

# KWALITEIT VAN DIENSTEN EN VOORZIENINGEN DOOR DE BRIL VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP

## Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?

*Het VGPH onderzocht in 2009 hoe personen met een beperking en hun netwerk zelf de kwaliteit kunnen evalueren van de dienst of voorziening waar ze worden ondersteund. Hiervoor heb je ruimdenkende diensten en voorzieningen nodig en enthousiaste personen met een handicap die zelf willen werken aan een kwaliteitsvol-ler bestaan. Maar ook de gebruikersverenigingen kunnen iets doen. En ze winnen erbij!*

April 2010 | Leen Thienpondt (VGPH) | [www.vgph.be](http://www.vgph.be)

### HOEZO, DE VERENIGINGEN WINNEN ERBIJ?

Alle verenigingen van en voor personen met een beperking streven naar empowerment van hun leden, als individuen en als minderheidsgroep. Samen proberen we ook bij te dragen tot een betere kwaliteit van leven voor iedereen. Kwaliteitsbewaking en -bevraging vanuit de gebruikerszijde biedt hiertoe goede kansen. Kansen die we niet mogen laten liggen.

### WAT KUNNEN DE VERENIGINGEN DOEN?

Kortom: heel veel! We geven hier maar enkele mogelijkheden weer. We hopen dat ze zullen inspireren om hiermee aan de slag te gaan.

- Ondersteuning van groepen gebruikers van diensten en voorzieningen

Met behulp van een aantal instrumenten kan je samen met een groep gebruikers bekijken hoe het nu echt is om in die voorziening te leven, of door die dienst ondersteund te worden. Dit kan in een gebruikersraad van de voorziening, maar kan ook een andere samenstelling zijn van gebruikers.

- Vorming van vrijwilligers

De verenigingen kunnen vrijwilligers (al dan niet ervaringsdeskundigen) vormen en coachen zodat zij deze ondersteunende rol bij de groepen van gebruikers kunnen opnemen.

- Individuele coaching van gebruikers

We denken hierbij aan ondersteuning bij het voorbereiden van de vergadering, het deelnemen en de verwerking van de informatie nadien. Op die manier krijgen mensen meer mogelijkheden om echt te participeren en voor hun mening op te komen.

- Vertalingen op maat

Wanneer we aan de slag gaan met kwaliteitsbewaking en -bevraging proberen we natuurlijk uit te gaan van een diverse groep van mensen. Bv. bij het ontwikkelen van instrumenten, het vergaderen zelf (woordgebruik, tempo, mogelijkheid tot redelijke aanpassingen...), het opstellen van toegankelijke verslagen, ... Bepaalde verenigingen hebben heel wat ervaring rond het toegankelijk maken van dit alles voor de eigen leden. Zij kunnen tips geven en meewerken aan vertalingen op maat.

Natuurlijk zijn er nog veel meer mogelijkheden. Wanneer u interesse heeft om hiermee aan de slag te gaan, kan het VGPH u ondersteunen.

Voor meer informatie en suggesties, kan u contact opnemen via [leen.thienpondt@vgph.be](mailto:leen.thienpondt@vgph.be).

Het boek 'Kwaliteitsbewaking en -bevraging' kan u bestellen via [sita.vreeling@vgph.be](mailto:sita.vreeling@vgph.be).