

***Bewoners;
zeggenschap en vergaderen
- product -***

Bewoners; zeggenschap en vergaderen

- product -

*Een adviesnota geschreven naar aanleiding van
onderzoek op het Zomers Hof, groep de Dolfijn;
een onderdeel van Stichting Steinmetz, zorg en
onderwijs.*

*Geschreven door: Marion Coobs
Opleiding: SPH-duaal: 2000 – 2004*

1^e Docent: Bas de Jong

2^e Docent: Sonny Badal

Datum: 27 april 2004

Inhoudsopgave

Paginanummer

Inleiding	1
<i>Het product</i>	<i>1</i>
<i>Begrippen</i>	<i>1</i>
<i>Zeggenschap</i>	<i>2</i>
 Hoofdstuk 1; Idealen	 3
1.1 Ideaal van de stichting	3
<i>1.1.1 De CCR</i>	<i>3</i>
1.2 Mijn eigen ideaal	4
1.3 Idealen van de medewerkers	5
1.4 Idealen van de ouders van de bewoners	7
 Hoofdstuk 2; De praktijk	 9
<i>Het belang van de bewonersvergaderingen</i>	<i>9</i>
2.1 Verloop vergadering	10
2.2 Idealen die goed tot uiting komen binnen de Dolfijn	12
2.3 Idealen die niet goed tot uiting komen binnen de Dolfijn	13
 Hoofdstuk 3; Conclusies en aanbevelingen	 14
<i>Het (gaan) leven van bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn</i>	<i>14</i>
3.1 Hoeveelheid vergaderingen (frequentie)	15
3.2 Het voorzitterschap	15
3.3 Notulen aan locatiehoofd	16
3.4 Het optimaal aan bod laten komen van álle bewoners	16
<i>3.4.1 De LSR</i>	<i>17</i>
<i>3.4.2 gedragstherapeute zomers Hof</i>	<i>18</i>
3.5 Afspraken uitvoeren en nakomen	19
<i>3.5.1 Bewonersvergaderingen laten leven binnen de Dolfijn</i>	<i>19</i>
Waarom deze aanbevelingen / waar komen ze vandaan?	20
 Literatuurlijst en bronvermelding	 21

Inleiding

Voor u ligt een adviesrapport. Dit rapport is geschreven naar aanleiding van een onderzoek dat ik gedaan heb op het Zomers Hof en dan in het bijzonder de groep 'de Dolfijn'. Zomers Hof is een onderdeel van "Stichting Steinmetz, *zorg en onderwijs*". Zomers Hof is een woonvorm voor meervoudig gehandicapte jongeren en kinderen. De groep de Dolfijn is een groep van 7 meervoudig gehandicapte jongeren in de leeftijd van 20 tot en met 26 jaar.

Het product

Op het Zomers Hof – de Dolfijn heb ik een onderzoek gedaan naar de idealen die leven met betrekking tot het houden van een bewonersvergadering. Het gaat hierbij om de idealen van Steinmetz, de idealen van de medewerkers van de Dolfijn, de idealen van de ouders van de bewoners van de Dolfijn en de idealen van mezelf. Hiervoor wil ik graag verwijzen naar hoofdstuk 1.

Verder heb ik onderzocht hoe de bewonersvergaderingen er op de Dolfijn in de praktijk aan toe gaan. Dit heb ik gedaan door te observeren en goed te luisteren en te kijken. Hiervoor verwijs ik naar hoofdstuk 2.

Door de idealen en de praktijkervaringen naast elkaar te leggen en te analyseren, kwam ik tot idealen die wel tot uiting komen in de praktijk en idealen die niet tot uiting komen in de praktijk.

Aan de idealen die wel gebeuren in de praktijk, heb ik geen aandacht besteed, te meer omdat ik de tijd en ruimte die er is, graag wil gebruiken om te zorgen dat de idealen die in de praktijk niet goed tot uiting komen, straks wél goed tot uiting gaan komen.

In hoofdstuk 3 heb ik tips en aanbevelingen gegeven waarmee ik van mening ben dat de idealen die nu nog niet nagestreefd worden en nog niet goed tot uiting komen, straks wel goed tot uiting gaan komen op het moment dat de aanbevelingen opgevolgd worden. Ook zijn de aanbevelingen geschreven naar aanleiding van de praktijk van de Dolfijn en de ervaringen die ik heb opgedaan in de afgelopen drie jaar.

Dit product is te gebruiken voor iedereen die hier geïnteresseerd in is en voor diegenen die direct of indirect te maken hebben met bewonersvergaderingen. Hierbij valt onder andere te denken aan locatiehoofden, teamleiders, begeleiders op de woonvormen en Bureau Beleid en Ontwikkeling van Stichting Steinmetz, *zorg en onderwijs*.

Begrippen

In dit product zal ik soms verschillende begrippen hanteren die dezelfde betekenis hebben. 'Bewoners' en 'cliënten' zijn begrippen die beiden worden gebruikt, maar op hetzelfde duiden.

Ook voor het vergaderen met bewoners zijn verschillende begrippen te gebruiken: bewonersvergaderingen en cliëntenraden. In beide gevallen heb ik het dus over vergaderen met bewoners. Het feit dat er soms verschillende begrippen worden gebruikt met dezelfde betekenis, is omdat bijvoorbeeld op mijn werk het begrip bewonersvergaderingen wordt gebruikt, maar in een wet (zie 1.1) wordt de term cliëntenraad gebruikt.

Zeggenschap

Zelf ben ik een groot voorstander van de waarden veiligheid en zorgvuldigheid. Ik bedoel hiermee dat ik het van groot belang acht dat de bewoners van de woonvorm waar ik werk zich veilig voelen en dat ze zich kunnen en durven uiten. Ook ben ik van mening dat je zorgvuldig te werk gaat wanneer je dit (een veilige plek om je te kunnen en durven uiten) biedt.

De bewoners op mijn werk komen zelf niet gauw met dingen die ze willen zeggen of vinden. Hiervoor moeten wij (de begeleiding) ze uitnodigen. Dit houdt in dat we mogelijkheden moeten aanbieden waarin ze de ruimte krijgen om te zeggen wat ze willen. Dit kan op verschillende manieren. Eén van die manieren zijn de bewonersvergaderingen.

Bewonersvergaderingen zijn een onderdeel van zeggenschap in het algemeen. Op het Zomers Hof, de Dolfijn worden verschillende vormen van zeggenschap gehanteerd. Enkele voorbeelden hiervan zijn begeleidingsplangesprekken (mentorgesprekken), wandelgangsgesprekken en geplande groeps gesprekken (zoals de bewonersvergaderingen).

In haar boek “Optimale medezeggenschap – het organiseren van zeggenschap en medezeggenschap van mensen met een handicap als cliënten van zorginstellingen”, omschrijft Loes den Dulk dat onder zeggenschap wordt verstaan: “Het zelf keuzes maken over belangrijke en minder belangrijke zaken in je eigen leven”. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 11)

Ook omschrijft ze optimale medezeggenschap als volgt: “die zeggenschap die het meest positief werkt op de kwaliteit van iemand bestaan”. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 12).

Mijn visie hierop is dat wanneer je de mogelijkheid tot zeggenschap aanbiedt, dat dan de cliënten hier gebruik van zullen maken. En ook moeten cliënten het gevoel krijgen dat er daadwerkelijk iets gebeurt met hetgeen ze zeggen en vragen. Dit motiveert dan ook weer tot meer zeggenschap van de cliënten (zie hiervoor ook 3.5).

Op mijn werk hebben we te maken met bewoners die niet allemaal zelf kunnen praten. En als ze zelf kunnen praten, dan hebben ze de stimulans van ons nodig om te praten. Ik heb het hierbij vooral om keuzen die gemaakt moeten worden. Als wij, als leiding, niet de tijd nemen en de bewoners niet de mogelijkheid bieden en stimuleren om te zeggen wat ze vinden en willen, dan komen ze er ook niet zelf mee. Sommigen moeten dus ook geholpen worden met praten. Maar als wij ze die hulp niet bieden, kunnen ze ook niet praten. En kunnen ze ook niet zeggen wat ze vinden en/of willen. Door met ze te praten en ze de kans te geven om dingen te zeggen, krijgen ze ook de mogelijkheid tot het uitvoeren van zeggenschap. Het gevoel dat er naar je geluisterd wordt en dat jouw stem meetelt, geeft ook een gevoel van waardering. Daarom is het bieden van de mogelijkheden tot zeggenschap zo belangrijk.

Als uitgangspunt voor het schrijven van dit product heb ik gebruik gemaakt van een vraag. Deze luidt als volgt: “Welke adviezen kunnen er gegeven worden met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen, als onderdeel van zeggenschap binnen een woonvorm?”

Het antwoord van deze vraag staat beschreven op alle volgende pagina's.

Veel plezier met het lezen van dit product!

Hoofdstuk 1; Idealen

In dit hoofdstuk zal ik beschrijven welke idealen er leven voor wat betreft het houden van bewonersvergaderingen. Ik begin met het ideaal dat de Stichting heeft met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen. Hierbij maak ik een uitstapje naar de CCR: de Centrale Cliënten Raad. Hierna zal ik mijn eigen ideaal beschrijven. Vervolgens zal ik aangeven wat de idealen van de medewerkers van de groep 'de Dolfijn' zijn en tot slot beschrijf ik wat de idealen van de ouders van de bewoners van 'de Dolfijn' zijn.

1.1 Ideaal van de Stichting

Steinmetz wil (via Bureau Beleid en Ontwikkeling) dat straks iedere woonvorm een regelmatig terugkerende bewonersvergadering houdt.

Ook Steinmetz heeft te maken met wat er in de WMCZ is geregeld ("De zorgaanbieder stelt voor elke door hem in stand gehouden instelling een cliëntenraad in, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënt behartigt.").

Het enige dat op stichtingsniveau is geregeld, is de CCR (de Centrale CliëntenRaad). Hierin zitten bewoners en ouders / vertegenwoordigers van verschillende locaties (niet van alle locaties). De CCR heeft eens in de zoveel tijd een gesprek met de directie. Hierbij wordt de CCR geïnformeerd over bijvoorbeeld veranderingen binnen de stichting.

1.1.1 De CCR

Doelstelling van de CCR

De officieel vastgestelde doelstelling van de CCR luidt als volgt: "De Centrale CliëntenRaad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

Leden van de CCR

De Centrale CliëntenRaad bestaat uit negen leden; bij voorkeur vier leden komende vanuit de bewoners / deelnemers, vier leden komende vanuit de (wettelijk) vertegenwoordigers en één voorzitter.

Alle meerderjarige cliënten kunnen benoemd worden tot lid van de Centrale CliëntenRaad. Ten minste één derde deel van de leden van de Centrale CliëntenRaad treedt om de twee jaar af. Zij zijn dan wel herbenoembaar.

De leden van de Centrale CliëntenRaad ondervinden geen hinder bij de zorg- en dienstverlening en bejegening door begeleiders en andere medewerkers van de Stichting Steinmetz *zorg en onderwijs* als gevolg van deelname aan de Centrale CliëntenRaad en activiteiten die daaruit voortvloeien.

Wat doet de CCR?

De Centrale CliëntenRaad informeert de cliënten van over het werk van de Centrale CliëntenRaad en over de inhoud van het reglement. De zorgaanbieder informeert de medewerkers van de Stichting Steinmetz *zorg en onderwijs* schriftelijk over het bestaan van de Centrale CliëntenRaad en over de inhoud van het reglement.

Als de zorgaanbieder een besluit wil nemen dat afwijkt van het uitgebrachte advies dan moet hij ten minste éénmaal met de Centrale CliëntenRaad, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, overleg plegen.

(Bron: reglement CCR)

Steinmetz heeft verder geen idealen voor wat betreft bijvoorbeeld de frequentie van het houden van bewonersvergaderingen. Dit komt doordat dit erg afhankelijk is van de woonvorm. Het vormgeven is dus erg afhankelijk van de woonvorm en de cliënten. Bureau Beleid en Ontwikkeling moet hiervoor nog instrumenten ontwikkelen, want Bureau Beleid en Ontwikkeling hoort verschillende dingen uit verschillende woonvormen.

Er is bijvoorbeeld wel een woonvorm waar een functionaris in dienst is en hij ondersteunt de cliënten bij alle bewonersvergaderingen. En er is bijvoorbeeld een woonvorm waar het locatiehoofd de touwtjes in handen heeft, want hij zit zelf bij ieder bewonersvergadering. En er zijn woonvormen waarbij medewerkers het heft in eigen handen nemen en de bewonersvergaderingen leiden.

Het Bureau Beleid en Ontwikkeling heeft voor deze verschillende manieren nog geen beleid bedacht. Wel zijn ze bezig met bedenken hoe het beter / anders kan.

1.2 Mijn eigen ideaal

Mensen met een beperking moeten mee kunnen denken en beslissen over zaken waar ze zelf ook mee te maken hebben. Medezeggenschap is de basis van de kwaliteit van het bestaan. Wanneer iemand niet kan meedenken en meepraten over zaken die zijn of haar eigen leven aangaan, wat is dan nog de kwaliteit van zijn of haar bestaan?

Ik vind het erg belangrijk dat er geluisterd wordt naar de mensen en in dit geval naar de cliënten in zorginstellingen. En om het nog specifieker te houden; naar de bewoners van de Dolfijn.

Het streven binnen het Zomers Hof en de Dolfijn moet dan ook zijn naar een optimale medezeggenschap van de bewoners. Ik zie optimaal als "zoveel als nodig per persoon". Hiermee bedoel ik dat iedereen zoveel moet kunnen zeggen als hij/zij wil wat betreft het aangeven van meningen en het maken van keuzes.

Als ik zelf aan een bewonersvergadering denk, dan denk ik aan een maandelijks terugkerend vergadermoment waarbij alle bewoners aanwezig zijn en waarbij een onafhankelijk persoon zit die de belangen van de bewoners in de gaten houdt. Ik denk dan vooral aan het feit dat er in de gaten wordt gehouden dat de bewoners uiten wat ze zelf vinden en willen. De externe ondersteuner moet in mijn ideaalbeeld in de gaten houden dat de bewoner uit wat hij zelf vindt, zonder dat daar het belang van degene die met hem/haar communiceert in meespeelt. Ook moet in de gaten gehouden worden dat iedereen evenredig aan bod komt als het gaat om punten die iedereen evenveel aangaan.

Verder vind ik het van belang dat er altijd minimaal 1 dezelfde vaste medewerker aanwezig is bij de vergadering. Dit om een goed overzicht te kunnen houden van wat er in alle vergaderingen gebeurt en hoe het eraan toegaat. Ook weet diegene heel precies wat er in de andere vergaderingen is besproken en afgesproken.

Ik sta achter het idee dat de persoonlijk begeleiders (ook wel mentoren genoemd) in de gaten dienen te houden dat hun eigen mentorbewoner op de hoogte blijft van het feit dat er een vergadering is waarin punten kunnen worden genoemd die spelen bij de bewoners. Bewoners zijn niet bij machte om zelf te onthouden dat er een vergadering is. Ik vind dit een taak van de persoonlijk begeleiders.

Ook vind ik het een taak van de persoonlijk begeleiders dat zij dingen opvangen die spelen bij de bewoners. En de persoonlijk begeleider moet dan zorgen dat deze punten in de vergadering naar voren komen. Allereerst moet geprobeerd worden dit via de bewoner te regelen, maar lukt dit niet, dan is het aan de persoonlijk begeleider dat bij degenen die bij de vergadering aanwezig zijn, bekend is dat dit bepaalde punt speelt bij de bewoner(s), zodat het besproken kan worden.

Uiteraard gaat het hierbij om punten die alle bewoners aangaan en die voor de hele groep gelden.

Ik vind het goed dat notulen naar ouders gaan. Ook het locatiehoofd moet een exemplaar van de notulen krijgen om op de hoogte te blijven van wat er binnen de Dolfijn speelt. Voor de ouders geldt dat ze op die manier nog meer op de hoogte blijven van wat er rond hun kind (en op de Dolfijn) speelt. De keuzes die in de vergaderingen zijn gemaakt (en die in de notulen staan) moeten gerespecteerd worden en ouders kunnen hier verder (wat mij betreft) geen invloed op uitoefenen.

Ook wij, als medewerkers, moeten keuzes die door de bewoners zijn gemaakt in de vergaderingen respecteren. En –zoals ook al eerder genoemd– wij mogen geen invloed uitoefenen op de meningen en de keuzes die de bewoners hebben en maken.

Ik denk dat een uur vergaderen per keer voldoende is voor de bewoners. Duurt het langer, dan zullen ze hun concentratie verliezen. Aangezien het communiceren met sommige bewoners best lang duurt, zal er niet erg veel besproken kunnen worden per keer. Daarom is het denk ik ook goed om de vergadering iedere maand terug te laten komen.

De medezeggenschap van de cliënten moet als vanzelfsprekend gezien gaan worden en moet een noodzakelijk iets worden voor Steinmetz, Zomers Hof, de Dolfijn.

1.3 Idealen van de medewerkers

Binnen de groep Dolfijn van het Zomers Hof heb ik onderzoek gedaan naar de idealen van de medewerkers. Ik heb ze gevraagd wat zij van belang vinden bij een bewonersvergadering en ik heb ze gevraagd welke idealen zij hebben bij bepaalde onderdelen van de vergadering (zoals frequentie en hoe om te gaan met de notulen). Dit heb ik gedaan in een interviewvorm. Ik heb uitgelegd met welk onderzoek ik bezig was en als algemene openingszin vroeg ik ze “hoe zie jij een bewonersvergadering?” Daarna vroeg ik door op wat specifieke punten, zoals frequentie en tijdsduur. Tenminste, dit vroeg ik als ze hier zelf niet mee kwamen.

Op die manier hoorde ik van alle ondervraagden wat zij als ideaal zouden zien wat betreft het houden van een bewonersvergadering.

Alle ondervraagden zijn wel een keer aanwezig geweest bij een vergadering. Hierdoor ontdekten ze ook dingen die gebeurden waar ze het niet mee eens zijn en waardoor ze automatisch ook weer een ideaalbeeld konden formuleren.

Hieronder beschrijf ik wat er uit het onderzoek naar de medewerkers is gekomen. Het gaat hierbij om de dingen die de medewerkers graag zouden zien bij een bewonersvergadering. Dit heb ik onderverdeeld in ‘de vormgeving van de vergadering’ (hiermee bedoel ik de dingen die niet te maken hebben met de punten die besproken worden – of de manier waarop – , maar met de dingen die te maken hebben met de aanwezigheid van mensen bij de vergadering, frequentie en vormgeving) en ‘de inhoud van de vergadering’ (hiermee bedoel ik wat er in de vergadering besproken wordt en de manier waarop).

De vormgeving van de vergadering

A. Op de Dolfijn is het gebruikelijk om een bewoner de voorzitter te laten zijn. De medewerker die steeds voorzitter is bij de vergaderingen heeft dit zelf bedacht en zo is dit gekomen. De medewerker die steeds een bewoner betreft bij het voorzitterschap, doet dit om de bewoners zoveel mogelijk bij de vergadering te betrekken. Dit voorzitterschap van een bewoner is dan wel in samenwerking met een collega, want alleen kunnen de bewoners geen voorzitterschap houden. Hun niveau ligt te laag om te overzien wat er dient te gebeuren als voorzitter zijnde. De medewerkers die ik heb ondervraagd, zeggen allen dat je van een bewoner niet kan verwachten dat hij/zij alles in goede banen leidt als voorzitter zijnde. En omdat je hierbij hulp nodig hebt van een collega krijg je dus ook een flinke invloed van die collega op die bewoner. Het wordt wel als goed gezien dat de bewoners zo

betrokken worden bij de vergadering, maar het ideaalbeeld is toch wel dat een medewerker de voorzitter is van de vergadering.

B. Unaniem zijn de ondervraagde medewerkers het erover eens dat er geen ouders bij de vergadering aanwezig mogen zijn. Uit ervaring (er is een keer een vergadering geweest met de ouders erbij) blijkt dat de ouders (soms bewust, soms onbewust) flinke invloed kunnen hebben op hun zoon/dochter tijdens de vergadering. En dat is niet de bedoeling. Vandaar dus het besluit om geen ouders bij de vergadering aanwezig te laten zijn.

C. Unaniem wordt gezegd dat de vergadering niet langer dan een uur moet duren. Na een uur zijn de bewoners hun concentratie kwijt. En ze zijn dan best moe van het vergaderen.

D. Qua frequentie wordt door iedereen genoemd dat de vergadering één keer in de maand moet worden gehouden.

De inhoud van de vergadering

A. Er wordt gezegd dat aan het begin van de vergadering de notulen van de vorige keer worden doorgenomen, zodat iedereen weet waar het de vorige keer over ging en ze ook gelijk kunnen horen wat de vorige keer niet was afgemaakt en waar ze nu in de vergadering mee verder gaan.

B. De ondervraagde medewerkers vinden dat er soms te lang wordt doorgegaan op een onderwerp. Ze vinden dat er soms sneller knopen moeten worden doorgehakt. Bijvoorbeeld als iedereen zijn mening heeft gegeven, dan niet nog een keer vragen wat ze willen, maar met behulp van die meningen een knoop doorhakken. Er moet dus niet te lang gewacht worden met knopen doorhakken.

C. Wat als erg belangrijk wordt ervaren is dat er respect moet zijn voor de keuzes van de bewoners. Er wordt gezegd dat dat er wel is, maar dat moet wel in het achterhoofd gehouden worden, zodat dat er ook altijd is.

D. Tijdens de ondervragingen vraagt iedereen aandacht voor de bewoners die niet zelf kunnen communiceren. Het gaat dan om bewoners die alleen met behulp van anderen kunnen communiceren. Het gaat hierbij om verschillende punten. Zo gaat het erom dat de bewoners die niet alleen kunnen communiceren goed aan bod komen tijdens een vergadering. Als er meningen gegeven kunnen worden, dan moet er juist ook aandacht zijn voor degenen die niet zelf kunnen communiceren. Want is die aandacht er niet, dan roepen alleen de bewoners die zelf kunnen communiceren dingen en komen de anderen niet aan bod. Er moet naar iedereen goed geluisterd worden en iedereen moet evenredig aan bod komen. De taak hiervoor wordt door de ondervraagden aan de voorzitter toegeschreven. Iedere ondervraagde medewerker vindt dat er ook daadwerkelijk iets gedaan moet worden met wat er allemaal wordt afgesproken en gezegd in de vergadering. Op die manier krijgen de bewoners ook het gevoel dat er echt naar ze geluisterd wordt. Er wordt gezegd door de ondervraagde medewerkers dat dit wel gebeurt, maar dit ook wel aandacht verdient om te zorgen dat dit ook blijft gebeuren en eigenlijk nog meer gebeurt.

E. Eén ondervraagde vindt dat de notulen niet naar de ouders toe hoeven te gaan. Ze ziet er geen meerwaarde in. De andere ondervraagden vinden het goed dat de ouders de notulen ontvangen, zodat de ouders op de hoogte blijven van wat er rondom hun kind speelt en waar over gepraat wordt binnen de Dolfijn. Ook wordt het als ideaal gezien dat het locatiehoofd de notulen van de vergadering ontvangt. Want op die manier blijft ook hij op de hoogte van wat er speelt bij de bewoners.

Conclusie

De conclusie die ik uit het bovenstaande trek, is dat er vooral aandacht uit moet gaan naar het organiseren van inspraak door bewoners die niet zelf kunnen communiceren. Want deze bewoners komen nu nog te weinig aan bod.

Er moet ook meer gedaan worden aan het uitvoeren van de genomen besluiten tijdens de vergadering.

Ook valt het me op dat de medewerkers allemaal erg op eenzelfde lijn zitten. De verschillen in ideaalbeeld die er zijn, zijn niet zo groot. Het enige daadwerkelijke verschil is of de notulen wel of niet naar de ouders toe moeten. Verder zitten de ondervraagde medewerkers erg op dezelfde lijn wat betreft het ideaalbeeld.

1.4 Idealen van de ouders van de bewoners

Bij één vergadering zijn de ouders aanwezig geweest. We hebben de ouders toen uitgenodigd om ze te laten zien hoe een bewonersvergadering bij de Dolfijn eruit ziet en eraan toe gaat.

Er zijn binnen de groep 7 bewoners. En van 6 bewoners waren zijn of haar ouder(s) / verzorger(s) er. Toen de vergadering afgelopen was, zaten alle ouders om de tafel na te praten. De bewoners en de medewerkers waren op dat moment bezig met onder andere een toiletronde voor de bewoners.

Na afloop van die vergadering (en toen de ouders om de tafel zaten) heb ik de ouders gevraagd wat ze ervan vonden en wat hun idealen zijn met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen. De meningen die gegeven zijn, zijn gebaseerd op de eigen idealen van de ouders en op de ervaringen die opgedaan zijn in het bijwonen van de vergadering.

Ook deze idealen heb ik onderverdeeld in 'de vormgeving van de vergadering' en in 'de inhoud van de vergadering'.

De vormgeving van de vergadering

A. De ouders van de bewoners vinden dat het belangrijk is dat er steeds zoveel mogelijk dezelfde leiding aanwezig is bij de vergaderingen. Want, zo zeggen de ouders, zij weten dan waarover gesproken wordt en ook waar in de vorige vergaderingen over gesproken is. Dit komt mede uit het feit dat er een hoop besproken zaken nog terugkomen uit vorige vergaderingen.

B. Het voorzitterschap door een niet sprekende bewoner wordt door de ouders als niet praktisch gezien. Dit komt uit het feit dat er een hele grote invloed afkomt van degene die samen met de bewoner het voorzitterschap leidt. Wel vinden de ouders het voorzitterschap door een bewoner heel idealistisch, maar wil dit goed tot z'n recht komen, dan zal er meer in geïnvesteerd moeten worden volgens de ouders.

C. De vergaderingen op zich worden door de ouders als zeer positief ervaren, want dit geeft de bewoners het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt.

De inhoud van de vergadering

A. Als belangrijk en groot punt komt er bij de ouders naar voren dat degenen die niet goed zelf kunnen communiceren er beter bij betrokken moeten worden. De ouders zeggen dat er meer tijd en aandacht voor die bewoners uitgetrokken moet worden, zodat ze beter aan bod komen. Er moet niet voor ze worden ingevuld, maar er moet worden geïnvesteerd om te zorgen dat die bewoners de mogelijkheid krijgen om zelf hun mening te geven.

B. Ook zien de ouders het als ideaal als er termijnen worden afgesproken wanneer iets gedaan moet worden wat is afgesproken in de vergadering. Dit geeft duidelijkheid naar de bewoners toe. Dus: wanneer komt iets terug, hoe en hoe snel worden dingen gedaan.

C. Van de ondervraagde ouders is er één bij die liever geen notulen krijgt. Dit wordt door deze ouder als niet praktisch ervaren, omdat ze vindt dat je er niets mee kan. Hiermee wordt bedoeld dat er niet op de inhoud van de notulen in kan worden gegaan, want de notulen zijn puur ter informatie. De andere ouders zijn allemaal erg enthousiast over het krijgen van de notulen. Dit is omdat ze dan weten wat er bij hun kind speelt.

Conclusie

Uit het onderzoek naar de idealen van de ouders is vooral naar voren gekomen dat ze het erg belangrijk vinden dat er meer aandacht komt voor het luisteren naar de bewoners die zelf niet goed kunnen praten. Hierin moet meer geïnvesteerd worden, want ze vinden dat dit niet goed gebeurt. Ook vinden ze dat er meer aandacht moet worden besteed aan het terug laten komen van punten die afgesproken zijn. Zowel tijdens de volgende vergadering als ook tussen twee vergaderingen door, waarin afspraken kunnen worden uitgevoerd. Dit laatste hangt samen met het feit dat de ouders het belangrijk vinden dat er naar hun kind geluisterd wordt. En door ook na de vergadering en tijdens de volgende vergadering door te gaan op wat er met hun kind is afgesproken, geef je hun kind het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt en dat er ook daadwerkelijk iets met hun inbreng gebeurt.

In dit hoofdstuk heb ik een indruk gegeven over welke idealen er spelen bij Steinmetz, bij de ouders en medewerkers van het Zomers Hof – de Dolfijn en bij mezelf. Deze idealen komen voort uit een ideaalbeeld dat er heerst, voornamelijk nadat er ervaring is opgedaan in de praktijk. Door te kijken naar hoe het er in de praktijk aan toe gaat, kom je er ook achter of je het ergens wel of niet mee eens bent. En mede op die manier vorm je je eigen idealen. In het volgende hoofdstuk beschrijf ik hoe het er op het Zomers Hof – de Dolfijn aan toe gaat in de praktijk. Door de idealen en de praktijk te vergelijken, kom ik erachter welke idealen er wel en niet goed tot uiting komen in de praktijk (zie 2.2 en 2.3). In hoofdstuk 3 ga ik vervolgens in op de idealen die niet goed tot uiting komen. Hier geef ik aanbevelingen en tips voor, in de hoop dat straks alle idealen nageleefd worden.

Hoofdstuk 2; De praktijk

In hoofdstuk 1 heb ik de idealen beschreven van Steinmetz, van de medewerkers en de ouders van de bewoners van het Zomers Hof – de Dolfijn en van mezelf. Door te beschrijven en te kijken naar hoe een vergadering in de praktijk verloopt, kom ik erachter hoe het gaat. En als ik dit vergelijk met de idealen, dan kom ik erachter welke idealen er wel en niet goed tot uiting komen. Eerst laat ik zien hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Dat beschrijf ik hieronder. Maar voordat ik de praktijk zal gaan beschrijven, wil ik eerst iets vertellen over het belang van de bewonersvergaderingen.

Het belang van de bewonersvergaderingen

Om te beginnen hebben bewoners door de bewonersvergaderingen de mogelijkheid om te vertellen wat ze zelf willen en vinden. Door standaard bewonersvergaderingen te houden, garandeer je dat er ruimte is voor de bewoners om zich te laten horen.

Bij het lezen van 2.1 zal duidelijk worden waar het in de vergaderingen zoal om gaat. Zo worden er bijvoorbeeld keuzes gemaakt over welke kleur lamellen er komen. Deze zaken hebben vooral betrekking op gemeenschappelijk, materiële dingen.

Voor een buitenstaander kunnen deze onderwerpen misschien wat eenvoudig overkomen. Maar voor de bewoners zijn deze zaken echter wel van groot belang. In ieder geval krijgen de bewoners op die manier een gevoel van het mogen beslissen van zaken die hen aangaan en waar ze zelf mee te maken hebben. Het is tenslotte hun huis. En te meer ook, omdat het praten en beslissen over deze onderwerpen de bewoners een gevoel geeft van waardering en het behoren tot de groep waar ze wonen.

Er spelen ook zaken die betrekking hebben op persoonlijke kwesties tussen bewoners. Deze zaken komen vooral in het mentorgesprek naar voren (zie de inleiding, *zeggenschap*). Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld irritaties die er tussen bewoners zijn. Het zou goed zijn om ook zulke zaken te bespreken in de bewonersvergaderingen. Dit, omdat dan de bewoners ook gehoord worden in het probleem dat ze hebben en dat er speelt. Misschien kunnen er zaken uitgesproken worden en kunnen er oplossingen bedacht worden waarmee het voor iedereen leuk leven en wonen wordt binnen de Dolfijn. Wel zal er goed gekeken moeten worden of het zaken betreft die alle bewoners aangaan. Want als het iets is tussen twee bewoners waar verder niemand last van heeft, dan raad ik aan om dit te bespreken met alleen de twee betreffende bewoners. Op die manier voorkom je dat anderen betrokken raken bij dingen waar ze niets mee te maken hebben en geen last van hebben.

Van de bewoners zelf kan niet verwacht worden dat ze met persoonlijke kwesties komen in de teamvergaderingen. Het niveau van de bewoners ligt te laag om dit zelf goed bespreekbaar te maken in een bewonersvergadering. Hierin zal de mentor een rol moeten hebben. De mentor is in dit geval de persoon die deze 'problemen' signaleert en zal ook moeten zorgen dat dit in de bewonersvergaderingen besproken wordt.

Tijdens het avondeten zijn ook alle bewoners bij elkaar. Je zou je af kunnen vragen of er dan geen materiële zaken besproken kunnen worden. Toch heeft dit niet de voorkeur op de Dolfijn. Dit heeft verschillende redenen.

1. Allereerst is de kans groot dat het dan een "tussen neus en lippen door"-karakter gaat krijgen. Hiermee bedoel ik dat dingen even gauw gevraagd en afgesproken worden, zonder dat er de rust voor wordt genomen. En dit is niet goed, want het is wel degelijk belangrijk om goed de aandacht te geven aan zaken die alle bewoners aangaan. Ook om de bewoners te laten zien dat ze een belangrijke, duidelijke stem hebben in de groepszaken die er spelen.

2. Een ander nadeel van het bespreken van dingen tijdens het eten, is dat er genotuleerd moet worden. En dit betekent dat de aandacht die er voor het gezamenlijke

avondmaaltijdmoment is, gedeeld moet worden met het notuleren van wat er gezegd en afgesproken wordt.

3. Een derde nadeel van het bespreken van zaken tijdens het avondeten, is dat er minder rust is om gezamenlijk de maaltijd te nuttigen. Voor een aantal bewoners zal dit ten nadele zijn. Sommige bewoners kost het veel energie om te eten en zij zullen minder goed eten op het moment dat ze hun aandacht moeten verdelen.

Door deze drie punten is het op de Dolfijn niet aan te raden om het avondeten te combineren met algemene, gemeenschappelijke zaken die besproken moeten worden.

2.1 Verloop vergadering

In de twee weken voorafgaand aan de hierna te beschrijven vergadering is meerdere malen tegen de bewoners gezegd dat er weer een bewonersvergadering aan kwam. Eén bewoner had alvast wel een punt voor in de vergadering en met haar is dit punt op papier gezet om niet te vergeten in de vergadering. Er zijn verder geen punten genoemd naar de bewoners, behalve dan dat in zijn algemeenheid is gezegd dat er binnenkort een vergadering is en wanneer ze dingen willen zeggen of vragen die alle bewoners aangaan, dat dat dan kan.

Hieronder zal ik beschrijven hoe een bewonersvergadering eraan toe gaat binnen het Zomers Hof - de Dolfijn. De vergadering die ik hier beschrijf, is tevens de vergadering waarbij de ouders van de bewoners waren uitgenodigd om mee te kijken. Ik zal ook af en toe de onderwerpen noemen die tijdens die vergadering naar voren zijn gekomen. Op zichzelf zegt dit niet zo veel (het zijn ten slotte steeds andere onderwerpen), maar het zegt dan wel iets over de manier waarop er vergaderd wordt. En dit geeft dan meer duidelijkheid.

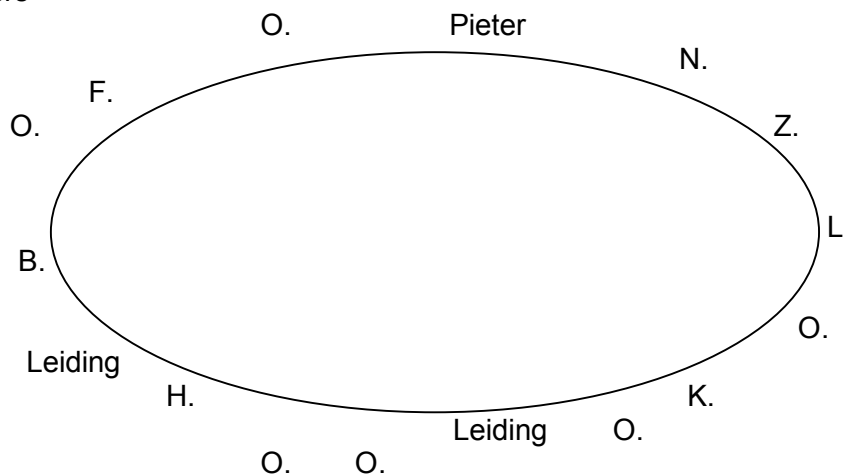
Af en toe zet ik er mijn interpretatie bij of een aanvulling die te maken heeft met wat 'eromheen' gebeurt. Dit zet ik dan *cursief*.

Een vergadering:

Nadat we gezamenlijk (bewoners en medewerkers) gegeten hebben, komen de ouders binnen druppelen en doen we nog een toiletronde voor de bewoners. Als de koffie en thee klaar zijn, gaat iedereen aan tafel zitten en de ouders gaan in de buurt van hun eigen kind zitten, maar wel een beetje naar achteren toe, zodat ze niet volledig in het zicht zitten.

Hier is een schets te zien van waar iedereen heeft gezeten:

Leiding en Pieter = medewerkers
N / Z / L / K / H / B / F = bewoners
O = ouders



De begeleiding die de voorzittersrol op zich neemt (voor het gemak even Pieter genoemd), vertelt aan de bewoners wie dit keer voorzitter zal zijn. Dit keer is dat N. (De namen van de bewoners duid ik aan met een willekeurige letter uit het alfabet, in verband met de privacy). Namens N. heet Pieter iedereen van harte welkom. De ouders zitten erbij en Pieter vertelt dat het een bewonersvergadering is waarbij de ouders niets mogen zeggen.

De notulen van de vorige keer worden doorgenomen. Dit gebeurt in voorleesvorm. Er wordt verteld wat er de vorige keren is besproken en afgesproken. Bij de punten die vorige keer zijn afgesproken, wordt nu gevraagd of het gebeurt. Zo vraagt Pieter aan Z. bijvoorbeeld of de stoel wel 's voor hem in de woonkamer wordt gezet. Z. zegt dat dit gebeurt en er wordt verder gegaan naar het volgende punt.

Het begin van de vergadering was een beetje rommelig, want nog niet iedereen zat goed toen er al begonnen was. Wachten tot iedereen een plek heeft en rustig zit, zou wat mij betreft de volgende keer de voorkeur hebben.

B. brengt een vraag in die hij heeft over een lijst die gemaakt is waarop staat wie welke corvee taak wanneer doet. Pieter verwijst dit punt door naar later. Door Pieter wordt er iets gevraagd en er wordt gewacht tot er iemand antwoord geeft. Op dit antwoord wordt doorgegaan. Aan het eind van een onderwerp wordt er steeds gevraagd of er nog iemand iets over dit onderwerp wil zeggen. Als er niets wordt gezegd, gaan we door.

Op een andere vraag reageren twee bewoners. Deze gaan met elkaar in dialoog. *Het gaat hierbij om bewoners die zelf kunnen praten.* Ze krijgen de ruimte om met elkaar in dialoog te gaan.

Ik merk dat de ouders/verzorgers af en toe iets willen zeggen, maar zich dan gauw weer bedenken, omdat er gezegd was dat ze niets mochten zeggen tijdens de vergadering.

Bij alle afspraken die gemaakt worden, wordt gezegd "is iedereen het ermee eens?". Als er dan geen reactie komt, dan komt de afspraak erdoor. Ook hierbij wordt er niet langs de bewoners gegaan, maar gewacht op reactie. En als die er niet komt, wordt er vanuit gegaan dat ook iedereen het ermee eens is. *Ik vind dat er op zulke momenten meer aan de bewoners individueel dingen gevraagd moeten worden. Iedereen langsgaan. Sommigen kunnen niet zelf praten, dus zullen ook niets roepen.*

De telefoon gaat en omdat de Dolfijn altijd de telefoon opneemt, doen we dat nu ook. Er wordt gezegd dat we de volgende keer tijdens een vergadering zullen overdragen naar een andere groep of zij de telefoon willen opnemen, terwijl wij zitten te vergaderen. *Dat is prettig, want dit is erg storend.*

Als een bewoner iets zegt, dan krijgt hij/zij goed de tijd om iets te zeggen. Hij/zij krijgt goed de kans om uit te spreken en wordt niet onderbroken of aangevuld door een begeleider.

F. hangt erg aan haar ouders. Ze vraagt dan ook continu bevestiging van wat ze wil zeggen aan haar vader. In dit geval is dit dus een duidelijk nadeel van de aanwezigheid van de ouders bij de vergadering.

B. zegt iets, maar hier wordt niets mee gedaan. Er wordt niet op gereageerd.

Een volgend punt dat besproken wordt, duurt erg lang. Hier komen we niet verder mee op het moment. Het punt wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering, zodat er in de tussentijd van de twee vergaderingen naar gekeken kan worden (het gaat dus om iets waar even naar gekeken moet worden).

Het valt me op dat de spraakzame types veel aan het woord zijn. Degenen die geholpen moeten worden bij het praten zijn weinig aan het woord. En 'weinig' baseer ik op het feit dat het veel minder is dan de bewoners die wel zelf kunnen praten.

Er moet een kleur voor lamellen bedacht worden. Iedereen wordt langsgeslagen en mag een kleur noemen. *Perfect! Ik weet alleen niet of de kleurkeuze van de bewoners gezegd wordt omdat een ander die kleur ook al heeft genoemd, omdat ze dit écht zelf een mooie kleur vinden.* Er is een kleur die het meeste genoemd wordt (blauw) en er wordt besloten dat er blauwe lamellen komen.

Ik merk dat N. (als bewonersvoorzitster zijnde) soms heel goed gemengd wordt in de voorzittersrol samen met Pieter, maar soms ook helemaal niet.

Er wordt een datum genoemd voor de volgende vergadering. Iedereen is het hiermee eens en deze datum wordt vastgesteld.

2.2 Idealen die goed tot uiting komen binnen de Dolfijn

Ik kom tot de volgende conclusies door het praktijkvoorbeeld (2.1) te vergelijken met de ideaalbeelden die genoemd worden in hoofdstuk 1.

De vormgeving van de vergadering

A. Met de bewonersvergaderingen van de Dolfijn streven we naar steeds zoveel mogelijk dezelfde leiding aanwezig laten zijn bij de vergaderingen. In de praktijk is gebleken dat dit het geval is. Er zijn altijd minimaal twee dezelfde medewerkers aanwezig. De overige aanwezige medewerkers zijn de mensen die op dat moment aan het werk zijn. Hiervan kun je dus zeggen dat dat goed verloopt en dat er niet iets hoeft te veranderen om dat goed te laten lopen. Wel is het zo dat je altijd moet zorgen dat ook die twee vaste aanwezigen er zijn, maar tot nu toe wordt daar altijd rekening mee gehouden en is er geen reden tot verandering.

B. Aan het begin van iedere vergadering worden de notulen van de vorige keer doorgenomen. Routinematig zit dit er al helemaal in en ook hierbij is dus sprake van geen reden tot verandering.

C. Na ongeveer een uur zijn de bewoners wel moe van het vergaderen en zijn ze niet echt meer geconcentreerd. Hierdoor stoppen we ook altijd na een uur. Dit is ook het ideaalbeeld van de medewerkers. Verandering is hierin dus ook niet nodig. Een uur vergaderen is voor de bewoners voldoende. Dit houden we zo.

D. Een ander ideaal is dat er naar de bewoners geluisterd wordt. Onder andere door het houden van bewonersvergaderingen. Dit gebeurt en hiervan kan gezegd worden dat dit goed gaat en ook zo moet blijven. Aan het houden van vergaderingen kleven ook heel wat minpunten, maar daar kom ik straks op terug. Het vergaderen met de bewoners gebeurt en dit moet zo blijven. Er wordt wat dat betreft ook tegemoet gekomen aan het ideaalbeeld dat er naar de bewoners geluisterd wordt en dat begint met houden van vergaderingen.

E. Uit ervaring blijkt dat het niet goed is als de ouders aanwezig zijn bij de bewonersvergaderingen. Ouders hebben (on)bewust toch invloed op hun kind. Op de Dolfijn hebben we de ouders één keer uitgenodigd om ze te laten zien wat de bewonersvergaderingen inhouden en ze hier een beeld van te geven. Toen bleek ook dat dit wat betreft de invloed op de bewoners niet goed is. Aangezien dit eenmalig was (het was ook al eenmalig de bedoeling toen nog niet bleek dat de ouders invloed hebben op de bewoners) kan gezegd worden dat dit goed gaat. Ouders zouden al niet meer uitgenodigd worden, maar na deze conclusies is dit standpunt bevestigd.

De inhoud van de vergadering

A. Op één ouder na vinden alle ouders het fijn en goed dat ze de notulen van de vergadering krijgen. Ook alle medewerkers vinden dat de ouders de notulen moeten krijgen. Alle ouders krijgen ook de notulen en het is goed dat dit gebeurt en dat dit ook blijft gebeuren.

Het feit dat er één ouder is die liever geen notulen ontvangt, is voor mij geen meerwaarde om te zeggen dat er daarom geen notulen worden gegeven. Ook schenk ik hier verder geen aandacht aan, want die ene ouder is in te kleine getale om te zeggen dat er naar haar ideaalbeeld (wat betreft het krijgen van notulen) wordt gewerkt.

2.3 Idealen die niet goed tot uiting komen binnen de Dolfijn

Ik kom tot de volgende conclusies door het praktijkvoorbeeld (2.1) te vergelijken met de ideaalbeelden die genoemd staan in hoofdstuk 1.

De vormgeving van de vergadering

A. Uit alle ideaalbeelden van de medewerkers blijkt dat een maandelijks terugkerende bewonersvergadering het ideaalbeeld is. Tot op heden vindt de vergadering binnen de Dolfijn eens per twee maanden plaats. Dit wijkt dus af van het ideaalbeeld dat er is. Hiermee dient iets te gebeuren.

B. Er zijn nogal wat vraagtekens bij de optimaliteit van het voorzitterschap dat door bewoners geschied. Uit de idealen van de medewerkers komt vooral naar voren ze liever zien dat een medewerker de voorzittersrol op zich neemt. Uit de idealen van de ouders komt vooral naar voren dat ze óf zien dat een medewerker deze rol op zich neemt óf dat een medewerker dit samen met een bewoner doet, maar dat er dan meer in wordt geïnvesteerd om te zorgen dat dit zo optimaal mogelijk verloopt. Ook hier moet dus iets gebeuren.

De inhoud van de vergadering

A. Tot op heden krijgt het locatiehoofd van het Zomers Hof niet de notulen van de bewonersvergadering. En dit is wel een ideaalbeeld van de medewerkers. De ouders hebben hier geen mening over gegeven. Ook hier moet iets mee gebeuren, want het is een ideaalbeeld waar niets mee gedaan wordt.

B. Eén van de belangrijkste dingen die spelen en waar alle ideaalbeelden over gaan, is dat de bewoners die niet zelf kunnen praten beter aan bod moeten komen. Tot nu toe is het zo dat deze bewoners niet altijd evenredig aan bod komen in vergelijking met bewoners die wel zelf kunnen communiceren. Uit de idealen komt naar voren dat hierin nog heel wat te verbeteren valt. Dit moet dus ook gaan gebeuren.

C. Een ander punt wat in de idealen erg naar voren komt, maar nog niet goed gaat, is dat er meer gedaan moet worden met alles wat afgesproken is tijdens de vergaderingen. Het gaat hierbij om afspraken die gemaakt zijn die bijvoorbeeld na de vergadering worden afgesproken of waarbij afgesproken is dat het in de volgende vergadering aan bod gaat komen. In ieder geval; er gebeurt nog te weinig mee. Als hier meer mee gedaan wordt, dan geeft dat naar de bewoners ook meer duidelijkheid en een gevoel dat er naar ze geluisterd wordt. Hier gaat dus iets mee gebeuren, want dit loopt nog niet goed.

In dit hoofdstuk heb ik beschreven hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Ik heb een voorbeeld gegeven van een vergadering (zie 2.1) en ik heb genoemd welke idealen er wel (2.2) en niet (2.3) goed tot uiting komen. Aan de hand van deze punten, zal ik in het volgende hoofdstuk conclusies en aanbevelingen schrijven.

Hoofdstuk 3; Conclusies en aanbevelingen

In hoofdstuk 2 heb ik aangegeven welke idealen er op het Zomers Hof – de Dolfijn wel en niet goed tot uiting komen. In dit hoofdstuk zal ik aanbevelingen geven op de punten die niet goed tot uiting komen. Ik hoop hiermee aan te kunnen sporen om te zorgen dat de idealen die niet goed tot uiting komen, straks wel goed tot uiting gaan komen.

Hieronder zal ik conclusies en aanbevelingen geven op de idealen die nog niet goed tot uiting komen binnen de bewonersvergaderingen op de Dolfijn, maar voordat ik hiermee begin, wil ik eerst iets vertellen over de manier en hoeveelheid waarop de bewonersvergadering leven binnen de groep.

Het (gaan) leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn

Allereerst kan ik melden dat het begrip bewonersvergadering meer zal moeten gaan leven binnen de groep. Wat ik tot nu toe merk door te observeren, is dat het vaak gebeurt wanneer er een vergadering is geweest, dat het dan een soort van vergeten wordt. En dat ongeveer een week voor de volgende vergadering wordt bedacht dat er weer een vergadering aan zit te komen en dat er misschien nog wel het een en ander moet gebeuren.

Dit is natuurlijk niet het streven. Er moet meer bekendheid komen dat er een bewonersvergadering is en wat er uit voort is gekomen. Zo is het dan ook erg van belang dat bekend is wat er in de bewonersvergaderingen is afgesproken, zodat medewerkers ook met de bewoners kunnen gaan werken aan de afspraken die gemaakt zijn in de bewonersvergaderingen. Dit bevordert tevens het gevoel van waardering en mogelijkheid tot zeggenschap van en voor de bewoners. Loes den Dulk zegt ook dat cliënten die niet gehoord worden, het af gaan leren om te reageren, want er komt tenslotte toch geen reactie van medewerkers op hun actie. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 77)

Uit navraag bij collega's is gebleken dat iedereen bewonersvergaderingen van belang vindt. Ik vroeg ze waarom ze vinden dat er bewonersvergaderingen moeten zijn. Iedereen zei me dat de bewoners de mogelijkheid moeten krijgen om zich te kunnen uiten en te vertellen wat ze ergens van vinden en wat ze belangrijk vinden. Ook werd gezegd dat de bewoners inspraak moeten hebben in wat er gebeurt, want het is hún leven, hún thuis. Door de bewonersvergaderingen creëer je de ruimte om de bewoners te laten zeggen wat ze willen zeggen en wat ze ergens van vinden.

Vervolgens wordt het ook als erg belangrijk ervaren dat er goed naar de bewoners wordt geluisterd en dat er respect is voor de keuzen van de bewoners (zie 1.3 – de *inhoud van de vergadering* – punt C en D).

Een idee voor meer bekendheid van de bewonersvergadering is bijvoorbeeld om de bewonersvergadering ook terug te laten komen op de vergadering van het team. De vergaderingen van het team (één keer in de twee weken) zijn vaker dan de vergaderingen van de bewoners (één keer in de twee maanden). Op die manier zal het meer gaan leven binnen het team; er wordt dan ook meer over gesproken. Het moet gaan leven en op de Dolfijn gaan dingen pas echt leven als er veel over gesproken wordt. Dit haal ik uit ervaringen van de afgelopen paar jaar. De notulen van de bewonersvergaderingen worden altijd in de teammap gestopt (de teammap is de map waarin de algemene overdracht van de groep staat en dit wordt door iedereen aan het begin van zijn / haar dienst gelezen). Op de Dolfijn hebben we de afspraak dat iedereen de notulen leest die in de teammap worden gestopt. En als je de notulen hebt gelezen, dan zet je een paraaf boven de notulen, ten teken

dat je het gelezen hebt. De praktijk wijst echter uit dat er vaak twee of drie mensen (van de 13) de notulen daadwerkelijk lezen. Het lijkt mij nuttig consequenties te koppelen wanneer je de notulen niet leest (bijvoorbeeld dat je je in de teamvergadering moet verantwoorden waarom je het niet hebt gelezen). Als er geen consequenties zitten aan het niet nakomen van de afspraak om de notulen te lezen, dan zal het ook niet gaan gebeuren dat de notulen door iedereen altijd worden gelezen. Door hier dus wel consequenties aan te koppelen, worden mensen verplicht deze afspraak wel na te komen. En als de notulen goed en regelmatig gelezen worden, dan krijgt de bewonersvergadering ook meer bekendheid. In 3.5. en 3.5.1 beschrijf ik dit nog nader.

3.1 Hoeveelheid vergaderingen (frequentie)

Iets wat afwijkend gebeurt van de idealen, is de frequentie waarin bewonersvergaderingen worden gehouden. Ideaal is één keer in de maand, dat bleek uit het onderzoek dat gevoerd is onder de medewerkers (zie 1.3, *de vormgeving van de vergadering*, punt D). Zelf ben ik het hiermee eens, want de vergaderingen duren een uur en een onderwerp bespreken kost best veel tijd en energie. Er zal dus niet altijd even veel kunnen worden besproken binnen een bewonersvergadering. Als er vervolgens weer twee maanden gewacht moet worden tot de volgende vergadering, dan is dat best lang. Ook zullen de bewonersvergaderingen meer gaan leven wanneer ze vaker gegeven zullen worden. Ze zullen dan namelijk vaker voorkomen, waardoor er vaker over gesproken gaat worden.

In twee maanden kan er best veel gebeuren. Er zijn dan ook steeds best veel gemeenschappelijke, materiële dingen te bespreken wanneer de vergaderingen één keer in de twee maanden worden gehouden. Wanneer de vergaderingen één keer in de maand worden gehouden, zijn er per vergadering minder gemeenschappelijke, materiële dingen te bespreken. Hierdoor blijft er meer tijd over voor zaken die betrekking hebben op persoonlijke kwesties van bewoners (zie ook hoofdstuk 2, *het belang van de bewonersvergaderingen*). Ik raad de Dolfijn aan om iedere vier weken een bewonersvergadering te plannen. Er is één avond in de week waarop niemand van de bewoners weg hoeft en die avond raad ik aan om iedere vier weken te gebruiken voor de vergadering. Steeds vier weken verder tellen bij het plannen van de volgende vergadering is voor iedereen mogelijk, dus ik verwacht dat dit plan geen problemen gaat opleveren.

3.2 Het voorzitterschap

Er is nogal wat onduidelijkheid voor wat betreft het voorzitterschap dat gehouden wordt. Uit de idealen blijkt dat de voorkeur uitgaat naar het houden van een voorzitterschap door een medewerker. En dan het liefst een medewerker die standaard bij de vergaderingen aanwezig is.

Als het voorzitterschap mede gedragen zou worden door een bewoner, dan moet er meer in geïnvesteerd worden, aldus de ouders (zie 1.4, *de vormgeving van de vergadering*, punt B). Ik ben zelf van mening dat het het beste is om het voorzitterschap te laten uitvoeren door een medewerker. En hierbij geen bewoner te betrekken. Ik denk namelijk dat de bewoner die ook het voorzitterschap op zich dient te nemen, minder in staat is om volledig mee te denken met dat wat besproken wordt in de vergadering. Als de bewoners niet aan het voorzitterschap hoeven te denken, maar zich volledig kunnen richten op de vergadering, dan houden ze voor dit laatste meer energie over. Want het vergaderen is al een flinke inspanning voor ze, laat staan als ze er nog een gerichte, drukke taak bij krijgen. Ook denk ik dat wanneer er niet geïnvesteerd hoeft te worden in het helpen van een bewoner bij een voorzittersrol, dat er dan meer en beter geïnvesteerd kan worden in het laten spreken van de bewoners die dit niet zelf kunnen maar hier hulp bij nodig hebben.

3.3 Notulen aan locatiehoofd

Tot op heden krijgt het locatiehoofd nooit de notulen van de bewonersvergaderingen. Waarom dit nooit gebeurt, is mij onduidelijk. Hier is ook geen duidelijk, aanwijsbare reden voor. Er is alleen maar te zeggen dat het “gewoon” nooit gebeurt. Uit de ideaalbeelden blijkt dat het wel gewenst is dat het locatiehoofd ook een exemplaar krijgt van de notulen. (zie 1.3, *de inhoud van de vergadering*, punt E.) En aangezien de zorgaanbieder (en dat is voor de bewoners gezien in de dichtstbijzijnde vorm het locatiehoofd) verplicht is om een bewonersvergadering te houden, heeft hij in mijn ogen ook het recht om de notulen te krijgen die hem duidelijkheid verschaffen over wat er binnen de Dolfijn speelt en leeft. En welke afspraken er zijn gemaakt.

Ik raad de Dolfijn aan om iedere keer dat de notulen naar de ouders worden opgestuurd ook een exemplaar aan het locatiehoofd te geven. Dit moet in het systeem komen, zodat het uiteindelijk automatisch zal gebeuren en het als normaal gezien gaat worden dat het locatiehoofd ook een exemplaar krijgt. Het duidelijkst lijkt mij het als degene die de notulen uitwerkt ook zorg draagt dat er bij iedereen een exemplaar komt die ook een exemplaar wil hebben (dus de ouders, het locatiehoofd, in de teammap). Op die manier krijg je ook duidelijkheid over wie er aangesproken kan worden als er iets niet is gedaan.

3.4 Het optimaal aan bod laten komen van álle bewoners

Op de Dolfijn wonen een aantal bewoners die niet zelf kunnen praten. Hier bedoel ik mee dat ze niet kunnen praten zonder hierbij geholpen te worden door een ander.

Ter verduidelijking zal ik een aantal voorbeelden geven: Er is een bewoner die doof is. Alles wat gezegd wordt, moet voor hem worden vertaald in gebarentaal, zodat hij ook mee kan ‘luisteren’. En wat hij in gebaren terug ‘zegt’, moet door een ander weer worden omgezet in spreektaal, zodat de anderen ook weten wat hij zegt.

Weer een andere bewoner praat door middel van een blissboek. Dit is een boek met plaatjes / tekens die woorden uitbeelden / aangeven. Als hij iets wil zeggen, moet je met hem bladzijde voor bladzijde dat boek doornemen en op die manier kom tot wat hij wil zeggen.

Weer een andere bewoonster praat voornamelijk met haar ogen en haar hoofd. Ze kijkt vaak naar iets wat ze bedoelt en als het niet binnen oogbereik is, dan probeert ze het te zeggen. Naarmate je haar langer kent, kun je haar steeds beter verstaan, maar andere bewoners zullen haar soms niet zo goed verstaan en ook zij heeft dus hulp nodig bij het verwoorden van haar gedachten naar de anderen toe. De overige bewoners kunnen allemaal goed praten. Zij hebben hier geen hulp bij nodig.

Een valkuil bij alle verschillende bewoners, is dat als je bijvoorbeeld zegt “zeggen jullie maar wat je wilt” dat dan alleen de bewoners wat zeggen die zelf kunnen praten.

Op zo’n moment zul je dus echt een rondje moeten maken langs alle bewoners, om te zorgen dat ze allemaal de mogelijkheid krijgen om te zeggen wat ze willen zeggen.

Een belangrijk punt hierbij is denk ik dat je geduld moet hebben. Bij sommige bewoners kan het behoorlijk lang duren voor je ergens achter bent, maar dat is nu eenmaal zo en daar moet rekening mee gehouden worden. Dat het lang duurt, mag geen reden zijn om hem of haar minder de mogelijk te geven om zijn of haar zegje te doen.

Een andere optie is ook nog dat als er van tevoren al punten klaarstaan voor tijdens de vergadering, dat iemand dan voor de vergadering (bijvoorbeeld een dag of een paar dagen ervoor) met de bewoner waarbij communiceren lang duurt alvast wat punten doorneemt. Zo hadden we een tijdje terug als agendapunt de nieuwe naam voor de groep. Iedereen kreeg de opdracht om na te denken over een nieuwe naam en in de volgende vergadering zou er dan over besloten worden (welke naam het zou worden). Je zou met de bewoner(s) waarbij communiceren langer duurt een dag van tevoren kunnen gaan zitten en op je gemak erachter zien te komen welke naam hij of zij in gedachten heeft. Dit scheelt een hoop tijd op

de daadwerkelijke vergadering en ik ben van mening dat dat twee pluspunten met zich meebrengt: 1. de desbetreffende bewoner(s) zullen zich een stuk rustiger voelen wanneer je rustig alle tijd hebt om iets met ze te bespreken (en ze zullen dan ook echt vertellen wat ze zélf vinden) en 2. op de daadwerkelijke vergadering is er meer tijd over voor andere punten. Wat hierbij erg goed in het achterhoofd moet worden gehouden, is dat het van tevoren bespreken van punten met bewoners niet wegneemt dat de bewoners tijdens de vergadering zelf niets meer over het onderwerp kunnen of mogen zeggen waar ze het van tevoren al over hebben gehad. Ik vind dat je de bewoners tijdens de vergadering alsnog moet vragen of ze nog iets meer willen zeggen en of ze nog meer ideeën hebben. Maar ook al hebben de bewoners tijdens de vergadering nog meer te zeggen; het van tevoren alvast bespreken van van tevoren bekend staande punten zal een stuk rust en tijdwinst geven.

Via Bureau Beleid en Ontwikkeling hoorde ik van een stichting die gaat over cliëntenraden in voorzieningscentra voor gehandicapten. Steinmetz heeft een contract lopen bij die stichting, namelijk dat de hulp van die stichting ingeroepen kan worden bij problemen / vraagstukken. De stichting waar ik het over heb, is de LSR.

3.4.1 De LSR

De LSR is een afkorting van de “stichting Landelijk Steunpunt cliëntenRaden voorzieningscentra gehandicapten”.

Doelstelling

De LSR heeft als doelstelling de inspraak en medezeggenschap van bewoners en deelnemers in voorzieningen voor gehandicapten te bevorderen.

De LSR heeft een voorziening voor ogen waarbij bewoners en deelnemers als volwaardige partners meedenken en meebeslissen over hun woonsituatie, leefsituatie en begeleidingssituatie. Om dit te bereiken is het noodzakelijk dat in de voorzieningen cliëntenraden zijn ingesteld met een duidelijke positie en reële bevoegdheden. Deze raden behartigen de belangen en wensen van de cliënten en adviseren de directie bij het bepalen van het beleid.

Wat doet de LSR?

De LSR ondersteunt raden bij het uitvoeren van medezeggenschap en kwaliteitsbeoordelingen. De LSR geeft informatie en advies via adviesbezoeken, een telefonische hulplijn, brochures, een nieuwsbrief en voorlichting op maat. Er zijn allerlei verschillende onderwerpen mogelijk, zoals advies over ontwikkelingen in de instelling, de rechten van de cliëntenraad en de rechten van de bewoners. De LSR biedt de cliëntenraden onafhankelijke ondersteuning. Dit kan uitgebreid naar een bewonersvertrouwenspersoon voor individuele cliënten. Verder organiseert de LSR cursussen, congressen en themadagen voor cliëntenraden en ondersteuners. Tot slot onderzoekt de LSR hoe de cliënten de kwaliteit van de instelling vinden en behartigt de LSR de belangen van de cliënten en cliëntenraden op landelijk niveau.

(Bron: informatiepakket van de LSR)

Als ik naga wat de LSR allemaal te bieden heeft, dan raad ik de Dolfijn aan om contact op te nemen met de LSR om te vragen of ze eens mee willen kijken naar hoe de bewonersvergaderingen er binnen de Dolfijn aan toe gaan. Ze kunnen ons dan tips geven om te zorgen dat we de inspraak voor de bewoners kunnen bevorderen. Ook kunnen ze ons tips geven over de onafhankelijke positie die we als begeleiders moeten innemen en tips om dit te optimaliseren.

Ik ben van mening dat het ondersteunen van de Dolfijn door middel van een bewonersvertrouwenspersoon een zeer goed idee is om de belangen van de bewoners

voorop te stellen. Ik denk dat een bewonersvertrouwenspersoon veel neutraler en zonder (onbewust) eigen belang de belangen van de bewoners kan behartigen.

Ook al weet je dat andere belangen niet mee mogen spelen, toch kun je er onbewust mee bezig zijn op het moment dat je met verschillende belangen te maken hebt. En voor ons als begeleiders geldt dit veel meer dan voor een neutrale bewonersvertrouwenspersoon. De begeleiders hebben soms te maken met verschillende belangen waar ze weet van hebben en die belangen kunnen dan onbewust meespelen in de communicatie met de bewoners. Een bewonersvertrouwenspersoon heeft geen weet van andere belangen die kunnen spelen en zal hier geen rekening mee houden.

Een bewonersvertrouwenspersoon kan dan goed in de gaten houden of er bij het helpen met communiceren niet een onderliggende eigen belang bij zit door de medewerker. Ook al is dit eigen belang misschien wel onbewust, het is wel goed om daar door de bewonersvertrouwenspersoon bewust van te worden.

Verder ben ik van mening dat er een medewerker zal moeten zijn die goed thuis is in het gebruiken van gebarentaal. Dit is voor de bewoner die doof is (spreektaal kan dan worden omgezet in gebarentaal), maar ook voor de andere bewoners om de dove bewoner goed te kunnen begrijpen en volgen (gebarentaal kan dan worden omgezet in spreektaal).

Momenteel is er niemand binnen het team die goed gebarentaal kan voeren. Met betrekking tot de bewonersvergaderingen raad ik Steinmetz aan om minstens twee medewerkers van de Dolfijn een cursus gebarentaal aan te bieden. En minstens één van die medewerkers dient dan ook vervolgens wel één van de vaste aanwezigen op de bewonersvergadering te zijn.

Wanneer iemand de dove bewoner goed kan helpen bij het uiten van zijn mening, keuzen en ideeën, dan kan ook deze desbetreffende bewoner optimaal deelnemen aan de bewonersvergaderingen.

Als ik niet alleen kijk naar de bewonersvergaderingen, maar ook naar zeggenschap en communicatie in het algemeen, dan vind ik het sowieso van belang dat alle medewerkers van de Dolfijn gebarentaal moeten kunnen voeren. Want de dove bewoner wil niet alleen zijn zegje doen tijdens de bewonersvergaderingen, maar ook in alle andere vormen van zeggenschap (zoals mentorgesprekken en wandelgangsgesprekken) en in de dagelijkse communicatie met de andere bewoners.

Op het Zomers Hof hebben we een aantal uren in de week een gedragsdeskundige tot onze beschikking voor onder andere vragen die we hebben. Hieronder zal ik beschrijven of zij een rol zal kunnen spelen bij het houden van bewonersvergaderingen.

3.4.2 Gedragstherapeute Zomers Hof

Op het Zomers Hof hebben we een paar uur in de week een gedragstherapeute (Annemiek) in dienst. Zij zit in ieder geval iedere teamvergadering bij de bespreking van één of meerdere bewoners.

Ik heb haar gevraagd of zij een bijdrage zou kunnen leveren bij de bewonersvergaderingen. Een voordeel is in ieder geval al dat ze een onafhankelijker iemand is. Toch raad ze aan om hulp te vragen van een andere hulpverlener; aan iemand die er nog meer buiten staat. Annemiek staat toch weer iets dichter bij de bewoners en de begeleiding dan iemand die helemaal van buitenaf komt.

Annemiek raadt aan om heel kleine punten tegelijk te bespreken in de vergadering. Dit is omdat de bewoners het qua niveau anders niet aankunnen. We moeten heel concrete punten inbrengen die te begrijpen zijn voor de bewoners. Doen we dit niet, dan wordt het voor de bewoners heel moeilijk om antwoord te geven op vragen of

keuzes te maken in bepaalde onderwerpen, omdat ze niet precies begrijpen wat er gevraagd of verteld wordt.

Verder vertelt Anemiek dat onze bewoners nauwelijks empathie hebben. En dat wij als leiding ook niet automatisch uit kunnen gaan van dat wij denken dat de bewoners iets wel of niet snappen.

Annemiek zou graag een keer bij de bewonersvergaderingen aanwezig willen zijn om dan achteraf met de leiding te bespreken hoe het ging. Ze kan dan tips geven en dingen vertellen die haar opvielen. Toch raadt ze ook aan om met bijvoorbeeld de LSR (zie 3.4.1) te gaan praten en kijken of ook zij iets kunnen betekenen voor ons. De LSR is tenslotte nóg een stukje "onpartijdiger".

De conclusie die ik hieruit trek, is dat het goed is om een heel onafhankelijk iemand in te schakelen die de belangen van de cliënt kan behartigen. Iemand van de LSR bijvoorbeeld. Annemiek kan ook een duidelijke rol vervullen bij de teamvergaderingen, namelijk het bewaken van de eisen die wij aan de bewoners stellen op het moment dat we aan het vergaderen zijn. Dus zorgen dat wij geen dingen van de bewoners verwachten die ze eigenlijk niet aankunnen. Met iemand van de LSR en Annemiek zouden de aanwezigen - om de vergadering zo optimaal mogelijk te laten verlopen - bij de vergadering compleet zijn.

3.5 Afspraken uitvoeren en nakomen

Uit ervaring is gebleken dat er afspraken worden gemaakt in de vergadering met bewoners, zoals "Medewerker A. gaat dit met je uitzoeken", maar dat die niet altijd nagekomen worden. Dit heeft denk ik niet zozeer te maken met gemakszucht, maar meer met het feit dat de bewonersvergaderingen nog niet genoeg leven binnen de Dolfijn. Hier kom ik straks nog op terug.

Om te zorgen dat afspraken nagekomen worden, raad ik aan om een actiepuntenlijst op te stellen die er iedere vergadering wordt bij gehouden. Hierin wordt dan opgeschreven wat er is afgesproken, met wie deze afspraak is gemaakt en binnen welk termijn dit wordt uitgevoerd.

3.5.1 Bewonersvergaderingen laten leven binnen de Dolfijn

Ideaal zou zijn (en dit raad ik dan ook aan) om iedere teamvergadering (dit is de vergadering die iedere twee weken met de medewerkers van de Dolfijn wordt gehouden) het begrip bewonersvergadering terug te laten komen. Hierin kan dan de actiepuntenlijst worden doorgenomen. Er wordt dan gekeken naar wat er is afgesproken, in hoeverre deze afspraken al zijn nagekomen en in hoeverre nog niet. In de teamvergaderingen zal dan vaker en meer over de bewonersvergaderingen worden gesproken. Dit heeft verschillende voordelen; zo komt er bij alle medewerkers meer bekendheid over wat er in de bewonersvergaderingen gebeurt, maar ook komt er voor iedereen dan meer duidelijkheid over wat er speelt onder de bewoners en bij de bewoners individueel.

Bij het bespreken van de actiepunten en het kijken in hoeverre alles al dan niet gedaan is, hoort ook het aanspreken van elkaar op dingen die nog niet gedaan zijn, maar wel al hadden moeten gebeuren (volgens de afspraak).

Ook moet er in de teamvergaderingen ruimte zijn om elkaar vragen te stellen. Deze kunnen dus betrekking hebben op het waarom iets niet gedaan is, maar ook kan elkaar advies gevraagd worden over hoe je iets het beste kunt aanpakken.

Ook al zit niet iedereen bij de bewonersvergadering, het is wel iets dat het hele team aangaat en waarbij inzet (onder andere dus door ondersteuning) van iedereen verwacht mag worden.

Aftekenen van de notulen van de bewonersvergadering als je het gelezen hebt (en hier ook consequenties aan verbinden als dit niet gebeurt; zie hoofdstuk 3, *het (gaan) leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn*), is ook een (indirecte) manier om te zorgen dat het begrip bewonersvergaderingen meer gaat leven binnen de Dolfijn. Hiermee bedoel ik dat iedereen verplicht wordt om de notulen te lezen en er ook meer weet komt van de dingen die besproken worden en leven op de groep. Er mag best verwacht worden van iedereen dat het gelezen wordt. Dit is bijvoorbeeld ook het geval bij de notulen van de teamvergaderingen; deze worden ook afgetekend door degenen die het gelezen hebben. Ook bij de notulen van de bewonersvergaderingen is het lezen en aftekenen hiervan een concrete afspraak die gemaakt kan worden.

Het lezen van de notulen zorgt ervoor dat iedereen weet wat er besproken is, welke afspraken er zijn gemaakt en wat er speelt bij de bewoners. Dit draagt weer bij tot het gaan leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn.

Waarom deze aanbevelingen / waar komen ze vandaan?

In alle paragrafen die ik hierboven heb geschreven, heb ik aanbevelingen en adviezen gegeven over hoe ik denk dat het beter kan. En ik heb er hoop in dat als deze adviezen en aanbevelingen worden opgevolgd, de bewonersvergaderingen dan heel anders zullen verlopen. Ze zullen dan veel meer gaan lopen naar de idealen van de medewerkers en de ouders van de bewoners. En ook naar het ideaal van Steinmetz en dan in het bijzonder via Bureau Beleid en Ontwikkeling.

Ik heb vooral ook gekozen voor deze aanbevelingen en adviezen omdat ik van mening ben dat dit de dingen zijn die moeten gebeuren om te zorgen dat de bewonersvergaderingen goed en naar ideaal gaan lopen. Ik spreek dan bij enkele aanbevelingen en adviezen namens ervaringen die ik opgedaan heb in de ruim drie jaar dat ik op het Zomers Hof werk. Enkele andere aanbevelingen komen ook voort uit de idealen die me verteld zijn en de idealen die ik zelf heb. Voor sommige aanbevelingen / adviezen is geen aantoonbare reden, want als (om bijvoorbeeld 3.3 als voorbeeld te nemen) alle idealen wijzen op het feit dat het locatiehoofd ook een exemplaar van de notulen moet krijgen, dan kan ik niet veel anders zeggen dan dat het 'gewoon' gegeven moet worden aan het locatiehoofd. De tips die ik dan geef, hebben betrekking op de persoon die hier het beste mee belast kan worden. En de tips zorgen dan ook dat er actie ondernomen wordt, zodat het ook daadwerkelijk gaat gebeuren (met eventuele consequenties als het niet gebeurt).

Literatuurlijst en Bronvermelding

Boek:

- ❖ Dulk, Loes den (2003), *Optimale medezeggenschap*. Soest: Uitgeverij Nelissen. Eerste druk.

Internetadressen:

- ❖ Sorgdrager, W. *Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen*. URL: <http://wetten.overheid.nl/> . Beschikbaar: 15-12-2003
- ❖ Anoniem. *Woordenboek*. URL: <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=zeggenschap>. Beschikbaar: 03-02-2004

Folders / Brochures:

- ❖ Raad van Toezicht; Steinmetz, *zorg en onderwijs* (2001). *Reglement Centrale CliëntenRaden*, Den Haag: Steinmetz, *zorg en onderwijs*, Interne publicatie
- ❖ LSR. *Informatiebrochure stichting Landelijk Steunpunt cliëntenRaden voorzieningscentra gehandicapten*. Beschikbaar: 10-12-2003.

Medewerker / Afdeling Stichting

- ❖ Gedragsdeskundige Steinmetz, *zorg en onderwijs*, woonvorm Zomers Hof.
- ❖ Bureau Beleid en Ontwikkeling; Steinmetz, *zorg en onderwijs*. Gevestigd in het Centraal Bureau van Steinmetz, *zorg en onderwijs*.

***Bewoners;
zeggenschap en vergaderen
- productverslag -***

Bewoners; zeggenschap en vergaderen

- productverslag -

*Een geschreven stuk naar aanleiding van
onderzoek op het Zomers Hof, groep de Dolfijn;
een onderdeel van Stichting Steinmetz, zorg en
onderwijs.*

*Geschreven door: Marion Coobs
Opleiding: SPH-duaal: 2000 – 2004*

1^e Docent: Bas de Jong
2^e Docent: Sonny Badal
Datum: 27 april 2004

Dankwoord

Zonder de hulp en medewerking van sommige mensen had mijn afstudeerproject niet tot stand kunnen komen. Daarom wil ik graag van de gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst wil ik graag Stichting Steinmetz en het Zomers Hof bedanken en in het bijzonder mijn collega's. Zij hebben mij medewerking verleent en mij de ruimte gegeven om aan mijn afstudeerproject te werken. Ook wil ik graag Dhr. Ritsema van Bureau Beleid en Ontwikkeling bedanken en Mevr. Kalmthout (gedragstherapeute) voor de tijd die ze hebben uitgetrokken om mij informatie te verschaffen.

Vervolgens wil ik graag mijn ouders, Albertine (mijn zus) en Marco (mijn vriend) bedanken voor de motivatie en stimulatie die ze me gegeven hebben om dit project tot een goed einde te brengen en het geduld dat ze opbrachten ten tijde van stress bij mij.

Mijn vader wil ik ook bedanken voor alle hulp die ik gekregen heb bij het uitvoeren van taken op de computer. Mede door hem ben ik erg tevreden met de lay-out van mijn project.

Tot slot wil ik graag mijn vriendinnen bedanken. Pauline, Rozemarijn, Angelique en Anne-Marie hebben me steeds weer aangehoord als ik ergens niet helemaal uitkwam. Ook zij motiveerden en stimuleerden me om dit project tot een goed einde te brengen.

Uiteraard geldt dit ook voor mijn klasgenoten Desiree, Nathalie, Jozé en Vanessa.

Marije wil ik graag bedanken voor het doorlezen van mijn project en de tips en verbeteringen die ik gekregen heb met betrekking tot grammaticale fouten en spellingsfouten.

Mede dankzij de hulp en medewerking van deze personen, ben ik erg tevreden met het eindresultaat!

Marion Coobs

Inhoudsopgave

Paginanummer

Inleiding	1
<i>Waarom dit onderwerp.....</i>	<i>1</i>
<i>Over de Stichting en woonvorm</i>	<i>1</i>
<i>Begrippen</i>	<i>2</i>
<i>Het startdocument.....</i>	<i>2</i>
<i>Doelstelling van het project</i>	<i>2</i>
<i>Mijn verantwoording van de keuze</i>	<i>2</i>
<i>Affiniteit met het onderwerp.....</i>	<i>3</i>
<i>Probleemstelling</i>	<i>3</i>
<i>De deelvragen.....</i>	<i>3</i>
<i>Type product</i>	<i>3</i>
<i>Criteria</i>	<i>3</i>
<i>Verwijzing naar opleidingskwalificaties.....</i>	<i>4</i>
 Hoofdstuk 1; Zeggenschap.....	 5
1.1 Waarom zeggenschap	5
1.2 De officiële kanten	6
1.3 Visie en beleid van de Stichting	7
1.4 Vormen van zeggenschap op het Zomers Hof, de Dolfijn	8
 Hoofdstuk 2; Idealen	 10
2.1 Ideaal van de Stichting	10
<i>2.1.1 De CCR.....</i>	<i>10</i>
2.2 Mijn eigen ideaal	11
2.3 Idealen van de medewerkers.....	12
2.4 Idealen van de ouders van de bewoners	14
 Hoofdstuk 3; De praktijk	 16
<i>Het belang van de bewonersvergaderingen.....</i>	<i>16</i>
3.1 Verloop vergadering	17
3.2 Idealen die goed tot uiting komen binnen de Dolfijn	19
3.3 Idealen die niet goed tot uiting komen binnen de Dolfijn.....	20

Hoofdstuk 4; Conclusies en aanbevelingen	21
<i>Het (gaan) leven van bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn</i>	<i>21</i>
4.1 Hoeveelheid vergaderingen (frequentie)	22
4.2 Het voorzitterschap.....	22
4.3 Notulen aan locatiehoofd	23
4.4 Het optimaal aan bod laten komen van álle bewoners	23
4.4.1 De LSR.....	24
4.4.2 Gedragstherapeute Zomers Hof.....	25
4.5 Afspraken uitvoeren en nakomen.....	26
4.5.1 Bewonersvergaderingen laten leven binnen de Dolfijn.....	26
Waarom deze aanbevelingen / waar komen ze vandaan?	27
 Hoofdstuk 5; Het product en proces	 28
5.1 Het denkwerk.....	28
5.2 Het startdocument	28
5.3 De opbouw van werken	29
5.4 De generaliseerbaarheid van mijn product	30
5.5 Beargumentatie van de keuze van inhoud en vorm.....	30
5.6 Evaluatie van het product.....	31
 Literatuurlijst en Bronvermelding	 32

Inleiding

Waarom dit onderwerp?

In de ruim drie jaar waarin ik werkzaam ben bij de Stichting als leerling – begeleider, heb ik ongeveer vijf bewonersvergaderingen meegemaakt. Drie van de vergaderingen vonden plaats binnen de huidige groep waar ik werk. Deze vergaderingen zijn in een jaar tijd georganiseerd. Na twee vergaderingen viel het mij op dat er geen vaste manier is waarop vergaderingen gehouden werden en dat ik binnen de woonvorm waar ik werk geen informatie kon vinden waarin ik meer kon lezen over het houden van vergaderingen met de doelgroep waar ik mee werk.

Ik begon erg nieuwsgierig te worden naar wat er binnen de Stichting bekend is over het houden van vergaderingen en ik wilde gaan uitzoeken hoe je nu het beste kunt vergaderen met bewoners van de woonvorm waar ik werk.

Zelf ben ik een groot voorstander van de waarden veiligheid en zorgvuldigheid. Ik bedoel hiermee dat ik het van groot belang acht dat de bewoners van de woonvorm waar ik werk zich veilig voelen en dat ze zich kunnen uiten. Ook ben ik van mening dat je zorgvuldig te werk gaat wanneer je dit (een veilige plek om je te kunnen en durven uiten) biedt.

Als ik denk aan de woonvorm waar ik werk, aan de zeggenschap van bewoners en aan het bieden van een sfeer waarbinnen ruimte is om je te kunnen en durven uiten, dan kom ik tot de volgende vraag:

“Welke adviezen kunnen er gegeven worden met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen, als onderdeel van zeggenschap binnen een woonvorm?”

De Stichting en woonvorm waar het onderzoek wordt uitgevoerd

Ik ben werkzaam bij woonvorm ‘Zomers Hof’. Deze woonvorm is onderdeel van “Stichting Steinmetz, zorg en onderwijs”.

Steinmetz is een organisatie met woonvormen, een tyltylcentrum en activiteitencentra verspreid over het Westland, Den Haag, Rotterdam en Zoetermeer.

Zomers Hof (vanaf nu het Hof) bestaat uit drie groepen, waarvan 2 kindergroepen en 1 groep voor jong-volwassen bewoners. Deze laatste groep heet ‘de Dolfijn’ en dit is tevens de groep waar ik mijn onderzoek uitvoer.

Op de Dolfijn wonen 7 jong-volwassenen in de leeftijd van 20 t/m 26 jaar.

Het zijn jongeren met een meervoudige handicap; zowel lichamelijk als geestelijk. Het niveau van functioneren is erg individueel afhankelijk, maar ligt gemiddeld rond de 4 jaar.

Allen gaan overdag naar het activiteitencentrum of naar school en komen 's middags terug naar het Hof. Op het Hof hebben ze allemaal een eigen slaap- en woonkamer en er is een algemene woonkamer en keuken.

Iedere bewoner heeft een eigen sociaal leven en ze geven hier allemaal anders invulling aan. Ondanks de individuele invulling van hun vrije tijd, is het wel zo dat er bijvoorbeeld 's avonds gezamenlijk wordt gegeten. En meestal wordt er ook voor gekozen om de rest van de avond bij elkaar in de algemene woonkamer televisie te kijken. De bewoners zitten niet graag alleen op hun kamer en hebben, mede doordat ze veel bij elkaar zitten, ook veel met elkaar te maken. Wanneer er bijvoorbeeld keuzes gemaakt moeten worden, hebben ze allemaal even veel recht van spreken. Er worden al bewonersvergaderingen gehouden en daaruit blijkt dat iedereen z'n eigen ideeën heeft over dingen die er spelen. Ze praten elkaar

niet na, maar kiezen voor iets wat ze zelf leuk vinden. Hieruit haal ik dan ook dat ze allemaal willen spreken en graag een stem willen hebben.

Begrippen

In dit productverslag zal ik soms verschillende begrippen hanteren die dezelfde betekenis hebben.

'Bewoners' en 'cliënten' zijn begrippen die beiden worden gebruikt, maar op hetzelfde duiden.

Ook voor het vergaderen met bewoners zijn verschillende begrippen te gebruiken: bewonersvergaderingen en cliëntenraden. In beide gevallen heb ik het dus over vergaderen met bewoners. Het feit dat er soms verschillende begrippen worden gebruikt met dezelfde betekenis, is omdat bijvoorbeeld op mijn werk het begrip bewonersvergaderingen wordt gebruikt, maar in een wet (zie 1.2) wordt de term cliëntenraad gebruikt. En Loes den Dulk (zie 1.1) heeft het over cliënten, terwijl we het op mijn werk hebben over bewoners.

Het startdocument

Voordat ik begon met het uitwerken van alle informatie en bevindingen, heb ik een startdocument geschreven. Hierin heb ik beschreven hoe ik te werk zou gaan, wat mijn onderwerp is, mijn doel, mijn probleemstelling, wat de inhoud van het product gaat worden én de verantwoordingen van mijn keuzen. Ook staat beschreven wat voor soort product het gaat worden.

Ondertussen heb ik het één en ander van mijn startdocument bijgesteld. Dit is gaandeweg gebeurd, terwijl ik met het productverslag bezig was.

Zo is ondertussen de probleemstelling bijgesteld en ook de deelvragen zijn niet meer volledig. De deelvragen die ik beschreven had, gingen alleen om het houden van een bewonersvergadering, maar ik heb ervoor gekozen om ook meer informatie te geven en uit te zoeken over zeggenschap. Hetgeen, waar een bewonersvergadering een onderdeel van is. Een bewonersvergadering is dus niet een op zichzelf staand iets, maar maakt deel uit van een vorm van hulpverlening, namelijk zeggenschap bieden.

Hieronder zal ik het startdocument, zoals het in eerste instantie was gemaakt, weergeven.

De doelstelling van het project met betrekking tot het werkveld

Binnen de stichting waar ik werk, ga ik een onderzoek doen naar bewonersvergaderingen. Dit houdt in dat ik ga kijken naar wat er allemaal bekend is over bewonersvergaderingen, maar vooral ook over welke waarden er spelen bij de mensen binnen de stichting. Wat vindt men belangrijk over een bewonersvergadering? Vervolgens ga ik kijken naar wat er wel en niet gebeurt. Dit kan ik dan vergelijken met de waarden die er spelen binnen de stichting over een bewonersvergadering. Ik kom dan vanzelf op punten die als belangrijk worden geacht, maar niet worden nageleefd. En hier dient dan iets mee te gebeuren.

Ik wil een stuk gaan schrijven waarin naar voren komt wat er dient te gebeuren om aan de verwachtingen die er zijn over een bewonersvergadering te voldoen. Een adviesnota dus. Op die manier krijg ik dus op papier wat er niet gebeurt en wat ik wel graag zou willen zien en waarom.

Mijn verantwoording van de keuze

Ik ben zelf een grote voorstander van de waarden veiligheid en zorgvuldigheid. Hiermee bedoel ik dat ik voor de bewoners een veilige plek wil creëren waarin ze zichzelf kunnen uiten. Bewonersvergaderingen zijn hier een uitgelezen moment voor. Tevens vind ik het erg belangrijk om zorgvuldig te werk te gaan. En ik ben van mening dat wanneer je

bewonersvergaderingen houdt op een juiste manier, je dan bezig bent met het zorgvuldig te werk gaan. Met een “juiste manier” bedoel ik dat je kijkt naar de behoeften en wensen die te maken hebben met bewonersvergaderingen en die meeneemt in de vergaderingen en alles eromheen (voorbereiding, afloop).

Dit is de reden dat ik heb gekozen voor dit onderwerp. Ik wil graag gaan uitzoeken welke waarden, behoeften en idealen er zijn en hier een adviesnota over schrijven, zodat deze wensen ten uitvoer gebracht kunnen worden.

Affiniteit met het onderwerp en de visie op het beroep

Zelf werk ik in een woonvorm voor meervoudig gehandicapte jongeren. Ze zijn dus zowel lichamelijk als ook geestelijk gehandicapt. De leeftijd ligt tussen de 19 en 25 jaar. In hun leven zullen ze nog een hoop keuzes moeten maken. Een hoop keuzes worden gemaakt binnen een bewonersvergadering. Het is daarom ook belangrijk dat dit op een goede manier gebeurt. Ik vind het belangrijk dat er naar ze geluisterd wordt en dat ze de ruimte ‘voelen’ dat er naar ze geluisterd wordt, maar ook dat ze de ruimte ervaren dat ze hun mening mogen geven. Dat ze zich mogen uiten.

Dit is dus ook de reden waarom ik het belangrijk vind dat er het een en ander over op papier wordt gezet, zodat de mogelijkheden die er kunnen zijn om naar de bewoners te luisteren ook optimaal benut worden.

De probleemstelling

“Welke aandachtspunten zijn er voor het houden van een bewonersvergadering, als onderdeel van zeggenschap binnen de woonvorm?”

De deelvragen

- Wat is er verplicht vastgesteld over het houden van bewonersvergaderingen?
- Wat is mijn eigen ideaal met betrekking tot bewonersvergaderingen?
- Wat zijn de idealen van verschillende mensen binnen de stichting met betrekking tot bewonersvergaderingen?
- Welke idealen komen wel en niet goed tot uiting?
- Wat dient er anders te gaan om de idealen te realiseren die niet goed tot uiting komen?
- Wat kan het nut zijn van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon bij de vergadering?
- Wat kan het nut zijn van de aanwezigheid van een gedragstherapeut(e) bij de vergadering?

Waarom heb ik dit type product gekozen?

De reden waarom ik voor dit type product heb gekozen, is omdat het mij nuttig lijkt om mijn bevindingen op papier te zetten in de vorm van een soort rapport. Een geschreven stuk dus. Het moet iets zijn wat je kunt pakken en gaan zitten en lezen.

Wanneer iets op papier staat, kun je dit altijd weer terugpakken, iets dat niet het geval is bij bijvoorbeeld een tentoonstelling. En bij bijvoorbeeld een videoproductie ben je altijd weer afhankelijk van ander materiaal (een televisie met videorecorder).

Het moet lekker in de hand liggen. Op die manier zullen mensen het ook sneller pakken en bekijken / lezen.

De criteria die van toepassing zijn op mijn eindproduct

Het product dat ik ga schrijven, zal uiteindelijk een adviesrapport worden. Voor de criteria hiervan verwijs ik naar de criteria genoemd in de handleiding van het afstudeerproject. Deze zijn in de handleiding te vinden op bladzijde 16.

Tevens heb ik mij natuurlijk te houden aan de algemene vormcriteria voor een schriftelijk product. Deze zijn te vinden op bladzijde 5 van de handleiding voor het afstudeerproject. Tot slot houd ik mij aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria voor het schriftelijk product en het productverslag. Deze zijn te vinden op bladzijde 6 van de handleiding voor het afstudeerproject.

Een verwijzing naar een opleidingskwalificatie uit segment 1 en een verwijzing naar een opleidingskwalificatie uit segment 2

Met dit afstudeerproject werk ik uit segment 1 ("hulp- en dienstverlening aan en ten behoeve van cliënten") aan kwalificatie 4, sub 8. Deze is als volgt omschreven: "De beginnende beroepskracht demonstreert dat zij in staat is sociaal agogische en muzisch agogische methoden, technieken en middelen te hanteren, in het bijzonder met betrekking tot voorlichting, advies en informatie."

Met mijn afstudeerproject ben ik ervan overtuigd dat ik advies en informatie kan geven aan mensen die daar behoefte aan hebben en tevens kan ik hierover voorlichting geven aan geïnteresseerden. Ik geef namelijk een advies op het gebied van vergaderen met bewoners, waarbij ik informatie verstrek hoe ik hierover tot stand ben gekomen. En dit geeft geïnteresseerden dus ook informatie over verschillende zaken met betrekking tot vergaderen met bewoners.

Uit segment 2 ("de competentie van de SPH'er met betrekking tot het werken binnen en vanuit een zorginstelling of hulpverleningsorganisatie") werk ik aan kwalificatie 12. Deze kwalificatie beschrijft het volgende: "De beginnende beroepsbeoefenaar demonstreert dat zij in staat is condities te bewerkstelligen binnen de organisatie die een verantwoorde uitvoering van de hulp- en dienstverlening mogelijk maakt."

Ik ben van mening dat ik via mijn afstudeerproject kan laten zien dat ik in staat ben om een adviesrapport te schrijven, waarmee ik het houden van bewonersvergaderingen op een verantwoorde manier mogelijk maak.

Zoals ik hierboven al heb beschreven, ben ik niet meer volledig uitgegaan van mijn startdocument. Het is breder geworden. De deelvragen in het startdocument gingen vooral om de idealen van de medewerkers, ouders en Steinmetz en over de aanwezigheid van een gedragstherapeut. Maar gaandeweg ben ik me ook meer gaan verdiepen in vragen zoals "welke vormen van zeggenschap zijn er op het Zomers Hof – de Dolfijn" en "wat is zeggenschap". Ook meer theorie dus. Op die manier wordt ook duidelijk waar mijn behoefte om adviezen te geven voor bewonersvergaderingen vandaan komt.

Hoofdstuk 1; Zeggenschap

In dit hoofdstuk wil ik graag bespreken wat zeggenschap nu eigenlijk is. En ook over wat er is vastgesteld voor wat betreft zeggenschap en dan in het bijzonder het houden van bewonersvergaderingen. Ook zal ik beschrijven welke vormen van zeggenschap er op het Zomers Hof – de Dolfijn worden toegepast om aan te geven hoe zeggenschap allemaal vorm gegeven kan worden. Dit zal ook duidelijkheid verschaffen.

1.1 Waarom zeggenschap?

In haar boek “Optimale medezeggenschap – het organiseren van zeggenschap en medezeggenschap van mensen met een handicap als cliënten van zorginstellingen”, omschrijft Loes den Dulk dat onder zeggenschap wordt verstaan: “Het zelf keuzes maken over belangrijke en minder belangrijke zaken in je eigen leven”. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 11)

Niet iedereen geeft hier eenzelfde invulling aan. De één legt zich veel makkelijker neer bij keuzes die gemaakt worden dan een ander. En wat voor de één als belangrijk wordt gezien om zelf te kiezen (bijvoorbeeld zelf kiezen welk beleg er op een boterham wordt gedaan) is voor een ander weer totaal niet belangrijk.

Om hierin voor eenieder zo optimaal mogelijk mee om te gaan, denk ik dat het belangrijk is dat er een veilige ruimte is waarin iedereen zich thuis voelt en waarin ook iedereen de ruimte ervaart en krijgt om zich te kunnen en te durven uiten, zoals hij of zij dat zelf wil.

Loes den Dulk omschrijft optimale zeggenschap als: “die zeggenschap die het meest positief werkt op de kwaliteit van iemand bestaan”. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 12)

Hier kan ik mij goed in vinden. Ik denk namelijk ook dat wanneer zeggenschap optimaal is en op een zo gewenst mogelijke manier uitpakt, dat je dan kunt spreken van een positieve invloed op de kwaliteit van iemands bestaan. En ook over *optimale* zeggenschap.

“Maar wanneer is het dan optimaal?” zou je kunnen denken. Ik ben zelf van mening dat die lat voor iedereen ergens anders ligt. Dit is dus persoonlijk en bij ieder individu weer anders. Het gaat erom dat iedereen de mogelijkheid krijgt om zich te uiten. En dat iedereen zich kan uiten op manier die hij / zij zelf wil. Wanneer je verschillende mogelijkheden aanbiedt, kan iedereen voor zichzelf de keuze maken wanneer en hoe er gebruik van gemaakt wordt. Maar als die keuze er om te beginnen al niet is, dan stopt daar al de mogelijkheid tot zeggenschap. Op mijn werk hebben we te maken met bewoners die niet allemaal zelf kunnen praten. En als ze zelf kunnen praten, dan hebben ze de stimulans van ons nodig om te praten. Ik heb het hierbij vooral om keuzen die gemaakt moeten worden. Als wij, als leiding, niet de tijd nemen en de bewoners niet de mogelijkheid bieden en stimuleren om te zeggen wat ze vinden en willen, dan komen ze er ook niet zelf mee. Sommigen moeten dus ook geholpen worden met praten. Maar als wij ze die hulp niet bieden, kunnen ze ook niet praten. En kunnen ze ook niet zeggen wat ze vinden en/of willen. Dus door met ze te praten en ze de kans te geven om dingen te zeggen, krijgen ze ook de mogelijkheid tot het uitvoeren van zeggenschap. Daarom is het bieden van de mogelijkheden tot zeggenschap zo belangrijk.

Ondanks alle goede bedoelingen, is de valkuil in dit geheel dat we voorbij gaan aan de keuze van de cliënt. En dat mag niet.

Door zeggenschap gaat de kwaliteit van het bestaan van bewoners vooruit. In haar boek onderscheidt Loes den Dulk verschillende vormen die de kwaliteit van het bestaan

bevorderen. Deze factoren staan allemaal met elkaar in verbinding. Het gaat om de factoren “keuze”, “competentie”, “respect en status”, “relaties” en “deelname”.

Met keuze wordt de mate bedoeld waarin iemand zelf keuzes kan maken en/of de mate waarin keuzes door anderen voor hem of haar genomen worden. Competentie heeft te maken met ondervragen en overvragen; de mate waarin de vaardigheid die iemand heeft, aansluit bij de plek en functie van de persoon in de samenleving en bij het eigen netwerk. Onder respect en status worden de maatschappelijk gewaardeerde functies die iemand vervult bedoeld. Bij relaties kan gedacht worden aan de deelname van iemand aan een sociaal netwerk en aan hoe dat netwerk eruit ziet.

Tot slot, bij deelname, kan gedacht worden aan de mate waarin iemand aanwezig is in de samenleving.

(Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 31 t/m 36)

Al deze factoren bij elkaar maken dat het uitvoeren van deze factoren bijdragen aan de kwaliteit van het bestaan. Het maakt dat de bewoners zich nuttig voelen en zich durven en gaan uiten.

In het kader van zeggenschap zijn al deze factoren van onderling groot belang. Zelf keuzes maken is de belangrijkste. Dit geeft tevens een groot gevoel van eigenwaarde. Bewoners voelen zich hierdoor gewaardeerd en het is belangrijk dat de bewoners de ruimte krijgen om zelf keuzes te maken. Wanneer je ze dit gevoel geeft, kan dit de zeggenschap bevorderen. Ze zullen dan meer en beter dingen durven te zeggen.

Een ander uitgangspunt is dat we uit moeten gaan van de mogelijkheden van de cliënt. Uitgaan van de mogelijkheden van de mens, betekent vaak ook uitgaan van het onbekende. Iedereen is anders en daarom moet er ook per individu gekeken worden naar wat er kan en wat er niet kan (zie ook “competentie” wat ik hierboven beschreven heb). Zo geldt dit ook voor de zeggenschap van cliënten, want iedereen is anders. En zo zal ook iedereen op een andere manier benaderd moeten worden. Je kunt niet van iedereen hetzelfde verwachten en mede daarom is het belangrijk dat je kijkt naar welke mogelijkheden er zijn om te zorgen dat iedereen op zijn beste manier aan bod komt.

1.2 De officiële kanten

Iedere instelling heeft verschillende doelstellingen. En ook iedere instelling heeft verschillende visies. Centraal uitgangspunt van Steinmetz is dat de cliënt recht heeft op vraaggestuurde zorg. En ook op het Zomers Hof – de Dolfijn luisteren we erg goed naar de vraag van de bewoners. Om aan die vragen van de bewoners tegemoet te komen zullen we ook de mogelijkheden van zeggenschap moeten uitvoeren om de bewoners de kans te geven te zeggen wat hun vragen zijn.

De WMCZ heeft het over “binnen het kader van de doelstellingen”. Bij Steinmetz wil dit dus zeggen “vraaggestuurd werken”. Hier kom ik later nog op terug.

Dit is wat Steinmetz en het Zomers Hof hanteren. Officieel zijn er ook dingen vastgesteld die te maken hebben met het houden van bewonersvergaderingen en de rechten die de bewoners hebben.

Hieronder beschrijf ik de dingen die zijn vastgesteld, maar eerst zal ik nog vertellen wat er onder zeggenschap wordt verstaan volgens Van Dale.

Van Dale geeft als omschrijving van het woord zeggenschap: “het recht om over iets te beslissen.” (Bron: internetsite Van Dale)

En dat is ook wat in dit stuk aan de orde is. Ik ben van mening dat bewoners het recht hebben om te kunnen uiten wat ze zelf vinden en willen. En hier moet de ruimte voor zijn. De bewoners moeten ervaren dat ze mogen zeggen wat ze willen; dat ze hun mening mogen geven.

De cliënt heeft verschillende rechten. Ze hebben recht op informatie, recht op keuzevrijheid of zelfbeschikkingsrecht, recht op privacy, recht op bescherming, recht op klagen, recht op vrijheid, recht op doeltreffende-, doelmatige- en cliëntgerichte hulpverlening en ze hebben recht op inspraak. Al deze rechten komen onder andere naar voren in het houden van bewonersvergaderingen. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 24 t/m 28)

Waar ik mij in dit stuk ook heel erg op richt, is het zorgen dat die vergaderingen er zijn (waarbij al deze rechten naar voren kunnen komen) en het recht op inspraak, waarbij ik mij ook richt op het zorgen dat iedereen aan bod komt en dat er rekening gehouden wordt met het recht dat de bewoners hebben om hun mening te geven en zich te uiten.

Wettelijk gezien moet elke locatie een bewonersvertegenwoordiging hebben. Eén van de dingen die hieruit voortkomt, is dat het locatiehoofd op die manier op de hoogte wordt gesteld (en blijft) van wat er speelt op “zijn/haar” woonvorm.

Er zijn verschillende wetten die hier regels over hebben. Zo regelt de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) de collectieve medezeggenschap. Hiermee wordt de zeggenschap bedoeld van een groep samenwerkende personen.

Zo staat er bijvoorbeeld in artikel 2 van de WMCZ het volgende: “De zorgaanbieder stelt voor elke door hem in stand gehouden instelling een cliëntenraad in, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënt behartigt.” (Bron: internetsite van de overheid)

De Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) regelt de rechten van patiënten en cliënten in de relatie tussen arts en patiënt. Officieel is die wet alleen van toepassing op geneeskundige handelingen, maar kan van overeenkomstige toepassing ook worden verklaard voor de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap.

De WGBO zegt ook dat cliënten het recht hebben op inspraak over de eigen begeleiding en behandeling. Ook deze belangen kunnen behartigd worden in de bewonersvergadering.

Door de ontwikkelingen in de wetgeving, krijgt zeggenschap van cliënten steeds meer aandacht. En dat is positief, want dat is toch het streven. (Bron: internetsite van de overheid)

1.3 Visie en beleid van de Stichting

Steinmetz heeft geen vastgestelde visie over zeggenschap van bewoners. Natuurlijk hebben ze wel ideeën over verschillende vormen hiervan, zoals als het gaat over bewonersvergaderingen. Steinmetz heeft wel als centraal uitgangspunt dat de cliënt recht heeft op vraaggestuurde zorg. Hiermee wordt bedoeld: “luisteren naar de cliënt en handelen naar de vraag die de cliënt heeft”. En een vraag kan ook zijn “luister naar me”.

Heel officieel kan gezegd worden dat vergaderen is: zitting houden / verzamelen. En een vergadering is een georganiseerde bijeenkomst voor bespreking en overleg. (Bron: Van Dale, woordenboek op het internet).

En met het oog daarop wordt op mijn werk ook een bewonersvergadering gehouden; bewoners komen bijeen om zaken te bespreken die op dat moment spelen en er wordt overleg gepleegd over bijvoorbeeld keuzes die gemaakt moeten worden.

“Steinmetz zorg en onderwijs” heeft geen vastgesteld beleid met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen. De locaties van de Stichting kunnen een eigen invulling geven aan bewonersvergaderingen. Dit doen de locaties ook en daardoor gebeurt het ook dat er binnen sommige woonvormen van de Stichting helemaal geen bewonersvergaderingen worden gehouden.

Het beeld dat Bureau Beleid en Ontwikkeling (BBO) heeft, is dan ook dat het lastig is om bewonersvergaderingen binnen Steinmetz te laten leven. Ook spreekt BBO uit dat de locaties meer tijd en geld zouden moeten krijgen om in bewonersvergaderingen te

investeren. BBO heeft verder het beeld dat het lastig is om bewonersvergaderingen te laten leven op de woonvormen.

Bureau Beleid en Ontwikkeling hoopt dat er zo snel als mogelijk (er is geen termijn vastgesteld) op iedere woonvorm bewonersvergaderingen worden gehouden.

(Bron: medewerker van Bureau Beleid en Ontwikkeling)

Dit neemt niet weg dat ook Steinmetz te maken heeft met de wetten die spelen rondom het houden van bewonersvergaderingen (zie hiervoor 1.2-De officiële kanten). Het Bureau Beleid en Ontwikkeling blijft dan ook bezig met het hulp bieden aan de woonvormen die gaan investeren in het op poten zetten van bewonersvergaderingen. Bureau Beleid en Ontwikkeling (en hiermee ook Steinmetz) streeft er wel naar dat straks iedere woonvorm bewonersvergaderingen houdt en hiermee ook invulling geeft aan de regelgeving die de WMCZ stelt (dat iedere instelling de belangen van de cliënt behartigd middels een cliëntenraad). (Bron: medewerker van Bureau Beleid en Ontwikkeling)

1.4 Vormen van zeggenschap op het Zomers Hof, groep de Dolfijn

Op de groep de Dolfijn, zijn er verschillende vormen van zeggenschap. Hieronder zal ik die verschillende vormen benoemen.

Er zijn de officiële, aangekondigde, niet-officiële en onaangekondigde momenten waarbij de bewoners mogelijkheid hebben tot zeggenschap.

1. De niet-officiële en onaangekondigde momenten

In ieder geval kunnen de bewoners altijd zeggen dat ze iets willen vertellen of vragen. Vragen gebeuren meestal ook gelijk. Er wordt niet altijd gevraagd of ze iets mogen vragen, maar vragen worden meestal gelijk gesteld. Dit geldt ook voor "huis-tuin-en-keuken-verhalen. Over hoe het was en wat ze hebben meegemaakt. Dit wordt gewoon verteld, zonder dat dat van tevoren is afgesproken.

Sommige bewoners vragen ook of we (= begeleiding) "straks even tijd hebben". Bewoners willen dan graag even met je praten, omdat ze iets te vertellen hebben of gewoon even lekker willen kletsen. Maar dit willen ze dan met 'jou' alleen. Er wordt dan vaak een moment afgesproken (bijvoorbeeld "voordat je naar bed gaat" of "na het eten") waarop vervolgens met elkaar wordt gesproken en gekletst. Dit gebeurt dan vaak op de kamer van de bewoners. Hier kiezen ze zelf voor.

Dit zijn dus vaak de onofficiële momenten waarbij gesprekken niet aangekondigd worden, maar die plaatsvinden op het moment dat de behoefte er is. En hier is alle ruimte voor.

2. De wandelgang-gesprekjes

Verder zijn er tussen de bewoners en hun persoonlijk begeleiders (ook wel mentoren genoemd) gesprekken. Deze staan niet vast en zijn ook niet om een bepaalde tijd. Maar er wordt wel van de mentoren verwacht dat ze weten van het reilen en zeilen betreffende 'hun' bewoners. En hierdoor zijn er wat meer gesprekken. Soms ook tussen neus en lippen door, maar ze zijn er wel degelijk.

3. De officiële, vastgestelde gesprekken

Ook zijn er wat officiëlere gesprekken tussen mentoren en bewoners. Deze hebben vooral betrekking op het schrijven van het zorgplan. Deze gesprekken worden wel gepland en afgesproken van tevoren. Ook wordt er aan de bewoner uitgelegd wat er tijdens een dergelijk gesprek wordt besproken en hoe dat gesprek zal gaan. In zo'n gesprek is er voor de bewoner op alle gebieden van alles te zeggen. Hoe de bewoner ergens over denkt, wat de bewoner graag zou willen en welke ideeën hij/zij over verschillende dingen heeft. Dit gesprek wordt vooral door de bewoner gevoerd en de mentor springt in op wat de bewoner te vertellen, te zeggen en te vragen heeft.

4. De vastgestelde, geplande groepsgesprekken

Tot slot zijn er nog de bewonersvergaderingen. Deze vergaderingen worden altijd van tevoren gepland en in de agenda geschreven. Er wordt een moment gepland waarop alle bewoners erbij aanwezig kunnen zijn. In de algemene ruimte gaat iedereen om de tafel zitten en dan wordt de vergadering gehouden.

Aangezien er in deze vergaderingen nog het één en ander niet goed loopt, lijkt het mij nuttig en interessant om deze vergaderingen meer en beter onder de loep te nemen. Ook om te kijken wat er allemaal wel en niet goed gaat en wat er allemaal anders moet en hoe dingen anders kunnen.

De andere vormen (punt 1,2 en 3) van zeggenschap en communicatie met de bewoners die ik hierboven beschreven heb, verlopen redelijk goed. Met redelijk bedoel ik dat er altijd meer tijd voor gebruikt kan worden. Maar die tijd is er niet altijd.

Alleen wat betreft de bewonersvergaderingen (punt 4) lopen er een aantal dingen nog niet goed, zoals ik hierboven al gezegd heb.

Ik zal hierna dus voornamelijk de bewonersvergaderingen gaan bespreken die op het Zomers Hof, groep de Dolfijn worden gehouden. Ik spreek de hoop uit dat met mijn aanbevelingen en commentaar de vergaderingen straks beter gaan lopen en de zeggenschap van de bewoners beter en duidelijker naar voren komt door middel van de bewonersvergaderingen. Dus dat de bewonersvergaderingen ook een grote bijdrage kunnen leveren aan de zeggenschap voor de bewoners. Want daar gaat het om; dat de bewoners de mogelijkheid hebben en krijgen om zich te laten horen. En de bewonersvergadering is hiervoor een middel.

In dit hoofdstuk is vooral een beschrijving gegeven over de vastgestelde en gebruikelijke kanten van zeggenschap en bewonersvergaderingen. Wat opvalt is dat er duidelijk dingen op papier staan, zoals de officiële wetten (zie 1.2) en dat Steinmetz en Bureau Beleid en Ontwikkeling een duidelijke missie hebben (zie 1.3), maar dat deze wetten en missie nog niet nageleefd en volbracht zijn.

In het volgende hoofdstuk zal ik het gaan hebben over de idealen van de mensen die met deze vastgestelde en gebruikelijke kanten van zeggenschap en bewonersvergaderingen te maken hebben. Door in het volgende hoofdstuk de idealen te beschrijven, zal duidelijker worden welke standpunten en idealen er leven binnen de woonvorm waar het onderzoek is gehouden. Nu is er meer bekend over de theorie en ik wil graag meer over de praktijk gaan beschrijven. Met de praktijk doel ik in dit geval op de mensen die te maken hebben met de theoretische kanten zoals in dit hoofdstuk beschreven.

Hoofdstuk 2; Idealen

In het vorige hoofdstuk heb ik mij vooral gericht op de theorie van de zeggenschap (1.1). Ook heb ik beschreven welke vormen van zeggenschap er op het Zomers Hof worden toegepast (1.4). Na ook de officiële kanten te hebben genoemd (1.2), lijkt het me zinvol om nu meer in te gaan op wat de Stichting en 'zijn' medewerkers / ouders zelf vinden. In dit hoofdstuk zal ik beschrijven welke idealen er leven voor wat betreft het houden van bewonersvergaderingen. Ik begin met het ideaal dat de Stichting heeft met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen. Hierbij maak ik een uitstapje naar de CCR: de Centrale Cliënten Raad. Hierna zal ik mijn eigen ideaal beschrijven. Vervolgens zal ik aangeven wat de idealen van de medewerkers van de groep 'de Dolfijn' zijn en tot slot beschrijf ik wat de idealen van de ouders van de bewoners van 'de Dolfijn' zijn.

2.1 Ideaal van de Stichting

Zoals ik in hoofdstuk 1 al beschreef, wil Steinmetz (via Bureau Beleid en Ontwikkeling) dat straks iedere woonvorm een regelmatig terugkerende bewonersvergadering houdt. Ook Steinmetz heeft te maken met wat er in de WMCZ is geregeld ("De zorgaanbieder stelt voor elke door hem in stand gehouden instelling een cliëntenraad in, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënt behartigt.").

Het enige dat op stichtingsniveau is geregeld, is de CCR (de Centrale CliëntenRaad). Hierin zitten bewoners en ouders / vertegenwoordigers van verschillende locaties (niet van alle locaties). De CCR heeft eens in de zoveel tijd een gesprek met de directie. Hierbij wordt de CCR geïnformeerd over bijvoorbeeld veranderingen binnen de stichting.

2.1.1 De CCR

Doelstelling van de CCR

De officieel vastgestelde doelstelling van de CCR luidt als volgt: "De Centrale CliëntenRaad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

Leden van de CCR

De Centrale CliëntenRaad bestaat uit 9 leden; bij voorkeur 4 leden komende vanuit de bewoners / deelnemers, 4 leden komende vanuit de (wettelijk) vertegenwoordigers en een voorzitter.

Alle meerderjarige cliënten kunnen benoemd worden tot lid van de Centrale CliëntenRaad. Ten minste een derde deel van de leden van de Centrale CliëntenRaad treedt om de twee jaar af. Zij zijn dan wel herbenoembaar.

De leden van de Centrale CliëntenRaad ondervinden geen hinder bij de zorg- en dienstverlening en bejegening door begeleiders en andere medewerkers van de Stichting Steinmetz *zorg en onderwijs* als gevolg van deelname aan de Centrale CliëntenRaad en activiteiten die daaruit voortvloeien.

Wat doet de CCR?

De Centrale CliëntenRaad informeert de cliënten van over het werk van de Centrale CliëntenRaad en over de inhoud van het reglement. De zorgaanbieder informeert de medewerkers van de Stichting Steinmetz *zorg en onderwijs* schriftelijk over het bestaan van de Centrale CliëntenRaad en over de inhoud van het reglement.

Als de zorgaanbieder een besluit wil nemen dat afwijkt van het uitgebrachte advies dan moet hij ten minste eenmaal met de Centrale CliëntenRaad, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, overleg plegen.
(Bron: reglement CCR)

Steinmetz heeft verder geen idealen voor wat betreft bijvoorbeeld de frequentie van het houden van bewonersvergaderingen. Dit komt doordat dit erg afhankelijk is van de woonvorm. Het vormgeven is dus erg afhankelijk van de woonvorm en de cliënten. Bureau Beleid en Ontwikkeling moet hiervoor nog instrumenten ontwikkelen, want Bureau Beleid en Ontwikkeling hoort verschillende dingen uit verschillende woonvormen.

Er is bijvoorbeeld wel een woonvorm waar een functionaris in dienst is en hij ondersteunt de cliënten bij alle bewonersvergaderingen. En er is bijvoorbeeld een woonvorm waar het locatiehoofd de touwtjes in handen heeft, want hij zit zelf bij ieder bewonersvergadering. En er zijn woonvormen waarbij medewerkers het heft in eigen handen nemen en de bewonersvergaderingen leiden.

Het Bureau Beleid en Ontwikkeling heeft voor deze verschillende manieren nog geen beleid bedacht. Wel zijn ze bezig met bedenken hoe het beter / anders kan.

2.2 Mijn eigen ideaal

Mensen met een beperking moeten mee kunnen denken en beslissen over zaken waar ze zelf ook mee te maken hebben. Medezeggenschap is de basis van de kwaliteit van het bestaan. Wanneer iemand niet kan meedenken en meepraten over zaken die zijn of haar eigen leven aangaan, wat is dan nog de kwaliteit van zijn of haar bestaan?

Ik vind het erg belangrijk dat er geluisterd wordt naar de mensen en in dit geval naar de cliënten in zorginstellingen. En om het nog specifieker te houden; naar de bewoners van de Dolfijn.

Het streven binnen het Zomers Hof en de Dolfijn moet dan ook zijn naar een optimale medezeggenschap van de bewoners. Ik zie optimaal als "zoveel als nodig per persoon". Hiermee bedoel ik dat iedereen zoveel moet kunnen zeggen als hij/zij wil wat betreft het aangeven van meningen en het maken van keuzes.

Als ik zelf aan een bewonersvergadering denk, dan denk ik aan een maandelijks terugkerend vergadermoment waarbij alle bewoners aanwezig zijn en waarbij een onafhankelijk persoon zit die de belangen van de bewoners in de gaten houdt. Ik denk dan vooral aan het feit dat er in de gaten wordt gehouden dat de bewoners uiten wat ze zelf vinden en willen. De externe ondersteuner moet in mijn ideaalbeeld in de gaten houden dat de bewoner uit wat hij zelf vindt, zonder dat daar het belang van degene die met hem/haar communiceert in meespeelt. Ook moet in de gaten gehouden worden dat iedereen evenredig aan bod komt als het gaat om punten die iedereen evenveel aangaan.

Verder vind ik het van belang dat er altijd minimaal 1 dezelfde vaste medewerker aanwezig is bij de vergadering. Dit om een goed overzicht te kunnen houden van wat er in alle vergaderingen gebeurt en hoe het eraan toegaat. Ook weet diegene wat er in de andere vergaderingen is besproken en afgesproken.

Ik sta achter het idee dat de persoonlijk begeleiders (ook wel mentoren genoemd) in de gaten dienen te houden dat hun eigen mentorbewoner op de hoogte blijft van het feit dat er een vergadering is waarin punten kunnen worden genoemd die spelen bij de bewoners. Bewoners zijn niet bij machte om zelf te onthouden dat er een vergadering is. Ik vind dit een taak van de persoonlijk begeleiders.

Ook vind ik het een taak van de persoonlijk begeleiders dat zij dingen opvangen die spelen bij de bewoners. En de persoonlijk begeleider moet dan zorgen dat deze punten in de vergadering naar voren komen. Allereerst moet geprobeerd worden dit via de bewoner te regelen, maar lukt dit niet, dan is het aan de persoonlijk begeleider dat bij degenen die bij de

vergadering aanwezig zijn, bekend is dat dit bepaalde punt speelt bij de bewoner(s), zodat het besproken kan worden.

Uiteraard gaat het hierbij om punten die alle bewoners aangaan en die voor de hele groep gelden.

Ik vind het goed dat notulen naar ouders gaan. Ook het locatiehoofd moet een exemplaar van de notulen krijgen om op de hoogte te blijven van wat er binnen de Dolfijn speelt. Voor de ouders geldt dat ze op die manier nog meer op de hoogte blijven van wat er rond hun kind (en op de Dolfijn) speelt. De keuzes die in de vergaderingen zijn gemaakt (en die in de notulen staan) moeten gerespecteerd worden en ouders kunnen hier verder (wat mij betreft) geen invloed op uitoefenen.

Ook wij, als medewerkers, moeten keuzes die door de bewoners zijn gemaakt in de vergaderingen respecteren. En –zoals ook al eerder genoemd– wij mogen geen invloed uitoefenen op de meningen en de keuzes die de bewoners hebben / maken.

Ik denk dat een uur vergaderen per keer voldoende is voor de bewoners. Duurt het langer, dan zullen ze hun concentratie verliezen. Aangezien het communiceren met sommige bewoners best lang duurt, zal er niet erg veel besproken kunnen worden per keer. Daarom is het denk ik ook goed om de vergadering iedere maand terug te laten komen.

De medezeggenschap van de cliënten moet als vanzelfsprekend gezien gaan worden en moet een noodzakelijk iets worden voor Steinmetz, Zomers Hof, de Dolfijn.

2.3 Idealen van de medewerkers

Binnen de groep Dolfijn van het Zomers Hof heb ik onderzoek gedaan naar de idealen van de medewerkers. Ik heb ze gevraagd wat zij van belang vinden bij een bewonersvergadering en ik heb ze gevraagd welke idealen zij hebben bij bepaalde onderdelen van de vergadering (zoals frequentie en hoe om te gaan met de notulen). Dit heb ik gedaan in een interviewvorm. Ik heb uitgelegd met welk onderzoek ik bezig was en als algemene openingszin vroeg ik ze “hoe zie jij een bewonersvergadering?” Daarna vroeg ik door op wat specifieke punten, zoals frequentie en tijdsduur. Tenminste, dit vroeg ik als ze hier zelf niet mee kwamen.

Op die manier hoorde ik van alle ondervraagden wat zij als ideaal zouden zien wat betreft het houden van een bewonersvergadering.

Alle ondervraagden zijn wel een keer aanwezig geweest bij een vergadering. Hierdoor ontdekten ze ook dingen die gebeurden waar ze het niet mee eens zijn en waardoor ze automatisch ook weer een ideaalbeeld konden formuleren.

Hieronder beschrijf ik wat er uit het onderzoek naar de medewerkers is gekomen. Het gaat hierbij om de dingen die de medewerkers graag zouden zien bij een bewonersvergadering. Dit heb ik onderverdeeld in ‘de vormgeving van de vergadering’ (hiermee bedoel ik de dingen die niet te maken hebben met de punten die besproken worden – of de manier waarop – , maar met de dingen die te maken hebben met de aanwezigheid van mensen bij de vergadering, frequentie en vormgeving) en ‘de inhoud van de vergadering’ (hiermee bedoel ik wat er in de vergadering besproken wordt en de manier waarop).

De vormgeving van de vergadering

A. Op de Dolfijn is het gebruikelijk om een bewoner de voorzitter te laten zijn. De medewerker die steeds voorzitter is bij de vergaderingen heeft dit zelf bedacht en zo is dit gekomen. De medewerker die steeds een bewoner betreft bij het voorzitterschap, doet dit om de bewoners zoveel mogelijk bij de vergadering te betrekken. Dit voorzitterschap van een bewoner is dan wel in samenwerking met een collega, want alleen kunnen de bewoners geen voorzitterschap houden. Hun niveau ligt te laag om te overzien wat er dient te

gebeuren als voorzitter zijnde. De medewerkers die ik heb ondervraagd, zeggen allen dat je van een bewoner niet kan verwachten dat hij/zij alles in goede banen leidt als voorzitter zijnde. En omdat je hierbij hulp nodig hebt van een collega krijg je dus ook een flinke invloed van die collega op die bewoner. Het wordt wel als goed gezien dat de bewoners zo betrokken worden bij de vergadering, maar het ideaalbeeld is toch wel dat een medewerker de voorzitter is van de vergadering.

B. Unaniem zijn de ondervraagde medewerkers het erover eens dat er geen ouders bij de vergadering aanwezig mogen zijn. Uit ervaring (er is een keer een vergadering geweest met de ouders erbij) blijkt dat de ouders (soms bewust, soms onbewust) flinke invloed kunnen hebben op hun zoon/dochter tijdens de vergadering. En dat is niet de bedoeling. Vandaar dus het besluit om geen ouders bij de vergadering aanwezig te laten zijn.

C. Unaniem wordt gezegd dat de vergadering niet langer dan een uur moet duren. Na een uur zijn de bewoners hun concentratie kwijt. En ze zijn dan best moe van het vergaderen.

D. Qua frequentie wordt door iedereen genoemd dat de vergadering één keer in de maand moet worden gehouden.

De inhoud van de vergadering

A. Er wordt gezegd dat aan het begin van de vergadering de notulen van de vorige keer worden doorgenomen, zodat iedereen weet waar het de vorige keer over ging en ze ook gelijk kunnen horen wat de vorige keer niet was afgemaakt en waar ze nu in de vergadering mee verder gaan.

B. De ondervraagde medewerkers vinden dat er soms te lang wordt doorgegaan op een onderwerp. Ze vinden dat er soms sneller knopen moeten worden doorgehakt. Bijvoorbeeld als iedereen zijn mening heeft gegeven, dan niet nog een keer vragen wat ze willen, maar met behulp van die meningen een knoop doorhakken. Er moet dus niet te lang gewacht worden met knopen doorhakken.

C. Wat als erg belangrijk wordt ervaren is dat er respect moet zijn voor de keuzes van de bewoners. Er wordt gezegd dat dat er wel is, maar dat moet wel in het achterhoofd gehouden worden, zodat dat er ook altijd is.

D. Tijdens de ondervragingen vraagt iedereen aandacht voor de bewoners die niet zelf kunnen communiceren. Het gaat dan om bewoners die alleen met behulp van anderen kunnen communiceren. Het gaat hierbij om verschillende punten. Zo gaat het erom dat de bewoners die niet alleen kunnen communiceren goed aan bod komen tijdens een vergadering. Als er meningen gegeven kunnen worden, dan moet er juist ook aandacht zijn voor degenen die niet zelf kunnen communiceren. Want is die aandacht er niet, dan roepen alleen de bewoners die zelf kunnen communiceren dingen en komen de anderen niet aan bod. Er moet naar iedereen goed geluisterd worden en iedereen moet evenredig aan bod komen. De taak hiervoor wordt door de ondervraagden aan de voorzitter toegeschreven. Iedere ondervraagde medewerker vindt dat er ook daadwerkelijk iets gedaan moet worden met wat er allemaal wordt afgesproken en gezegd in de vergadering. Op die manier krijgen de bewoners ook het gevoel dat er echt naar ze geluisterd wordt. Er wordt gezegd door de ondervraagde medewerkers dat dit wel gebeurt, maar dit ook wel aandacht verdient om te zorgen dat dit ook blijft gebeuren en eigenlijk nog meer gebeurt.

E. Eén ondervraagde vindt dat de notulen niet naar de ouders toe hoeven te gaan. Ze ziet er geen meerwaarde in. De andere ondervraagden vinden het goed dat de ouders de

notulen ontvangen, zodat de ouders op de hoogte blijven van wat er rondom hun kind speelt en waar over gepraat wordt binnen de Dolfijn. Ook wordt het als ideaal gezien dat het locatiehoofd de notulen van de vergadering ontvangt. Want op die manier blijft ook hij op de hoogte van wat er speelt bij de bewoners.

Conclusie

De conclusie die ik uit het bovenstaande trek, is dat er vooral aandacht uit moet gaan naar het organiseren van inspraak door bewoners die niet zelf kunnen communiceren. Want deze bewoners komen nu nog te weinig aan bod.

Er moet ook meer gedaan worden aan het uitvoeren van de genomen besluiten tijdens de vergadering.

Ook valt het me op dat de medewerkers allemaal erg op eenzelfde lijn zitten. De verschillen in ideaalbeeld die er zijn, zijn niet zo groot. Het enige daadwerkelijke verschil is of de notulen wel of niet naar de ouders toe moeten. Verder zitten de ondervraagde medewerkers erg op dezelfde lijn wat betreft het ideaalbeeld.

2.4 Idealen van de ouders van de bewoners

Bij één vergadering zijn de ouders aanwezig geweest. We hebben de ouders toen uitgenodigd om ze te laten zien hoe een bewonersvergadering bij de Dolfijn eruit ziet en eraan toe gaat.

Er zijn binnen de groep 7 bewoners. En van 6 bewoners waren zijn of haar ouder(s) / verzorger(s) er. Toen de vergadering afgelopen was, zaten alle ouders om de tafel na te praten. De bewoners en de medewerkers waren op dat moment bezig met onder andere een toiletronde voor de bewoners.

Na afloop van die vergadering (en toen de ouders om de tafel zaten) heb ik de ouders gevraagd wat ze ervan vonden en wat hun idealen zijn met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen. De meningen die gegeven zijn, zijn gebaseerd op de eigen idealen van de ouders en op de ervaringen die opgedaan zijn in het bijwonen van een vergadering. Ook deze idealen heb ik onderverdeeld in 'de vormgeving van de vergadering' en in 'de inhoud van de vergadering'.

De vormgeving van de vergadering

A. De ouders van de bewoners vinden dat het belangrijk is dat er steeds zoveel mogelijk dezelfde leiding aanwezig is bij de vergaderingen. Want, zo zeggen de ouders, zij weten dan waarover gesproken wordt en ook waar in de vorige vergaderingen over gesproken is. Dit komt mede uit het feit dat er een hoop besproken zaken nog terugkomen uit vorige vergaderingen.

B. Het voorzitterschap door een niet sprekende bewoner wordt door de ouders als niet praktisch gezien. Dit komt uit het feit dat er een hele grote invloed afkomt van degene die samen met de bewoner het voorzitterschap leidt. Wel vinden de ouders het voorzitterschap door een bewoner heel idealistisch, maar wil dit goed tot z'n recht komen, dan zal er meer in geïnvesteerd moeten worden volgens de ouders.

C. De vergaderingen op zich worden door de ouders als zeer positief ervaren, want dit geeft de bewoners het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt.

De inhoud van de vergadering

A. Als belangrijk en groot punt komt er bij de ouders naar voren dat degenen die niet goed zelf kunnen communiceren er beter bij betrokken moeten worden. De ouders zeggen dat er meer tijd en aandacht voor die bewoners uitgetrokken moet worden, zodat ze beter

aan bod komen. Er moet niet voor ze worden ingevuld, maar er moet worden geïnvesteerd om te zorgen dat die bewoners de mogelijkheid krijgen om zelf hun mening te geven.

B. Ook zien de ouders het als ideaal als er termijnen worden afgesproken wanneer iets gedaan moet worden wat is afgesproken in de vergadering. Dit geeft duidelijkheid naar de bewoners toe. Dus: wanneer komt iets terug, hoe en hoe snel worden dingen gedaan.

C. Van de ondervraagde ouders is er één bij die liever geen notulen krijgt. Dit wordt door deze ouder als niet praktisch ervaren, omdat ze vindt dat je er niets mee kan. Hiermee wordt bedoeld dat er niet op de inhoud van de notulen in kan worden gegaan, want de notulen zijn puur ter informatie. De andere ouders zijn allemaal erg enthousiast over het krijgen van de notulen. Dit is omdat ze dan weten wat er bij hun kind speelt.

Conclusie

Uit het onderzoek naar de idealen van de ouders is vooral naar voren gekomen dat ze het erg belangrijk vinden dat er meer aandacht komt voor het luisteren naar de bewoners die zelf niet goed kunnen praten. Hierin moet meer geïnvesteerd worden, want ze vinden dat dit niet goed gebeurt. Ook vinden ze dat er meer aandacht moet worden besteed aan het terug laten komen van punten die afgesproken zijn. Zowel tijdens de volgende vergadering als ook tussen twee vergaderingen door, waarin afspraken kunnen worden uitgevoerd. Dit laatste hangt samen met het feit dat de ouders het belangrijk vinden dat er naar hun kind geluisterd wordt. En door ook na de vergadering en tijdens de volgende vergadering door te gaan op wat er met hun kind is afgesproken, geef je hun kind het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt en dat er ook daadwerkelijk iets met hun inbreng gebeurt.

In dit hoofdstuk heb ik een indruk gegeven over welke idealen er spelen bij Steinmetz, bij de ouders en medewerkers van het Zomers Hof – de Dolfijn en bij mezelf. Deze idealen komen voort uit een ideaalbeeld dat er heerst, voornamelijk nadat er ervaring is opgedaan in de praktijk. Door te kijken naar hoe het er in de praktijk aan toe gaat, kom je er ook achter of je het ergens wel of niet mee eens bent. En mede op die manier vorm je je eigen idealen. In het volgende hoofdstuk beschrijf ik hoe het er op het Zomers Hof – de Dolfijn aan toe gaat in de praktijk. Door de idealen en de praktijk te vergelijken, kom ik erachter welke idealen er wel en niet goed tot uiting komen in de praktijk (zie 2.2 en 2.3). In hoofdstuk 3 ga ik vervolgens in op de dingen die niet goed gaan. Hier geef ik aanbevelingen en tips voor, in de hoop dat straks alle idealen nageleefd worden.

Hoofdstuk 3; De praktijk

In hoofdstuk 2 heb ik de idealen beschreven van Steinmetz, van de medewerkers en de ouders van de bewoners van het Zomers Hof – de Dolfijn en van mezelf. Door te beschrijven en te kijken naar hoe een vergadering in de praktijk verloopt, kom ik erachter hoe het gaat. En als ik dit vergelijk met de idealen, dan kom ik erachter welke idealen er wel en niet goed tot uiting komen. Eerst laat ik zien hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Dat beschrijf ik hieronder. Maar voordat ik de praktijk zal gaan beschrijven, wil ik eerst iets vertellen over het belang van de bewonersvergaderingen.

Het belang van de bewonersvergaderingen

Om te beginnen hebben bewoners door de bewonersvergaderingen de mogelijkheid om te vertellen wat ze zelf willen en vinden. Door standaard bewonersvergaderingen te houden, garandeer je dat er ruimte is voor de bewoners om zich te laten horen.

Bij het lezen van 3.1 zal duidelijk worden waar het in de vergaderingen zoal om gaat. Zo worden er bijvoorbeeld keuzes gemaakt over welke kleur lamellen er komen. Deze zaken hebben vooral betrekking op gemeenschappelijk, materiële dingen.

Voor een buitenstaander kunnen deze onderwerpen misschien wat eenvoudig overkomen. Maar voor de bewoners zijn deze zaken echter wel van groot belang. In ieder geval krijgen de bewoners op die manier een gevoel van het mogen beslissen van zaken die hen aangaan en waar ze zelf mee te maken hebben. Het is tenslotte hun huis. En te meer ook, omdat het praten en beslissen over deze onderwerpen de bewoners een gevoel geeft van waardering en het behoren tot de groep waar ze wonen.

Er spelen ook zaken die betrekking hebben op persoonlijke kwesties tussen bewoners. Deze zaken komen vooral in het mentorgesprek naar voren (zie 1.4, punt 2 en 3). Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld irritaties die er tussen bewoners zijn. Het zou goed zijn om ook zulke zaken te bespreken in de bewonersvergaderingen. Dit is, omdat dan de bewoners ook gehoord worden in het probleem dat ze hebben en dat er speelt. Misschien kunnen er zaken uitgesproken worden en kunnen er oplossingen bedacht worden waarmee het voor iedereen leuk leven en wonen wordt binnen de Dolfijn. Wel zal er goed gekeken moeten worden of het zaken betreft die alle bewoners aangaan. Want als het iets is tussen twee bewoners waar verder niemand last van heeft, dan raad ik aan om dit te bespreken met alleen de twee betreffende bewoners. Op die manier voorkom je dat anderen betrokken raken bij dingen waar ze niets mee te maken hebben en geen last van hebben.

Van de bewoners zelf kan niet verwacht worden dat ze met persoonlijke kwesties komen in de teamvergaderingen. Het niveau van de bewoners ligt te laag om dit zelf goed bespreekbaar te maken in een bewonersvergadering. Hierin zal de mentor een rol moeten hebben. De mentor is in dit geval de persoon die deze 'problemen' signaleert en zal ook moeten zorgen dat dit in de bewonersvergaderingen besproken wordt.

Tijdens het avondeten zijn ook alle bewoners bij elkaar. Je zou je af kunnen vragen of er dan geen materiële zaken besproken kunnen worden. Toch heeft dit niet de voorkeur op de Dolfijn. Dit heeft verschillende redenen.

1. Allereerst is de kans groot dat het dan een "tussen neus en lippen door"-karakter gaat krijgen. Hiermee bedoel ik dat dingen even gauw gevraagd en afgesproken worden, zonder dat er de rust voor wordt genomen. En dit is niet goed, want het is wel degelijk belangrijk om goed de aandacht te geven aan zaken die alle bewoners aangaan. Ook om de bewoners te laten zien dat ze een belangrijke, duidelijke stem hebben in de groepszaken die er spelen.

2. Een ander nadeel van het bespreken van dingen tijdens het eten, is dat er genotuleerd moet worden. En dit betekent dat de aandacht die er voor het gezamenlijke

avondmaaltijdmoment is, gedeeld moet worden met het notuleren van wat er gezegd en afgesproken wordt.

3. Een derde nadeel van het bespreken van zaken tijdens het avondeten, is dat er minder rust is om gezamenlijk de maaltijd te nuttigen. Voor een aantal bewoners zal dit ten nadele zijn. Sommige bewoners kost het veel energie om te eten en zij zullen minder goed eten op het moment dat ze hun aandacht moeten verdelen.

Door deze drie punten is het op de Dolfijn niet aan te raden om het avondeten te combineren met algemene, gemeenschappelijke zaken die besproken moeten worden.

3.1 Verloop vergadering

In de twee weken voorafgaand aan de hierna te beschrijven vergadering is meerdere malen tegen de bewoners gezegd dat er weer een bewonersvergadering aan kwam. Eén bewoner had alvast wel een punt voor in de vergadering en met haar is dit punt op papier gezet om niet te vergeten in de vergadering. Er zijn verder geen punten genoemd naar de bewoners, behalve dan dat in zijn algemeenheid is gezegd dat er binnenkort een vergadering is en wanneer ze dingen willen zeggen of vragen die alle bewoners aangaan, dat dat dan kan.

Hieronder zal ik beschrijven hoe een bewonersvergadering eraan toe gaat binnen het Zomers Hof - de Dolfijn. De vergadering die ik hier beschrijf, is tevens de vergadering waarbij de ouders van de bewoners waren uitgenodigd om mee te kijken. Ik zal ook af en toe de onderwerpen noemen die tijdens die vergadering naar voren zijn gekomen. Op zichzelf zegt dit niet zo veel (het zijn ten slotte steeds andere onderwerpen), maar het zegt dan wel iets over de manier waarop er vergaderd wordt. En dit geeft dan meer duidelijkheid.

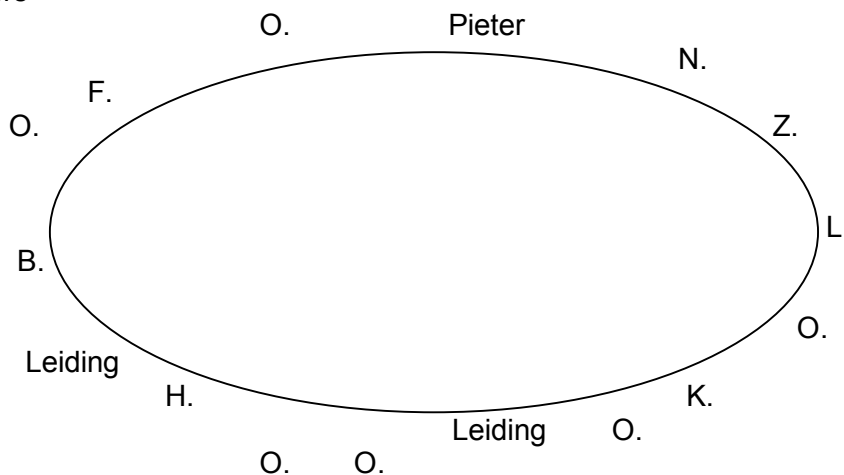
Af en toe zet ik er mijn interpretatie bij of een aanvulling die te maken heeft met wat 'eromheen' gebeurt. Dit zet ik dan *cursief*.

Een vergadering:

Nadat we gezamenlijk (bewoners en medewerkers) gegeten hebben, komen de ouders binnen druppelen en doen we nog een toiletronde voor de bewoners. Als de koffie en thee klaar zijn, gaat iedereen aan tafel zitten en de ouders gaan in de buurt van hun eigen kind zitten, maar wel een beetje naar achteren toe, zodat ze niet volledig in het zicht zitten.

Hier is een schets te zien van waar iedereen heeft gezeten:

Leiding en Pieter = medewerkers
N / Z / L / K / H / B / F = bewoners
O = ouders



De begeleiding die de voorzittersrol op zich neemt (voor het gemak even Pieter genoemd), vertelt aan de bewoners wie dit keer voorzitter zal zijn. Dit keer is dat N. (De namen van de bewoners duid ik aan met een willekeurige letter uit het alfabet, in verband met de privacy). Namens N. heet Pieter iedereen van harte welkom. De ouders zitten erbij en Pieter vertelt dat het een bewonersvergadering is waarbij de ouders niets mogen zeggen.

De notulen van de vorige keer worden doorgenomen. Dit gebeurt in voorleesvorm. Er wordt verteld wat er de vorige keren is besproken en afgesproken. Bij de punten die vorige keer zijn afgesproken, wordt nu gevraagd of het gebeurt. Zo vraagt Pieter aan Z. bijvoorbeeld of de stoel wel 's voor hem in de woonkamer wordt gezet. Z. zegt dat dit gebeurt en er wordt verder gegaan naar het volgende punt.

Het begin van de vergadering was een beetje rommelig, want nog niet iedereen zat goed toen er al begonnen was. Wachten tot iedereen een plek heeft en rustig zit, zou wat mij betreft de volgende keer de voorkeur hebben.

B. brengt een vraag in die hij heeft over een lijst die gemaakt is waarop staat wie welke corvee taak wanneer doet. Pieter verwijst dit punt door naar later. Door Pieter wordt er iets gevraagd en er wordt gewacht tot er iemand antwoord geeft. Op dit antwoord wordt doorgegaan. Aan het eind van een onderwerp wordt er steeds gevraagd of er nog iemand iets over dit onderwerp wil zeggen. Als er niets wordt gezegd, gaan we door.

Op een andere vraag reageren twee bewoners. Deze gaan met elkaar in dialoog. *Het gaat hierbij om bewoners die zelf kunnen praten.* Ze krijgen de ruimte om met elkaar in dialoog te gaan.

Ik merk dat de ouders/verzorgers af en toe iets willen zeggen, maar zich dan gauw weer bedenken, omdat er gezegd was dat ze niets mochten zeggen tijdens de vergadering.

Bij alle afspraken die gemaakt worden, wordt gezegd "is iedereen het ermee eens?". Als er dan geen reactie komt, dan komt de afspraak erdoor. Ook hierbij wordt er niet langs de bewoners gegaan, maar gewacht op reactie. En als die er niet komt, wordt er vanuit gegaan dat ook iedereen het ermee eens is. *Ik vind dat er op zulke momenten meer aan de bewoners individueel dingen gevraagd moeten worden. Iedereen langsgaan. Sommigen kunnen niet zelf praten, dus zullen ook niets roepen.*

De telefoon gaat en omdat de Dolfijn altijd de telefoon opneemt, doen we dat nu ook. Er wordt gezegd dat we de volgende keer tijdens een vergadering zullen overdragen naar een andere groep of zij de telefoon willen opnemen, terwijl wij zitten te vergaderen. *Dat is prettig, want dit is erg storend.*

Als een bewoner iets zegt, dan krijgt hij/zij goed de tijd om iets te zeggen. Hij/zij krijgt goed de kans om uit te spreken en wordt niet onderbroken of aangevuld door een begeleider.

F. hangt erg aan haar ouders. Ze vraagt dan ook continu bevestiging van wat ze wil zeggen aan haar vader. In dit geval is dit dus een duidelijk nadeel van de aanwezigheid van de ouders bij de vergadering.

B. zegt iets, maar hier wordt niets mee gedaan. Er wordt niet op gereageerd.

Een volgend punt dat besproken wordt, duurt erg lang. Hier komen we niet verder mee op het moment. Het punt wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering, zodat er in de tussentijd van de twee vergaderingen naar gekeken kan worden (het gaat dus om iets waar even naar gekeken moet worden).

Het valt me op dat de spraakzame types veel aan het woord zijn. Degenen die geholpen moeten worden bij het praten zijn weinig aan het woord. En 'weinig' baseer ik op het feit dat het veel minder is dan de bewoners die wel zelf kunnen praten.

Er moet een kleur voor lamellen bedacht worden. Iedereen wordt langsgeslagen en mag een kleur noemen. *Perfect! Ik weet alleen niet of de kleurkeuze van de bewoners gezegd wordt omdat een ander die kleur ook al heeft genoemd, omdat ze dit écht zelf een mooie kleur vinden.* Er is een kleur die het meeste genoemd wordt (blauw) en er wordt besloten dat er blauwe lamellen komen.

Ik merk dat N. (als bewonersvoorzitster zijnde) soms heel goed gemengd wordt in de voorzittersrol samen met Pieter, maar soms ook helemaal niet.

Er wordt een datum genoemd voor de volgende vergadering. Iedereen is het hiermee eens en deze datum wordt vastgesteld.

3.2 Idealen die goed tot uiting komen binnen de Dolfijn

Ik kom tot de volgende conclusies door het praktijkvoorbeeld (3.1) te vergelijken met de ideaalbeelden die genoemd worden in hoofdstuk 2.

De vormgeving van de vergadering

A. Met de bewonersvergaderingen van de Dolfijn streven we naar steeds zoveel mogelijk dezelfde leiding aanwezig laten zijn bij de vergaderingen. In de praktijk is gebleken dat dit het geval is. Er zijn altijd minimaal twee dezelfde medewerkers aanwezig. De overige aanwezige medewerkers zijn de mensen die op dat moment aan het werk zijn. Hiervan kun je dus zeggen dat dat goed verloopt en dat er niet iets hoeft te veranderen om dat goed te laten lopen. Wel is het zo dat je altijd moet zorgen dat ook die twee vaste aanwezigen er zijn, maar tot nu toe wordt daar altijd rekening mee gehouden en is er geen reden tot verandering.

B. Aan het begin van iedere vergadering worden de notulen van de vorige keer doorgenomen. Routinematig zit dit er al helemaal in en ook hierbij is dus sprake van geen reden tot verandering.

C. Na ongeveer een uur zijn de bewoners wel moe van het vergaderen en zijn ze niet echt meer geconcentreerd. Hierdoor stoppen we ook altijd na een uur. Dit is ook het ideaalbeeld van de medewerkers. Verandering is hierin dus ook niet nodig. Een uur vergaderen is voor de bewoners voldoende. Dit houden we zo.

D. Een ander ideaal is dat er naar de bewoners geluisterd wordt. Onder andere door het houden van bewonersvergaderingen. Dit gebeurt en hiervan kan gezegd worden dat dit goed gaat en ook zo moet blijven. Aan het houden van vergaderingen kleven ook heel wat minpunten, maar daar kom ik straks op terug. Het vergaderen met de bewoners gebeurt en dit moet zo blijven. Er wordt wat dat betreft ook tegemoet gekomen aan het ideaalbeeld dat er naar de bewoners geluisterd wordt en dat begint met houden van vergaderingen.

E. Uit ervaring blijkt dat het niet goed is als de ouders aanwezig zijn bij de bewonersvergaderingen. Ouders hebben (on)bewust toch invloed op hun kind. Op de Dolfijn hebben we de ouders één keer uitgenodigd om ze te laten zien wat de bewonersvergaderingen inhouden en ze hier een beeld van te geven. Toen bleek ook dat dit wat betreft de invloed op de bewoners niet goed is. Aangezien dit eenmalig was (het was ook al eenmalig de bedoeling toen nog niet bleek dat de ouders invloed hebben op de bewoners) kan gezegd worden dat dit goed gaat. Ouders zouden al niet meer uitgenodigd worden, maar na deze conclusies is dit standpunt bevestigd.

De inhoud van de vergadering

A. Op één ouder na vinden alle ouders het fijn en goed dat ze de notulen van de vergadering krijgen. Ook alle medewerkers vinden dat de ouders de notulen moeten krijgen. Alle ouders krijgen ook de notulen en het is goed dat dit gebeurt en dat dit ook blijft gebeuren.

Het feit dat er één ouder is die liever geen notulen ontvangt, is voor mij geen meerwaarde om te zeggen dat er daarom geen notulen worden gegeven. Ook schenk ik hier verder geen aandacht aan, want die ene ouder is in te kleine getale om te zeggen dat er naar haar ideaalbeeld (wat betreft het krijgen van notulen) wordt gewerkt.

3.3 Idealen die niet goed tot uiting komen binnen de Dolfijn

Ik kom tot de volgende conclusies door het praktijkvoorbeeld (3.1) te vergelijken met de ideaalbeelden die genoemd staan in hoofdstuk 2.

De vormgeving van de vergadering

A. Uit alle ideaalbeelden van de medewerkers blijkt dat een maandelijks terugkerende bewonersvergadering het ideaalbeeld is. Tot op heden vindt de vergadering binnen de Dolfijn eens per twee maanden plaats. Dit wijkt dus af van het ideaalbeeld dat er is. Hiermee dient iets te gebeuren.

B. Er zijn nogal wat vraagtekens bij de optimaliteit van het voorzitterschap dat door bewoners geschied. Uit de idealen van de medewerkers komt vooral naar voren ze liever zien dat een medewerker de voorzittersrol op zich neemt. Uit de idealen van de ouders komt vooral naar voren dat ze óf zien dat een medewerker deze rol op zich neemt óf dat een medewerker dit samen met een bewoner doet, maar dat er dan meer in wordt geïnvesteerd om te zorgen dat dit zo optimaal mogelijk verloopt. Ook hier moet dus iets gebeuren.

De inhoud van de vergadering

A. Tot op heden krijgt het locatiehoofd van het Zomers Hof niet de notulen van de bewonersvergadering. En dit is wel een ideaalbeeld van de medewerkers. De ouders hebben hier geen mening over gegeven. Ook hier moet iets mee gebeuren, want het is een ideaalbeeld waar niets mee gedaan wordt.

B. Eén van de belangrijkste dingen die spelen en waar alle ideaalbeelden over gaan, is dat de bewoners die niet zelf kunnen praten beter aan bod moeten komen. Tot nu toe is het zo dat deze bewoners niet altijd evenredig aan bod komen in vergelijking met bewoners die wel zelf kunnen communiceren. Uit de idealen komt naar voren dat hierin nog heel wat te verbeteren valt. Dit moet dus ook gaan gebeuren.

C. Een ander punt wat in de idealen erg naar voren komt, maar nog niet goed gaat, is dat er meer gedaan moet worden met alles wat afgesproken is tijdens de vergaderingen. Het gaat hierbij om afspraken die gemaakt zijn die bijvoorbeeld na de vergadering worden afgesproken of waarbij afgesproken is dat het in de volgende vergadering aan bod gaat komen. In ieder geval; er gebeurt nog te weinig mee. Als hier meer mee gedaan wordt, dan geeft dat naar de bewoners ook meer duidelijkheid en een gevoel dat er naar ze geluisterd wordt. Hier gaat dus iets mee gebeuren, want dit loopt nog niet goed.

In dit hoofdstuk heb ik beschreven hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Ik heb een voorbeeld gegeven van een vergadering (zie 3.1) en ik heb genoemd welke idealen er wel (3.2) en niet (3.3) goed tot uiting komen. Aan de hand van deze punten, zal ik in het volgende hoofdstuk conclusies en aanbevelingen schrijven.

Hoofdstuk 4; Conclusies en aanbevelingen

In hoofdstuk 3 heb ik aangegeven welke idealen er op het Zomers Hof – de Dolfijn wel en niet goed tot uiting komen. In dit hoofdstuk zal ik aanbevelingen geven op de idealen die niet goed tot uiting komen. Ik hoop hiermee aan te kunnen sporen om te zorgen dat de idealen die niet goed tot uiting komen, straks wel goed tot uiting gaan komen.

Hieronder zal ik conclusies en aanbevelingen geven op de idealen die nog niet goed tot uiting komen binnen de bewonersvergaderingen op de Dolfijn, maar voordat ik hiermee begin, wil ik eerst iets vertellen over de manier en hoeveelheid waarop de bewonersvergadering leven binnen de groep.

Het (gaan) leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn

Allereerst kan ik melden dat het begrip bewonersvergadering meer zal moeten gaan leven binnen de groep. Wat ik tot nu toe merk door te observeren, is dat het vaak gebeurt wanneer er een vergadering is geweest, dat het dan een soort van vergeten wordt. En dat ongeveer een week voor de volgende vergadering wordt bedacht dat er weer een vergadering aan zit te komen en dat er misschien nog wel het een en ander moet gebeuren.

Dit is natuurlijk niet het streven. Er moet meer bekendheid komen dat er een bewonersvergadering is en wat er uit voort is gekomen. Zo is het dan ook erg van belang dat bekend is wat er in de bewonersvergaderingen is afgesproken, zodat medewerkers ook met de bewoners kunnen gaan werken aan de afspraken die gemaakt zijn in de bewonersvergaderingen. Dit bevordert tevens het gevoel van waardering en mogelijkheid tot zeggenschap van en voor de bewoners. Loes den Dulk zegt ook dat cliënten die niet gehoord worden, het af gaan leren om te reageren, want er komt tenslotte toch geen reactie van medewerkers op hun actie. (Bron: Loes den Dulk, *optimale medezeggenschap*, bladzijde 77)

Uit navraag bij collega's is gebleken dat iedereen bewonersvergaderingen van belang vindt. Ik vroeg ze waarom ze vinden dat er bewonersvergaderingen moeten zijn. Iedereen zei me dat de bewoners de mogelijkheid moeten krijgen om zich te kunnen uiten en te vertellen wat ze ergens van vinden en wat ze belangrijk vinden. Ook werd gezegd dat de bewoners inspraak moeten hebben in wat er gebeurt, want het is hún leven, hún thuis. Door de bewonersvergaderingen creëer je de ruimte om de bewoners te laten zeggen wat ze willen zeggen en wat ze ergens van vinden.

Vervolgens wordt het ook als erg belangrijk ervaren dat er goed naar de bewoners wordt geluisterd en dat er respect is voor de keuzen van de bewoners (zie 2.3 – de *inhoud van de vergadering* – punt C en D).

Een idee voor meer bekendheid van de bewonersvergadering is bijvoorbeeld om de bewonersvergadering ook terug te laten komen op de vergadering van het team. De vergaderingen van het team (één keer in de twee weken) zijn vaker dan de vergaderingen van de bewoners (één keer in de twee maanden). Op die manier zal het meer gaan leven binnen het team; er wordt dan ook meer over gesproken. Het moet gaan leven en op de Dolfijn gaan dingen pas echt leven als er veel over gesproken wordt. Dit haal ik uit ervaringen van de afgelopen paar jaar. De notulen van de bewonersvergaderingen worden altijd in de teammap gestopt (de teammap is de map waarin de algemene overdracht van de groep staat en dit wordt door iedereen aan het begin van zijn / haar dienst gelezen). Op de Dolfijn hebben we de afspraak dat iedereen de notulen leest die in de teammap worden gestopt. En als je de notulen hebt gelezen, dan zet je een paraaf boven de notulen, ten teken

dat je het gelezen hebt. De praktijk wijst echter uit dat er vaak twee of drie mensen (van de 13) de notulen daadwerkelijk lezen. Het lijkt mij nuttig consequenties te koppelen wanneer je de notulen niet leest (bijvoorbeeld dat je je in de teamvergadering moet verantwoorden waarom je het niet hebt gelezen). Als er geen consequenties zitten aan het niet nakomen van de afspraak om de notulen te lezen, dan zal het ook niet gaan gebeuren dat de notulen door iedereen altijd worden gelezen. Door hier dus wel consequenties aan te koppelen, worden mensen verplicht deze afspraak wel na te komen. En als de notulen goed en regelmatig gelezen worden, dan krijgt de bewonersvergadering ook meer bekendheid. In 4.5. en 4.5.1 beschrijf ik dit nog nader.

4.1 Hoeveelheid vergaderingen (frequentie)

Iets wat afwijkend gebeurt van de idealen, is de frequentie waarin bewonersvergaderingen worden gehouden. Ideaal is één keer in de maand, dat bleek uit het onderzoek dat gevoerd is onder de medewerkers (zie 2.3, *de vormgeving van de vergadering*, punt D). Zelf ben ik het hiermee eens, want de vergaderingen duren een uur en een onderwerp bespreken kost best veel tijd en energie. Er zal dus niet altijd even veel kunnen worden besproken binnen een bewonersvergadering. Als er vervolgens weer twee maanden gewacht moet worden tot de volgende vergadering, dan is dat best lang. Ook zullen de bewonersvergaderingen meer gaan leven wanneer ze vaker gegeven zullen worden. Ze zullen dan namelijk vaker voorkomen, waardoor er vaker over gesproken gaat worden.

In twee maanden kan er best veel gebeuren. Er zijn dan ook steeds best veel gemeenschappelijke, materiële dingen te bespreken wanneer de vergaderingen één keer in de twee maanden worden gehouden. Wanneer de vergaderingen één keer in de maand worden gehouden, zijn er per vergadering minder gemeenschappelijke, materiële dingen te bespreken. Hierdoor blijft er meer tijd over voor zaken die betrekking hebben op persoonlijke kwesties van bewoners (zie ook hoofdstuk 3, *het belang van de bewonersvergaderingen*). Ik raad de Dolfijn aan om iedere vier weken een bewonersvergadering te plannen. Er is één avond in de week waarop niemand van de bewoners weg hoeft en die avond raad ik aan om iedere vier weken te gebruiken voor de vergadering. Steeds vier weken verder tellen bij het plannen van de volgende vergadering is voor iedereen mogelijk, dus ik verwacht dat dit plan geen problemen gaat opleveren.

4.2 Het voorzitterschap

Er is nogal wat onduidelijkheid voor wat betreft het voorzitterschap dat gehouden wordt. Uit de idealen blijkt dat de voorkeur uitgaat naar het houden van een voorzitterschap door een medewerker. En dan het liefst een medewerker die standaard bij de vergaderingen aanwezig is.

Als het voorzitterschap mede gedragen zou worden door een bewoner, dan moet er meer in geïnvesteerd worden, aldus de ouders (zie 2.4, *de vormgeving van de vergadering*, punt B). Ik ben zelf van mening dat het het beste is om het voorzitterschap te laten uitvoeren door een medewerker. En hierbij geen bewoner te betrekken. Ik denk namelijk dat de bewoner die ook het voorzitterschap op zich dient te nemen, minder in staat is om volledig mee te denken met dat wat besproken wordt in de vergadering. Als de bewoners niet aan het voorzitterschap hoeven te denken, maar zich volledig kunnen richten op de vergadering, dan houden ze voor dit laatste meer energie over. Want het vergaderen is al een flinke inspanning voor ze, laat staan als ze er nog een gerichte, drukke taak bij krijgen. Ook denk ik dat wanneer er niet geïnvesteerd hoeft te worden in het helpen van een bewoner bij een voorzittersrol, dat er dan meer en beter geïnvesteerd kan worden in het laten spreken van de bewoners die dit niet zelf kunnen maar hier hulp bij nodig hebben.

4.3 Notulen aan locatiehoofd

Tot op heden krijgt het locatiehoofd nooit de notulen van de bewonersvergaderingen. Waarom dit nooit gebeurt, is mij onduidelijk. Hier is ook geen duidelijk, aanwijsbare reden voor. Er is alleen maar te zeggen dat het “gewoon” nooit gebeurt. Uit de ideaalbeelden blijkt dat het wel gewenst is dat het locatiehoofd ook een exemplaar krijgt van de notulen. (zie 2.3, *de inhoud van de vergadering*, punt E.) En aangezien de zorgaanbieder (en dat is voor de bewoners gezien in de dichtstbijzijnde vorm het locatiehoofd) verplicht is om een bewonersvergadering te houden, heeft hij in mijn ogen ook het recht om de notulen te krijgen die hem duidelijkheid verschaffen over wat er binnen de Dolfijn speelt en leeft. En welke afspraken er zijn gemaakt.

Ik raad de Dolfijn aan om iedere keer dat de notulen naar de ouders worden opgestuurd ook een exemplaar aan het locatiehoofd te geven. Dit moet in het systeem komen, zodat het uiteindelijk automatisch zal gebeuren en het als normaal gezien gaat worden dat het locatiehoofd ook een exemplaar krijgt. Het duidelijkst lijkt mij het als degene die de notulen uitwerkt ook zorg draagt dat er bij iedereen een exemplaar komt die ook een exemplaar wil hebben (dus de ouders, het locatiehoofd, in de teammap). Op die manier krijg je ook duidelijkheid over wie er aangesproken kan worden als er iets niet is gedaan.

4.4 Het optimaal aan bod laten komen van álle bewoners

Op de Dolfijn wonen een aantal bewoners die niet zelf kunnen praten. Hier bedoel ik mee dat ze niet kunnen praten zonder hierbij geholpen te worden door een ander.

Ter verduidelijking zal ik een aantal voorbeelden geven: Er is een bewoner die doof is. Alles wat gezegd wordt, moet voor hem worden vertaald in gebarentaal, zodat hij ook mee kan ‘luisteren’. En wat hij in gebaren terug ‘zegt’, moet door een ander weer worden omgezet in spreektaal, zodat de anderen ook weten wat hij zegt.

Weer een andere bewoner praat door middel van een blissboek. Dit is een boek met plaatjes / tekens die woorden uitbeelden / aangeven. Als hij iets wil zeggen, moet je met hem bladzijde voor bladzijde dat boek doornemen en op die manier kom tot wat hij wil zeggen.

Weer een andere bewoonster praat voornamelijk met haar ogen en haar hoofd. Ze kijkt vaak naar iets wat ze bedoelt en als het niet binnen oogbereik is, dan probeert ze het te zeggen. Naarmate je haar langer kent, kun je haar steeds beter verstaan, maar andere bewoners zullen haar soms niet zo goed verstaan en ook zij heeft dus hulp nodig bij het verwoorden van haar gedachten naar de anderen toe. De overige bewoners kunnen allemaal goed praten. Zij hebben hier geen hulp bij nodig.

Een valkuil bij alle verschillende bewoners, is dat als je bijvoorbeeld zegt “zeggen jullie maar wat je wilt” dat dan alleen de bewoners wat zeggen die zelf kunnen praten.

Op zo’n moment zul je dus echt een rondje moeten maken langs alle bewoners, om te zorgen dat ze allemaal de mogelijkheid krijgen om te zeggen wat ze willen zeggen.

Een belangrijk punt hierbij is denk ik dat je geduld moet hebben. Bij sommige bewoners kan het behoorlijk lang duren voor je ergens achter bent, maar dat is nu eenmaal zo en daar moet rekening mee gehouden worden. Dat het lang duurt, mag geen reden zijn om hem of haar minder de mogelijk te geven om zijn of haar zegje te doen.

Een andere optie is ook nog dat als er van tevoren al punten klaarstaan voor tijdens de vergadering, dat iemand dan voor de vergadering (bijvoorbeeld een dag of een paar dagen ervoor) met de bewoner waarbij communiceren lang duurt alvast wat punten doorneemt. Zo hadden we een tijdje terug als agendapunt de nieuwe naam voor de groep. Iedereen kreeg de opdracht om na te denken over een nieuwe naam en in de volgende vergadering zou er dan over besloten worden (welke naam het zou worden). Je zou met de bewoner(s) waarbij communiceren langer duurt een dag van tevoren kunnen gaan zitten en op je gemak erachter zien te komen welke naam hij of zij in gedachten heeft. Dit scheelt een hoop tijd op

de daadwerkelijke vergadering en ik ben van mening dat dat twee pluspunten met zich meebrengt: 1. de desbetreffende bewoner(s) zullen zich een stuk rustiger voelen wanneer je rustig alle tijd hebt om iets met ze te bespreken (en ze zullen dan ook echt vertellen wat ze zélf vinden) en 2. op de daadwerkelijke vergadering is er meer tijd over voor andere punten. Wat hierbij erg goed in het achterhoofd moet worden gehouden, is dat het van tevoren bespreken van punten met bewoners niet wegneemt dat de bewoners tijdens de vergadering zelf niets meer over het onderwerp kunnen of mogen zeggen waar ze het van tevoren al over hebben gehad. Ik vind dat je de bewoners tijdens de vergadering alsnog moet vragen of ze nog iets meer willen zeggen en of ze nog meer ideeën hebben. Maar ook al hebben de bewoners tijdens de vergadering nog meer te zeggen; het van tevoren alvast bespreken van van tevoren bekend staande punten zal een stuk rust en tijdwinst geven.

Via Bureau Beleid en Ontwikkeling hoorde ik van een stichting die gaat over cliëntenraden in voorzieningscentra voor gehandicapten. Steinmetz heeft een contract lopen bij die stichting, namelijk dat de hulp van die stichting ingeroepen kan worden bij problemen / vraagstukken. De stichting waar ik het over heb, is de LSR.

4.4.1 De LSR

De LSR is een afkorting van de “stichting Landelijk Steunpunt cliëntenRaden voorzieningscentra gehandicapten”.

Doelstelling

De LSR heeft als doelstelling de inspraak en medezeggenschap van bewoners en deelnemers in voorzieningen voor gehandicapten te bevorderen.

De LSR heeft een voorziening voor ogen waarbij bewoners en deelnemers als volwaardige partners meedenken en meebeslissen over hun woonsituatie, leefsituatie en begeleidingssituatie. Om dit te bereiken is het noodzakelijk dat in de voorzieningen cliëntenraden zijn ingesteld met een duidelijke positie en reële bevoegdheden. Deze raden behartigen de belangen en wensen van de cliënten en adviseren de directie bij het bepalen van het beleid.

Wat doet de LSR?

De LSR ondersteunt raden bij het uitvoeren van medezeggenschap en kwaliteitsbeoordelingen. De LSR geeft informatie en advies via adviesbezoeken, een telefonische hulplijn, brochures, een nieuwsbrief en voorlichting op maat. Er zijn allerlei verschillende onderwerpen mogelijk, zoals advies over ontwikkelingen in de instelling, de rechten van de cliëntenraad en de rechten van de bewoners. De LSR biedt de cliëntenraden onafhankelijke ondersteuning. Dit kan uitgebreid naar een bewonersvertrouwenspersoon voor individuele cliënten. Verder organiseert de LSR cursussen, congressen en themadagen voor cliëntenraden en ondersteuners. Tot slot onderzoekt de LSR hoe de cliënten de kwaliteit van de instelling vinden en behartigt de LSR de belangen van de cliënten en cliëntenraden op landelijk niveau.

(Bron: informatiepakket van de LSR)

Als ik naga wat de LSR allemaal te bieden heeft, dan raad ik de Dolfijn aan om contact op te nemen met de LSR om te vragen of ze eens mee willen kijken naar hoe de bewonersvergaderingen er binnen de Dolfijn aan toe gaan. Ze kunnen ons dan tips geven om te zorgen dat we de inspraak voor de bewoners kunnen bevorderen. Ook kunnen ze ons tips geven over de onafhankelijke positie die we als begeleiders moeten innemen en tips om dit te optimaliseren.

Ik ben van mening dat het ondersteunen van de Dolfijn door middel van een bewonersvertrouwenspersoon een zeer goed idee is om de belangen van de bewoners

voorop te stellen. Ik denk dat een bewonersvertrouwenspersoon veel neutraler en zonder (onbewust) eigen belang de belangen van de bewoners kan behartigen.

Ook al weet je dat andere belangen niet mee mogen spelen, toch kun je er onbewust mee bezig zijn op het moment dat je met verschillende belangen te maken hebt. En voor ons als begeleiders geldt dit veel meer dan voor een neutrale bewonersvertrouwenspersoon. De begeleiders hebben soms te maken met verschillende belangen waar ze weet van hebben en die belangen kunnen dan onbewust meespelen in de communicatie met de bewoners. Een bewonersvertrouwenspersoon heeft geen weet van andere belangen die kunnen spelen en zal hier geen rekening mee houden.

Een bewonersvertrouwenspersoon kan dan goed in de gaten houden of er bij het helpen met communiceren niet een onderliggende eigen belang bij zit door de medewerker. Ook al is dit eigen belang misschien wel onbewust, het is wel goed om daar door de bewonersvertrouwenspersoon bewust van te worden.

Verder ben ik van mening dat er een medewerker zal moeten zijn die goed thuis is in het gebruiken van gebarentaal. Dit is voor de bewoner die doof is (spreektaal kan dan worden omgezet in gebarentaal), maar ook voor de andere bewoners om de dove bewoner goed te kunnen begrijpen en volgen (gebarentaal kan dan worden omgezet in spreektaal).

Momenteel is er niemand binnen het team die goed gebarentaal kan voeren. Met betrekking tot de bewonersvergaderingen raad ik Steinmetz aan om minstens twee medewerkers van de Dolfijn een cursus gebarentaal aan te bieden. En minstens één van die medewerkers dient dan ook vervolgens wel één van de vaste aanwezigen op de bewonersvergadering te zijn.

Wanneer iemand de dove bewoner goed kan helpen bij het uiten van zijn mening, keuzen en ideeën, dan kan ook deze desbetreffende bewoner optimaal deelnemen aan de bewonersvergaderingen.

Als ik niet alleen kijk naar de bewonersvergaderingen, maar ook naar zeggenschap en communicatie in het algemeen, dan vind ik het sowieso van belang dat alle medewerkers van de Dolfijn gebarentaal moeten kunnen voeren. Want de dove bewoner wil niet alleen zijn zegje doen tijdens de bewonersvergaderingen, maar ook in alle andere vormen van zeggenschap (zie 1.4) en in de dagelijkse communicatie met de andere bewoners.

Op het Zomers Hof hebben we een aantal uren in de week een gedragsdeskundige tot onze beschikking voor onder andere vragen die we hebben. Hieronder zal ik beschrijven of zij een rol zal kunnen spelen bij het houden van bewonersvergaderingen.

4.4.2 Gedragstherapeute Zomers Hof

Op het Zomers Hof hebben we een paar uur in de week een gedragstherapeute (Annemiek) in dienst. Zij zit in ieder geval iedere teamvergadering bij de bespreking van één of meerdere bewoners.

Ik heb haar gevraagd of zij een bijdrage zou kunnen leveren bij de bewonersvergaderingen. Een voordeel is in ieder geval al dat ze een onafhankelijker iemand is. Toch raad ze aan om hulp te vragen van een andere hulpverlener; aan iemand die er nog meer buiten staat. Annemiek staat toch weer iets dichter bij de bewoners en de begeleiding dan iemand die helemaal van buitenaf komt.

Annemiek raadt aan om heel kleine punten tegelijk te bespreken in de vergadering. Dit is omdat de bewoners het qua niveau anders niet aankunnen. We moeten heel concrete punten inbrengen die te begrijpen zijn voor de bewoners. Doen we dit niet, dan wordt het voor de bewoners heel moeilijk om antwoord te geven op vragen of keuzes te maken in bepaalde onderwerpen, omdat ze niet precies begrijpen wat er gevraagd of verteld wordt.

Verder vertelt Anemiek dat onze bewoners nauwelijks empathie hebben. En dat wij als leiding ook niet automatisch uit kunnen gaan van dat wij denken dat de bewoners iets wel of niet snappen.

Annemiek zou graag een keer bij de bewonersvergaderingen aanwezig willen zijn om dan achteraf met de leiding te bespreken hoe het ging. Ze kan dan tips geven en dingen vertellen die haar opvielen. Toch raadt ze ook aan om met bijvoorbeeld de LSR (zie 4.4.1) te gaan praten en kijken of ook zij iets kunnen betekenen voor ons. De LSR is tenslotte nóg een stukje "onpartijdiger".

De conclusie die ik hieruit trek, is dat het goed is om een heel onafhankelijk iemand in te schakelen die de belangen van de cliënt kan behartigen. Iemand van de LSR bijvoorbeeld. Annemiek kan ook een duidelijke rol vervullen bij de teamvergaderingen, namelijk het bewaken van de eisen die wij aan de bewoners stellen op het moment dat we aan het vergaderen zijn. Dus zorgen dat wij geen dingen van de bewoners verwachten die ze eigenlijk niet aankunnen. Met iemand van de LSR en Annemiek zouden de aanwezigen - om de vergadering zo optimaal mogelijk te laten verlopen - bij de vergadering compleet zijn.

4.5 Afspraken uitvoeren en nakomen

Uit ervaring is gebleken dat er afspraken worden gemaakt in de vergadering met bewoners, zoals "Medewerker A. gaat dit met je uitzoeken", maar dat die niet altijd nagekomen worden. Dit heeft denk ik niet zozeer te maken met gemakszucht, maar meer met het feit dat de bewonersvergaderingen nog niet genoeg leven binnen de Dolfijn. Hier kom ik straks nog op terug.

Om te zorgen dat afspraken nagekomen worden, raad ik aan om een actiepuntenlijst op te stellen die er iedere vergadering wordt bij gehouden. Hierin wordt dan opgeschreven wat er is afgesproken, met wie deze afspraak is gemaakt en binnen welk termijn dit wordt uitgevoerd.

4.5.1 Bewonersvergaderingen laten leven binnen de Dolfijn

Ideaal zou zijn (en dit raad ik dan ook aan) om iedere teamvergadering (dit is de vergadering die iedere twee weken met de medewerkers van de Dolfijn wordt gehouden) het begrip bewonersvergadering terug te laten komen. Hierin kan dan de actiepuntenlijst worden doorgenomen. Er wordt dan gekeken naar wat er is afgesproken, in hoeverre deze afspraken al zijn nagekomen en in hoeverre nog niet. In de teamvergaderingen zal dan vaker en meer over de bewonersvergaderingen worden gesproken. Dit heeft verschillende voordelen; zo komt er bij alle medewerkers meer bekendheid over wat er in de bewonersvergaderingen gebeurt, maar ook komt er voor iedereen dan meer duidelijkheid over wat er speelt onder de bewoners en bij de bewoners individueel.

Bij het bespreken van de actiepunten en het kijken in hoeverre alles al dan niet gedaan is, hoort ook het aanspreken van elkaar op dingen die nog niet gedaan zijn, maar wel al hadden moeten gebeuren (volgens de afspraak).

Ook moet er in de teamvergaderingen ruimte zijn om elkaar vragen te stellen. Deze kunnen dus betrekking hebben op het waarom iets niet gedaan is, maar ook kan elkaar advies gevraagd worden over hoe je iets het beste kunt aanpakken.

Ook al zit niet iedereen bij de bewonersvergadering, het is wel iets dat het hele team aangaat en waarbij inzet (onder andere dus door ondersteuning) van iedereen verwacht mag worden.

Aftekenen van de notulen van de bewonersvergadering als je het gelezen hebt (en hier ook consequenties aan verbinden als dit niet gebeurt; zie hoofdstuk 4, *het (gaan) leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn*), is ook een (indirecte) manier om te zorgen dat het begrip bewonersvergaderingen meer gaat leven binnen de Dolfijn. Hiermee bedoel ik dat iedereen verplicht wordt om de notulen te lezen en er ook meer weet komt van de dingen die besproken worden en leven op de groep. Er mag best verwacht worden van iedereen dat het gelezen wordt. Dit is bijvoorbeeld ook het geval bij de notulen van de teamvergaderingen; deze worden ook afgetekend door degenen die het gelezen hebben. Ook bij de notulen van de bewonersvergaderingen is het lezen en aftekenen hiervan een concrete afspraak die gemaakt kan worden.

Het lezen van de notulen zorgt ervoor dat iedereen weet wat er besproken is, welke afspraken er zijn gemaakt en wat er speelt bij de bewoners. Dit draagt weer bij tot het gaan leven van de bewonersvergaderingen binnen de Dolfijn.

Waarom deze aanbevelingen / waar komen ze vandaan?

In alle paragrafen die ik hierboven heb geschreven, heb ik aanbevelingen en adviezen gegeven over hoe ik denk dat het beter kan. En ik heb er hoop in dat als deze adviezen en aanbevelingen worden opgevolgd, de bewonersvergaderingen dan heel anders zullen verlopen. Ze zullen dan veel meer gaan lopen naar de idealen van de medewerkers en de ouders van de bewoners. En ook naar het ideaal van Steinmetz en dan in het bijzonder via Bureau Beleid en Ontwikkeling.

Ik heb vooral ook gekozen voor deze aanbevelingen en adviezen omdat ik van mening ben dat dit de dingen zijn die moeten gebeuren om te zorgen dat de bewonersvergaderingen goed en naar ideaal gaan lopen. Ik spreek dan bij enkele aanbevelingen en adviezen namens ervaringen die ik opgedaan heb in de ruim drie jaar dat ik op het Zomers Hof werk. Enkele andere aanbevelingen komen ook voort uit de idealen die me verteld zijn en de idealen die ik zelf heb. Voor sommige aanbevelingen / adviezen is geen aantoonbare reden, want als (om bijvoorbeeld 4.3 als voorbeeld te nemen) alle idealen wijzen op het feit dat het locatiehoofd ook een exemplaar van de notulen moet krijgen, dan kan ik niet veel anders zeggen dan dat het 'gewoon' gegeven moet worden aan het locatiehoofd. De tips die ik dan geef, hebben betrekking op de persoon die hier het beste mee belast kan worden. En de tips zorgen dan ook dat er actie ondernomen wordt, zodat het ook daadwerkelijk gaat gebeuren (met eventuele consequenties als het niet gebeurt).

Hoofdstuk 5; Het product en proces

Hieronder zal ik gaan beschrijven hoe ik te werk ben gegaan en waarom ik voor die manieren heb gekozen. Ook vertel ik iets over het product.

5.1 Het denkwerk

In de zomervakantie tussen het derde en het vierde jaar heb ik heel lang en heel vaak gedacht aan welk onderwerp ik zou kiezen voor mijn afstudeerproject.

Ik ben iemand die bij het bedenken van een onderwerp ook gelijk enthousiast moet zijn over het onderwerp, wil ik het gaan gebruiken. Regelmatig kwam ik op een onderwerp waarbij ik in m'n hoofd (dus bij het denken) al vast liep. Ik had er geen lekker gevoel bij en besloot dan dat dat het onderwerp voor mijn afstudeerproject niet zou worden.

Op mijn werk was ik op dat moment aan het brainstormen over de bewonersvergaderingen die er af en toe gehouden werden. Maar ik kwam niet altijd veel verder omdat ik dan weer tijd en aandacht ging besteden aan mijn afstudeerprojectonderwerp. Totdat ik de link legde: ik ging het in mijn afstudeerproject hebben over bewonersvergaderingen. Eerst bedacht ik het allemaal nog heel breed, maar na wat gesprekken met Bas de Jong ging het steeds meer leven omdat ik het meer ging richten op mijn eigen werkplek. Op die manier zou het ook wat bruikbaar worden.

5.2 Het startdocument

Het eerste startdocument dat ik inleverde, was – vooral met betrekking tot de deelvragen – heel vaag en heel algemeen. Ik sprak (en schreef) toen vooral over hoe je een vergadering het beste kunt beginnen, hoe je het beste kunt afronden en ook wat je het beste kunt doen aan het eind van de vergadering (zoals notulen schrijven).

Maar het probleem binnen de groep waar ik werk (de Dolfijn) lag niet in de zaken die om de vergadering heen gebeuren, zoals notulen schrijven, maar meer in het luisteren naar de bewoners en de manier waarop dit vormgegeven werd. Daarop heb ik toen nieuwe deelvragen ontwikkeld die ingingen op de idealen die er bestonden onder de medewerkers, de ouders van de bewoners en de stichting. Uit deze idealen kwamen punten die wel en niet goed gingen binnen de bewonersvergaderingen van de Dolfijn en daarop ben ik toen voort gaan borduren om hier oplossingen voor te zoeken en die weer te geven.

Daarom kun je zeggen dat mijn afstudeerproject een adviesnota is geworden; ik geef adviezen, tips en aanbevelingen over hoe je het beste een bewonersvergadering kunt houden. En vooral ook: welke veranderingen er binnen de Dolfijn dienen plaats te vinden om aan de idealen die er leven te voldoen.

Ook al heb ik gekeken naar hoe het binnen de Dolfijn gaat, deze adviezen zijn ook in bredere zin te gebruiken. Steinmetz heeft veel meer woonvormen, waar nog meer bewoners wonen die bijvoorbeeld niet kunnen praten. Ook die woonvormen kunnen van mijn adviezen gebruik maken.

Als deelvragen binnen het startdocument had ik ook “wat kan het nut zijn van de aanwezigheid van een gedragstherapeut bij de vergadering?” en “wat kan het nut zijn van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon bij de vergadering?”.

Tijdens het schrijven van mijn aanbevelingen heb ik al uitgeweken naar een gedragstherapeute en naar de LSR. Zij kunnen deze rollen eventueel betrekken en op hun

manier vorm geven. Daarom heb ik ervoor gekozen om dit niet als aparte deelvraag (of als een apart hoofdstuk) weer te geven. De informatie die ik hierover had en mijn ideeën daarbij heb ik dus al vermeld op de plek waar ik vind dat het thuishoort bij dit afstudeerproject. Geen apart hoofdstuk dus.

5.3 De opbouw van werken

Uiteraard begon het allemaal met het verzamelen van informatie. Dit varieerde bij mij van het rondvragen naar idealen, bellen naar Bureau Beleid en Ontwikkeling en aanvragen van informatie, tot het lezen van een boek met betrekking tot het onderwerp en het observeren van vergaderingen.

In m'n hoofd ben ik een hoop informatie al gaan rangschikken terwijl ik aan het verzamelen was. Ik bedacht me dan hoe ik m'n producten zou gaan indelen en waar hierbij welke informatie zou passen.

Toen ik een hele berg van informatie had, ben ik op papier een opbouw van mijn producten gaan schrijven en vervolgens ben ik op de computer deze hoofdstukken en paragrafen gaan uitwerken en in de computer gaan zetten. Tijdens het werken op de computer stuitte ik af en toe op een vraag die ik had (hoe bijvoorbeeld iets geregeld was binnen de Stichting) en hier ging ik dan weer achteraan om hier informatie over te krijgen. En als ik dat weer had, dan ging ik weer verder met het uitwerken van de verkregen informatie op de computer. Op deze manier ben ik uiteindelijk aan mijn product en productverslag gekomen.

Na het eerste gesprek met Bas over mijn product en productverslag dat ik had ingeleverd, bleek dat vooral mijn adviezen en bevindingen centraal stonden.

Zelf heb ik een hele hoop dingen in mijn hoofd zitten. Tenslotte werk ik op de plek waar het allemaal om draait en dit maakt het voor mij natuurlijk een stuk levendiger. Voor een 'buitenstaander' (zoals Bas en Sonny) is het dan heel lastig om uit te vinden hoe dingen er precies aan toe gaan. Bas zei dan ook dat voor hem de adviezen, bevindingen en tips die ik gaf een beetje uit de lucht kwamen vallen. Dit is omdat ik weinig aandacht had besteed aan het waarom van dit onderwerp en aan het waarom van deze bevindingen.

Daarom ben ik uitgebreider gaan opschrijven en uitzoeken over zeggenschap in het algemeen. En het waarom ervan. Ook ben ik meer gaan beschrijven hoe het er op het Zomers Hof, de Dolfijn eraan toe gaat. Wat er allemaal is en hoe dingen gebeuren, met het oog waarop en waarom. Op die manier gaat het voor iemand die niet werkt op het Zomers Hof, de Dolfijn een heel stuk meer leven en wordt het duidelijker waarom bepaalde adviezen gegeven zijn. En dan is het ook een stuk duidelijker hoe iets gebeurt en hoe ik eraan kom dat sommige dingen wél en andere dingen weer niet goed lopen.

(februari / maart 2004)

Het wordt nu duidelijker waarom ik dit onderwerp benoem en het zeggenschap in het algemeen komt wat meer naar voren. Hieruit voort bloeiend komt dat bewonersvergaderingen een onderdeel zijn waar nog meer aan gewerkt kan worden op het Zomers Hof, de Dolfijn. En daarom wordt dat vervolgens genoemd met daarbij horende aanbevelingen en tips.

(maart / begin april 2004)

In het proces van het schrijven van mijn afstudeerproject heb ik verschillende gesprekken gehad met Bas. Bas wees me steeds heel erg op de verduidelijking van het product en op de uitleg van waarom ik iets schrijf en waar mijn adviezen en aanbevelingen en tips vandaan komen. Ik kreeg er ook steeds meer lol in om het zo duidelijk mogelijk te krijgen en om steeds te analyseren: "wat schrijf ik nu precies en wat kunnen we ermee?" En ook "hoe zorg ik ervoor dat het leesbaar en bruikbaar wordt?"

Ook door te verschuiven in hoofdstukken en informatie bij te voegen en extra onderzoekjes te doen en deze informatie bij te voegen, werd het steeds meer een geheel en heel duidelijk om te lezen en te begrijpen.

(eind april 2004)

De afgelopen twee weken hebben in het teken gestaan van de afronding van het afstudeerproject. Alles goed lezen, verduidelijking geven waar dit nog niet voldoende gebeurd was, controleren op spelfouten en controleren op grammaticale fouten. Ook de besproken dingen uit het laatste consult met Bas zijn erin verwerkt (zoals het belang van de vergaderingen er meer en duidelijker in verwerken). Tot slot heeft ook de lay-out veel aandacht gekregen.

5.4 De generaliseerbaarheid van mijn product

Zoals ik hierboven al heb beschreven, is mijn onderzoek gericht op 1 bepaalde woonvorm binnen Steinmetz, namelijk het Zomers Hof en dan in het bijzonder de groep de Dolfijn. Aangezien Steinmetz nog veel meer woonvormen bezit waar ook meervoudig gehandicapte jongeren wonen, ben ik ervan overtuigd dat deze aanbevelingen, tips en adviezen ook te gebruiken zijn op andere woonvormen. Tevens weet ik zeker dat ze ook toepasbaar zijn. Bijvoorbeeld de aanbeveling om een actiepuntenlijst te maken of de bewonersvergaderingen terug te laten komen op een teamvergadering. Iedere woonvorm heeft teamvergaderingen, dus dan is het ook op iedere woonvorm mogelijk dat er in teamvergaderingen wordt gesproken over bewonersvergaderingen.

Ook de aanbevelingen die in samenwerking zijn met bijvoorbeeld de LSR zijn toepasbaar op iedere woonvorm. Dit is mede omdat de LSR zelf komt kijken in hoeverre en in welke vorm ze hulp kunnen bieden en dit is aanpasbaar aan de situatie die in elke woonvorm weer anders zal zijn.

5.5 Beargumentatie van de keuze van inhoud en vorm

“Welke aandachtspunten zijn er voor het houden van een bewonersvergadering, als onderdeel van zeggenschap binnen de woonvorm?”, zo luidt mijn hoofdvraag. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, moest ik natuurlijk eerst kijken naar welke vragen en en welke informatie er nodig zijn/is om duidelijk te kunnen zijn. Daarom heb ik zowel aandacht besteed aan algemene zaken met betrekking tot het houden van bewonersvergaderingen, specifieke zaken met betrekking tot idealen en de Stichting en informatie die betrekking heeft op de groep de Dolfijn.

Ik heb eerst beschreven wat er algemeen is vastgesteld over het houden van vergaderingen (zowel landelijk als binnen de Stichting). Hiermee hoop ik ook de noodzaak en het belang van het houden van bewonersvergaderingen aan het licht te hebben gesteld. En op die manier generaliseer ik mijn product ook meer. Als ik het alleen zou hebben over de Dolfijn en ik zou al het landelijke en misschien zelfs het Stichtingsbrede eruit laten, dan trekt dat waarschijnlijk weinig aandacht van anderen binnen de Stichting en ook verder, op landelijk niveau en gebied. En dus om te zorgen dat ik ook de aandacht van mensen buiten het Zomers Hof trek, heb ik gekozen voor ook algemene informatie.

De idealen heb ik betrokken op het Zomers Hof en op Stichtingsniveau. Dit is om het product niet veel te groot en veel te breed te maken; het moet wel bruikbaar blijven. En door op deze manier te werk te gaan heb ik het bruikbaar gehouden.

Om toch weer heel specifiek in te gaan op wat er binnen het Zomer Hof (de Dolfijn) gebeurt heb ik vorm gegeven wat er gebeurt bij bewonersvergaderingen en wat hier wel en niet goed

van loopt. Daarna ben ik van de dingen die niet goed lopen (en dit baseer ik op de idealen die er zijn) gaan uitzoeken en noteren wat er aan gedaan kan worden om te zorgen dat het wel goed gaat lopen (en dat de idealen dus tot uiting komen). Dus om te zorgen dat er naar de idealen wordt gewerkt.

Ik heb ervoor gekozen om (in hoofdstuk 4) te werk te gaan volgens subhoofdstukken die ieder een niet-goed lopend ideaalbeeld beschrijven met hierbij per hoofdstuk de aanbevelingen, conclusies en tips die ik wil meegeven en waarom. Ik heb het juist op deze manier gedaan, want ik ben van mening dat als ik het anders zou doen, dat het dan minder duidelijk over komt. Ik had bijvoorbeeld ook eerst alles wat niet goed loopt op kunnen schrijven en vervolgens aandacht kunnen besteden aan welke mogelijkheden er zijn om dingen anders te doen. Maar ik vond het zelf duidelijker om per niet-goed lopend ideaalbeeld gelijk de conclusies te trekken en aanbevelingen te geven om het overzichtelijker te houden. Anders krijg je dat iedereen voor zich moet uitmaken wat je waarvoor kunt gebruiken, maar doordat ik dat al heb gedaan schep je een stuk duidelijkheid, vind ik. Vandaar dat ik voor de manier heb gekozen waarop ik het nu gedaan heb.

Je kunt dus zeggen dat het product dat ik gemaakt heb, valt onder de noemer van een adviesnota. Ik geef adviezen, tips en aanbevelingen om de fouten die er gemaakt worden (of om de idealen die nog niet helemaal tot uiting komen) te veranderen en wel tot uiting te laten komen.

5.6 Evaluatie van het product

M'n product is gemaakt. Het product laat zien welke idealen er zijn binnen de Stichting en het Zomers Hof met betrekking tot bewonersvergaderingen. Ook geeft het product een beschrijving van de praktijk en aan de hand van deze twee onderwerpen geeft het product conclusies en aanbevelingen op de idealen die niet goed tot uiting komen binnen de Dolfijn. Ik vond het lastig om te beslissen wat er nu allemaal wel en niet in het product terecht moest komen. Alle informatie die in het procesverslag is beschreven, vind ik interessant. Aangezien het doel van mijn product een adviesnota is, heb ik ervoor gekozen om de hoofdstukken 2, 3 en 4 in het product weer te geven. Hoofdstuk 2 en 3 zitten in het product, omdat deze hoofdstukken duidelijk maken waar de paragrafen en aanbevelingen van hoofdstuk 4 vandaan komen.

Hoofdstuk 1 heb ik niet meegenomen in het product, want dit hoofdstuk is meer informatief van aard (en niet voorzien van adviezen).

Hoofdstuk 5 geeft het proces weer en dit vind ik niet relevant voor iedere buitenstaander die het product graag wil gaan lezen. Daarom zit ook hoofdstuk 5 niet in het product.

Ik ben ervan overtuigd dat met het product (en dan met name de opvolging van de aanbevelingen) een hoop dingen anders zullen gaan verlopen op het Zomers Hof, de Dolfijn. En hopelijk ook op andere woonvormen die gebruik willen maken van mijn product. Het is mijn doel om dit teweeg te brengen en uiteindelijk te verwezenlijken en met mijn product geef ik hiertoe een grote aanzet!

Ik ben zelf zeer tevreden met het resultaat!

Literatuurlijst en Bronvermelding

Boek:

- ❖ Dulk, Loes den (2003), *Optimale medezeggenschap*. Soest: Uitgeverij Nelissen. Eerste druk.

Internetadressen:

- ❖ Sorgdrager, W. *Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen*. URL: <http://wetten.overheid.nl/> . Beschikbaar: 15-12-2003
- ❖ Anoniem. *Woordenboek*. URL: <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=zeggenschap>. Beschikbaar: 03-02-2004

Folders / Brochures:

- ❖ Raad van Toezicht; Steinmetz, *zorg en onderwijs* (2001). *Reglement Centrale CliëntenRaden*, Den Haag: Steinmetz, *zorg en onderwijs*, Interne publicatie
- ❖ LSR. *Informatiebrochure stichting Landelijk Steunpunt cliëntenRaden voorzieningscentra gehandicapten*. Beschikbaar: 10-12-2003.

Medewerker / Afdeling Stichting

- ❖ Gedragsdeskundige Steinmetz, *zorg en onderwijs*, woonvorm Zomers Hof.
- ❖ Bureau Beleid en Ontwikkeling; Steinmetz, *zorg en onderwijs*. Gevestigd in het Centraal Bureau van Steinmetz, *zorg en onderwijs*.