



# Cliëntenraad

Regiecentrum  
Bescherming en Veiligheid

Regiecentrum  
Bescherming en Veiligheid

Jaarverslag 2020

Een heel bijzonder jaar 2020, ook voor de cliëntenraad was het een opmerkelijk jaar. In het begin van het jaar zijn nog enkele fysieke vergaderingen gehouden, waarna ook de cliëntenraad vanwege de coronasituatie is overgegaan op digitale bijeenkomsten. Het was aanvankelijk even wennen. De cliëntenraad heeft haar werkzaamheden zoveel mogelijk kunnen continueren. Een aantal activiteiten, met name de uitwisselingsbijeenkomsten met gasten, is doorgeschoven naar komende periode.

## Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van jeugdigen, hun ouders of verzorgers ten tijde van het uitvoeren van jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen door respectievelijk de jeugdbeschermers (gezinsvoogden en voogden) en jeugdreclasserders.

De cliëntenraad is onafhankelijk en bestaat uit vrijwilligers: deels (ex) cliënten en deels maatschappelijk betrokkenen.

In de loop van het jaar heeft de cliëntenraad afscheid genomen van twee leden, waarvan één van de leden na een termijn van zes jaar. Ook heeft de cliëntenraad twee nieuwe leden kunnen verwelkomen in de raad. Aan het eind van het jaar heeft de interim voorzitter afscheid genomen. Er is een werving in voorbereiding voor een nieuwe voorzitter en maximaal 2 leden. De cliëntenraad streeft er naar om de helft van de leden te benoemen uit de groep (ex) cliënten/verwanten.

## Gesprekken met Raad van Bestuur

De cliëntenraad heeft in 2020 twee maal vergaderd met de bestuurder. Daarnaast was de bestuurder ook aanwezig bij gesprekken met een lid van de Raad van Toezicht. Tijdens deze gesprekken heeft de cliëntenraad actualiteiten besproken in de jeugdbescherming.

Eén van de onderwerpen is de situatie van cliënten in dit bijzondere coronajaar. Cliënten hebben via huisbezoeken gesprekken met medewerkers en hebben zo vaak als nodig en wenselijk digitaal contact.

Medewerkers hebben digitale contacten onderhouden met elkaar, collega's en ketenpartners.

Een terugkerend onderwerp is cliënttevredenheid. Een methode om directe feedback te verkrijgen van cliënten is de Tsjek-app. Dit is een handige tool voor medewerkers van Regiecentrum om cliënten te bevragen over de tevredenheid van de samenwerking. Aan de hand van 5 korte vragen kan de cliënt een score geven.

Ook is gesproken over werkzaamheden in deze coronatijd: werkomstandigheden, werkdruk en gevolgen voor cliënten. Het aandachtspunt daarbij is het aantal cliënten per jeugdbeschermer om de kwaliteit van werkzaamheden te optimaliseren.

## Gesprekken met Raad van Toezicht

Tijdens gesprekken met de Raad van Toezicht is gesproken over de rol van de Raad van Toezicht bij Regiecentrum. In beginsel is afgesproken twee maal per jaar informatie met de RvT uit te wisselen.

Centraal staat de vraag wat de cliëntenraad en Raad van Toezicht voor elkaar kunnen betekenen.

De cliëntenraad wil de komende periode onderzoeken hoe zij het belang van de cliënt, het cliënten perspectief, nader kan versterken. Een ideeën uitwisseling met het bestuur en de Raad van toezicht is hierbij gewenst.

## Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement

De cliëntenraad heeft het initiatief genomen tot het opstellen van een nieuwe Medezeggenschapsregeling.

De reden hiervoor was de invoering van de wet Medezeggenschap zorginstellingen, Wmcz 2018. De Wmcz 2018 is met ingang van 1 juli 2020 ook van toepassing is op Gecertificeerde Instellingen zoals Regiecentrum, afd. Jeugd- en Gezinsbescherming. Regiecentrum en de cliëntenraad zijn een nieuwe medezeggenschapsregeling overeengekomen die per 1 januari 2021 is ingegaan.

De cliëntenraad heeft tevens het huishoudelijk reglement geactualiseerd.

### Contact met cliënten

De cliëntenraad blijft op de hoogte van ervaringen van cliënten, onder meer door deel te nemen aan spiegelgesprekken. Tijdens een spiegelgesprek worden cliënten en/of ex-clieënten, dan wel ouders, bevraagd over hun ervaringen m.b.t. de periode, dat er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn opgelegd. Dit gebeurt in een zogenaamde binnenkring. In een buitenkring zitten jeugdbeschermers, jeugdreclasserders, gedragswetenschappers, bestuurder en lid Raad van Toezicht. De buitenkring mag gedurende het gesprek luisteren naar de ervaringen. Pas aan het einde kan de buitenkring nog een aantal vragen stellen. Daarnaast is de cliëntenraad betrokken bij het cliënttevredenheidsonderzoek en de oprichting van een Jongerenraad. Deze activiteiten zijn vanwege coronamaatregelen tot een nader tijdstip verschoven.

De cliëntenraad heeft voor informatie en contact een websitepagina, een mailadres en een facebookpagina. Eén van de leden van de cliëntenraad werkt mee aan filmpjes voor het ``feitenonderzoek in de jeugdzorgketen``. Centraal staat : Wat kunnen organisaties en professionals doen om het feitenonderzoek in de jeugdhulpverlenersketen en communicatie daarover te verbeteren.

### Bespreken van diverse rapportages

- Klachtenregeling van de Klachtencommissie Jeugd- en Gezingsbescherming, Regiecentrum.
- Kaderstellend beleidsplan Regiecentrum Bescherming en Veiligheid 2020-2021.
- Inspectierapport kwetsbare kinderen onvoldoende beschermd. Een rapport van de inspectie gezondheidszorg en jeugd.
- Jaarrapportage Zorgbelang AKJ. Vertrouwenwerk bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.
- Jaarrapportage Klachtencommissie.

### Overige punten 2020

- De cliëntenraad heeft in januari 2020 advies uitgebracht over de Klachtenregeling.
- De cliëntenraad heeft deelgenomen aan een onderzoek van het LOC over de praktijk van medezeggenschap in het kader van “waardevolle zorg”. Het loc streeft er naar dat jongeren en ouders die zorg nodig hebben daarover kunnen meepraten en kunnen meebeslissen. Uit gesprekken met cliëntenraadsleden van Gecertificeerde Instellingen en instellingen van Raad voor kindbescherming zijn een tweetal rapporten verschenen.
- In kader van certificering van Regiecentrum is een gesprek gehouden met het Keurmerkinstituut. De nadruk ligt daarbij op de rol van de Cliëntenraad en de samenwerking met Regiecentrum.
- De website Regiecentrum is vernieuwd. De cliëntenraad heeft informatie uitgewisseld en heeft advies uitgebracht over met name de eigen webpagina van de cliëntenraad.
- Er is een gesprek gevoerd met de bestuurder en hoofd Financiën en Beheer in voorbereiding op advies over de jaarrekening (maart) en begroting (november) van Regiecentrum.
- De cliëntenraad heeft meegewerkt aan het onderzoek Feiten en meningen, een landelijk project wat al een paar jaar loopt. Eén lid van de cliëntenraad heeft hier als ervaringsdeskundige aan meegewerkt. Er zijn twee filmpjes opgenomen waarin ervaringen worden gedeeld;
- De cliëntenraad heeft meegewerkt aan een interview voor het tijdschrift Zorg en Zeggenschap. In de rubriek Cliënt & Raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC.
- Leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan diverse bijeenkomsten van o.a. Zorgbelang en LOC.

### Aandachtspunten voor het komende jaar.

- Het belang van cliënten, het cliënten perspectief. Wat is dat? Hoe kan het belang van de cliënten zo goed mogelijk vertegenwoordigd worden? Hoe kan er vorm geven worden aan cliënt gebonden activiteiten?
- Training voor de cliëntenraadsleden waarin samenwerking en optimaliseren van cliënt gebonden werkzaamheden centraal staan.