

# Is het ondersteuningsplan wel echt van de cliënt?



**Regels voor een goed  
ondersteuningsplan voor cliënten  
in de gehandicaptenzorg**

**Handleiding voor cliëntenraden**

**(eenvoudige versie)**

februari 2010

## Over deze handleiding

Deze handleiding is een hulpmiddel voor de cliëntenraad om ondersteuningsplannen te beoordelen. De cliëntenraad kan ermee bekijken of de ondersteuningsplannen wel uitgaan van wat voor de cliënten belangrijk is.

Wat er in ondersteuningsplannen staat is overal verschillend. Soms is een ondersteuningsplan een heel dik pak papier, soms is het maar één velletje. De ene manier is niet beter dan de andere. In deze handleiding staat daarom niet wat er allemaal in het ondersteuningsplan moet staan.

Wat staat er dan wel in?

1. Dat het ondersteuningsplan moet gaan over dingen die de cliënt belangrijk vindt.
2. Dat de cliënt hulp moet kunnen krijgen als hij een gesprek heeft over zijn ondersteuningsplan.
3. Dat het gemakkelijk te controleren moet zijn of iedereen zich wel aan het ondersteuningsplan houdt.
4. Dat de cliënt de baas moet zijn over zijn eigen ondersteuningsplan.

Over deze vier onderwerpen staan in deze handleiding vragen en voorbeelden. Met de vragen en voorbeelden kunt u snel bekijken of een ondersteuningsplan goed is of dat het op bepaalde punten toch beter kan.

Als u als cliëntenraad vindt dat het inderdaad beter zou kunnen dan is de handleiding ook een handig hulpmiddel voor een gesprek met de zorginstelling. U kunt aan de hand van deze handleiding advies geven aan de zorginstelling en verbeteringen voorstellen.

We wensen u veel succes bij het beoordelen van de ondersteuningsplannen in uw zorginstelling. Wij hopen dat u met deze handleiding goed kunt werken om uw doel te bereiken.

---

*De handleiding **Is het ondersteuningsplan wel echt van de cliënt?** is de eenvoudige versie van de handleiding Beoordeling van het cliëntperspectief in ondersteuningsplannen (gehandicaptenzorg). Vilans heeft de handleiding opgesteld in opdracht van OPsterk.nl. Het project OPsterk.nl wil de rol van de cliënt bij zijn ondersteuningsplan versterken. OPsterk.nl wordt uitgevoerd door de CG-Raad, Platform VG en de bij Platform VG aangesloten belangenorganisaties Naar-Keuze, het LSR, dit Koningskind, Helpende Handen, PhiladelphiaSupport, KansPlus/Vraagstuk, LFB en BOSK. Het project maakt deel uit van het kwaliteitsverbeteringstraject "Zorg voor Beter" en wordt gefinancierd door ZonMw. Meer over OPsterk.nl en de verschillende activiteiten binnen het project kunt u lezen op [www.OPsterk.nl](http://www.OPsterk.nl)*

## **Aan de slag**

De cliëntenraad kan deze handleiding gebruiken om ondersteuningsplannen te beoordelen. Dat kan op drie manieren:

1. U kunt kant en klare ondersteuningsplannen bekijken.
2. U kunt bekijken welke manier (methodiek) de zorginstelling gebruikt om het ondersteuningsplan met de cliënt bespreken.
3. U kunt met cliënten of vertegenwoordigers praten over het ondersteuningsplan.

Het is goed om te weten dat cliënten niet altijd alle onderwerpen belangrijk vinden. Als een cliënt een onderwerp niet belangrijk vindt, hoeft het niet worden besproken.

Als een plan of methodiek niet aan de eisen voldoet, denk er dan ook over na hoe het anders en beter zou kunnen. U kunt dat dan voorstellen tijdens het gesprek met de directie van de zorginstelling. De cliëntenraad heeft zwaarwegend recht om advies te geven over het ondersteuningsplan. Zwaarwegend betekent dat het advies van de cliëntenraad zo belangrijk is dat de zorgaanbieder het advies moet overnemen. Als de zorginstelling dat niet wil, kan het voorstel worden voorgelegd aan de landelijke commissie van vertrouwenslieden. De commissie beslist wat er moet gebeuren.

Als er in deze tekst cliënt staat, kan het ook om de vertegenwoordiger gaan. En als er 'hij' staat, bedoelen wij ook 'zij'. Want een cliënt kan een man of een vrouw zijn.

## De criteria

### Bewijs 1:

#### Het ondersteuningsplan gaat over dingen die de cliënt belangrijk vindt

Manieren om dit te onderzoeken:

- Het ingevulde ondersteuningsplan lezen.
- Met de cliënt (vertegenwoordiger) erover praten en vragen stellen.

<i>Voorwaarden:</i>	<i>Concreet:</i>
De cliënt doet mee bij het maken van een ondersteuningsplan.	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Hij is bij de bespreking(en) over het ondersteuningsplan.</li><li>⊗ Hij mag meepraten.</li><li>⊗ Het ondersteuningsplan gaat over dingen die hij belangrijk vindt.</li><li>⊗ Er worden geen moeilijke woorden gebruikt.</li></ul>
De cliënt kan het ondersteuningsplan begrijpen.	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ In het ondersteuningsplan staan woorden die hij zelf ook gebruikt</li><li>⊗ Wanneer dat duidelijker is, worden er pictogrammen, foto's of filmpjes in het ondersteuningsplan gebruikt.</li></ul>
De cliënt en de zorgaanbieder maken een plan voor de toekomst. Bij het geven van ondersteuning wordt altijd goed naar het plan gekeken.	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ In het ondersteuningsplan staat wat hij wil voor de toekomst. De toekomst kan volgende maand zijn maar ook over een paar jaar.</li><li>⊗ In het ondersteuningsplan staat hoe er aan de toekomst gewerkt wordt.</li></ul>

**Bewijs 2:****De cliënt krijgt hulp wanneer hij meepraat over het ondersteuningsplan**

Manieren om dit te onderzoeken:

- De handleiding voor ondersteuningsplannen doornemen.
- Met de cliënt (vertegenwoordiger) erover praten en vragen stellen.
- Het ingevulde ondersteuningsplan lezen.

<i>Voorwaarden:</i>	<i>Concreet:</i>
De cliënt krijgt hulp vanuit de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Hij moet kunnen meepraten en meedenken. Als het nodig is, is er extra hulp aanwezig bij het gesprek of worden er speciale hulpmiddelen gebruikt. Een voorbeeld is het gebruik van pictogrammen om dingen duidelijk te maken..Of een doventolk die bij het gesprek is.</li> <li>⊗ Hij weet welke begeleider alles weet over het ondersteuningsplan. Hij kan met hem of haar over het plan praten en vragen stellen.</li> </ul>
De cliënt krijgt ondersteuning van familie en vrienden als hij dat wil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Familie en vrienden mogen meepraten over het ondersteuningsplan als hij dat wil.</li> <li>⊗ Afspraken over hulp van familie en vrienden staan in het ondersteuningsplan.</li> </ul>
De cliënt mag zelf kiezen wie van de familie en vrienden meedoen aan het ondersteuningsplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Hij heeft zelf gekozen wie meepraat en meedenkt over het ondersteuningsplan.</li> </ul>
De cliënt weet al een ruime tijd voor de bespreking wat een ondersteuningsplan is en wat allemaal kan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Hij weet dat familie en vrienden mogen meedoen.</li> <li>⊗ Hij weet dat hij zelf met onderwerpen mag komen.</li> <li>⊗ Hij weet wat zijn rechten en plichten zijn.</li> <li>⊗ Hij weet wat de rechten en plichten van de organisatie zijn.</li> <li>⊗ Hij weet waarom hij een ondersteuningsplan heeft.</li> <li>⊗ Hij weet dat hij de bespreking met zijn persoonlijk begeleider kan voorbereiden.</li> <li>⊗ De informatie die hij krijgt, is voor hem begrijpelijk.</li> <li>⊗ Hij kan voordat de bespreking begint, zeggen wat voor hem belangrijke onderwerpen zijn.</li> </ul>

**Bewijs 3:****De afspraken in het plan worden nagekomen**

Manieren om dit te onderzoeken:

- Het ingevulde ondersteuningsplan lezen.
- Met de cliënt (vertegenwoordiger) erover praten en vragen stellen.

<i>Voorwaarden:</i>	<i>Concreet:</i>
In het plan staat duidelijk WIE, WAT en WANNEER doet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ In het plan staat duidelijk wie wat moet doen.</li> <li>⊗ In het plan staat duidelijk wat iedereen moet doen.</li> <li>⊗ Bij iedere afspraak staat wanneer het moet.</li> </ul>
Er is iemand aangewezen die weet wat alle afspraken zijn. Hij houdt in de gaten dat het ook gebeurt. Wanneer het niet goed gaat doet hij er iets aan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ In het plan staat welke begeleider alle afspraken in de gaten houdt.</li> <li>⊗ De instelling zorgt ervoor dat deze begeleider zijn werk goed doet.</li> </ul>
Evaluatie (nabespreking) van de afspraken is duidelijk opgenomen in het plan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Minimaal 1 keer per jaar is er een evaluatie. Dit is wettelijk verplicht.</li> <li>⊗ De cliënt en de begeleider bespreken dan of iedereen zich aan de afspraken heeft gehouden maar ook of er iets moet veranderen aan de afspraken.</li> <li>⊗ De cliënt kan altijd zeggen dat hij iets wil veranderen.</li> <li>⊗ De begeleider vraagt tussendoor ook regelmatig aan de cliënt of hij tevreden is en wat zijn mening is.</li> <li>⊗ Zodra het nodig is, kunnen er nieuwe acties en afspraken worden gemaakt.</li> <li>⊗ Het is duidelijk wat er moet gebeuren als afspraken niet goed gaan.</li> <li>⊗ Zorgaanbieder bespreekt met de cliënt (belangrijke) ontwikkelingen die invloed hebben op de afspraken.</li> </ul>

**Bewijs 4:**  
**Cliënt is eigenaar van zijn plan**

Manieren om dit te onderzoeken:

- Het ingevulde ondersteuningsplan lezen.
- Met de cliënt (vertegenwoordiger) erover praten en er vragen over stellen.

<i>Voorwaarden:</i>	<i>Concreet:</i>
Cliënt bepaalt wie het plan (of stukken tekst uit het plan) mag lezen.	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Hij bewaart zelf zijn plan.</li><li>⊗ Hij weet waar zijn plan verder nog bewaard wordt.</li><li>⊗ Hij bepaalt welke informatie niet aan anderen doorgegeven mag worden..</li></ul>
Cliënt kan bij zijn eigen ondersteuningsplan.	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Hij bewaart zelf zijn plan.</li><li>⊗ Als hij niet zelf zijn plan bewaart, weet hij wel waar het plan ligt en weet hij dat hij het plan mag lezen.</li></ul>