



## **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 haar tevredenheidsonderzoek formulier aanpast. In het vervolg hoeft de klager niet meer zijn/haar naam in te vullen en kan dit formulier dus anoniem worden ingevuld.

## **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.