

Groepsgesprek over de werking van de gebruikersraden.

3.1. Ontslag en beëindiging van de dienstverlening

- Een gebruiker ontslaan omdat de ouders lastig of vervelend zijn kan niet... Algemeen is men van oordeel dat dit zelden of nooit gebeurt. Iets anders is dat sommige instellingen het wel lastig hebben met zogenaamde moeilijke of vervelende ouders.
- Het is niet goed zich afhankelijk op te stellen t.o.v. de voorziening. Men moet niet met zich laten sollen. Men staat op gelijke hoogte. Men is een gelijkwaardige gesprekspartner. In elk gesprek zit er steeds tweerichtingsverkeer. Elke benadering en invalshoek bevat een grond van waarheid. Individuele inspraak moet altijd maximaal mogelijk gemaakt worden. Zeker bij problemen moet men tijdig samen aan tafel gaan zitten. Enkel in het slechtste geval zal een ontslagprocedure ingezet dienen te worden.
- Het is aan te raden in de ontslagprocedure voldoende veiligheid, clausules en garanties voor de gebruiker in te bouwen. Ontslag kan niet zomaar. Het moeten ernstige redenen zijn waarop men zich beroept. Steeds dient er een duidelijke procedure gevolgd te worden. Noodzakelijk is ook dat men een alternatief voorziet. Wij vragen dat men - in afwachting van dergelijk alternatief- het principe van recht op zorg zou aanvaarden.
- Geldige redenen voor ontslag kunnen zijn: het niet beantwoorden aan de erkenningscriteria opgelegd door het Vlaams Fonds, het niet meer kunnen beantwoorden aan de zorgvraag van de cliënt ...
- In principe moet het ontslag door beide partijen aanvaard en ondertekend worden.
- Dit is duidelijk het ideaalbeeld dat we voor ogen hebben. De realiteit dwingt ons ook te zeggen dat elk ideaal steeds onbereikbaar is. Eenzijdigheid zal nooit volledig te vermijden zijn. Dit zou evenwel een echte uitzonderingssituatie moeten zijn.
- Een veel groter probleem dan het ontslagprobleem lijkt ons het opnameprobleem. We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat de voorzieningen hier over een grote vrijheid blijven beschikken. Vaak heeft men verschillende kandidaten voor opname, die aan de erkenningscriteria beantwoorden... Verschil in geslacht, leeftijd, woonplaats, karakter of persoonlijkheid zijn soms doorslaggevend. Kandidaten van buiten de voorziening hebben soms voorrang op eigen kandidaten, ook het omgekeerde gebeurt vaak... Moet aan dit probleem geen grotere aandacht besteed worden?

3.2. Klachten en klachtenprocedure

Van groot belang lijkt ons de houding die de voorziening aanneemt t.o.v. klachten die geformuleerd worden. Vooreerst worden klachten doorgaans niet ten persoonlijke titel geformuleerd. De gebruikersraad vertolkt enkel. Men is spreekbuis. Een goede houding van de voorziening is dat elke klacht beschouwd wordt als een gratis advies.

3.3. Vertegenwoordiging van gebruikers in gebruikersraad

- Men zou kunnen uitgaan van de volgende basisregel: wie een beschermd statuut heeft of verlengd minderjarig is laat zich vertegenwoordigen, in alle andere gevallen kunnen gebruikers in principe deel uitmaken van de gebruikersraad.

- We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat er soms te gemakkelijk beroep gedaan wordt op de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers. Te vlug denkt men dat er met de gebruikers zelf moeilijk of onvoldoende te werken valt.
- Zelfs in de situaties van beschermingsstatuten en verlengde minderjarigheid kan de vraag gesteld worden of inspraak niet mogelijk is. Kunnen sommige van deze gebruikers toch niet betrokken worden bij de gebruikersraad? Moet hierin niet meer geïnvesteerd worden? Kunnen de gebruikers hierop niet voorbereid en hierin geoefend worden? Is het niet mogelijk om de vorm en de inhoud van de vergaderingen wat aan te passen?
- Toch is de vergadering algemeen van oordeel dat dit soms een onbereikbaar en onrealistisch ideaal zal blijven:
 - * Sommige gebruikers zijn te zwak ... Zij kunnen dit niet. Hun niveau en ontwikkelingsleeftijd is te laag.
 - * Het mag niet zover gaan dat het gesprek te moeilijk wordt, dat er te veel ongelijkheid zit onder de gesprekspartners, dat de kwaliteit en het niveau van de werking er onder lijdt...
 - * Men dient er toch wel rekening mee te houden dat de leefwereld van zwakke gebruikers vaak beperkt is. Hun belangstelling gaat niet verder dan vitale, primaire behoeften. De belangstelling van een gebruikersraad gaat in principe verder en breder. Ook het oordeelsvermogen van deze gebruikers is beperkter. Zij kunnen moeilijker dingen overzien en gevolgen inschatten. Zij hebben beduidend minder mogelijkheden. Dit is een realiteit die men niet kan negeren en waarmee men wel rekening moet houden.
 - * De vergadering is het emancipatorisch denken goedgezind, maar zij denkt dat elk emancipatorisch denken ook grenzen heeft.
 - * Ook de idee van zorg op maat zijn wij heel genegen. Maar ook dit idee heeft grenzen en beperkingen.
 - * Inspraak is mooi. Luisteren is mooi. Maar dit kan onmogelijk inhouden dat elke inbreng en elk advies moet toegepast en ingevolg worden. Dit gebeurt niet in de gewone, dagelijkse omgang. Nog moeilijker en deliquer wordt het in bijzondere omstandigheden.

3.4. Gebruikersraad en oudercomité

- We wensen uit te gaan van de basisregel dat het hier niet om een 'of...of' situatie gaat. Men moet hier geen tegenstelling maken.
- Gebruikersraad en oudercomité kunnen elkaar aanvullen. De uitdaging is veeleer te zoeken naar een goede taakaflijning en taakafbakening.
- Het gesprek brengt hierin weinig duidelijkheid.
- Enkele zeer algemene, oriënterende tendensen kunnen toch aangegeven worden:
 - * De gebruikersraad is een wettelijk opgelegd orgaan. Het oudercomité is dat niet.
 - * De gebruikersraad heeft een formele, welomschreven bevoegdheid. Het oudercomité heeft dergelijke bevoegdheid niet.
 - * Sommigen interpreteren de bevoegdheid van de gebruikersraad als minimaal. Het oudercomité zou een maximalere bevoegdheid hebben.
 - * De voorziening gaat vaak op nogal formele wijze om met de inspraak van de gebruikersraad. Met het oudercomité is de omgang spontaner, ongedwongener...
 - * De gebruikersraad is tot stand gekomen omdat hij moest tot stand komen. Het oudercomité is meer van onderuit tot stand gekomen, op initiatief en op vraag van de ouders.

- * De gebruikersraad is vaak nog een kleine groep van wettelijke verkozen vertegenwoordigers. Het oudercomité is dikwijls een ruimere vriendengroep, een klein sociaal netwerk met warme menselijke relaties, waar men zich bewust is van een sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

3.5. De waarnemer in de Raad van Bestuur

- De vergadering is niet gelukkig met de huidige regelgeving en het beperken van de rol van de gebruikers tot deze van 'waarnemer'.
- Een waarnemer is iemand die opmerkt, observeert en constateert. Hij woont de vergaderingen bij zonder er formeel aan deel te nemen. Hij mag wel rapporteren aan diegenen voor wie men afgevaardigd is.
- De vergadering wenst duidelijk meer. Minimaal zou zijn dat men ook kan agenderen, adviseren en meespreken.
- Best zou zijn dat men een volwaardig lid en een volwaardige gesprekspartner is.
- Er wordt melding gemaakt van vormen van collectief, paritair overleg die goed functioneren of goed gefunctioneerd hebben. De vertegenwoordigers van de voorzieningen hebben zich daar destijds hardnekkig tegen verzet. Wie weet of dit op termijn toch niet de wenselijke evolutie zal worden?
- De vertegenwoordiger van de gebruikers zal zich, net zoals de andere vertegenwoordigers, steeds aan duidelijke spelregels moeten houden:
 - * Discretie dient steeds in acht genomen te worden
 - * Deze is verplicht als het over private aangelegenheden gaat, over algemene aangelegenheden kan men rapporteren
- De vertegenwoordiger van de gebruikers kan volwaardig gesprekspartner zijn zonder daarom ook stemrecht te hebben.
- Op sommige plaatsen werd een nogal omslachtige, hiërarchische weg uitgebouwd: van lokaal adviescomité via centraal adviescomité naar de waarnemer in de Raad van Bestuur.

3.6. Inhoud van de vergaderingen

- De vergadering is van oordeel dat de agenda best bepaald wordt in overleg met de directie. Dit kan eventueel via personen die daarvoor door de directies gedelegeerd of gemandateerd zijn.
- Op veel plaatsen is er een onderscheid tussen de gebruikersraad en het bureau van deze raad of het dagelijks bestuur. In dit laatste geval wordt de agenda bepaald door het bureau of dagelijks bestuur.
- Op veel plaatsen probeert men ook altijd een algemeen onderwerp of vormingspunt op de agenda te plaatsen.
- Op de meeste plaatsen worden de jaarrekeningen besproken.
- Op heel veel plaatsen wordt ook de begroting en het voorstel van begroting besproken. De vergadering spreekt hier haar waardering over uit.
- Individuele gebruikers moeten agendapunten kunnen aanbrengen voor de gebruikersraad.
- Goede voorbeelden om te onthouden:
 - * Leden van de gebruikersraad die deelnemen aan studiedagen of vormingsinitiatieven krijgen hun kosten terugbetaald door de gebruikersraad.
 - * Leden van de gebruikersraad krijgen hun kosten voor verplaatsingen van en naar vergaderingen terugbetaald.

3.7. Huishoudelijk reglement

- Op de meeste plaatsen heeft men een huishoudelijk reglement.
- Het is een goed hulpmiddel wanneer men de gebruikersraad niet zo gunstig gezind is.
- Het is aan te raden dit reglement voldoende te detailleren. Enkele voorbeelden:
 - * Wanneer dient men te antwoorden op vragen? Binnen welke termijnen?
 - * Wanneer dient men te informeren? Vooraf? Achteraf?
- Het huishoudelijk reglement hoeft niet uniform te zijn. Het kan verschillen van plaats tot plaats.
- Graag voorbeelden van huishoudelijke reglementen. We willen deze verzamelen en verder verwerken om u voorbeelden te geven die kunnen inspireren.

3.8. Over collectieve en individuele inspraak

- De collectieve inspraak is het domein van de gebruikersraad.
- De individuele inspraak is de bevoegdheid van de klachtencommissie.
- Het is de taak van de gebruikersraad de individuele inspraak zoveel mogelijk te bevorderen en er toezicht op te houden.
- Via individuele inspraak komt men vaak tot collectieve verbeteringen.
- Ouders kunnen gestimuleerd worden tot inspraak via: het tijdschrift van de voorziening, de informatiebrochure, het oudercomité, ouderbijeenkomsten... Het is een opdracht om dit te blijven stimuleren.

3.9. Varia

Een graduele sanctionnering van de voorziening wordt in het vooruitzicht gesteld. Een fundamenteel probleem is dat de gebruikers hiervan het slachtoffer kunnen worden. Wordt er aan gedacht hier een beveiliging in te bouwen?

Verslag: Luc De Vos
Secretaris