

Beter laat dan nooit

Veel later dan onze bedoeling was, is hier dan toch de nieuwste nieuwsbrief. Omdat we deze nieuwsbrief over de nieuwe klachtenregeling wilden laten gaan, moesten we wachten tot we alle benodigde informatie hadden.

Bas Hindriks heeft helaas afgezien van lidmaatschap van de Cliëntenraad, het paste niet samen met zijn andere werkzaamheden. Inmiddels hebben we wel weer een nieuw aspirant-lid, Frank Pas. Wij heten hem van harte welkom en hopen dat hij in deze moeilijke corona tijden toch een goed beeld kan krijgen van de Cliëntenraad. Wij werken nog steeds voornamelijk digitaal via videovergaderingen en -overleggen.

Eind vorige maand hebben wij brandbrieven gestuurd naar onder andere gemeenteraden, wethouders, de tweede kamer en **VWS** over problemen rondom herindicaties, waarbij cliënten gekort worden op hun uren of voor sommige doelen geen indicatie krijgen. Na onze vakantie in augustus, hebben we diverse gesprekken hierover bij de gemeenten.

En dan dit;

Wij hadden graag dit jaar weer het jaarlijks door ons georganiseerde Go4it willen organiseren. Helaas bleek dit door de corona situatie nog niet mogelijk.

Ook de inloop die wij hadden willen starten is momenteel nog niet mogelijk. Wel hebben we inmiddels twee keer per maand een online inloop. Elke 2e en 4e woensdag van de maand, kun je tussen 13.30-15.30 uur aanschuiven via <https://meet.jit.si/inloopcliëntenraadRIBWBrabant> We zien jullie graag daar!

Wist je dat?

Er ook een familievertrouwenspersoon is? Speciaal voor jouw familie of andere naasten, is er een aparte vertrouwenspersoon. Zij kan familie en naasten ondersteunen in het contact met RIBW Brabant, ook bij klachten. Daarnaast kan zij naasten helpen om de weg te vinden in de geestelijke gezondheidszorg en algemene informatie geven over psychische problemen en behandeling. Haar naam is Judith en zij is bereikbaar via 06 46943881 of j.vannimwegen@familievertrouwenpersonen.nl

Waarvoor kun je waar terecht?

Soms ben je als cliënt ergens niet tevreden over, of zit je ergens mee. Of gebeurt er iets waardoor je schade oploopt. Maar waar kun je dan terecht?

Natuurlijk kun je jouw onvrede bespreken met je begeleiding. Maar wat nou als je dit liever niet met hen bespreekt? Er zijn allerlei mogelijkheden om jou met je probleem verder te helpen. Maar waarvoor ga je nu waarheen?

Je kunt als cliënt altijd terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Deze kan naar je luisteren, en je adviseren wat je het beste kunt doen en je daar eventueel bij helpen en ondersteunen. Dit is volstrekt vertrouwelijk, en dus altijd veilig

om te doen, de cliëntvertrouwenspersoon is er voor jou, doet alleen iets als jij dat wilt. Je kunt altijd gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon los van alle andere opties.

Wil je hulp bij een klacht oplossen, dan kan de klachtenfunctionaris je helpen. Deze zal goed luisteren en samen zoeken naar een bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen jou en de organisatie om tot een goede oplossing te komen.

Heb je op schade opgelopen, of had dat kunnen gebeuren, dan kun je dit zelf melden als incident via een systeem genaamd **Triasweb**. Lees meer over alle opties die er zijn, inclusief wat de Cliëntenraad doet, in de andere artikelen.

Wijziging Klachtenregeling

RIBW Brabant heeft de klachtenregeling gewijzigd. Er is een klachtenfunctionaris aangesteld, en de klachtencommissie is verdwenen. De Cliëntenraad is hier op meerdere momenten bij betrokken geweest voor advies en instemming, en heeft ingestemd met deze wijzigingen. Waarom dit wijzigen?

Vanwege de nieuwe wet **Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) was het noodzakelijk om een klachtenfunctionaris aan te stellen. Daarnaast bleek de klachtencommissie niet altijd bevredigend te zijn voor cliënten. De klachtenfunctionaris kan veel meer voor de cliënt betekenen. Waar de klachtencommissie enkel een klacht van de cliënt gegrond kon verklaren, kan de klachtenfunctionaris actief zoeken naar een bevredigende oplossing en daadwerkelijke wijzigingen adviseren.

Als er met de klachtenfunctionaris niet tot een goede oplossing gekomen kan worden, kan de klacht behandeld worden door de bestuurder van RIBW Brabant. Komt daar ook geen bevredigende oplossing uit, kan men nog naar een geschillencommissie. Het oordeel van deze geschillencommissie zal bindend zijn. Voor meer informatie over de nieuwe regeling kun je hier kijken; www.ribwbrabant.nl/tip-of-klacht

Oproepje

RIBW Brabant richt een cliëntpanel op om mee te kijken of binnen projecten de uitvoering beter kan. In eerste instantie kijkt het panel mee bij de lancering van het cliëntenportaal, Caren, waar cliënten straks in hun eigen zorgomgeving in kunnen loggen. Ook kan het panel om advies gevraagd worden waar de mening van de cliënt belangrijk is.

Daarnaast kan het panel ook gevraagd worden mee te kijken bij andere projecten, zoals naar de duidelijkheid van formulieren, bijvoorbeeld als die worden samengevoegd tot één formulier. Lijkt het jou wat om aan het panel deel te nemen, geef je dan op via communicatie@ribwbrabant.nl

Even kort wat zaken waar de Cliëntenraad (CR) verder mee bezig is geweest en die we jullie ook graag willen laten weten.

We hebben een gesprek gehad met een kandidaat voor de Raad van Toezicht, Maarten Gielen, en hebben ingestemd met zijn aanstelling.

Wij hebben ingestemd met het sluiten van een samenwerkingsovereenkomst met GGZ Breburg. Deze is noodzakelijk in het kader van de **Wlz** (Wet langdurige zorg). Deze wet vereist afspraken met een behandelaar, voor een goed afgestemde, integrale zorg.

We hebben de nieuwe Medezeggenschapsregeling, die er moest komen naar aanleiding van de nieuwe **WMCZ** (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) in samenwerking met RIBW Brabant voltooid en via stemming aangenomen. Deze vervangt onze oude samenwerkingsovereenkomst.

Daarnaast hebben we ook onze andere protocollen een opnieuw aangepast. Het gaat hierbij om ons huishoudelijk reglement en de profielschetsen. Ook hebben wij een vertrouwelijkheidsverklaring toegevoegd, die alle leden moeten ondertekenen.

Momenteel nemen we deel aan de projectgroep cliëntenportaal (Caren) en bestuderen we de jaarrekening 2020 van RIBW Brabant.

Ter informatie

Voor de cliënten is RIBW Brabant gestart met twee lotgenotengroepen rondom verslaving. De ene groep is voor mensen die nog met een verslaving leven, de andere groep is voor mensen die voor 100% gestopt zijn met alle middelen en/of gedragingen. Zij beloven je: ze gaan je niet vragen om te stoppen, gaan je nergens toe verplichten en gaan je niet vertellen hoe het moet. Ze willen je alleen graag leren kennen en horen hoe het met je gaat. Wil je meer weten, vraag het je begeleiding of neem contact op met Angela Bison; 06 31036134 (ma, wo, do) of abison@ribwbrabant.nl

Cliëntvertrouwenspersoon

Er zijn inmiddels alweer twee wisselingen geweest in de functie cliëntvertrouwenspersoon, hopelijk is dit voorlopig de laatste wijziging. Hieronder stelt zij zich aan jullie voor;

Mijn naam is Ellen Tiggelovend en ik ben sinds begin 2021 de cliëntvertrouwenspersoon van RIBW. Ik ben 36 jaar oud en sinds eind 2018 ben ik gestart bij MEE als onafhankelijke cliëntondersteuner (en dus niet in dienst bij RIBW Brabant).



Wat kan ik voor je betekenen?

Je kunt bij mij je verhaal kwijt, als je wil kan ik met je meedenken. Belangrijk vind ik dat je je gehoord voelt. Dat we daarna samen op een rijtje kunnen zetten wat er nu speelt, om vanuit daar verder te kijken wat nodig, helpend of passend is. Jij houdt de regie en jij bepaalt uiteindelijk welke stappen we gaan nemen.

Mijn werkdagen zijn: Maandag, dinsdag en woensdag.

Tel: 06 43366609 E-mail: e.tiggelovend@meedemeentgroep.nl

Bij vakantie of ziekte zorg ik ervoor dat er vervanging is.

Klachtenfunctionaris

De nieuwe klachtenfunctionaris stelt zich aan jullie voor;



Mijn naam is Ankie van Strijdhoven en ik ben de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor RIBW Brabant. Ik ben 38 jaar oud en werkzaam bij MEE de Meentgroep (en ik ben dus niet in dienst bij RIBW Brabant).

De klachtenfunctionaris is een externe, onafhankelijke en onpartijdige functionaris. Je kunt bij mij terecht voor vragen, bemiddeling en advies over je rechten en klachtmogelijkheden. We kijken samen hoe de klacht het beste verder behandeld kan worden zoals bijvoorbeeld met een gesprek. Ik streef ernaar om samen tot een oplossing van je klacht te komen. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris.

Ik werk op maandag, dinsdag en donderdag. Tel: 06 43366559

E-mail: a.van.strijdhoven@meedemeentgroep.nl

Mocht ik vanwege vakantie of ziekte afwezig zijn, dan zorg ik voor vervanging.

Incident melden

Heb je als cliënt van RIBW Brabant (bijna) schade opgelopen door een voorval? Dit noemen we een incident. En met schade bedoelen we hier (im)materiële, fysieke of emotionele schade. Dit kun je dan melden via [Triasweb](https://www.triasweb.nl).

Het doel van een melding van het incident is om ervan te leren, zodat herhaling in de toekomst voorkomen kan worden. [Triasweb](https://www.triasweb.nl) is een online systeem waarin je een melding kunt maken. Je komt er een link onderaan op de website: www.ribwbrabant.nl/mijn-ribw Vervolgens volg je heel eenvoudig de instructies. Je incidentmelding komt terecht bij het team waar je zorg van ontvangt. Het team neemt de melding in behandeling en kan acties in gang zetten om herhaling te voorkomen.

Dit systeem wordt ook gebruikt door medewerkers om incidenten te melden. Wij vinden het erg belangrijk dat cliënten ook zelf incidenten kunnen melden, en hierin niet afhankelijk zijn van hun begeleiding.

Wat doet de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten. Maar wat houdt dat dan in, en hoe doet de Cliëntenraad dat dan?

De Cliëntenraad is er voor het algemeen belang van alle cliënten. Dit houdt in dat wij ons in principe niet bezighouden met individuele klachten, maar voornamelijk met zaken die groepen cliënten aangaan. Via de **WMCZ** (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) heeft de Cliëntenraad het recht om te adviseren over het beleid van de instelling, gevraagd en ongevraagd, en is de instelling over bepaalde onderwerpen verplicht om instemming van de Cliëntenraad te verkrijgen om beleid uit te kunnen voeren. Ook praten we mee in verschillende projectgroepen binnen de organisatie.

Daarnaast behartigen we ook de belangen van cliënten buiten de organisatie. Zo zitten we aan tafel met de gemeente, het zorgkantoor en andere instanties. Bijvoorbeeld rondom de wet langdurige zorg, waren we aanwezig bij overleggen die door het ministerie van **VWS** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) werden georganiseerd. Ook zitten we aan tafel bij overleggen rondom de decentralisatie van beschermd wonen, samen met de gemeenten, zorginstellingen en woningbouwverenigingen van regio hart van Brabant. Zo kunnen we ook daar het belang van cliënten onder de aandacht brengen en invloed uitoefenen.

Wat we vorig jaar zoal gedaan hebben, zie je in ons jaarverslag over 2020, dat we bij deze nieuwsbrief meegestuurd hebben.