moet worden.
Goede instellingen geven hun cliënten veel invloed.**



**“Cliëntenraden” zorgen dat cliënten invloed hebben in instellingen.
De leden van een Cliëntenraad worden gekozen door alle cliënten.
Er moet een cliëntenraad zijn in elke instellingen voor meer dan 10 mensen.
Cliëntenraden spreken namens alle cliënten in die instelling.
Soms wordt er een andere naam gebruikt voor Cliëntenraad.**

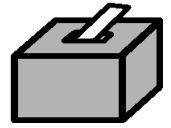
We vertellen je hieronder hoe een Cliëntenraad hoort te werken.





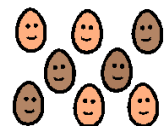
Verplichtingen van de instelling

- ▶ Alle instellingen voor meer dan 10 mensen moeten een Cliëntenraad hebben.
Dit moet worden gedaan, ook als het niet hoeft volgens de wet
- ▶ De cliëntenraad moet worden gekozen door alle cliënten.
De instelling moet de cliënten helpen om deze verkiezing te organiseren.
- ▶ De instelling en de Cliëntenraad moeten afspreken hoe ze samenwerken.
Ze moeten beslissen hoe de Cliëntenraad samenwerkt met het personeel van de instelling.
Deze afspraken moeten worden opgeschreven
- ▶ Cliëntenraden moeten inspraak hebben in alle belangrijke beslissingen.
Cliëntenraden moeten alle informatie krijgen die ze nodig hebben in een eenvoudig leesbare vorm.
- ▶ Mensen met verstandelijke beperkingen moeten echte, betaalde banen krijgen in de instelling.
Instellingen voor mensen met beperkingen moeten niet alleen werken voor mensen met beperkingen.
Als het mogelijk is, moeten zij mensen met beperkingen aanstellen in echte banen.



Hoe moeten Cliëntenraden werken

- ▶ Cliëntenraden moeten afspraken maken over de regels hoe ze werken.
Zij moeten afspreken welk lid waarvoor verantwoordelijk is.
Zij moeten afspreken wie spreekt namens de Cliëntenraad.
De instelling moet zorgen dat alle cliënten deze regels krijgen.
- ▶ Cliëntenraden moeten opkomen voor alle cliënten van een organisatie.
Zij moeten er extra goed op letten dat ze opkomen voor mensen die niet goed voor zichzelf kunnen opkomen.
Dat betekent dat Cliëntenraden moeten weten wat cliënten willen.
Cliëntenraden moeten hierover vaak met cliënten praten.



De taken van een Cliëntenraad

- ▶ Cliëntenraden moeten advies gevraagd worden over alles wat er gebeurt in de instelling.
Zij moeten advies gevraagd worden over
 - * welke diensten worden aangeboden
 - * voor hoeveel mensen worden deze diensten aangeboden
 - * hoe worden deze diensten aangeboden
- ▶ Cliëntenraden moeten luisteren naar de klachten van cliënten.
Zij moeten cliënten helpen als zij een klacht hebben.
Zij moeten zorgen dat geen enkele cliënt slecht behandeld wordt omdat hij of zij een klacht heeft.





- ▶ Cliëntenraden moeten meebeslissen over het personeel dat in een instelling werkt.
Er moet een lid van de Cliëntenraad betrokken zijn bij alle sollicitatiegesprekken voor alle betaalde functies: van de mensen die zorg verlenen tot de betaalde directie.
Dit is extra belangrijk als de instelling zorgt voor persoonlijke begeleiding.
- ▶ Cliëntenraden moeten helpen om het personeel te trainen.
Zij weten het beste wat cliënten nodig hebben.
Zij kunnen nieuwe medewerkers vertellen hoe ze hun werk goed kunnen doen.
- ▶ Cliëntenraden moeten gevraagd worden of de zorg van een goede kwaliteit is.
Instellingen moeten zorgen dat rekening gehouden wordt met de mening van cliënten.
Cliënten horen altijd tevreden te kunnen zijn over de diensten waar ze gebruik van maken.
Als cliënten niet tevreden zijn, moet de instelling veranderd worden.
- ▶ Instellingen horen na te gaan wat de persoonlijke behoeften zijn van al hun cliënten.
Zij moeten cliënten helpen om hun persoonlijke toekomstplan te maken.
Als een cliënt de hulp van een 'gelijke' wil hebben, dan moet daarvoor een lid van de Cliëntenraad beschikbaar zijn.



Steun voor Cliëntenraden

- ▶ De instelling moet zorgen voor een coach van de Cliëntenraad.
Deze persoon moet getraind zijn en ervaring hebben.
Deze persoon moet niet in dienst zijn van de instelling.
- ▶ De instelling moet ervoor zorgen dat leden van de Cliëntenraad training krijgen.
Zij moeten training krijgen op alle terreinen waar een Cliëntenraad actief is.
- ▶ Cliëntenraden moeten Cliëntenraden van andere instellingen in dezelfde stad kunnen ontmoeten om te praten over hun werk.
De instelling moet ook leden van Cliëntenraden helpen om naar vergaderingen en conferenties voor self-advocates te gaan.



.Respect – solidariteit – inclusie

De strijd van Inclusion Europe voor de belangen van mensen met verstandelijke beperkingen komt voort uit de fundamentele waarden van de wereldwijde inclusie-beweging. **Respect** leidt tot tolerantie en acceptatie van mensen met verstandelijke beperkingen als gewaardeerde en gelijkwaardige burgers in de samenleving. **Solidariteit** binnen een samenleving garandeert de noodzakelijke en kwalitatief goede dienstverlening, ondersteuning en bescherming. **Inclusie** in een samenleving is de voorwaarde voor het gebruik maken van mensenrechten en de strijd tegen discriminatie.

Inclusion Europe zorgt dat hun leden kennis kunnen uitwisselen, ondersteunt hen op uiteenlopende terreinen en lobbyt bij de Europese politiek voor mensen met verstandelijke beperkingen, hun families en hun organisaties.