



## **Verlag werksessie "KLACHT ALS ONTWIKKELINGSKRACHT",**

Najat Bochhah (werksessieleider, jur beleidsadviseur Art 1 Landelijk bureau) opent en geeft opzet weer. Het gaat om een praktische werksessie: "u bent nu aan zet".

### Programma kort:

- Voorbeeld klacht als kracht (Leonie Ernst, beleidsadviseur ADB Zeeland), presentatie case en bespreking deelnemers
- Bespreking 2 casussen in 4 subgroepjes
- Formuleren 3 aanbevelingen/statements t.b.v. plenair (panel)
- Formuleren van actiepunten per deelnemer (2 a 3): wat wil ik bij de vervolgonferentie (eind september) gerealiseerd hebben, wat is ervan terecht gekomen?

### **Case ADB Zeeland ("Kris")**

#### *Presentatie*

Eerst wordt reportage Omroep Zeeland uit sept 2009 vertoond, over Kris en haar ervaringen als werknemer bij een vakantiepark.

Situatie samengevat: Kris heeft hier sinds aug 2006 naast haar studie een weekendbaan (receptie). Door heupafwijking steeds meer rolstoelgebonden, ook bij receptie. Door werkgever wordt dit niet echt op prijs gesteld: gasten dienen staande ontvangen te worden, zo is de norm. Onder meer door toenemende druk neemt Kris in aug 2008 ontslag (eerst mondeling). Hoewel ze de baan niet meer echt ambiert is ze niet te spreken over de gang van zaken en neemt contact op met ADB.

Vervolgens hoor/wederhoor via brieven (oktober 2008: "geen mogelijkheid voor aangepaste werkzaamheden Kris") en gesprek Kris, werkgever en ADB in januari 2009. Insteek Kris/ADB: hier toch slechts minimale aanpassingen nodig.

Resultaat: begrip werkgever, maar ook: "voor deze functie nemen wij in toekomst geen mensen met rolstoel aan".

Inmiddels verzoek bij CGB om te onderzoeken of hier verboden onderscheid in kader WGHB/CZ aan de orde is. Aug 2009, oordeel CGB (zie [www.cgb.nl](http://www.cgb.nl) oordeel 2009-87): verboden onderscheid, werkgever is in onderzoeksverplichting te kort geschoten

Aanvankelijk geen reactie werkgever. Vervolgens persaandacht en p.r. in september 2009 (o.a. reportage omroep). Daarna brief van werkgever met bloemetje voor Kris + uitnodiging gesprek met manager. In open gesprek wordt aangegeven dat aanpak verkeerd is geweest. Vraag: "wat wil jij dat er nu gebeurt?". Kris: dat (top)sporter Kees Jan van der Klooster – na ongeluk in rolstoel – aan management een bedrijfspresentatie (zie ook [www.kjprojects.com](http://www.kjprojects.com)) geeft over (vooruit)kijken naar mogelijkheden i.p.v. invullen!!! November 2009: geslaagde presentatie voor alle leidinggevenden bedrijf. De les is duidelijk. Ook al is het op papier misschien goed geregeld (het gaat hier om een internationaal bedrijf), blijf steeds alert op signalen (preventief beleid) en kijk per situatie wat wel en wat niet kan.

Stand van zaken nu: ADB koppelt terug naar CGB, klacht wordt afgesloten; manager geeft interview aan ADB Zeeland (site etc) en Kris is ambassadeur ADB 2009.

### *Bespreking*

Bespreking in de groep vindt plaats aan de hand van vragen: Voldoende resultaat hier? Wat kan ADB nog meer? Wat kan beter? Alternatieven?

Geconstateerd wordt dat pers e.d. en CGB – hoewel haar oordeel niet bindend is - als drukmiddelen hier een belangrijke rol hebben gespeeld. Er zijn voor het bedrijf immers ook economische belangen in het geding (verhuur). Opvallend is wel dat Kris van de baan heeft afgezien en zich daarmee financieel benadeelt. Dit was echter een eigen afweging.

Een en ander heeft het bedrijf niettemin wezenlijk aan het denken gezet, zo lijkt het. Zie verschil eerste en laatste gesprek: ontwikkeling van benadering in termen van invullen probleem ("teveel aanpassing") naar denken in mogelijkheden, waarbij Kris (en anderen) juist als deskundige(n) worden betrokken en serieus genomen. Onderschat ook de meerwaarde van een rolmodel binnen een vakantiepark niet!

Interessant blijft de vraag of een drukmiddel voldoende is – op zich prima – of dat er structureel meer nodig is. Er kan bijvoorbeeld toetsing plaatsvinden of bedrijfsbeleid en uitvoering gewijzigd zijn of gaan worden. Het verschil tussen theorie en praktijk. Hier kan implementatie VN-Verdrag wellicht bijdrage leveren, zodat werkgever eventueel gedwongen kan worden.

In ieder geval zal het CGB zelf na een aantal maanden nog contact opnemen met het bedrijf om na te gaan in hoeverre oordeel wordt opgevolgd.

In het kader van preventief beleid kan ook nog gewezen worden op een recente wetswijziging, namelijk van de Arbo-wet, die de werkgever verplicht sinds 1/8/09 een actief anti-discriminatiebeleid te voeren (met controle Arbeidsinspectie).

Ook kunnen ADB's en anderen via een case als die van Kris de kansen en mogelijkheden van preventief beleid extra benadrukken en onder de aandacht brengen.

Vaak is er geen optimale persaandacht e.d. zoals hier en moet men – met op de achtergrond de juridische mogelijkheden – het hebben van de normale (basis)vaardigheden. Denk aan conflicthantering, het blijven uitdragen en uitproberen, inclusief soms ludieke acties, maar steeds is de lijn: blijf in gesprek! Gezien de soms ingewikkelde situaties is een soort case management hierbij ook handig. D.w.z. iemand die weet welke organisaties bij welke vragen horen etc. en welke "voorliggende voorzieningen" er ook zijn.

### **Bespreking casus 1: chauffeur geldwagen met artrose**

Samenvatting: chauffeur Onno heeft steeds meer klachten bij trappenlopen. Huisarts constateert artrose en schrijft pijnstillers voor die volgens hem op termijn zullen helpen en zijn conditie zullen versterken. Nadat de werkgever Onno meerdere malen met moeite uit auto ziet komen geeft Onno desgevraagd aan dat hij artrose heeft, maar dat dit zijn rijvaardigheid niet beïnvloedt. De werkgever wil hem echter met ziekteverlof sturen en heeft ook geen andere werkzaamheden voor hem, als gevolg van niet aansluitende vooropleiding. Bedrijfsarts adviseert eerst rust waarna Onno weer aan het werk kan. Toch wil de werkgever hem niet meer op de weg hebben i.v.m. eigen gezondheid en (verkeers)veiligheid. Verwezen wordt ook naar de eisen van werkgevers aansprakelijkheidsverzekering m.b.t. uitvoering transport. Onno raadpleegt externe vertrouwenspersoon voor zowel juridische als niet juridische middelen. Vragen: 1) problemen en VN-verdrag; 2) wat speelt in welke mate: relatie aandoening-werk; verplichtingen arbeidsomstandigheden; discriminatie; 3) welke stappen zijn mogelijk?

Uit de subgroepjes kwamen de volgende suggesties/opmerkingen:

- 1) VN-Verdrag voegt hier juridisch eigenlijk niets toe, omdat de bestaande wetgeving al voldoende is. Denk aan arbeidswetgeving, WGBH/CZ, Arbo-wetgeving. Wellicht hier en daar aanscherping regelgeving mogelijk. Op het terrein van voorlichting, gedragsbeïnvloeding kan het VN-Verdrag nog wel het nodige betekenen. Zowel naar werkgevers als naar werknemers. De laatste groep zit al gauw met het gevoel extra kwetsbaar voor ontslag te zijn (empowerment functie)

- 2) Aandoening en werkzaamheden: kwetsbaarheid beperking gemakkelijk alibi om arbeidsrechtelijk voor werknemer nadelige maatregelen te treffen; hier geen/onvoldoende belemmering door aandoening voor uitoefening arbeid/functie-eisen  
Arbeidsomstandigheden: bedrijfsarts, vertrouwenspersoon e.d. moeten werkgever wijzen op nieuwe Arbo-wetgeving (actief anti discriminatiebeleid)  
Discriminatie: verboden onderscheid is aan de orde als werkgever nalaat onderzoek te doen naar mogelijkheden voor aanpassing arbeidsplaats etc
- 3) Juridisch: in overleg bedrijfsarts zich niet (langer) ziek melden, maar zich beschikbaar voor arbeid houden ; UWV inschakelen, cq om arbeidskundig advies verzoeken; indien tzt aan de orde: samen reïntegratieplan opstellen; zonodig Arbeidsinspectie inseeinen  
Niet-juridisch: te rade gaan bij/ondersteuning zoeken in kennissenkring, belangenorganisaties e.d. (emotioneel en good practices)

### **Bespreking casus 2: wonen in een zorginstelling**

Mw A, 50+ en met lichamelijke beperkingen, woont al jaren in een woonvorm. Heeft mentor en krijgt naast zorg ook activiteitenbegeleiding (in activiteitscentrum). Woonvorm verplicht haar om 2 dagdelen naar dit centrum te gaan, maar mw A wil er na vele jaren wel eens mee stoppen. Zij kaart dit herhaaldelijk aan bij mentor en manager, zonder resultaat. Consulent MEE ondersteunt mw A vervolgens bij gesprek met betrokkenen + gedragsdeskundige. Geen resultaat: gedragsdeskundige adviseert juist activiteitenbegeleiding gezien de "verstandelijke beperkingen" van mw A. Vragen: 1) klacht indienen, zo ja waar?; 2) andere mogelijkheden?; 3) interventies zorginstelling gericht op toekomstig adequaat handelen in dergelijke situaties?

Uit de subgroepjes kwamen de volgende suggesties/opmerkingen:

- 1) Ja op grond van de WKCZ bij de wettelijk verplichte klachtencommissie. Ook hier heeft het VN-Verdrag aanvullende meerwaarde door de focus op zelfbeschikking en de noodzaak tot voorlichting en bewustwording hierover
- 2) Het inlichten van de cliëntenraad (ingesteld o.g.v. WMCZ). Of klacht bespreken met (onafhankelijke, externe) clientvertrouwenspersoon e.d. Andere mogelijkheden: nieuwe aanvraag bij CIZ voor herindicatie in kader AWBZ. NB Zou mw de beschikking hebben gehad over PGB – in de casus lijkt het niet waarschijnlijk - dan had dat hier als participatie instrument sturend kunnen worden ingezet. Omdat het om meer dan individuele bejegening gaat kan ook overwogen worden de Inspectie (IGZ) op de hoogte te stellen

- 3) Klachtencommissie en/of cliëntenraad: signaal richting bestuur; bestuur moet zich inzetten voor structureel incorporeren in beleid; indien geen/onvoldoende adequate reactie: inseinen IGZ. Ook hier Arbo-wet? Tzt uitbreiding WGBH/CZ o.g.v. VN-Verdrag

### **Aanbevelingen/statements voor plenair gedeelte (ter keuze panel)**

#### **Juridisch**

- Zorg voor ondertekening Aanvullend Protocol (individueel klachtrecht)

#### **Toegankelijkheid**

- Zorg voor effectieve handhaving Bouwbesluit 2003. Hetzelfde geldt voor toegankelijkheid in de zin van communicatie en dienstverlening

#### **Beeldvorming**

- Laat zoveel mogelijk "best practises" verspreiden en hun werk doen. Goede voorbeelden inspireren meer dan klachten.

### **Aktiepunten deelnemers werksessie Klacht als ontwikkelingskracht**

- Hoofdpunten VN Verdrag koppelen aan concrete herkenbare cases en die publiceren als uitdagende voorbeelden
- Mensen met beperkingen en/of hun verwanten coachen in situaties waarin zij de regie over hun eigen leven willen leven
- Inclusief onderwijs als thema aandacht geven in onze vereniging, individuele ouders steunen in overleg met school
- Elkaar aanvullen in plaats van aanvallen. Het maakt niet uit wie met de eer gaat strijken. Het doel centraal stellen.
- Terugkoppelen van aanbevelingen en actiepunten naar de eigen organisatie.
- Denk niet: ze weten het wel. Vul elkaar aan en deel kennis.
- Vertrouwen in elkaar: als je het geeft komt het dubbel terug. Kijken naar (on) mogelijkheden benutten. Maatwerk leveren.
- Inspireren, laten zien wat wel mogelijk is dankzij ondersteuning en hulpmiddelen.
- Bondgenootschap, gelijkwaardig partnerschap
- Informatie van vandaag meegeven aan niet-deelnemers, indien van toepassing
- Informatie van vandaag weergeven op afdelingsoverleg
- Verdrag ter sprake brengen en aan de orde stellen
- Verbinding zoeken bij vragen
- Platform voor inclusie binnen de organisatie verdrag uitvoeren

- Plan van aanpak bespreken in het bestuur van de CG-Raad. Lobby etc
- 1. Contact opnemen met CG-Raad voor voorlichting en bewustwording, (doel:) netwerken; 2. Niet alleen landelijke campagne + inclusie; 3. Communicatie bevorderen
- Bij vacatures voorrang geven aan mensen met een beperking
- Ervaringsdeskundigen in de organisatie positioneren
- Inbrengen in diversiteitsbeleid
- Makkers zoekt versterking discriminatieklacht
- Actie opzetten met verdrag als kader
- Contact zoeken met belangenorganisaties om samen te strijden voor de rechten van personen met een handicap. Samenwerking opzoeken en gelijke behandeling bevorderen
- Website toegankelijker maken voor mensen met een beperking
- Verdrag aan de orde stellen bij bijeenkomsten, nieuwsbrieven etc.
- Als ADB zaken voorleggen aan de Nationale Ombudsman
- Contact leggen met belangenorganisaties om samen beeldvorming/vooroordelen bespreekbaar te maken bij politiek en burgers
- In elke voorlichting namens Bureau Discriminatie Hollands Midden en Haaglanden inhoud verdrag meenemen; (doel:) bewustwording creëren en beeldvorming helpen veranderen
- Donderdag 23 sept: symposium over VN=Verdrag en wat dat betekenen kan voor dove mensen (VN-Verdrag en aanbevelingen over gebruik/erkenning van gebarentaal)
- Thema-avonden (4) over audisme (discriminatie op grond van vermogen tot het kunnen horen). Audisme is nog onbekend bij veel dove mensen. Doel: bewustwording aan de hand van voorbeelden uit de dagelijkse praktijk