



Clëntenraad

Regiecentrum
Bescherming en Veiligheid
Bescherming en Veiligheid
Regiecentrum



EEN CLIËNTENRAAD IN WORDING

In 2018 is de cliëntenraad gegroeid van 4 leden naar 7 leden. Dit betekent dat de cliëntenraad weer mag meedenken en meepraten over kwesties die spelen bij de uitvoering van de jeugdbeschermingsmaatregelen door de jeugdbeschermers van Regiecentrum.

AANTAL VERGADERINGEN CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad vergadert 1x tot 2x per maand. De raad houdt reguliere- en werkoverleggen. In de maand augustus vinden er geen vergaderingen plaats.

OVERLEGGEN MET DE RAAD VAN BESTUUR EN DE RAAD VAN TOEZICHT

Er is 2x overlegd met de algemeen directeur (RvB) en 1x met het lid van de Raad van Toezicht (RvT) die de cliëntenraad in zijn portefeuille heeft. Deze gesprekken waren verkennend van aard. In 2019 wordt hiermee voortgegaan. De lijntjes met de directie zijn kort en indien nodig wordt er een extra overleg ingepland. De cliëntenraad waardeert hun betrokkenheid.

GESPREK MET HET KEURMERKINSTITUUT

Elk jaar wordt door het Keurmerkinstituut een keuring uitgevoerd om vast te stellen of de uitvoering van de jeugdbeschermingsmaatregelen door Regiecentrum aan de gestelde eisen voldoet. Deze eisen zijn vastgelegd in een Normenkader. Ook voert het Keurmerkinstituut een gesprek met de cliëntenraad. Tijdens dit gesprek heeft de cliëntenraad de onbegrijpelijkheid van de Klachtenregeling voor de jongeren, ouders/verzorgers aangekaart. De reden: op grond van het Normenkader behoort Regiecentrum de cliënten op een voor de cliënt begrijpelijke wijze te informeren over: waarover en hoe zij een klacht kunnen indienen.

GESPREK MET DE VOORZITTER VAN DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Ook zijn wij in gesprek geweest met de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie. Resultaat: de klachtencommissie heeft het tevredenheidsonderzoekformulier aanpast. In het vervolg hoeft de klager niet meer zijn/haar naam in te vullen en kan dit formulier dus anoniem ingevuld worden.

SPEERPUNT 2018

De cliëntenraad wil graag weten hoe jongeren, ouders en verzorgers de begeleiding van de jeugdbeschermers ervaren. In 2018 was ons speerpunt om in contact te komen met jongeren aan wie een beschermingsmaatregel is opgelegd. Daarom heeft de cliëntenraad het zogenoemde Pizza-overleg georganiseerd. Na maanden van voorbereiding en het inzetten van allerlei communicatiemiddelen, was het aantal aanwezige jongeren helaas laag. Nogmaals dank aan de jongeren die hebben deelgenomen!

(ON)GEVRAAGDE ADVIEZEN

De cliëntenraad heeft 2 ongevraagde adviezen gegeven. De onderwerpen: de bescherming van de privacy van de cliënten en de (on)leesbaarheid van de klachtenregeling. Resultaten:

- de wijze waarop Regiecentrum cliënten via de Privacyverklaring informeert over hoe er omgegaan wordt met de verwerking van persoonsgegevens én welke rechten cliënten in dit verband hebben, is door Regiecentrum op vele punten aangepast. Ook maken de documenten over iemands klacht geen deel meer uit van het cliëntendossier en worden de documenten na 5 jaar i.p.v. 15 jaar vernietigd.
- de Klachtenregeling is wat betreft de begrijpelijkheid voor de cliënten, nog niet door Regiecentrum aangepast. Wel heeft Regiecentrum de inhoud van de Klachtenbrochure aangepast zodat het voor cliënten in de meeste gevallen niet meer nodig is om de Klachtenregeling te lezen.

ANDERE ACTIVITEITEN

VOORLICHTING

De cliëntenraad is door medewerkers van Regiecentrum voorgelicht over:

- de wijze waarop jeugdbeschermers de jeugdbeschermingsmaatregelen uitvoeren, en
- de werking van het elektronisch cliëntendossier (WIJZ).

EXTERNE BIJENKOMSTEN

De cliëntenraad heeft deelgenomen aan een voorlichtingsbijeenkomst van het Landelijk Overleg Cliëntenraad (LOC) over de voorgestelde wetswijziging over het medezeggenschapsrecht van cliënten.

SPEERPUNT 2019

In 2019 willen wij graag in contact komen met de ouders/verzorgers van kinderen/jongeren aan wie een beschermingsmaatregel is opgelegd. Daarnaast willen wij natuurlijk nog steeds graag in contact komen met de jongeren zelf. Wij hebben jullie ervaringen en meningen nodig om tips aan de directie van Regiecentrum te kunnen geven over de verbetering van de uitvoering van de begeleiding door de jeugdbeschermers. Daarom willen wij graag van jullie horen wat er goed gaat én wat er volgens jullie beter kan.