

Bruggen Slaan

Op weg naar versterking door
ontmoeting

Nieuwe impulsen aan de cliëntenparticipatie
binnen de sector van auditief en/of
communicatief beperkten

Projectrapportage mei-november 2009
© Angélique Nijman/ Growing Unlimited



Introductie

In januari 2008 schrijven de Molenorganisaties* in Houten een gezamenlijke notitie 'Bevordering cliëntenparticipatie van mensen met een auditieve en/of communicatieve beperking'. In deze notitie staat dat zowel de belangenorganisaties als de aanbieders van zorg en onderwijs binnen de sector doordrongen zijn van het belang van actieve cliëntenparticipatie. Tegelijkertijd erkennen alle partijen dat de kwaliteit van de cliëntenparticipatie verbeterd kan worden.

De notitie, die nader ingaat op de vier niveaus van cliëntenparticipatie, is gebruikt als discussiestuk binnen SIAC**-verband, en heeft ertoe geleid dat in 2009 een project kon worden gestart om aan de cliëntenparticipatie nieuwe impulsen te geven. De notitie is opgenomen in de bijlage bij deze rapportage.

Het doel van het project is om de cliëntenparticipatie te versterken, mede door middel van het met elkaar in contact brengen van de betrokken partijen: de landelijke belangenorganisaties, de centrale en decentrale raden en de individuele cliënten of cliëntvertegenwoordigers.

Waar in deze rapportage wordt gesproken over 'raad' of 'cliëntenraad' wordt meestal bedoeld: cliëntenraad, ouderraad en medezeggenschapsraad.

Het project bestaat uit twee delen:

- een startconferentie om ouders en cliënten die lid zijn van een cliëntenraad, de diverse belangenbehartigers, en cliëntenraadondersteuners met elkaar in contact te brengen. De startconferentie heeft plaatsgevonden op 13 november 2009 in Houten.
- een inventarisatie voorafgaand aan de startconferentie om in kaart te brengen welke zorgen, wensen, aandachtspunten er leven. Het programma van de startconferentie is gebaseerd op de uitkomsten van de inventarisatie. Deze fase heeft plaatsgevonden van juni tot en met september 2009.

Deze rapportage doet verslag van de belangrijkste thema's die genoemd zijn in de inventarisatieronde. Vervolgens wordt gerapporteerd over de opbrengsten van de startconferentie.

Tot slot worden de belangrijkste conclusies vermeld en worden vier aanbevelingen gedaan.

Het project Bruggen Slaan is uitgevoerd door Angélique Nijman van Growing Unlimited. Een klankbordgroep bestaande uit Benny Elferink (Dovenschap), Mariën Hannink (FODOK), Arend Verschoor (FOSS), Inge Meily (NSDSK) en Paul de Haan (Bertha Mullerschool/Auris) heeft toegezien op de uitvoering namens en onder auspiciën van de Molenorganisaties. SIAC heeft het project gefinancierd.

* De Molenorganisaties zijn de samenwerkende landelijke ouder- en cliëntenorganisaties Dovenschap, FODOK, FOSS, NVVS, SBNDJ/Jongerencommissie en Stichting Plotsdoven

** SIAC staat voor Samenwerkende Instellingen Auditief en/of Communicatief beperkten (Auris, Gelderhorst, GGMD, Kentalis (v/h KEGG, Viataal en Sint Marie) en NSDSK)

Opbrengst van de interviews

In de periode mei – oktober 2009 hebben gesprekken plaatsgevonden met leden van cliëntenraden, ouderraden, medezeggenschapsraden en cliëntenraadondersteuners. Met alle instellingen die in SIAC verband samenwerken is gesproken. De gesprekken hadden tot doel een beeld te krijgen van het functioneren van medezeggenschap en participatie binnen een instelling of school. De gesprekken werden zowel op lokaal niveau (bv een school) als op decentraal (bv een regionale cliëntenraad) als op centraal niveau (bv een centrale cliëntenraad) gevoerd.

Er zijn gesprekken gevoerd met tientallen mensen. Dit waren interessante gesprekken met gemotiveerde cliënten of ouders die graag willen bijdragen aan verbetering van kwaliteit van zorg en onderwijs en met liefde iets terug willen doen voor wat ze krijgen van de instelling of school. In sommige gevallen is er met een voltallige cliëntenraad gesproken. De bereidheid van mensen om mee te doen aan de gesprekken is zeer groot te noemen.

De problematiek van de diverse raden bleek in veel gevallen vergelijkbaar te zijn. De volgende gemeenschappelijke thema's zijn uit de gesprekken naar voren gekomen:

1. De relatie met de bestuurder of de directeur van de school of instelling.

De relatie met de bestuurder wordt in de meeste gevallen goed genoemd. Tegelijkertijd hebben de bestuurders, misschien onbedoeld, een grote invloed op de aard van de relatie, bijvoorbeeld door continue aanwezigheid bij de overlegvergaderingen, of bijvoorbeeld door veel persoonlijk contact. Dit wordt als een belemmering ervaren om je als cliëntenraad kritisch op te stellen.

Wat ook veel voorkomt bij cliëntenraadsleden is een grote mate van loyaliteit en dankbaarheid richting een organisatie. Er is veel vertrouwen in de goede bedoelingen van de instelling of organisatie. Dat maakt het ook moeilijk om de rol van cliëntenraadslid op een zinvolle en kritische manier te vervullen. Hoe je je verhoudt tot de bestuurder als cliëntenraad is voor vele leden dus een lastige vraag waarop men niet onmiddellijk een antwoord heeft.

2. Rechten en plichten

Er is weinig kennis van rechten en plichten aanwezig. De MR en de Cliëntenraad hebben een wettelijk kader. De ouderraad heeft dat niet. Er is wel veel behoefte aan kennis over de rol van de cliëntenraad en de mogelijkheden en onmogelijkheden die er zijn. De cliëntenraden worstelen vaak ook met het vinden van de balans tussen het wettelijk kader en de praktische behoefte van een raad. Er bestaan cursussen om hierover te leren en deze cursussen zijn meestal zinvol. Voor sommige cliëntenraden echter zijn deze cursussen niet specifiek genoeg qua context of niet toegankelijk en afgestemd genoeg qua communicatie.

3. Nieuwe leden en achterban

Vrijwel alle raden worstelen met de vraag hoe ze nieuwe leden kunnen werven en kunnen behouden. Soms wordt er gewerkt met een profiel, maar vaker is men al blij dat er überhaupt mensen geïnteresseerd zijn om lid te worden van de raad. Als een raad al compleet is, dan blijft het lastig om op een zinvolle manier contact te krijgen en voeling te hebben met de achterban: andere ouders, andere cliënten. Dat ervaren alle raden als een probleem. Ook vinden de raden het moeilijk om zelf zichtbaar te zijn voor de achterban. Een bijkomende complicatie die veel genoemd is, is het gebrek aan contact met ouders van allochtone kinderen.

4. Reactief

De meeste raden werken voornamelijk reactief. Zij wachten af waar de bestuurder/directeur mee komt en geven vooral gevraagd advies. Dat kan diverse oorzaken hebben: de cliëntenraad is niet competent genoeg, er is te weinig kennis aanwezig binnen de raad, er is te weinig menskracht. De meeste raden willen wel proactiever zijn, maar weten niet hoe ze daarmee kunnen beginnen. Zelfs als er wel een eigen activiteitenplan aanwezig is, blijkt het moeilijk te zijn om daar op een zinvolle manier over in gesprek te blijven met de bestuurder/directeur. Tijd is dan vaak de beperkende factor. Er

wordt door raden nauwelijks gewerkt met cliënttevredenheidsonderzoeken en de aandachtspunten of prioriteiten die daar uit gehaald kunnen worden. Het idee dat er door cliëntenraad en bestuurder/directeur kan worden samengewerkt op dat punt, leeft nauwelijks.

5. Ondersteuners

De cliëntenraden (en niet ouderraden of medezeggenschapsraden) krijgen in de meeste gevallen ondersteuning vanuit de instelling. De rol van deze ondersteuners van de cliëntenraden is diffuus. Vaak is deze ondersteuner in dienst van de instelling, maar niet altijd. In sommige gevallen heeft de ondersteuner een puur secretariële functie: het notuleren van de vergaderingen en de declaratieformulieren van de reiskosten afhandelen. In andere gevallen is de ondersteuner bepalend voor de koers van de cliëntenraad en heeft dus een grote invloed. Voor diverse cliëntenraadsleden is de positie van hun ondersteuner niet helemaal helder. En: sommige ondersteuners weten het zelf eigenlijk ook niet goed.

6. Overige belangrijke punten die genoemd zijn

- Dove mensen binnen een verder horende raad hebben vaak een kwetsbare positie. Er zijn vrijwel altijd communicatieproblemen en ondanks de inzet van tolken, is het horende deel van de raad bepalend. Bij (oudere) dove mensen gelden bovengenoemde problemen vaak nog sterker dan bij horende cliënten. Men is zich vaak niet bewust van de verantwoordelijkheden die horen bij de positie van cliëntenraadslid.
- Veel raden zijn nieuw of relatief nieuw en lijken daardoor telkens opnieuw het wiel te moeten uitvinden. Kennis en ervaring gaat telkens verloren.
- Bij kortdurende zorg is het nog veel lastiger om op een adequate manier invulling te geven aan cliëntenparticipatie
- Alle raden geven aan dat het zinvol zou zijn om andere raden te ontmoeten en van elkaar te leren

Deze inventarisatie is de voeding geweest voor het programma van de startconferentie.

Opbrengst van de startconferentie op 13 november 2009



Algemeen

Voor de startconferentie werden alle cliëntenraden, ouderraden en medezeggenschapsraden uitgenodigd, zowel van de SIAC-instellingen als daarbuiten. Raadsleden die hadden meegewerkt aan de gesprekken in de inventarisatie ontvingen een persoonlijke uitnodiging. Uiteindelijk kwamen 55 deelnemers naar Houten om elkaar te ontmoeten. De startconferentie is inhoudelijk georganiseerd op basis van de gesprekken uit de inventarisatieronde. De belangrijkste punten uit de gesprekken werden kort met de deelnemers gedeeld. Vervolgens werden drie workshops aan de 55 deelnemers aangeboden:

- rollen en verantwoordelijkheden van de cliëntenraad/ouderraad/medezeggenschapsraad
- ervaringen uitwisselen onder leiding van een gespreksleider
- brainstorm over de toekomst van de gezamenlijke raden

De deelnemers werden in 3 groepen ingedeeld:

1. Een groep bestaande uit vertegenwoordigers uit het onderwijs: leden van MR (zowel ouders als medewerkers) en ouderraad;
2. Een groep bestaande uit vertegenwoordigers van cliëntenraden uit de zorg, en dan met name zorg voor kinderen en volwassenen;
3. Een groep bestaande uit vertegenwoordigers van cliëntenraden uit de zorg, en dan met name zorg voor volwassenen en ouderen.

Elke groep doorliep in min of meer dezelfde samenstelling de 3 workshops.

Workshop Rollen en Verantwoordelijkheden

De workshop Rollen en Verantwoordelijkheden werd verzorgd door Wim Eggens van de LOC/Zeggenschap in Zorg voor de groepen 1 en 2, en door Angélique Nijman voor groep 3.

Wim Eggens verzorgde een korte inleiding over de wetten Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en Wet Medezeggenschap op scholen (WMS). Vervolgens werden met de groep de betrokken partijen en de verantwoordelijkheden in medezeggenschap benoemd.

Voor de 1^e groep (Onderwijs) zag dat er als volgt uit:

Rol	Verantwoordelijkheid
Leerling	
Voorzitter	Agenda en uitnodigingen Kwaliteit van het overleg Soepel procesverloop, evenwichtige inbreng ouders/personeel
Oudergeleding MR	Vertegenwoordigen achterban
Directeur	Soepel procesverloop voor de genomen besluiten Medezeggenschapsstructuur Tijdige informatie Faciliteiten Overleggen advies/instemming vragen Adviserend niet bepalend
Personeelsgeleding MR	Vertegenwoordiging team
Adviseur	
Achterban personeel	
Achterban leerlingen	
Publiek	
GMR	Hele organisatie
Ouderraad	

De 2^e groep (Zorg kinderen en volwassenen) kwam tot het volgende overzicht:

Rol	Verantwoordelijkheid
Voorzitter CR	Kwaliteit van het vergaderen Algemene gang van zaken Bindende functie Vertegenwoordiging CR naar instelling Kwaliteit van adviezen
DB-leden	Agenda

Bestuurder / directeur	Besluiten Informatie (beleidsmatig, dagelijkse dingen) Tijdig WMCZ naleven CR meenemen in wat er speelt Faciliteren, financieel Tijd van zichzelf erin steken
Ambtelijk secretaris (ondersteuner)	Algemene gang van zaken Faciliteren Tolken Achtergrondinfo Meningvorming Voorwerk Veel ism voorzitter
Cliënt	Achterban, interesse tonen
Mensen met een portefeuille / aandachtsvelden	terugkoppeling
Raad van Toezicht	
CCR	Goed luisteren naar lokale raden, maar CCR hoeft geen verantwoordelijkheid af te leggen aan de achterban. Afbakening is belangrijk, maar niet makkelijk

De 3^e groep (Zorg volwassenen en ouderen) volgde een workshop bij Angélique Nijman. Zij ging in op het ontstaan van medezeggenschap in de jaren '50 en '60 van de vorige eeuw. Het recht op inspraak ontstond in die tijd als gevolg van de ontwikkelingen in de maatschappij: steeds meer mensen ontwikkelden zich en het verschil tussen rijk en arm werd steeds kleiner. Mensen lieten zich steeds minder zeggen door kerk, staat, politiek, dokter hoe zij hun leven moesten inrichten en eisten invloed. Dat proces is op een bepaald moment overgenomen door de overheid in de vorm van wetgeving op het gebied van medezeggenschap en inspraak. Maar veel mensen, vooral ouderen, hebben nooit echt geleerd hoe meepraten en meebeslissen eigenlijk moet.

Daarna werd met de groep ingegaan op de wettelijke rechten en plichten van een cliëntenraad. Ook werd gesproken over de impliciete en expliciete verantwoordelijkheden die je als cliëntenraadslid hebt, zoals het spreken namens een achterban of cliëntgroep, het weten wat er leeft bij de achterban en de rol van de ondersteuner. Er werden ervaringen uitgewisseld over het vormgeven van contact met de achterban en er werd gesproken over het cliënttevredenheid onderzoek van de instelling als instrument tot samenwerking tussen cliëntenraad en bestuurder/directeur.

Workshop Ervaringen Uitwisselen

Groep 1 (Onderwijs) heeft ervaringen uitgewisseld onder leiding van Hans Baan, MR-voorzitter en coach/trainer/adviseur op het gebied van werken en organiseren.

Groep 2 (Zorg kind/volwassene) heeft ervaring uitgewisseld onder leiding van Mariën Hannink, beleidsmedewerker van de FODOK

Groep 3 (Zorg volwassene/oudere) heeft ervaringen uitgewisseld onder leiding van Benny Elferink, bestuurslid van Dovenschap.

Het doel van deze workshops was voor de deelnemers om geïnspireerd te raken door de ervaringen van anderen en van elkaars ervaringen te leren.



Voor Groep 1 (Onderwijs) is de discussie als volgt samen te vatten:

Centrale thema's, ervaren knelpunten en verbetervoorstellen

Functioneren OR en (G)MR

- Verbeteren van het contact met de achterban
- Continuïteit van de raad / opvullen vacatures
- desinteresse bij achterban
- op themabijeenkomsten komen steeds minder ouders
- onvoldoende weet hebben van wat onder ouders leeft
- ouders hebben weinig tijd (werk, gezin, kind met handicap thuis)
- de focus van ouders is meer gericht op eigen behoefte dan op gezamenlijke behoeften
- ouders weten niet wat OR-werk en/of MR-werk inhoudt
- terugkoppeling vanuit OR en MR naar achterban is onvoldoende
- opvolging / herverkiezing in OR of MR verloopt vaak niet transparant
- leden van OR en MR functioneren te veel op basis van een persoonlijke visie en te weinig namens de achterban
- MR-ouders hebben informatieachterstand t.o.v. MR-personeelsleden

Voorstellen voor verbetering:

- actiever gebruik maken van website, met name ook interactief
- achterban informeren via een E-Nieuwsbrief
- combinaties maken van persoonlijke en gemeenschappelijke interesses:
- ouderavond combineren met aansprekend thema (+ gastspreker)
- ouderbijeenkomst met thema combineren met samenkomst in de klas met leerkracht

- koffieochtend met thema
- ouders meer betrokken laten zijn bij de school via een specifieke themagroep, bijvoorbeeld een 'bibliotheekgroep' over lezen, of een 'groep leerlingenvervoer'
- betrokkenheid van ouders bij de school vergroten door vragen van ouders als school en als ouderraad zo goed mogelijk te beantwoorden (ouders serieus nemen)
- betrokkenheid van ouders vergroten via bijv. open dagen, 'opa/oma-dagen', zomerfeesten
- betrokkenheid van ouders vergroten via bijv. 'wisselochtenden', waarbij ouders van nieuwe kinderen in de klas kennis maken, en ouders van schoolverlaters in de klas afscheid nemen
- vanuit elke klas een oudervertegenwoordiger in de ouderraad
- vanuit de ouderraad nieuwe ouders persoonlijk ontmoeten of bellen
- goede, structurele contacten tussen OR en MR
- MR-ouders adequaat informeren
- OR en MR sprankelender maken, leuke dingen doen (uitstapjes)
- betrokkenheid van de leerling in het VSO bij de school vergroten door het opstellen van een contract (rechten en plichten) en door het stimuleren van de leerlingenraad

Relatie met Directie en Bestuur

- Aanwezigheid directeur bij vergaderingen
- Wijze en tijdstip van informeren
- Termijn voor inspraak (vroeg / laat)
- aanwezigheid directeur bij OR- en MR-vergaderingen kan belemmerend zijn voor het ontwikkelen van een eigen visie en beleid
- MR-personeelsleden ervaren soms negatieve houding van directeur, wat z'n weerslag heeft op het functioneren van de gehele MR

Voorstellen voor verbetering:

- OR- en MR-vergaderingen kunnen het best (voor een deel) zonder directeur gehouden worden
- gestimuleerd moet worden dat directies en besturen een positievere houding krijgen t.o.v. cliëntenparticipatie (én de inbreng van het MR-personeel)

Netwerken

- Relatie OR en MR
- Relatie MR en GMR
- Specifiek beleid op ouders van kinderen in de ambulante begeleiding
- Specifieke netwerken voor doelgroepen, zoals voor ouders van dove kinderen, SH-kinderen en ESM-kinderen
- OR en MR weten te weinig van elkaars activiteiten
- MR en GMR weten te weinig van elkaars activiteiten
- ouders van AB-kinderen missen medezeggenschap op instellingsniveau
- ouders van dove kinderen hebben, omdat ze met weinig zijn en omdat dove kinderen meer op SH-scholen geplaatst worden, te weinig onderling contact
- ouders van ESM-kinderen hebben vaak het gevoel niet tot een herkenbare groep te behoren omdat de handicap divers is

Voorstellen voor verbetering:

- er voor zorgen dat een OR-lid in de MR zit
- goede afspraken maken over taken OR en taken MR
- lijnen tussen MR en GMR verstevigen
- AB-ouders binden via een landelijk platform, E-Nieuwsbrief, bijeenkomsten, te organiseren door de AB-diensten samen met FODOK en FOSS
- In de MR of ondersteuningscommissie een AB-ouder formeel benoemen
- specifieke groepen (doof, slechthorend, spraaktaal) binden via een website
- specifieke groepen binden via de landelijke (ouder-)organisaties van De Molen
- landelijke studiedagen blijven organiseren

Groep 2 (Zorg kind/volwassenen)

Groep 2 bestond uit Cliëntenraadleden (allen vertegenwoordigers van cliënten), ondersteuners van CR in dienst van de organisatie en ondersteuners van CR niet in dienst van de organisatie.

Geïnterviewd zijn de positieve ervaringen en zaken waar tegenaan gelopen wordt.

Positieve ervaringen

- CR nauw betrokken bij nieuwbouw;
- Leuke contacten met directeur/bestuurder;
- Grotere betrokkenheid bij cliënt en organisatie door deelname CR;
- Het organiseren van een contactdag voor cliënten/ouders door de CR;

Zaken waar tegenaan gelopen wordt

- Lastig om leden c.q. betrokken leden voor een CR te krijgen;
- Ongevraagde adviezen komen niet van de grond, meestal reageert een CR op een vraag van de organisatie en reageert niet proactief;
- Contact vanuit de CR met de achterban in het algemeen en met allochtone cliënten in het bijzonder;
- Onderwerp vragen veel tijd;
- Verschil in niveau van de CR-leden;
- "Vaart" van organisatie verschilt met "vaart" van de CR;
- Bureaucratie van de organisatie;
- CR-leden zijn te aardig, worden "doodgeknuffeld" door bestuurders en hebben daardoor weinig bewegingsruimte

Andere opmerkingen uit discussie:

- CR heeft recht op **toegankelijke** informatie;
- CR moet af en toe "nee" kunnen zeggen, inbreng hebben op agenda van de overlegvergadering;
- Ook vergaderen zonder directeur/bestuurder;
- Checklist opstellen met voor de CR belangrijke onderwerpen en deze checklist elke vergadering langslopen;
- "Scoren" met praktische, kleine punten;
- Leren om vragen te stellen: niet "bemoeien" met uitvoering maar de juiste vragen stellen;
- Eigen folder, eigen nieuwsbrief (al is het 1 x per jaar), eigen deel op website;
- Activiteiten CR meenemen in jaarplan en begroting;
- Vergoeding professioneel regelen.
- Het belang van de bestuurder: de CR is soms alleen nodig voor de handtekening of als wettelijke verplichting en wordt dan verder niet echt serieus genomen.



Voor groep 3 (Zorg volwassene/oudere) is de discussie als volgt samen te vatten:

Er is uitgebreid van gedachten gewisseld over de op handen zijnde wijziging in de structuur van de cliëntenraad bij De Gelderhorst en de positie en mogelijkheden van de huidige cliëntenraadsleden in verband met die wijziging. De vertegenwoordigers van de cliëntenraden van GGMD en De Riethorst wisselden daarover met de vertegenwoordigers van De Gelderhorst ideeën uit.

Ook is gesproken over werving van nieuwe leden en de balans tussen bezig zijn met praktische zaken (bijvoorbeeld het eten) en beleidszaken (bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg).

Het onderwerp communicatie, en dan met name communicatie tussen de dove/sh cliënt en de hulpverlener (maatschappelijk werker, verzorgende, activiteitenbegeleider etc), kwam ook uitgebreid aan bod. Het is moeilijk om de kwaliteit van deze communicatie te meten. Bij sommige organisaties wordt gewerkt met een protocol waarin staat op welk niveau een bepaalde medewerker moet kunnen communiceren binnen een bepaalde termijn. Het is echter niet duidelijk wat er met de medewerker gebeurt als dat niveau niet wordt gehaald. Soms betekent het einde dienstverband, maar dat kan alleen als zoiets bij de aanstelling is besproken. Gesuggereerd is om binnen bestaande kwaliteitskeurmerken (zoals HKZ) specifieke eisen met betrekking tot communicatie met doven/slechthorenden op te nemen. Het is in elk geval wel de taak van de cliëntenraad om de instelling aan te spreken over de kwaliteit van de communicatie.

Tot slot werd nog gesproken over de afspraken met het management/de bestuurder en hoe je als cliëntenraad kunt controleren of de gemaakte afspraken daadwerkelijk zijn nagekomen.

Workshop Brainstorm voor de toekomst

De brainstorm workshops werden geleid door Angélique Nijman voor de groepen 1 en 2, en door Annemiek Kramer van Bureau Kramer voor groep 3. De opzet was dezelfde: een brainstorm over hoe de samenwerking en de ontmoeting die vandaag is ervaren in de toekomst vorm te geven. Wat hebben de raden daarvoor nodig?

De drie groepen hebben enthousiast en in goed onderling gesprek heel veel ideeën met elkaar gedeeld en opgeschreven. In deze rapportage zijn vrijwel alle resultaten van de brainstorm opgenomen. De ideeën die heel specifiek te maken hadden met kwaliteit van zorg of onderwijs op lokaal niveau zijn niet opgenomen in dit verslag. De overgebleven opgesomde ideeën weerspiegelen niet noodzakelijkerwijs de visie van de landelijke cliëntenorganisaties.

Bij het bespreken van de ideeën in de groepen werd terecht de opmerking gemaakt dat veel van wat is geopperd op de één of andere manier al bestaat. Het zal bij het formuleren van aanbevelingen en bij het opvolgen daarvan, de kunst zijn om te focussen op de specifieke behoeften van de sector. Daar waar bepaalde faciliteiten al voorhanden zijn (bijvoorbeeld informatie op internet, of trainingen), zijn mogelijk alleen aanpassingen nodig om de toegankelijkheid te garanderen voor de doelgroep en de sector.

De resultaten uit de drie groepen hieronder geclusterd per onderwerp weergegeven:

Met betrekking tot het onderwerp *Informatie-uitwisseling en ontmoeting* (tussen de raden) *op landelijk niveau*

- Landelijk (digitaal) platform
- Goede zoekmachine op platform
- Beheerder digitale netwerkcommunicatie (administratief/inhoudelijk)
- Regelmatige themadagen met voldoende ruimte voor uitwisseling
- Mailinglist MR-adressen, zeker binnen de eigen organisatie bv Auris, Kentalis
- Mailinglist Ouderraden, idem inclusief de landelijke organisaties zoals FOSS en FODOK
- Het uitwisselen van instrumenten en middelen, bv opzet en uitvoering van een ouderenquête
- Uitwisselen van onderwijszaken via internetnieuwsbrief vanuit FODOK/FOSS
- Jaarlijkse ontmoetingsdag
- Regionale ontmoetingsdagen voor cliënten en/of cliëntenraden
- Digitale ontmoetingsplaats, thematisch
- Website cliëntenraad/cluster 2 met woorden-/afkortingenlijst
- Informatiewebsite met weblog ouderraden
- Website GMR/MR
- Startpagina internet met overzicht
- Elektronische nieuwsbrief
- Uitwisselen van 'good practises'/ succesverhalen, bv mbt acties, ledenwerving
- Centrale plek op internet voor alle goede ideeën en tips
- Inzichtelijk maken welke raad waarmee (met welk thema) ervaring heeft, in matrix
- Thema's toekennen aan raden, jaarlijks uitwisselen
- Landelijk overleg van ondersteuners
- Landelijk overleg van voorzitters van cliëntenraden
- Werkbezoeken bij elkaars raad, rondleidingen bij andere instellingen
- Onafhankelijk advies en ondersteuning krijgen
- Database: mensen, organisaties, raden, expertise, adviezen, documenten
- Inhoudelijke vraagbaak
- Organisaties moet elkaar beter leren kennen om te weten wat je bij elkaar kunt halen
- Ontmoeting ouders en kinderen ambulante begeleiding

Met betrekking tot het onderwerp *Ideeën voor versterking van raden*

- Vaste activiteitenstructuur
- Vaste jaarcyclus van adviesaanvragen
- Een 'MR' opzetten in het ambulante circuit
- Reiskosten, vacatiegelden en professionele ondersteuning voor alle raden

Gespecialiseerde trainingen voor (leden van) raden binnen de sector
Empowerment van cliënten
Kennis en vaardigheden ontwikkelen bij leden van raden
Deskundigheidsbevordering voor cliëntenraad ondersteuners
Cliënten meer inzetten als ervaringsdeskundigen
Aangepast cliënttevredenheidsonderzoek (bv mbt NGT)
Onderling begrip bewerkstellingen binnen de cliëntenraad als het gaat om de beperkingen
Meer participatiegroepen per locatie
Juridische ondersteuning
Stoppen met werven van leden als 'los' actiepunt
Tijdig en sneller informatie van bestuurder eisen, bv mbt zorgplannen of bouwplannen
Allochtone adviseurs inschakelen
Transparante verkiezingen
Beschrijving inspraak: formuleren hoe dit op elk niveau is geregeld
Als raad rechten kent, kan bestuurder erop worden aangesproken als rechten niet worden nagekomen

Diverse ideeën met betrekking tot *Onderwijs*:

Leerling-contracten om eigen inbreng te stimuleren
Inspraak op klasniveau met beslisdomein
Ruimte (naschools) voor de talenten van kinderen itt de beperkingen
Koppeling SIAC-Siméa
Allochtone ouders betrekken
Meer informatie naar ouders toe
ESM ouders specifiek organiseren en kennis/ervaring delen
Eigen postvak voor MR en OR op elke school
Alle raden bezoeken de FODOK en FOSS dag
Per schooljaar één of meerdere overleggen tussen Ouderraad en Medezeggenschapsraad (op schoolniveau)
Ouderraadslid in MR als oudervertegenwoordiger
Ouderraad en Medezeggenschapsraad en team kijken samen wat gedaan kan worden om ouders naar school te krijgen.
Uitwisselingsdagen binnen de school

Diverse ideeën met betrekking tot randvoorwaarden voor effectieve cliëntenparticipatie

Transparantie
Ook leuke dingen doen met elkaar als raad
Normaal taalgebruik
Open en eerlijk zijn
Belangrijke informatie, zoals rechten en plichten, beschikbaar in NGT
Belangrijke informatie, zoals rechten en plichten, beschikbaar in Jip en Janneke taal

Samenvatting en conclusie

De hypothese dat cliëntenraden elkaar kunnen versterken door ontmoeting is juist gebleken. De deelnemers aan de startconferentie hebben aangegeven dat de ontmoeting met collega-raadsleden hen heeft gemotiveerd en geïnspireerd. Veel praktische tips en ideeën zijn uitgewisseld, óók of misschien juist in de wandelgangen, buiten het programma om.

Er valt nog veel te verbeteren aan de kwaliteit van cliëntenparticipatie in deze sector. Gebleken is dat de aard van de sector (auditieve en communicatieve beperkingen) specifieke problemen met zich meebrengt. Volwassen cliënten en ervaringsdeskundigen hebben moeite zich staande te houden in hun rol als cliëntenraadslid en alle mogelijke ondersteuning is daar welkom. Deze groep zal extra gebaat zijn bij uitwisseling van ervaringen en onderlinge support, maar ook bij specifieke, op maat gemaakte trainingen.

De twee typen groepen (Onderwijs en Zorg) hebben wel raakvlakken. Echter, toekomstige initiatieven op dit gebied kunnen voor beide groepen onafhankelijk plaatsvinden. Bij de groep Onderwijs werd enthousiast gewerkt en ontmoet, maar de inbreng van met name ouders bleef wat achter. Dat kwam omdat er vooral MR-leden vanuit de personeelsgeleding aanwezig waren. Bij toekomstige initiatieven moet juist de doelgroep ouders (uit de oudergeleding van de MR en uit ouderraden) meer aandacht krijgen.

Uit de zinvolle aanwezigheid van GGZ-cliëntenvertegenwoordigers (buiten SIAC-verband) bleek dat deze cliënten ook behoefte hebben aan een structuur of vorm van medezeggenschap en aan contactdagen zoals deze conferentie. Daarnaast is het belang om de cliëntenparticipatie uit te breiden met vertegenwoordigers vanuit de Ambulante Begeleiding en vanuit Arbeid.

De diverse raden worstelen met dezelfde thema's. Omdat ze elkaar echter niet kennen, wordt keer op keer het wiel opnieuw uitgevonden, in plaats van dat de raden kunnen leren van elkaars fouten en goede ervaringen.

Aanbevelingen voor SIAC en Molenorganisaties

Er blijkt veel behoefte te zijn aan uitwisseling, zowel persoonlijk door ontmoeting, als virtueel via internet. Op deze wijze kan de tot stand gekomen ontmoeting vervolg krijgen, en kunnen de raden elkaar blijvend stimuleren en versterken. Daaruit volgen de volgende vier aanbevelingen:

1. Bestuurders dienen zich beter bewust te zijn van hun verantwoordelijkheid om de cliëntenraad goed gefundeerde beslissingen te laten nemen. Dat betekent dat zij:
 - tijdig stukken aanleveren en deze op een toegankelijke wijze presenteren;
 - actief op zoek gaan naar instrumenten of mogelijkheden die het functioneren van de cliëntenraad verbeteren en die erop gericht zijn de verbinding met de cliëntenraad aan te gaan;
 - de verantwoordelijkheid nemen om het bewustzijn van de rechten en plichten van de cliëntenraad te vergroten (bv in de vorm van budget ten behoeve van extern advies en training);
 - de cliëntenraad ondersteunen en stimuleren in het bepalen van hun eigen agenda;
 - de rol van de cliënt en de invloed van het beleid op de cliënt de basis vormt van het denkproces en dus altijd bovenaan de agenda staat.
2. Het opzetten van een virtuele ontmoetingsplaats die recht doet aan de behoeften van de diverse raden: informatieuitwisseling tussen raden onderling en met de verschillende achterbannen, ervaringen, contactgegevens, weblogs, instrumenten, methoden etc.
3. Het ontwikkelen en organiseren van specifieke trainingen voor cliënten in deze sector, op het gebied van kennis (rechten en plichten, hoe werkt invloed, rollen en verantwoordelijkheden) en op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, verantwoordelijkheden en zelfredzaamheid (empowerment).
4. Het faciliteren van regelmatige en gestructureerde ontmoetingen, mogelijk gebaseerd op thema, doelgroep of regio. Ontmoetingen tussen de diverse raden, maar ook tussen en met de vier niveaus van cliëntenparticipatie (individueel, instelling, instelling overkoepelend en landelijk)

Bijlagen:

1. Notitie Bevordering cliëntenparticipatie van mensen met een auditieve en/of communicatieve beperking
2. Lijst van afkortingen en veel gebruikte termen