

## **SAMEN WERKEN AAN INSPRAAK EN PARTICIPATIE**

Inspraak en participatie zijn belangrijke waarden in de actuele dienstverlening aan personen met een handicap. De voorzieningen en hun gebruikers dienen steeds meer een evenwicht te vinden tussen begeleiding en dienstverlening. Het gaat om een proces met vele betrokkenen : personen met een handicap, hun familie, omgeving, partner en de dienstverlener via de directie en alle medewerkers.

De Vlaamse overheid creëerde via het B.V.R. van 15 december 1993 een kader waarbinnen deze inspraak en participatie diende vorm te krijgen. Na enkele jaren werking blijkt de toepassing van dit besluit niet vanzelfsprekend : er rijzen vragen bij de grenzen, de toepasbaarheid, de afdwingbaarheid, ... Een echte inspraakcultuur is nog geen evidentie voor alle voorzieningen.

Vertegenwoordigers van de gebruikers en de inrichtende machten vormden samen het **Forum Inspraak en Participatie** en overlegden over deze knelpunten. Hun voorstellen en aanbevelingen worden hierna gebundeld. Deze organisaties zijn samen representatief voor de inrichtende machten en de gebruikers van de sector. Hun aanbevelingen zijn daarom niet vrijblijvend. Ze engageren zich ertoe om in hun optreden naar het werkveld en de overheid uit te gaan van de letter en de geest van deze besprekingen. Ze roepen hun aangesloten leden op om hetzelfde te doen.

Na grondige bespreking legt het Forum volgende engagementen voor :

1. Aanvullend bij het wettelijke kader ontwikkelde het Forum een "Code van goede praktijk". Dit morele engagement is een minimum waartoe elke inrichtende macht en elke gebruikersraad in Vlaanderen zich zou moeten toe verbinden. Verder bouwend op het formele wettelijke kader wil de Code stimuleren tot het verdere groeien naar een cultuur van inspraak en participatie. Alle inrichtende machten worden samen met hun gebruikersraden uitgenodigd om deze intentieverklaring te onderschrijven.  
Om deze Code voor iedereen toegankelijk te maken werd een versie in eenvoudige taal opgesteld. Deze versie is evenwaardig aan de basistekst.
2. Deze Code krijgt pas vorm en waarde als hij in elke voorziening een echt "werkdocument" wordt. Het Forum pleit daarom om de Code aan te vullen met een huishoudelijk reglement dat de werking van de Gebruikersraad regelt en een protocol tussen deze Raad en de Inrichtende Macht dat de verantwoordelijkheden en engagementen tussen beide partijen regelt. Enkele voorstellen voor de inhoud worden verder opgenomen.
3. Uit de besprekingen bleek dat een aantal problemen een oplossing dienden te krijgen op het beleidsniveau : de voogdijminister en het Vlaams Fonds. Het Forum inventariseerde deze problemen en beveelt de overheid aan hiervoor gepaste oplossingen te zoeken. Ook deze tekst werd in een voor iedereen begrijpbare taal omgezet.
4. Engagements tussen de leden van het Forum : aanbevelingen formuleren is één zaak, ze op het terrein realiseren is een andere. De leden van het Forum hebben er zich toe geëngageerd om al het mogelijk te doen om bij te dragen tot een echte inspraakcultuur in de Vlaamse gehandicaptenzorg. Zo zullen ze elk hun leden oproepen om de Code te onderschrijven en verder uit te werken en zullen ze samen de nodige initiatieven nemen naar de overheid toe.

*Deze bundel bevat alle teksten en werkbladen die het Forum voorbereidde. In vele voorzieningen is er reeds een echte inspraakcultuur; voor hen zullen de teksten wellicht weinig nieuws bevatten. Ze kunnen een toets vormen voor de samenwerking en de praktijk. Voor andere voorzieningen zal de weg een eindje langer zijn. Indien de wil om te groeien naar een reële inspraakcultuur aanwezig is, dan zal de Code richtinggevend zijn. Het is daarnaast duidelijk dat niet alle bepalingen en aanbevelingen voor alle voorzieningen relevant zijn.*

*Voor het Forum Inspraak en Participatie zijn de voorgestelde teksten echter een absolute basis.*

*Namen van de organisaties*

## **HOE DEZE BUNDEL TE GEBRUIKEN**

Deze bundel wordt in principe bezorgd aan alle Inrichtende Machten en alle voorzitters van Gebruikersraden van de Vlaamse voorzieningen voor personen met een handicap uit de zorgsector. Elke voorziening met een gebruikersraad zou de bundel bijgevolg minstens in tweevoud moeten ontvangen.

In vele voorzieningen is er (nog) geen gebruikersraad. Dit kan verschillende oorzaken hebben (bv. omdat de voorziening hiertoe wettelijk niet verplicht is of omdat er een gebrek was aan kandidaten om in de Raad te zetelen). Uiteraard vallen ook deze voorzieningen onder de bepalingen van de inspraakbesluiten en is deze bundel ook aan hen gericht. Het Forum Inspraak en Participatie hoopt dat deze voorzieningen zo spoedig mogelijk komen tot de oprichting van deze Raad en/of dat er intern een evenwaardige gesprekspartner kan optreden namens de gebruikers.

Volgende onderdelen maken deel van uit van deze bundel :

- De Code van goede praktijk : het Forum Inspraak en Participatie nodigt alle Inrichtende Machten en hun gebruikers uit om de Code grondig te bespreken en te ondertekenen. Ze verklaren hiermee dat ze bereid zijn om actief te werken aan een echte inspraakcultuur. Deze ondertekening houdt natuurlijk ook in dat beide partijen zich engageren t.a.v. de concrete engagementen die opgesomd worden. De tekst van deze Code is niet amendeerbaar. Eventuele aanvullingen en verduidelijkingen kunnen wel een plaats krijgen in verdere documenten zoals het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad of het protocol tussen de gebruikersraad en de inrichtende macht. Het Forum verzoekt de voorzieningen die de Code ondertekenden bovendien om een exemplaar terug te zenden. Dit kan rechtstreekt t.a.v. het Forum of via een organisatie die deel uitmaakt van het Forum (adressenlijst zie achteraan). Met dit doel bevat de bundel drie modellen van de Code : een exemplaar voor elk der ondertekenende partijen en een exemplaar voor terugzending naar het Forum.
- In het werkblad "protocol tussen Inrichtende Macht en Gebruikersraad" hebben de voorziening en de gebruikersraad de kans om hun lokale akkoord over de verhouding, samenwerking, autonomie en logistieke ondersteuning uit te schrijven. Het spreekt voor zich dat een akkoord steeds bindend is voor alle partijen. Dit lokale akkoord mag, maar moet niet teruggestuurd worden naar het Forum.
- Daarnaast is het aangewezen dat elke Gebruikersraad haar werkingwijze vastlegt in een huishoudelijk reglement. Het werkblad « huishoudelijk reglement Gebruikersraad » biedt hiertoe een aanzet. Het is bindend voor alle leden van de Raad en heeft geen betrekking op de samenwerking met en inbreng van de Inrichtende Macht. Dit is immers te regelen in het Protocol. Dit Huishoudelijk Reglement mag, maar moet niet teruggestuurd worden naar het Forum.
- Ter informatie worden daarna nog de aanbevelingen aan de overheid en de engagementen tussen de organisaties die deel uitmaken van het Forum bijgevoegd.

Hiermee willen de leden van het Forum u en uw voorziening van harte uitnodigen om met deze voorstellen aan het werk te gaan. U zet daarmee de uiteindelijke doelstelling van de inspraakbesluiten in de praktijk om : het werken aan een ware cultuur van inspraak en participatie. De leden van het Forum staan ter beschikking om u bij dit proces ten volle te ondersteunen.

## **EEN CODE VAN GOEDE PRAKTIJK OMTRENT INSpraak EN PARTICIPATIE**

*Samenwerking tussen gebruikers en zorgaanbieders is een noodzakelijke voorwaarde voor een kwalitatief hoogstaand zorg- en dienstverleningsproject. Elke actor moet beluisterd, gehoord en gerespecteerd worden in zijn/haar mening en dit in een sfeer van gelijkheid, wederzijds respect en met tijd en ruimte voor ieders ideeën. Dit beluisteren moet niet alleen in het kader van het individueel begeleidingsaanbod gebeuren. Ook op vlak van de organisatie is het belangrijk om naar mekaar te luisteren : inspraak en participatie.*

*De ondertekenende partijen, vertegenwoordigers van de gebruikers en de inrichtende macht onderschrijven deze Code van goede praktijk omtrent inspraak en participatie. Ze engageren er zich toe om in hun werking en beleid deze code in de praktijk om te zetten. Het Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 1993 biedt de formele basis voor deze inspraak.*

### **Wie is wie**

De persoon met een handicap zelf is in eerste instantie de verantwoordelijke en aan te spreken persoon. Toch zijn een aantal personen - kinderen, jongeren, volwassenen - niet in staat om hun zelfbeschikingsrecht uit te oefenen. Hun ouders, partners, wettelijke vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of belangenbehartiger<sup>1</sup> staan hen bij of vertegenwoordigen hen.

De voorziening biedt opvang, behandeling en begeleiding. Vanuit haar professionele deskundigheid ontwikkelt ze een hulpaanbod voor de gebruiker. Alle geledingen van de voorziening zetten zich in om dit doel optimaal te bereiken : het beheer, de directie en het personeel.

### **Recht op inspraak**

Binnen dit aanbod garandeert de voorziening het recht op inspraak in de organisatie, dienstverlening en het levensproject dat rondom de persoon met een handicap gebouwd wordt. De wettelijke instrumenten, de inspraakbesluiten, waarborgen dit recht op inspraak. Dit moet gerealiseerd worden in wederzijdse luisterbereidheid en dialoog.

Gebruikers en de voorziening<sup>2</sup> engageren er zich samen toe om alle stappen te zetten en te ondersteunen die bijdragen tot het welslagen hiervan. Ze zetten zich samen in voor een steeds betere zorg!

### **De inspraakbesluiten als uitgangspunt ...**

Inspraak en samenspraak zijn in de eerste plaats een groei- en cultuurgegeven. Geen wet kan deze cultuur opleggen. Anderzijds aanvaardt de voorziening dat de wettelijke inspraakbesluiten een aantal onmiskenbare rechten geven en instrumenten aanbieden aan de gebruikers. Ze geven een fundamentele aanzet in de inspraak en participatie. De voorziening

---

<sup>1</sup> De vertrouwenspersoon of de belangenbehartiger is een persoon die buiten de professionele begeleiding opkomt voor de persoon met een handicap. Afhankelijk van de graad van zelfbeschikking gaat het om een gehele, gedeeltelijke of gedeelde belangenbehartiging. Hij kent het levensverhaal en de context van de gehandicapte persoon en wil mee verantwoordelijkheid nemen voor zijn leven(-skwaliteit)

<sup>2</sup> Het spreekt voor zich dat de begrippen 'gebruiker' en voorziening in deze code en de bijlage telkens slaan op de omschrijving in de alinea 'Wie is wie'

engageert er zich dan ook toe om deze besluiten ten volle in te vullen in haar eigen werking

Geen enkele partij mag de strikt wettelijke bepalingen misbruiken als alibi voor vertraging of foutieve toepassing.

**... maar echte inspraakcultuur als streefdoel !**

Echte inspraak is een groeiproces, een gegeven van de cultuur van de voorziening, een relationeel gegeven, waar alle betrokkenen mede verantwoordelijk voor zijn. Alle betrokkenen - beheer, directie, personeel en gebruikers - erkennen en aanvaarden dat.

De letter van de wet biedt geen sluitende garantie op toepassing naar de geest van de wet. De vertegenwoordigers van gebruikers en inrichtende machten zullen alle stappen ondernemen en ondersteunen die bijdragen tot de toepassing van de inspraakbesluiten naar de geest en de doelstellingen. Daarbij zullen ze in het bijzonder oog hebben voor aspecten van cultuur, vorming en samenspraak.

**Enkele aanvullingen en aanbevelingen**

De eerste ervaringen met de inspraakbesluiten leren dat er zich nog heelwat problemen stellen. De gebruikers en voorziening nemen kennis van de aanvullingen en aanbevelingen in bijlage, zodat zij ten volle de bedoelde geest van de inspraakbesluiten in de praktijk kunnen brengen. De tekst bevat mogelijke suggesties hiervoor. De gebruikers en de voorziening engageren zich om over de vermelde punten in bijlage tot goede samenwerkingsafspraken te komen.

Plaats en datum :

Namens de Inrichtende macht

Namens de gebruikers

(naam en hoedanigheid)

## **BIJLAGE BIJ DE CODE VAN GOEDE PRAKTIJK : AANVULLINGEN EN AANBEVELINGEN BIJ DE INSpraakBESLUITEN**

*De eerste ervaringen met de inspraakbesluiten leren dat er zich nog heelwat interpretatie- en toepassingsproblemen stellen.*

*Deze bijlage bevat een aantal aanvullingen en aanbevelingen die de gebruikers en de voorziening ten dienste kunnen zijn om de door de wetgever bedoelde geest van de inspraakbesluiten in de praktijk te realiseren. Ze is complementair aan de 'Code van Goede Praktijk omtrent inspraak en participatie'. Ondertekening van de 'Code' houdt in dat de gebruikers en de voorziening zich ook engageren om over de hiernavolgende aanvullingen en aanbevelingen duidelijke samenwerkingsafspraken te maken. Deze bijlage heeft niet de intentie om andere goede samenwerkingsafspraken in het overleg gebruikers – voorziening te verhinderen, maar wel om hiere suggesties te formuleren om problemen uit de dagelijkse praktijk te verhinderen.*

### **1. Bij het reglement van orde**

- De reglementering stelt dat het reglement van orde 'overhandigd' moet worden aan de gebruiker. Het is daarbij noodzakelijk dat de gebruiker en een vertegenwoordiger van de voorziening samen het document ook grondig doornemen en verklaren.
- In het reglement van orde moet een overzicht gegeven worden van de verzekerde risico's (1.9). Hierin dient duidelijk omschreven hoe de persoonlijke bezittingen van de gebruiker verzekerd zijn. Ook de verzekering van de schade aan derden (burgerlijke aansprakelijkheid gebruiker) dient duidelijk omschreven en toegelicht te worden.
- Ontslagregeling : In het reglement van orde zou best een duidelijke procedure in geval van ontslag bij conflict beschreven worden. De voorziening moet daarbij een minimaal begeleidingsaanbod mogelijk houden. Zij stelt zich uitdrukkelijk open voor een externe, begeleidende instantie die de cliënt ondersteunt bij een doorverwijzing en stelt daartoe ook alle relevante info ter beschikking. Eventueel bemiddelt de voorziening zelfs bij het zoeken naar deze instantie. In geval de gebruiker de dienstverlening van de voorziening afwijst, kan deze derde instantie een rol spelen in de doorverwijzing.

### **2. Protocol van verblijf**

- In een aantal voorzieningen worden niet alle kostenelementen door de dagprijs gedekt. Ze worden afzonderlijk aangerekend. Dit dient te gebeuren op basis van klare, duidelijke en individuele overzichten/rekeningen per cliënt. Aard, aantal en frequentie van de extra-dienstverlening dient aangegeven te worden. Het model van de individuele afrekening wordt ter goedkeuring aan de gebruikersraad voorgelegd. De rekening moet klaar en duidelijk zijn (vermijden van afkortingen, computercodes,...) De afrekening van de supplementen moet duidelijk zijn en onduidelijk onderscheiden van de eigen bijdrage (wettelijke regeling).
- Het besluit vermeldt dat een individueel handelingsplan opgesteld wordt. Aan de voorzieningen wordt aanbevolen om in het protocol ook op te nemen :
  - de maximale termijn op te geven waarbinnen dit plan opgesteld wordt
  - de wijze van bijsturing en evaluatie (bv. via een individuele formele afspraak)

- het engagement om het plan grondig met de gebruiker te bespreken. Hierin moet nagegaan worden in hoeverre het beantwoordt aan de vragen, mogelijkheden en wensen van de gebruiker.

### **3. De klachtenprocedure**

- Het open staan voor klachten wijst op een open en communicatieve cultuur binnen de voorziening. Daarom is een duidelijke en vlotte klachtenprocedure nodig. Het is belangrijk dat elke voorziening duidelijk omschrijft wat een klacht is, hoe ze geformuleerd wordt, hoe ze intern behandeld wordt en naar de steller beantwoord wordt.

Een formele klacht moet duidelijk onderscheiden (kunnen) worden van de kleinere dagelijkse ongemakken en misverstanden, die een andere aanpak vragen dan een formele klacht. Maar ook aan deze laatste moet aandacht geschonken worden. Het is daarom aan te bevelen iedere klacht, misverstand, of ongemak te acteren, te dateren, te specificeren en op te volgen omdat ze mee aan de basis ligt voor een continu verbetering van de hulp- en dienstverlening.

### **4. Collectieve inspraak : de gebruikersraad**

- De voorzieningen moeten de nodige informatie verstrekken bij de oprichting van een gebruikersraad zoals : doel, werking, taakverdeling, inleven in het collectief gebeuren, verwachtingen, rechten en plichten.

Zij kan echter niet aansprakelijk gesteld worden indien er geen oprichting van een gebruikersraad mogelijk is of indien de werking ontoereikend is. Desgevallend zal ze overwegen om collectieve inspraak op alternatieve wijze mogelijk te maken.

De voorziening moeten de voorwaarden scheppen en aantonen dat ze alles in het werk heeft gesteld om de oprichting en de goede werking van een gebruikersraad te realiseren.

- Deze ondersteuning van de gebruikersraad door de voorziening mag echter op geen enkele manier raken aan de autonomie van de raad. De gebruikersraad heeft het recht om zonder de aanwezigheid van directie en personeel te vergaderen.

In een aantal situaties kan een coach een echte bijdrage leveren in het opstarten en de werking van de gebruikersraad. Deze coach maakt een autonome en functionele werking van de raad mogelijk. Hij moet zijn rol onafhankelijk van de voorziening en in opdracht van de raad kunnen invullen. Zijn aanstelling en de werkingsafspraken worden bepaald in samenspraak tussen de gebruikersraad en de voorziening.

- De voorziening zal de gebruikersraad op haar vraag logistiek ondersteunen. Ze neemt de kosten op zich of stelt een budget ter beschikking. Ook de kosten van de coaching vallen ten laste van de voorziening.

- Strikt wettelijk gezien kunnen alleen gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers in de gebruikersraad zetelen. In vele gevallen zijn andere personen dan de wettelijke vertegenwoordiger veel nauwer betrokken op de bewoner en de werking van de voorziening. In andere gevallen zijn personen met een handicap juridisch gezien strikt handelingsbekwaam (geen wettelijke vertegenwoordiger) maar is een vertrouwenspersoon veel beter geplaatst om de persoon bij te staan. Indien een derde werkelijk optreedt als belangenbehartiger (zie "wie is wie") en vraagt naar betrokkenheid, dan zullen alle partijen dit accepteren, mogelijk maken en

zich niet op formele argumenten beroepen om deze persoon te weigeren. Deze belangenbehartiger treedt samen op met de persoon met een handicap. Indien de belangenbehartiger niet langs juridische weg aangesteld werd, wordt zijn mandaat in overleg met de gebruiker bepaald.

- Indien een vertegenwoordiger van de gebruikersraad als waarnemer in de R.V.B. aanwezig is, dan is het aangewezen om zeer duidelijke afspraken te maken over diens discretieplicht en spreekrecht. De vertegenwoordiger van de gebruikersraad kan alle besprekingen bijwonen, behoudens de bespreking van individuele gebruikers en individuele personeelsleden. Deze afspraken kunnen in de vorm van een protocol, een bepaling in het huishoudelijk reglement, formele (schriftelijke) afspraken, ... vastgelegd worden.
- Een huishoudelijk reglement voor de gebruikersraad is wenselijk. De voorziening zal de gebruikersraad op haar vraag hierin ondersteunen en begeleiden. In dit reglement wordt de concrete werking, samenstelling, verkiezingsprocedure, aanwezigheid, ... beschreven. Dit reglement moet bindend zijn voor de partijen.
- De antwoordplicht van de voorziening op vragen van de gebruikersraad dient te verlopen binnen afgesproken termijnen.
- De door de voorziening te verstrekken financiële informatie wordt uitgebreid tot de voor de gebruikers relevante info over de begrotingen. De betreffende informatie wordt niet alleen in een document ter beschikking gesteld, maar ook grondig toegelicht.
- Het besluit stelt : "Per afzonderlijke, zelfstandige en operationele eenheid van dienstverlening wordt een gebruikersraad opgericht". Er moet over gewaakt worden dat de gebruikersraad voldoende representatief is voor alle gebruikers en afdelingen.
- Het is aangewezen om in een protocol tussen de gebruikersraad en de voorziening de samenwerking, ondersteuning, procedures en wederzijdse verwachtingen te expliciteren. Alle aspecten en afspraken die hoger opgesomd werden en die in de samenwerking tussen de de gebruikersraad en de voorziening geregeld moeten worden, dienen hierin opgenomen te worden. Dit protocol dient eveneens een procedure te bevatten om het te wijzigen. Het is bindend voor alle partijen.

## **5. Beheer van gelden en goederen**

Lastgevingsovereenkomsten kunnen nooit aanleiding geven tot het vaststellen van forfaitaire en/of procentuele onkostenvergoedingen.



## IN EENVOUDIGE TAAL

### EEN CODE VAN GOEDE PRAKTIJK (MANIER VAN WERKEN) OVER INSPRAAK EN PARTICIPATIE

*Er moet samenwerking zijn tussen de gebruikers en zorgaanbieders. Alleen dan zal je kunnen spreken over goede (kwalitatieve) zorg- en dienstverlening.*

*Elke persoon moet beluisterd, gehoord en gerespecteerd worden in zijn/haar mening. Dit moet gebeuren in een sfeer van gelijkheid, wederzijds respect (langs 2 kanten) en met tijd en ruimte voor ieders ideeën. We moeten elkaar niet alleen beluisteren in de persoonlijke begeleiding, ook voor de organisatie is het belangrijk om naar elkaar te luisteren : inspraak en participatie.*

*De partijen die deze Code ondertekenen, dit zijn de vertegenwoordigers van de gebruikers en de inrichtende macht, keuren deze Code van goede praktijk over inspraak en participatie goed.*

*Zij beloven om deze Code in hun werking en beleid in de praktijk om te zetten (dus werkelijk ook te doen wat in de code staat).*

*Het Besluit (de Wet) van de Vlaamse regering van 15 december 1993 geeft de basis op papier voor deze inspraak.*

#### **Wie is wie ?**

In de eerste plaats moeten we spreken met de persoon met een handicap zelf.

Toch zijn er een aantal mensen - kinderen, jongeren, volwassenen - die niet over hun eigen leven kunnen beslissen, (die niet in staat zijn om hun zelfbeschikkingsrecht uit te oefenen). Andere mensen kunnen hen ondersteunen of in hun naam spreken. Bijvoorbeeld hun ouders, partners, wettelijke vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of belangenbehartiger<sup>3</sup>.

De voorziening geeft opvang, behandeling en begeleiding. Vanuit haar kennis, haar kunnen en haar opleiding werkt zij aan een goed hulpaanbod voor de gebruiker.

Iedereen in de voorziening zet zich in om dit doel het best mogelijk te bereiken : zowel het beheer, de directie als het personeel.

#### **Recht op inspraak**

Binnen dit hulpaanbod zorgt de voorziening ervoor dat er inspraak is in de organisatie, dienstverlening en de plannen voor het leven van de persoon met een handicap. Om deze inspraak waar te maken, vertrekken we van de wet, de inspraakbesluiten. Dit moet gebeuren door naar elkaar te luisteren en met elkaar te spreken.

---

<sup>3</sup> De vertrouwenspersoon of de belangenbehartiger is een persoon die buiten de professionele begeleiding opkomt voor de persoon met een handicap. Afhankelijk van wat de persoon zelf kan, zal de belangenbehartiger ofwel volledig voor de persoon met een handicap opkomen, ofwel alleen voor bepaalde dingen, ofwel samen met de persoon met een handicap. Hij kent het levensverhaal en de omstandigheden van de gehandicapte persoon en wil mee verantwoordelijkheid nemen voor zijn leven en zijn levenskwaliteit

Het spreekt voor zich dat het begrip 'gebruiker' in deze code en de bijlage telkens slaat op de omschrijving zoals in het tweede stukje van dit blad 'Wie is wie'.

Gebruikers en de voorziening beloven om samen alle stappen te zetten en te ondersteunen die ervoor zorgen dat inspraak lukt. Ze zetten zich samen in voor een steeds betere zorg.

### **De inspraakbesluiten als uitgangspunt..**

Inspraak en samenspraak is in de eerste plaats iets wat moet groeien. Het is iets dat bij de mensen leeft, in hun ideeën erover. Geen enkele wet kan dit verplichten. Toch weet de voorziening dat de wettelijke inspraakbesluiten een aantal rechten en instrumenten geven aan de gebruikers. Ze geven een eerste duwtje in de inspraak en participatie. De voorziening belooft dan ook om deze besluiten aan te passen aan haar eigen manier van werken.

Niemand mag de wet als excuus nemen voor vertraging of foute toepassing.

### **... maar echte sfeer van inspraak als doel !**

Echte inspraak moet groeien, hoort bij de sfeer en de ideeën van de voorziening, is iets dat werkt tussen mensen. Alle betrokkenen, iedereen is er mee voor verantwoordelijk. Alle betrokkenen - beheer, directie, personeel en gebruikers - weten dit, gaan ermee akkoord en aanvaarden dat.

Dat er een wet bestaat betekent niet dat er echt inspraak zal zijn. De vertegenwoordigers van gebruikers en inrichtende machten zullen alles doen en ondersteunen die ervoor zorgen dat er ook inspraak is volgens de ideeën waaruit dat is gegroeid. Daarbij zullen ze vooral letten op dingen van cultuur (ideeën), vorming en samenspraak.

### **Enkele aanvullingen en aanbevelingen.**

De eerste ervaring met de inspraakbesluiten leren ons dat er nog heel wat problemen zijn. De gebruikers en de de voorziening weten wat er in de aanvullingen en in de aanbevelingen (voorstellen) in bijlage staat. Op die manier kunnen ze de ideeën van de inspraakbesluiten ook volledig in de praktijk brengen (werkelijk doen). Daarvoor staan er voorstellen in de tekst, die ze kunnen gebruiken. De gebruikers en de voorziening beloven om over de punten die in de bijlage staan, goede samenwerkingsafspraken te maken.

Plaats en datum :

In naam van de inrichtende macht

In naam van de gebruikers

(naam en functie)

# **Bijlage bij de Code van goede praktijk : aanvullingen en aanbevelingen bij de inspraak- besluiten**

*De eerste ervaringen met de inspraakbesluiten leren dat er nog heel wat problemen zijn rond :*

- *Interpretatie : hoe moeten de inspraakbesluiten begrepen worden ?*
- *Toepassing : hoe moeten de inspraakbesluiten uitgevoerd worden ?*

*In deze bijlage staan een aantal aanvullingen en aanbevelingen (voorstellen) die de gebruikers en de voorziening kunnen gebruiken om de ideeën van de inspraakbesluiten ook werkelijk toe te passen.*

*Deze bijlage hoort bij de 'Code van goede praktijk over inspraak en participatie'.*

*Als de 'Code' ondertekend wordt, wil dat ook zeggen dat de gebruikers en de voorziening beloven dat zij samen duidelijke afspraken zullen maken over de aanvullingen en aanbevelingen die hieronder staan.*

*Het is niet de bedoeling dat deze bijlage andere goede samenwerkingsafspraken tussen de gebruikers en de voorziening zouden beletten. Maar het is wel de bedoeling om hiermee voorstellen te doen om problemen uit de dagelijkse praktijk te beletten.*

## **1. Bij het reglement van orde**

- De wet zegt dat het reglement van orde overhandigd (gegeven) moet worden aan de gebruiker. Het is daarbij noodzakelijk dat de gebruiker en iemand van de voorziening samen het document ook grondig doornemen en uitleggen.
- In het reglement van orde moet een overzicht gegeven worden van de verzekerde risico's (1.9.). Hierin moet duidelijk omschreven worden hoe de persoonlijke bezittingen van de gebruiker verzekerd zijn. Ook de verzekering van de schade aan derden (burgerlijke aansprakelijkheid gebruiker) moet duidelijk omschreven worden en er moet uitleg over gegeven worden.
- Ontslagregeling : In het reglement van orde zou best een duidelijke procedure in geval van ontslag bij conflict beschreven worden (dit wil zeggen dat de stappen die er moeten gebeuren op papier moeten staan). De voorziening moet ervoor zorgen dat er toch nog iets van begeleiding mogelijk blijft. Wanneer een speciale dienst van buiten de voorziening de cliënt komt ondersteunen bij een doorverwijzing, dan moet de voorziening die dienst toelaten en alle nodige informatie geven. De voorziening kan zelfs meehelpen om zo'n dienst te zoeken. Wanneer de gebruiker de dienstverlening van de voorziening niet meer wil, kan de speciale dienst meewerken in de doorverwijzing.

## **2. Protocol van verblijf**

- In een voorziening wordt een dagprijs betaald. Sommige dingen worden afzonderlijk gerekend. Die moeten dan apart betaald worden. Die dingen moet de cliënt terugvinden op zijn eigen overzicht/rekening. Dit moet allemaal klaar en duidelijk zijn. Van die speciale, extra dienstverlening of ondersteuning moet de soort, aantal en hoeveel keer het voorkomt, duidelijk opgeschreven zijn. Het voorstel van deze eigen rekening moet aan de gebruikersraad gegeven worden. Zij moeten eerst met het voorstel akkoord gaan. De rekening moet klaar en duidelijk zijn (vermijden van afkortingen, computercodes...) De speciale kosten moeten duidelijk uitgelegd zijn en apart staan van de eigen bijdrage (die volgens de wet wordt geregeld).

- Het besluit zegt dat er een individueel handelingsplan gemaakt wordt. Aan de voorzieningen wordt voorgesteld en gevraagd om ook in het protocol te zetten :
  - hoelang het (ten hoogste) mag duren om dit plan te maken.
  - hoe de verandering, aanpassing en evaluatie van het handelingsplan zal gebeuren (bijvoorbeeld door een afspraak te maken die wordt opgeschreven.)
  - de belofte om het plan grondig met de gebruiker te bespreken. Hierin moet gekeken worden in hoeverre het plan een antwoord is op de vragen, mogelijkheden en wensen van de gebruiker.

### **3. De klachtenprocedure**

- Het open staan voor klachten betekent dat er een sfeer is waar geluisterd wordt naar elkaar en openlijk informatie kan worden doorgegeven aan elkaar. Daarom is het nodig om de stappen die je moet zetten wanneer je een klacht wil indienen duidelijk op papier te zetten en erop te zorgen dat dit vlot gaat. Het is belangrijk dat elke voorziening duidelijk omschrijft wat een klacht is, hoe deze klacht moet gedaan worden, hoe ze binnen de voorziening moet behandeld worden, en hoe er een antwoord gegeven wordt aan de persoon die de klacht indient.
- Er moet een duidelijk verschil kunnen gemaakt worden tussen een formele (zware) klacht en kleinere dagelijkse ongemakken en misverstanden, die een andere manier van werken vragen dan een zware klacht. Maar ook aan zo'n zware (formele) klacht moet aandacht geschonken worden. Het is daarom aan te raden iedere klacht, misverstand of ongemak op papier te zetten, met de datum erbij. Er moet duidelijk opgeschreven worden waarover de klacht gaat, en verder gekeken worden wat er aan de klacht wordt gedaan. Dit is nodig om de hulp en dienstverlening voortdurend te verbeteren.

### **4. Collectieve inspraak (inspraak van de groep) = de gebruikersraad**

- De voorziening moet de nodige informatie geven om ervoor te zorgen dat een gebruikersraad wordt. Toch kan zij niet verantwoordelijk worden gesteld als er geen oprichting van een gebruikersraad mogelijk is of als er niet goed gewerkt wordt. Mocht dit het geval zijn, zal de voorziening erover nadenken om collectieve inspraak op een andere manier mogelijk te maken. De voorziening moet de mogelijkheden bieden om een gebruikersraad te kunnen oprichten. De voorziening moet ook bewijzen dat ze al het mogelijke gedaan heeft om de oprichting en de goede werking van een gebruikersraad mogelijk te maken.
- Ook al wordt ondersteuning gegeven aan de gebruikersraad, de gebruikersraad moet onafhankelijk blijven ! ! !
- De gebruikersraad heeft het recht om alleen te vergaderen. Dus zonder directie en personeel. In een aantal gevallen kan een coach helpen voor het opstarten, en voor de werking van de gebruikersraad. Deze coach maakt het mogelijk dat de gebruikersraad onafhankelijk kan zijn, en dat er goed kan gewerkt worden. De coach werkt in opdracht van de gebruikersraad en is niet afhankelijk van de voorziening. De coach wordt gekozen door de gebruikersraad en de voorziening samen. De gebruikersraad en de voorziening spreken ook samen af op welke manier de coach zal werken.
- De voorziening zorgt ervoor dat de gebruikersraad de mogelijkheid (het materiaal en de plaats) krijgt dat zij nodig heeft om te kunnen werken. De voorziening betaalt de kosten of geeft geld

hiervoor. Ook de kosten voor de coaching worden door de voorziening betaald.

- Volgens de wet kunnen alleen gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers in de gebruikersraad zitten. Maar het gebeurt veel dat andere mensen (die niet de wettelijke vertegenwoordigers zijn) veel dichterbij de bewoner en de voorziening staan. Het kan ook zijn dat een persoon geen wettelijke vertegenwoordiger heeft, maar toch een vertrouwenspersoon heeft die hem goed kan bijstaan. Het kan dus zijn dat een derde (dus niet de gebruiker en niet de wettelijke vertegenwoordiger) echt opkomt voor de belangen van de persoon met een handicap (zie 'Wie is wie'), en vraagt om betrokkenheid. Dan zullen alle partijen dit aanvaarden, mogelijk maken en niet zeggen 'volgens de wet kan dit niet'. Deze belangenbehartiger zal samen optreden met de persoon met een handicap. Als de belangenbehartiger niet door de wet aangeduid werd, wordt samen met de gebruiker besproken of die persoon de belangenbehartiger kan zijn, en voor hoelang.
- Het is best als de voorziening met haar gebruikersraad en de vertegenwoordiger in de Raad van Beheer zeer duidelijke afspraken maakt rond de plicht om dingen geheim te houden en het recht om te spreken wanneer een waarnemer van de gebruikersraad op de Raad van Beheer is. De vertegenwoordiger van de gebruikersraad kan op alle besprekingen zijn. Behalve wanneer het gaat over een bepaalde gebruiker of over een bepaald personeelslid. Deze afspraken moeten op papier staan. Dit kan in het protocol, dit kan in het huishoudelijk reglement staan, of op een andere manier worden opgeschreven.
- Er is best een huishoudelijk reglement voor de gebruikersraad. Als de gebruikersraad hierom vraagt, zal de voorziening de gebruikersraad hierin ondersteunen en begeleiden. In dit reglement wordt geschreven hoe de gebruikersraad zal werken, wie er in zit en wie welke taken heeft, hoe de mensen in de gebruikersraad worden verkozen, aanwezigheid... Alle partijen moeten zich houden aan wat er in dit reglement staat.
- Wanneer de gebruikersraad een vraag stelt, heeft de voorziening de plicht om te antwoorden. De voorziening moet dat antwoord geven binnen de afgesproken tijd.
- De voorziening moet ook informatie geven over de begrotingen. Zij moet ook heel goed uitleg geven over het geld.
- Wanneer er verschillende afdelingen zijn in een voorziening, moet er voor elke afdeling een gebruikersraad zijn. Liefst per aparte erkenning. Er moet voor gezorgd worden dat er genoeg verschillende mensen in de gebruikersraad zitten, zodat elke afdeling vertegenwoordigd is.
- Het is best om tussen de gebruikersraad en de voorziening een reglement (protocol) te maken. Daarin staat duidelijk opgeschreven hoe men zal samenwerken, hoe de ondersteuning zal gebeuren, wat de verschillende stappen zijn om iets te doen, en wat de verwachtingen zijn van zowel de gebruikersraad als van de voorziening. Alle dingen en afspraken die in deze bijlage besproken werden, en die in de samenwerking tussen de gebruikersraad en de voorziening moet geregeld worden, moeten in dit reglement (protocol) opgeschreven worden. In dit reglement (protocol) moeten ook de verschillende stappen opgeschreven worden, die moeten gedaan worden als men iets aan reglement zélf wil veranderen. Alle partijen moeten zich houden aan de afspraken van dit reglement (protocol).

## **5. Beheer van gelden en goederen.**

- Lastgevingsovereenkomsten kunnen nooit aanleiding geven tot het vaststellen van forfaitaire en/of procentuele onkostenvergoedingen.

## **PROTOCOL TUSSEN DE GEBRUIKERSRAAD EN DE INRICHTENDE MACHT**

*Dit werkblad "Protocol tussen Inrichtende Macht en Gebruikersraad" biedt de kans om samenwerking binnen de voorzieningen uit te schrijven : alle afspraken over de verhouding, samenwerking, autonomie en logistieke ondersteuning kunnen erin aan bod komen. Het spreekt voor zich dat een akkoord steeds bindend is voor alle partijen.*

*Het kan heel concreet gaan over de volgende vragen :*

- *Welke concrete initiatieven neemt de voorziening om tot de oprichting van de Gebruikersraad te komen. Hoe worden de ouders en gebruikers geïnformeerd ? Wat bij de hernieuwing van de Raad ? Welke verkiezingsprocedure wordt vastgelegd ?*
- *Welke afspraken worden gemaakt over de deelname van de Inrichtende Macht aan de Gebruikersraad ? Hoe en wanneer wordt de Inrichtende Macht uitgenodigd ? Wie vertegenwoordigd haar ?*
- *Welke logistieke ondersteuning krijgt de Gebruikersraad van de voorziening ? Plaats van vergaderen, uitnodigingen, verslaggeving, apparatuur, ... Staat de voorziening rechtstreeks in voor deze kosten of stelt zij een budget ter beschikking ? Modaliteiten hiervoor ? Wordt er een coaching voorzien ?*
- *Indien er een vertegenwoordigers van de Gebruikersraad aanwezig is op de R.V.B. : welke afspraken worden gemaakt over de discretieplicht ? Welke inbreng en positie verwacht de Inrichtende Macht van deze vertegenwoordiger ? Welke afspraken worden gemaakt over moeilijke punten als personeels- en cliëntbesprekingen (zie aanbevelingen) ?*
- *Welke afspraken worden gemaakt over een antwoordplicht van de voorziening op vragen van de Gebruikersraad ?*
- *Hoe wordt dit protocol opgesteld, gewijzigd, kenbaar gemaakt, ... ?*

***Ondergetekenden, vertegenwoordigers van de Gebruikersraad en de Inrichtende Macht van de voorziening***

.....

*Sluiten het volgende protocol over hun de werking van de gebruikersraad en over de wederzijdse engagementen en verantwoordelijkheden :*

## **HUISHOUDELIJK REGLEMENT VOOR DE WERKING VAN DE GEBRUIKERSRAAD**

*Elke samenwerking behoeft duidelijke afspraken. De leden van de de Gebruikersraad doen er bijgevolg ook goed aan om deze afspraken zo duidelijk als mogelijk in een huishoudelijk reglement vast te leggen. De concrete werking, samenstelling, voorzittersschap, aanwezigheid, ... beschreven. Dit reglement moet bindend zijn voor de partijen. De voorziening zal de gebruikersraad op haar vraag hierin ondersteunen en begeleiden.*

*Volgende aandachtspunten kunnen opgenomen worden :*

- *Waar wordt vergaderd en hoe dikwijls ?*
- *Wie roept de Raad samen ? Hoe wordt de agenda opgesteld ? Hoe kan iedereen agendapunten aanbrengen ? Kan ook de voorziening agendapunten voorstellen ?*
- *Wie staat in voor de verslaggeving ? Aan wie wordt dit verslag bezorgd ?*
- *Hoe komt de Gebruikersraad tot de aanduiding van een voorzitter ? En een vertegenwoordiger t.a.v. de Raad van Beheer van de Inrichtende Macht ?*
- *Wie kan de Gebruikersraad vertegenwoordigen en verbinden (handtekening) ?*
- *Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over vertrouwelijke informatie zoals info uit de R.V.B. van de voorziening, info uit de financiële verslagen, achtergrond bij sommige vragen en klachten van gebruikers, ...*



# **INSPRAAK EN PARTICIPATIE: EEN OVEREENKOMST TUSSEN PARTIJEN EN PARTNERS AANBEVELINGEN AAN DE OVERHEID**

*Na een kleine 5 jaar ervaringen met de inspraakbesluiten evalueerden de vertegenwoordigers van voorzieningen en gebruikers de stand van zaken op het terrein. Ze kwamen tot een consensus over de volgende besluiten en voorstellen :*

## **1. Globaal standpunt en uitgangspunten**

De vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen wensen in de meest duidelijke zin het nut en de noodzaak van de inspraakbesluiten te onderschrijven. Ze vormen een noodzakelijk instrument in de werking van de voorzieningen en de dynamiek van de zorg. De vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen zijn hierin zowel partners als partijen t.o.v. mekaar. Hun gemeenschappelijke doelstellingen (partners), het aanbieden van de meest kwaliteitsvolle zorg, vallen niet altijd samen in gemeenschappelijke belangen (partijen).

Het beleid opteerde voor een wettelijke basis en regeling voor de inspraak. Deze werkwijze heeft voor- en nadelen. De inspraak wordt pas effectief wanneer ze kadert binnen een specifieke cultuur in de voorziening. De formele inspraakbesluiten vormen daarvoor het kader en garanderen uiteindelijk ook het recht op inspraak van de gebruikers. Overregulering zal dat recht niet beter waarborgen. Zelfregulering kan wel een wezenlijke bijdrage leveren. Daarom ontwierpen de ondertekenende organisaties een **code van goede praktijk** die de voorzieningen dienen te vertalen naar de eigen context van hun werking. De ondertekenende vertegenwoordigers van gebruikers en inrichtende machten engageren er zich toe om de code van goede praktijk t.a.v. hun achterban aan te bevelen.

Toch blijkt uit de besprekingen dat daarnaast ook t.a.v. het beleid initiatieven moeten genomen worden. De vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen wensen aan het Vlaams Fonds een aantal aanbevelingen te formuleren. Daarnaast wensen ze ook dat aan het wettelijke kader van de besluiten zelf aanpassingen gebeuren.

## **2. Aanbevelingen t.a.v. het beleid**

### **a. Bij het reglement van orde**

- De tekst van het reglement van orde dient aan het Vlaams Fonds meegedeeld te worden (art. 4). Het Fonds stuurde daarop wel een ontvangstmelding, maar gaf daarbij geen enkele feedback. Met name zou een formele evaluatie of goedkeuring van deze teksten de voorzieningen heelwat meer rechtszekerheid bieden.
- De verplichte ondertekening van het reglement van orde voor de opname is voor sommige jonge ouders, die zich in de fase van verwerking van de handicap van hun kind bevinden, zeer ingrijpend. Problemen doen zich ook voor met anderstalige en hoogbejaarde ouders. In een aantal gevallen blijft de jongere op 18-jarige leeftijd nog een tijdje in het MPI, waardoor hij feitelijk als handelingsbekwame een nieuw document moet ondertekenen. Een aantal jongeren kunnen dit niet goed bevatten en interpreteren en worden geconfronteerd met moeilijk hanteerbare situaties.

In een aantal zeer uitzonderlijke situaties is de verplichte ondertekening van het reglement van orde dus geen evidentie. De ondertekenende organisaties pleiten in deze context niet voor een wetswijziging maar wel voor een ietwat soepelere toepassing : voorzieningen moeten uitzonderlijke en goed gemotiveerde situaties aan (de inspectiediensten van) het Fonds kunnen voorleggen, die dan een afwijking verleent.

#### **b. Protocol van verblijf**

- Ook hier stellen zich een aantal problemen bij de ondertekening, analoog aan de hoger geschetste. Een gelijkaardige benadering wordt bepleit (afwijking voor uitzonderlijke en gemotiveerde gevallen).
- In de bijlage bij het besluit wordt in punt 6.3 gesteld dat het protocol de opsomming van de maandelijkse inkomsten dient te bevatten. Het is echter niet steeds duidelijk welke inkomsten daaronder bedoeld zijn. In diverse regelgevingen wordt het begrip inkomen immers dikwijls anders ingevuld. Verduidelijking van de overheid dringt zich op.
- Het besluit vermeldt dat een individueel handelingsplan opgesteld wordt. Er wordt aanbevolen om in het protocol ook de maximale termijn van 6 maand te laten opnemen waarbinnen dit hulp- en dienstverleningsplan opgesteld moet worden en daarnaast ook de wijze van bijsturing en evaluatie.

#### **c. Klachtenprocedure**

- Klachten worden soms rechtstreeks aan het Vlaams Fonds gericht. Het Fonds dient deze klachten in eerste instantie naar de interne klachtenprocedure van de voorziening te verwijzen.

#### **d. Gebruikersraad**

- De inspectie vraagt in een aantal gevallen naar inzage in de verslagen van de gebruikersraad. Is het Vlaams Fonds het ermee eens dat deze inzage alleen kan toegestaan worden door de gebruikersraad zelf, en niet door de directie ?
- De ondertekenende partijen hebben vandaag fundamentele meningsverschillen over artikel 18, met name de verplichting een waarnemer van de gebruikersraad in de vergadering van de R.V.B. toe te laten en omtrent de eventuele afwijking die de minister dienaangaande kan toestaan.  
In deze aangelegenheden engageren de partijen zich om na de beslissing van de Raad van State onderling terug te zoeken naar een consensus en een voorstel te formuleren aan de voogdijminister.  
Alle ondertekenende partijen zijn daarbij echter overtuigd van het feit dat een gestructureerd overleg tussen gebruikers en inrichtende macht van de voorziening absoluut noodzakelijk is. Deze overtuiging zal de leidraad zijn bij het zoeken naar een consensus.
- Het besluit moet stellen dat een termijn moet afgesproken worden waarbinnen de voorziening moet antwoorden op de vragen van de gebruikersraad. Deze termijn moet binnen de voorziening en afhankelijk van de aard van de vraag bepaald worden.

#### **e. Beheer van gelden en goederen**

- Lastgevingsovereenkomsten kunnen nooit aanleiding geven tot het vaststellen van forfaitaire en/of procentuele onkostenvergoedingen. Partijen vragen om dit ook formeel aan de besluiten toe te voegen.

- Het is juridisch niet steeds duidelijk wanneer een formele lastgevingsovereenkomst nodig is. De grens tussen budgetbeheer (lastgeving) en budgetbegeleiding (begeleidingsopdracht van de voorziening) is niet steeds eenduidig te bepalen. Aan de bevoegde overheid wordt gevraagd om hierover duidelijkheid en rechtszekerheid te scheppen.  
In de dagelijkse praktijk wordt door het Fonds niet steeds eenduidig opgetreden. Partijen vragen het Vlaams Fonds daarom een duidelijke en ondubbelzinnige beleidslijn te bepalen, o.a. ook in afwachting van een uitspraak ten gronde van de bevoegde overheid.

### **3. Andere aanbevelingen en vaststellingen**

#### **a. De inkomenspositie van de gebruiker**

Bij de besprekingen werd gestoten op het probleem van de dagprijselementen, de dagprijssupplementen, de eigen bijdrage, de inkomsten en bij uitbreiding de inkomenspositie van de gebruiker. De ondertekenende partijen willen dit probleem uitdrukkelijk (verder) onder de aandacht van het Vlaams Fonds brengen. Zij vragen naar een spoedige en grondige aanpak van deze dossiers.

#### **b. De belangenbehartiger of vertrouwenspersoon**

De huidige beschermingsstatuten voor personen met een handicap vertonen een ernstige lacune op het vlak van de immateriële belangenverdediging van de gebruikers. Zo is het in de huidige stand van de regelgeving niet mogelijk om een 'belangenbehartiger' een formele plaats te geven als vertegenwoordiger of mentor van de persoon met een handicap. De belangenbehartiger is een persoon die buiten de professionele begeleiding opkomt voor de persoon met een handicap. Afhankelijk van de graad van zelfbeschikking gaat het om een gehele, gedeeltelijke of gedeelde belangenbehartiging. Hij kent het levensverhaal en de context van de gehandicapte persoon en wil mee verantwoordelijkheid nemen voor zijn leven(-skwaliteit).

Hoewel het hier strikt gezien gaat om federale materie, vragen de vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen dat de Vlaamse regering een initiatief neemt. Dit kan door deze persoon een formele plaats te geven in de individuele en collectieve inspraak als diegene die de persoon met een handicap bijstaat.

De ondertekenende partijen vragen de overheid om actief te werken aan een regeling ten gronde. In afwachting daarvan moet een 'gedoogbeleid' gevoerd worden.

#### **c. Recht op evenwaardige maatschappelijke integratie**

De 'Verklaring van de Rechten van de Mensen met een verstandelijke handicap' (V.N., 1971), noch de Verklaring van de Rechten van mensen met een Handicap (V.N., 1975) hebben reeds de uitwerking gekregen die noodzakelijk is.

Algemeen wordt ervan uitgegaan dat personen met een handicap dezelfde rechten hebben als elk ander burger, maar toch blijft de verwezenlijking van die rechten aantoonbaar achter bij die van de gemiddelde burger.

Bovendien zullen personen met een handicap aanvullend - vanuit hun bijzondere situatie, vanuit hun beperkte mogelijkheden - specifieke rechten moeten toebedeeld krijgen. Zo moet een recht op opvang, begeleiding, verzorging en behandeling worden gegarandeerd.

De vertegenwoordigers van gebruikers en initiatiefnemers vragen dat de bevoegde politieke overheden deze rechten creëren en waarborgen.

#### **4. Besluit : nood aan een advies aan de voogdijminister**

De vertegenwoordigers van gebruikers en initiatiefnemers vragen dat

- het Vlaams Fonds de voorstellen die aan haar gericht zijn onderzoekt en overneemt in haar inspectie- en controleopdracht t.a.v. de voorzieningen
- het Vlaams Fonds een advies aan de voogdijminister formuleert over de voorstellen tot aanpassing van de regelgeving in de zin van dit standpunt.

Plaats en datum :

Onze Nieuwe Toekomst

V.V.H.V.G.

FOVIG

K.V.G.

V.F.G.

V.V.J.G.

P.P.G.

## IN EENVOUDIGE TAAL

### INSPRAAK EN PARTICIPATIE : EEN OVEREENKOMST TUSSEN PARTIJEN EN PARTNERS

#### AANBEVELINGEN (VOORSTELLEN) AAN DE OVERHEID

*Na een kleine 5 jaar ervaringen met de inspraakbesluiten maken de vertegenwoordigers van voorzieningen en gebruikers een evaluatie van de stand van zaken. Zij kwamen akkoord over de volgende besluiten en voorstellen :*

#### 1. Algemeen standpunt en uitgangspunten (beginpunten)

De vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen willen duidelijk maken dat zij zeker zijn dat de inspraakbesluiten nodig zijn en nuttig zijn. De inspraakbesluiten zijn nodig voor de werking van de voorzieningen en zorgen dat er dingen veranderen in de zorg. De vertegenwoordigers van de gebruikers en de voorzieningen werken hiervoor samen en staan ook een stuk naast en tegenover elkaar (ze zijn zowel partners als partijen). Zij kunnen wel dezelfde doelstelling hebben (het geven van de beste zorg). Maar het is niet altijd zo dat zij daarom dezelfde belangen hebben.

Het beleid koos ervoor om een wet te maken waarin de basis en de regeling van inspraak staat. Dit heeft voor- en nadelen. Er is pas echt sprake van inspraak als inspraak leeft in de voorziening. Inspraakbesluiten volgens de wet, zorgen er wel voor dat de voorziening kan werken vanuit die besluiten en dat de gebruikers recht krijgen op inspraak. Strengere wetten zal niet betekenen dat de gebruikers meer inspraak zullen krijgen. De voorzieningen zullen voor zichzelf de inspraakbesluiten aanpassen en afspraken rond maken. Dit kan nog beter zijn dan meer regels te maken. Daarom hebben de organisaties die hier hebben ondertekend, een Code van Goede Praktijk gemaakt die de voorzieningen moeten vertalen naar hun eigen manier van werken. De vertegenwoordigers van gebruikers en organisaties (inrichtende machten) die hier hebben ondertekend, beloven dat zij aan de mensen met wie ze samenwerken zullen vragen de code van goede praktijk te gebruiken.

Door te praten is het ook duidelijk geworden dat ook naar het beleid moet gestapt worden. De vertegenwoordigers van gebruikers en voorzieningen willen aan het Vlaams Fonds een aantal voorstellen doen. Daarnaast willen ze ook dat aan de wet over inspraakbesluiten dingen worden aangepast.

#### 2. Voorstellen aan het beleid

##### a. Voorstellen bij het reglement van orde.

- Volgens artikel 4 moet de tekst van het reglement van orde aan het Vlaams Fonds meegedeeld worden. Het Vlaams Fonds stuurt wel een bericht terug, dat ze de tekst goed ontvangen hebben, maar geeft daarbij geen opmerkingen. De voorzieningen zouden zekerder zijn of deze teksten wel goed zijn, als het Vlaams Fonds een evaluatie of goedkeuring duidelijk op papier zouden zetten.

- De verplichte ondertekening van het reglement van orde voor de opname is voor sommige jonge ouders zeer ingrijpend. Zij moeten de handicap van hun kind nog verwerken. Er zijn ook problemen bij anderstalige en hoogbejaarde ouders.

In een aantal gevallen blijft de jongere op 18-jarige leeftijd nog een tijdje in het MPI waardoor hij een nieuw document moet ondertekenen. Dit komt voor wanneer de 18-jarige handelingsbevoegd is. Dit wil zeggen dat de jongere als meerderjarige verantwoordelijk is voor zijn handelingen, en dus niet verlengd minderjarig is.

Een aantal jongeren begrijpen dit niet goed en komen dus in moeilijke situaties terecht.

In een aantal zeer uitzonderlijke gevallen is de verplichte ondertekening van het reglement van orde dus niet zo eenvoudig. De organisaties die het reglement van orde ondertekenen willen daarom geen wetswijziging maar wel een ietwat soepeler gebruik : voorzieningen moeten in deze uitzonderlijke situaties een afwijking kunnen aanvragen aan het Vlaams Fonds. De organisaties moeten dan wel goed uitleggen waarom ze vinden dat het om een uitzonderlijke situatie gaat (= goed motiveren).

#### **b. Protocol van verblijf**

- Ook hier zijn er een aantal problemen bij de ondertekening. Deze problemen zijn dezelfde als de problemen die zich voordoen bij het reglement van orde. Ook hier wensen de organisaties de mogelijkheid om een afwijking te kunnen vragen voor deze uitzonderlijke gevallen.
- In de bijlage bij het besluit wordt in punt 6.3 gezegd dat in het protocol de opsomming van de maandelijkse inkomsten moet staan. Het is echter niet steeds duidelijk welke inkomsten daaronder bedoeld zijn. In verschillende regelgevingen wordt immers niet altijd hetzelfde bedoeld met het begrip 'inkomen'. Hier moet de overheid duidelijkheid in brengen.
- Het besluit vermeldt dat een individueel handelingsplan moet gemaakt worden. (Een individueel handelingsplan is een plan dat gemaakt wordt voor elke persoon afzonderlijk, en waarin de hulp en dienstverlening opgeschreven wordt dat aan die persoon moet gegeven worden.) Er wordt aangeraden om in het protocol ook te zetten dat het maximum 6 maand mag duren om dit plan te maken. Daarnaast moet er in het protocol ook opgeschreven worden hoe dit plan moet aangepast (bijgestuurd) worden, en hoe men het moet evalueren.

#### **c. Klachtenprocedure.**

Klachten worden soms rechtstreeks aan het Vlaams Fonds gericht. Het Fonds moet deze klachten eerst naar de interne klachtenprocedure van de voorziening terugsturen. De interne klachtenprocedure is de klachtenprocedure binnen de voorziening zelf.

#### **d. Gebruikersraad**

- De inspectie vraagt in een aantal gevallen om de verslagen van de gebruikersraad te kunnen lezen. Is Vlaams Fonds het ermee eens dat dit alleen kan toegestaan worden door de gebruikersraad zelf, en niet door de directie ?
- De ondertekenende partijen hebben momenteel een ander gedacht over dit stuk (artikel 18). Er staat in dit stuk dat het verplicht is een waarnemer van de gebruikersraad in de vergade-

ring van de Raad van Beheer toe te laten. Er staat ook in dat de minister hiervoor een afwijking kan toestaan : dat dit dus niet verplicht is in sommige gevallen.

Op dit punt beloven de partijen dat ze na de beslissing van de Raad van State, terug samen zullen zoeken naar een oplossing en dat ze een voorstel zullen doen aan de voogdijminister.

Alle ondertekenende partijen zijn daarbij echter overtuigd van het feit dat er zeker een overleg tussen gebruikers en inrichtende macht van de voorziening moet zijn, en dat dit overleg volgens bepaalde regels moet vastgelegd worden. Deze overtuiging zal zorgen voor het zoeken naar een overeenkomst.

- In het Besluit moet staan dat er een termijn moet afgesproken worden waarbinnen de voorziening moet antwoorden op de vragen van de gebruikersraad. Deze termijn moet binnen de voorziening bepaald worden, en is afhankelijk van de soort vraag.

#### **e. Beheer van gelden en goederen**

- Als er een lastgevingsovereenkomst is tussen de gebruiker en de voorziening, mag de voorziening daarvoor geen onkosten voor aanrekenen : geen vaste prijs (=geen forfaitaire onkosten), en ook geen prijs dat afhankelijk is van het budget waarover de lastgevingsovereenkomst gaat (= geen procentuele onkosten, dus niet meer onkosten naarmate het budget groter is)
- Het is wettelijk niet altijd duidelijk wanneer een lastgevingsovereenkomst op papier nodig is. Het verschil tussen budgetbeheer (lastgeving) en budgetbegeleiding (begeleidingsopdracht van de voorziening) is niet altijd duidelijk. Er wordt aan de overheid gevraagd om hierover duidelijkheid in te brengen, en dat vast te leggen volgens duidelijke regels. Het Fonds is hierover in de dagelijkse praktijk niet altijd duidelijk. De ondertekenende partijen vragen dan ook aan het Vlaams Fonds om hierover duidelijke richtlijnen te geven, in afwachting dat de overheid daarover beslist.

### **3. Andere voorstellen en vaststellingen**

#### **a. De financiële situatie van de gebruiker**

Bij de besprekingen kwam het probleem naar voor van de financiële situatie van de gebruiker. Wat is inbegrepen in de dagprijs ? Wat moet buiten de dagprijs betaald worden ? Wat is de eigen bijdrage van de gebruiker ? Wat zijn zijn inkomsten ?

De ondertekenende partijen willen dit probleem uitdrukkelijk (verder) onder de aandacht van het Vlaams Fonds brengen. Zijn vragen naar een spoedige en grondige aanpak van deze dossiers.

#### **b. De belangenbehartiger of vertrouwenspersoon. (Een belangenbehartiger is een persoon die opkomt voor de belangen van een gebruiker)**

De beschermingsstatuten die nu bestaan voor personen met een handicap vertonen een ernstig tekort op het vlak van de immateriële belangenverdediging van de gebruikers. Zo is het momenteel niet mogelijk om een 'belangenbehartiger' wettelijk als vertegenwoordiger of mentor van de persoon met een handicap aan te duiden. De belangenbehartiger is een persoon die buiten de professionele begeleiding opkomt voor de persoon met een handicap. Al naar gelang de mate van zelfbeschikking gaat het om gehele, gedeeltelijke of gedeelde belangenbehartiging. Hij kent het levensverhaal en de

omstandigheden van de gehandicapte persoon en wil mee verantwoordelijkheid nemen voor zijn leven, en zijn levenskwaliteit.

Dit is eigenlijk een probleem dat moet voorgelegd worden aan de federale regering. (Dit is de regering die zaken behandelt voor heel België, en dus niet voor Vlaanderen alleen.) Toch vragen de vertegenwoordigers van de gebruikers en voorzieningen dat de Vlaamse regering een voorstel zou doen. Dit kan door in de wet op te schrijven dat de belangenbehartiger de persoon is die de persoon met een handicap bijstaat in de individuele en collectieve inspraak.

De partijen die hier ondertekenen vragen aan de overheid om actief te werken aan een wettelijke regeling.

Zolang de regelgeving hierover niet is aangepast moet een 'gedoogbeleid' gevoerd worden. ('gedoogbeleid' wil zeggen dat men in sommige situaties iets toch toelaat, dat normaal gezien wettelijk niet toegelaten wordt.)

#### **c. Recht op evenwaardige maatschappelijke integratie**

De 'Verklaring van de Rechten van de Mensen met een verstandelijke handicap' (Verenigde Naties, 1971) en de 'Verklaring van de Rechten van mensen met een Handicap (Verenigde Naties, 1975) werken in de praktijk nog niet zoals het zou moeten.

Algemeen wordt ervan uitgegaan dat personen met een handicap dezelfde rechten hebben als elke andere burger, maar toch blijft de uitvoering van die rechten duidelijk achter bij de rechten van de gemiddelde burger.

Bovendien zullen personen met een handicap - vanuit hun bijzondere situatie, vanuit hun beperkte mogelijkheden - speciale rechten moeten krijgen. Zo moet een recht op opvang, begeleiding, verzorging en behandeling worden verzekerd.

De vertegenwoordigers van gebruikers en initiatiefnemers vragen aan de politieke overheid die daar verantwoordelijk voor is, om deze rechten te creëren en te verzekeren.

#### **4. Besluit : nood aan een raad aan de voogdijminister**

De vertegenwoordigers van gebruikers en personen die deze voorstellen geven, vragen dat :

- het Vlaams Fonds de voorstellen die aan haar gericht zijn onderzoekt en overneemt in haar inspectie-opdracht en controle-opdrachten aanzien van de voorzieningen.
- het Vlaams Fonds een advies aan de voogdijminister geeft over de voorstellen tot aanpassing van de regelgeving , volgens de voorstellen die hier besproken werden.

Plaats en datum :

Onze Nieuwe Toekomst

V.V.H.V.G.

FOVIG

K.V.G.

V.F.G.

V.V.J.G.

P.P.G.



## **INSPRAAK EN PARTICIPATIE : EEN OVEREENKOMST TUSSEN PARTIJEN EN PARTNERS**

*Samenwerking tussen gebruikers en zorgaanbieders is een noodzakelijke voorwaarde voor een kwalitatief hoogstaand zorg- en dienstverleningsproject. Elke actor moet beluisterd, gehoord en gerespecteerd worden in zijn/haar mening en dit in een sfeer van gelijkheid, wederzijds respect en met tijd en ruimte voor ieders ideeën. Dit beluisteren moet niet alleen in het kader van het individueel begeleidingsaanbod gebeuren. Ook op vlak van de organisatie van de voorzieningen en de zorg in het algemeen is het belangrijk om naar mekaar te luisteren : inspraak en participatie.*

*De ondertekenende partijen, vertegenwoordigers van de gebruikers en de inrichtende machten willen de nodige voorwaarden creëren om deze rechten ook in de praktijk om te zetten. Ze engageren zich daarom tot het volgende :*

- De ondertekenende organisaties ontwierpen een Code van Goede Praktijk omtrent inspraak en participatie (in bijlage). Deze Code is gericht naar de voorzieningen en hun gebruikers in Vlaanderen. De ondertekenende organisaties verklaren dat zij de geest en de bedoeling van deze code als uitgangspunt zullen nemen in hun beleid en contacten naar hun leden op vlak van inspraak en participatie.
- Alle voorzieningen in Vlaanderen worden door het Forum van de ondertekenende organisaties opgeroepen om deze code te ondertekenen. Ze engageren zich daarmee om in hun werking en beleid deze code in de praktijk om te zetten.  
De ondertekenende organisaties zullen alle nodige stappen zetten om dit document t.a.v. hun achterban aan te bevelen.
- Het Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 1993 biedt de formele basis voor deze inspraak. Nochtans stellen de ondertekenende organisaties vast dat dit besluit aanpassing behoeft. Daarnaast moet ook de dagelijkse opvolging ervan door het Vlaams Fonds verder verfijnd worden. Deze noodzakelijke aanpassingen worden geïnventariseerd in een nota aan de voogdijminister. De ondertekenende organisaties engageren er zich toe om de noodzakelijke wijzigingen bij de bevoegde overheid loyaal te bepleiten.
- De inspraak en participatie zal naast het genoemde besluit verder vorm krijgen in de uitwerking van het kwaliteitsdecreet en de sectorale minimale kwaliteitseisen (S.M.K.'s). Deze algemene eisen dienen verder vertaald naar de praktijk van alle voorzieningen. De ondertekenende organisaties verklaren dat ze de genoemde code als uitgangspunt zullen hanteren voor de uitwerking van de S.M.K.'s en hun optreden daarrond. Zij zullen dit ook aanbevelen aan hun leden. Anders gesteld : inspraak en participatie kunnen **naar de geest** niet anders benaderd worden als het wettelijke kader daarrond evolueert.

Plaats en datum :

Onze Nieuwe Toekomst

V.V.H.V.G.

FOVIG

K.V.G.

V.F.G.

V.V.J.G.

P.P.G.