

Een goed werkende gebruikersraad

*René De Wever
Maart 1999*

De spreker sprak vanuit verschillende invalshoeken:

- als ouder en onthaalouder
- als orthopedagoog
- als directeur
- als voorzitter van de sectorale werkgroep zorg van het VVJG.

Inleiding:

- *De spreker beklemtoonde dat hij eigenlijk geen slechte ervaringen heeft. Van hem is dus op de eerste plaats een positief en bemoedigend verhaal te verwachten.*
- *Tegelijkertijd is hij realistisch genoeg om te weten dat het ideaal niet bestaat.*
- *Hij kan alleen elementen aangeven voor een goede cultuur van leren omgaan met elkaar.*

Basisbegrippen zijn dat men groeibevorderend en bevrijdend tracht te werken.

Groeibevorderend: echt samen optrekken

Bevrijdend: Het juiste kunnen zeggen op het juiste (goede) moment.

3.1. Het is ooit anders geweest.

- De laatste algemene studiedag van het VVJG vond plaats in '84 en handelde over de relatie tussen voorziening en gebruiker. De ouders waren niet uitgenodigd naar deze studiedag. Slechts een klein handvol ouders waren aanwezig.
- Op 15 jaar tijd hebben de ouders en de gebruikers een duidelijke plaats gekregen en verworven.
- Nu zitten we volop in de evolutie naar het beschouwen van de gebruiker als een volwaardige burger.
- De start van het Vlaams Fonds is belangrijk geweest op beleidsniveau: voor het eerst werd systematisch overleg georganiseerd tussen de voorzieningen en de gebruikers.
- Ook op lokaal niveau kwam er heel wat in beweging: inspraak- en participatieorganen, missies en opdrachtsverklaringen...

3.2. Wij zijn er nog niet.

- Al te vaak polariseren we nog.
- Het is vaak moeilijk om dat ene, gezamenlijke belang te zoeken en te vinden

- De realisatie van de code voor goede praktijk is niet vanzelf gegaan. Er is heel wat (teveel) gepalaberd.
- Steevast hoort men nog geruchten over moeilijk lopende inspraak, slecht of niet werkende gebruikersraden, moeilijke directies...
- Er zijn duidelijk ook nog heel wat individuele problemen.

3.3. En toch staan we ver.

Er is heel wat gebeurd.

Een grote en een belangrijke evolutie ligt reeds achter ons.

Een goede werking kunnen we pas realiseren door het echt realiseren van medezeggenschap. Dit impliceert:

- samenspraak
- tegenspraak

Beiden zijn gericht op wederzijdse, respectvolle beïnvloeding.

Vijf fundamentele principes dienen waar gemaakt te worden:

- Het wederzijds waarheidsbeginsel
 - Elkaar erkennen
 - Elkaar respecteren
 - Niet weerleggen, geen ja maar...
 - Wat wil men zeggen? Wat is de boodschap? Waar kunnen we elkaar vinden?
- Elk heeft zijn eigen taal.
 - Ouders spreken soms meer inductief, analytisch. Zij vertrekken van het partiële, het element, een voorbeeld, hun beleving. De directie spreekt vaak meer deductief en synthetisch. Zij vertrekt meer van het algemene, het geheel. Beide benaderingen kunnen elkaar vinden.
 - Objectiviteit is niet het waarmerk van de deskundige en subjectiviteit niet dat van de ouders. Ook hier kunnen beide partners elkaar vinden.
- Elk heeft zijn eigen deskundigheid.
 - De gebruiker
Zij hebben soms nog teveel de neiging om op te kijken naar de professionelen.
 - De professioneel
Zij doen er goed aan te letten op hun moeilijke woorden, maar tegelijkertijd moeten zij hun deskundigheid ook niet tussen haakjes of opzij zetten.
 - De ervaring
 - De wijsheid
- Elk heeft zijn eigen belang.
- Elk heeft een eigen en een andere cliënt.
 - De gebruiker ziet één cliënt: zichzelf.
 - De ouder of de wettelijk vertegenwoordiger ziet zeker al twee cliënten: zichzelf en diegene die hij vertegenwoordigt

- De directie ziet een grote reeks cliënten: : gebruikers, ouders en wettelijke vertegenwoordigers, personeel, de voorziening, belangenorganisaties...
- De gebruiker is niet de enige cliënt. Hij is wel de eerste cliënt. Uiteindelijk staat men ten dienste van hem of haar.
- De voorziening is ten dele ook haar eigen cliënt: vb. werkverschaffing, jobs handhaven, deeltijdse arbeid, reconversie.

3.4. Enkele voetangels en schietgeweren.

- Samenspraak is pas mogelijk bij goede vormen en structuren.
- Vormen en structuren garanderen niets, de cultuur is het allerbelangrijkste.
- Participatie is niet hetzelfde als reparatie.
Men moet de ouders niet teveel willen instrueren of onderwijzen.
- Samenspraak impliceert goede informatie.
Wij denken aan alle informatie op een verteerbare manier aangeboden.
- Samenspraak impliceert kunnen omgaan met verschillen van mening en elkaar kunnen tegenspreken.
- Samenspraak impliceert elkaars grenzen erkennen.
Niet alles kan en mag.
Men moet goed weten wat bespreekbaar is en wat niet.

3.5. Tot slot enkele recepten voor ouders en medewerkers.

We geven deze recepten weer in bijlage bij dit verslag.

Discussie en groeps gesprek.

In het antwoord op een groot aantal vragen vanuit de twee gespreksgroepen werd het volgende naar voor gebracht.

- 1. De bedoeling van de inspraakbesluiten is precies geweest om inspraak te bewerkstelligen en collectief overleg te organiseren. Vetrekkend vanuit dit principe zou het volgens de spreker moeten kunnen dat een goed werkend oudercomité de taak van een niet of slecht werkende gebruikersraad overneemt. Hoofdzaak zijn niet de wettelijke en formele regels en bepalingen. Wel de inspraak, het overleg, de groepsprocessen, het zoeken naar een forum, het streven naar een zo breed mogelijk forum.*
- 2. De verbreding van de leden van de gebruikersraad mag geen enkel probleem zijn. Adoptieouders zijn so wie so toegelaten. Wie zou er moeilijkheden maken over het begrip belangenbehartiger?*
- 3. Het VVJG verzet zich tegen de waarnemer in de Raad van Bestuur omdat dit ingaat tegen de autonomie en de vrijheid van de VZW. Dit zijn fundamentele principes die men niet zomaar opzij schuift. Het gaat hem om het principe van het 'verplicht' opnemen en het uitsluiten van overleg. De spreker kan respect opbrengen voor dit standpunt. Toch is hij van oordeel dat deze zaak overtrokken is*

geweest en op de eerste plaats negatieve reclame en weerstand heeft opgeroepen.

- 4. Het is bijna onmogelijk om een sluitend antwoord te geven op de vraag wat belangrijke wijzigingen zijn in de woon- en leefsituatie. Volgens de spreker moet veel mogelijk zijn. Best lijkt om geen censuur te zetten op niets. Een maximale interpretatie is beslist verdedigbaar. Zelfs met individuele vragen moet men terecht kunnen. Het echte individuele handlingsplan kan niet het onderwerp zijn van collectief overleg, maar veel individuele vragen hebben te maken met collectieve aspecten van de zorg en de hulpverlening, heel dikwijls zit er meer achter...*
- 5. Het VVJG kan moeilijk optreden tegen slecht werkende gebruikersraden of voorzieningen. Het heeft niet de taak en het recht om te sanctionneren. Het kan wel onderhandelen, promoten, stimuleren, motiveren, het goede voorbeeld geven...*
- 6. De speerpunten van het VVJG hebben op de eerste plaats als bedoeling een cultuur te promoten. Men wil de instellingen gevoelig maken en sensibiliseren. Niet alle instellingen werken even vlot mee. Wensen zijn soms niet zo eenvoudig hard te maken als men denkt. De speerpunten kan men zeker aan de orde brengen op het niveau van de voorzieningen. Daar moeten ze waar gemaakt worden en vertaald worden. Een gebruikersraad kan daartoe best het initiatief nemen. Het is goed daarbij ook het nog globalere en bredere kader van de kwaliteitsisen voor ogen te hebben.*
- 7. Gebruikers zijn prioritaire gesprekspartners. Met evenveel woorden erkent de overheid en ook het VVJG dit. Er zijn heel wat mogelijkheden om hierin te groeien en dit waar te maken:*
 - De realisatie van de speerpunten. Formuleer hierbij duidelijke doelstellingen.*
 - Het opstellen en uitwerken van projecten*
 - Het realiseren van een goede cultuur van omgaan met elkaar*
 - Het stimuleren van de code voor goede praktijk*
 - Het dagelijks waarmaken in de eigen, concrete werking in de lokale instelling*

Op collectief vlak is de spreker bereid samen met het VVJG te zoeken naar regelmatig en gestructureerder overleg met het nieuwe familieplatform. Dit wordt verder opgenomen en passende afspraken worden gemaakt. De spreker suggereert om ook het belang van verder gestructureerd overleg met de overheid en met het Vlaams Fonds voldoende op het oog te blijven hebben.