

A close-up photograph of a person's hands writing in a notebook. The person is wearing a dark long-sleeved shirt. The notebook is open on a light-colored wooden desk. In the background, a black computer mouse and a keyboard are visible. The image has a yellow and blue color overlay on the left side.

# De Cliëntenconsulent van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

RIBW ARNHEM & VELUWE VALLEI



Medewerkers van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei (RIBW AVV) doen altijd hun best om de ondersteuning te bieden die u nodig heeft. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent, of zelfs boos. In zo'n situatie kan het uitkomst bieden om met een onafhankelijk vertrouwenspersoon te praten. Zo iemand is de cliëntenconsulent.

### Wie is de cliëntenconsulent?

Ik ben Marianne van der Heijden, al een aantal jaar cliëntenconsulent bij RIBW AVV. Ik ben op dins-, woens- en donderdag voor alle cliënten bereikbaar. U kunt mij bereiken via de telefoon of via email. Telefoon: (026) 442 42 36 of 06 51 49 93 29. Email: [m.vanderheijden@ribwavn.nl](mailto:m.vanderheijden@ribwavn.nl). Spreekt u wanneer u mij niet kunt bereiken een voicemailbericht in. Ik bel u dan zo snel mogelijk terug.

### Wat is een cliëntenconsulent?

Ik ben de vertrouwenspersoon, bruggenbouwer en/of praatpaal als het contact tussen u en onze organisatie niet goed loopt en u hier last van heeft. Vraagbaak voor cliënten die iets willen weten over hun rechten of over algemene zaken/ afspraken die binnen RIBW AVV gehanteerd worden. Steun en toeverlaat voor de cliëntenraad. Ik ben in dienst van RIBW AVV, maar voer mijn werkzaamheden onafhankelijk uit. Ik sta los van de begeleiding en het bestuur.

### Wat doet de cliëntenconsulent?

1. Ik ben vertrouwenspersoon voor cliënten van RIBW AVV;
2. Ik ondersteun de cliëntenraad van RIBW AVV.

### 1. Vertrouwenspersoon

Als vertrouwenspersoon ben ik hét aanspreekpunt voor vragen, informatie, advies, ondersteuning, bemiddeling en klachten die over RIBW AVV gaan.



### ***Vragen en informatie***

U kunt met mij praten over alles wat met RIBW AVV te maken heeft. Dit kunnen dingen zijn die u moeilijk vindt, of waar u mee zit. Het kunnen ook meer algemene vragen zijn. Ik kan u bijvoorbeeld informeren over de organisatie (instelling) of over uw rechten als cliënt.

### ***Advies***

Ook als u niet tevreden bent over zaken die RIBW AVV en/of medewerkers doen of nalaten, kunt u aan mij advies vragen. Samen zetten wij op een rij wat u in zo'n geval kunt doen. Zo kan ik u bijvoorbeeld aanraden om nog eens met uw begeleider of het regiohoofd te gaan praten.

### ***Ondersteuning***

Het kan zijn dat u er tegen opziet om met een begeleider of het regiohoofd te praten over iets dat u dwars zit. Ik kan u hierin

bijstaan en bijvoorbeeld, samen met u, gaan praten met uw persoonlijke begeleider, het regiohoofd, bestuur of andere medewerkers van RIBW AVV. Ook als u besluit een klacht in te dienen bij de klachtencommissie kan ik u hierbij ondersteunen.

### ***Bemiddeling***

Als u het moeilijk vindt om zelf contact op te nemen met een begeleider of andere medewerker, kan ik dit voor u doen. Maar alléén op uw uitdrukkelijk verzoek en met uw medeweten. Ik zal nooit iets achter uw rug om doen.

### ***Wat de cliëntenconsulent niet kan***

Ik kan uw problemen niet voor u oplossen. Een voorbeeld: Stel u wilt een andere kamer. Dan kan ik niet zorgen dat u een andere kamer krijgt. Wel kan ik u helpen dit verzoek met de begeleiding te bespreken. Het regiohoofd zal uiteindelijk beslissen of u een andere kamer krijgt.



RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

**Clëntenconsulent**

telefoon (026) 442 42 36 / 06 51 49 93 29

[m.vanderheijden@ribwavv.nl](mailto:m.vanderheijden@ribwavv.nl)

### ***Geheimhouding***

Ik heb een geheimhoudingsplicht ten aanzien van vertrouwelijke gegevens. Alle verzoeken om advies, ondersteuning of bemiddeling die u bij mij doet, worden vertrouwelijk behandeld.

### ***Familievertrouwenspersoon***

Familieleden of andere direct betrokkenen van een cliënt die een misstand willen melden of advies willen, kunnen terecht bij de familievertrouwenspersoon van RIBW AVV.

## **2. Ondersteuner van de cliëntenraad**

De cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan van, voor en door cliënten van RIBW AVV. De raad behartigt de gezamenlijke belangen van alle cliënten. Ik ondersteun de raad hierin. In de cliëntenraad zitten afgevaardigden van de Regionale Advies Raad (RAR) van alle beschermende en begeleide woonvormen (maximaal twee per woonvorm). De cliëntenraad vergadert één keer per maand, behalve in juli en augustus.

**Centraal Bureau**

Velperweg 11

6824 BC Arnhem

telefoon (026) 442 42 36

fax (026) 445 75 35

[info@ribwavv.nl](mailto:info@ribwavv.nl)

[www.ribwavv.nl](http://www.ribwavv.nl)