

Brochure voor cliënten



Welkom bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

RIBW ARNHEM & VELUWE VALLEI

Brochure voor cliënten

Welkom bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei



Overzicht onderwerpen

Voorwoord	3
Onze organisatie	4
Begeleiding bij wonen, werken en leven	5
De begeleiding	8
Uw recht op privacy	10
Cliëntenconsulent	11
Cliëntenraad: voor u, door u	12
Medicijnen en besmettelijke ziekten	14
Betrokken bij sollicitaties	15
Klachtenregeling: wat doet u met een klacht	16
Financiën: vergoedingen en eigen bijdrage	18
Wanneer gaat gedrag te ver	20
Wanneer uw begeleiding eindigt	22

Overal waar 'hij' of 'hem' staat kan ook 'zij' of 'haar' bedoeld worden.

Voorwoord

U heeft gekozen voor specialistische begeleiding door RIBW Arnhem & Veluwe Vallei. Het vertrouwen dat u ons daarmee schenkt, willen wij graag waarmaken. Wij doen dan ook ons best u zo goed mogelijk te ondersteunen, op een manier die u prettig vindt. Uw persoonlijk begeleider vertelt u wat onze werkwijze is. U hoort wat u van ons mag verwachten. En ook wat wij daarbij van u verwachten. Heeft u vragen, dan kunt u deze altijd aan uw begeleider stellen.

In deze brochure hebben we de belangrijkste zaken op papier gezet. Deze brochure kunt u in uw persoonlijke map doen, samen met andere papieren die u wilt bewaren. Zo heeft u altijd alle informatie overzichtelijk en handig bij elkaar. We hopen dat u bij ons de begeleiding vindt die u zoekt.

Namens RIBW Arnhem & Veluwe Vallei,

Hillegonde van den Berg
Raad van Bestuur

Onze organisatie

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

In Nederland zijn ongeveer 20 Regionale Instellingen voor Beschermd Wonen. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei (RIBW AVV) is er één van. We zijn een zelfstandige organisatie met een eigen werkgebied: de regio Arnhem en een deel van de Veluwe.

Begeleiding vanuit het hart

RIBW AVV werkt kleinschalig en is aanwezig in de stad, in de wijken en dorpen. We zijn altijd in de buurt. Ons werkgebied is onderverdeeld in 13 regio's. Elke regio heeft in het hart de woningen van cliënten die de meeste zorg nodig hebben. Alle andere woonvarianten liggen daaromheen, verspreid door de wijk. Het regiokantoor biedt werkruimte voor begeleiders met faciliteiten voor 24-uurs bereikbaarheid. De inloopruimte is bedoeld voor ontmoeting en activering van cliënten in de wijk.



Regiokantoor | werkruimte voor begeleiders met faciliteiten voor 24-uurs bereikbaarheid



Inloopruimte | sociaal trefpunt voor ontmoeting en activering van cliënten in de wijk



Begeleiding in een beschermende woonvorm | in een groep of individueel



Ambulante begeleiding | waaronder centraal wonen en zorgbemiddeling



Begeleiding bij werken, leren en meedoen | van inloop tot wijkactiviteiten, opleiding en (vrijwilligers)werk

Begeleiding bij wonen, werken en leven



Onze specialistische begeleiding is er voor volwassenen en jongeren met psychiatrische problematiek en/of ernstige psychosociale problemen uit de gemeenten Arnhem, Lingewaard, Rheden, Ede, Renswoude, Wageningen, Westervoort, Renkum, Duiven, Zevenaar, Overbetuwe, Doesburg en Rozendaal. RIBW AVV biedt begeleiding bij het wonen, werken en leven.

We helpen u te participeren in de maatschappij en de regie te nemen in het leven. We bieden begeleiding in beschermende woonvormen of ambulante begeleiding in de thuissituatie. We kijken samen met u welke begeleiding u nodig heeft.

Ambulante Begeleiding

U woont op uzelf en wilt dit blijven doen. Uw begeleider houdt gepaste afstand, maar komt volgens afspraak geregeld op bezoek. Ook is 24 uur per dag een medewerker van RIBW AVV bereikbaar. U krijgt begeleiding in uw eigen woning of in een

zelfstandige woonruimte die u via RIBW AVV huurt. Bijvoorbeeld in een Centraal Wonen-complex, een gebouw dat onderdak biedt aan meerdere cliënten die elk hun eigen woonvoorzieningen hebben. Zij kunnen er ook gebruik maken van een extra, gemeenschappelijke huiskamer of keuken. Samen koken en eten mag, maar hoeft niet.

Begeleiding in een beschermende woonvorm

U leeft met anderen in een huis en deelt met hen een woonkamer, keuken, badkamer en toilet. Iedere bewoner heeft een eigen zit-slaapkamer. Onze medewerkers zijn dagelijks aanwezig om ondersteuning te bieden. U kunt ook beschermd wonen in een eenpersoonswoonruimte. We begeleiden ook mensen met een psychiatrische diagnose in combinatie met een andere diagnose of bijzondere fase in hun leven waardoor hun zorgvraag specifiek is, zoals jongvolwassenen, ouderen met een verzorgingsbehoefte, mensen met ASS of NAH.



Zorgbemiddeling

Sommige mensen willen of kunnen niet de juiste hulpinstanties vinden voor de ondersteuning die zij nodig hebben. Ook deze mensen helpen wij op weg. Zij krijgen van ons tijdelijke praktische begeleiding, ook wel Zorgbemiddeling genoemd.

We ondersteunen hen bij het leggen van contact met instellingen voor hulpverlening, zorg, wonen en financiën.

Zij krijgen hulp van ons tot ze het verder zelf redden of een andere instantie de zorg overneemt.

Kortdurend verblijf

Welke begeleiding u ook krijgt, er kan een moment komen dat het even niet zo goed gaat en u er tussenuit wilt. Voor deze situatie is begeleiding beschikbaar in het logeerhuis. Dit is een fijne oplossing voor u als juist uw partner of ouders een rustpauze nodig hebben. Logeren kan bovendien als u wilt uitproberen of Beschermd Wonen iets voor u is. In het logeerhuis blijft uw persoonlijk begeleider u gewoon begeleiden.

Begeleiding bij werken, leren en meedoen

De begeleiding van RIBW AVV is er ook op gericht om u zo goed mogelijk mee te laten doen aan de samenleving. Veel begeleidingsvragen van cliënten liggen op het gebied van werken, leren en meedoen. Wat 'meedoen' inhoudt, verschilt per persoon. Het kan zijn dat u meedoet aan wijkactiviteiten, een leer-werkplek krijgt, vrijwilligerswerk doet of uiteindelijk betaald werk gaat doen. We werken nauw samen met diverse organisaties die er graag voor zorgen dat u ergens aan de slag kunt. Bijvoorbeeld zorgboerderijen en tuinderijen, vrijwilligers- en opleidingscentra en activiteitencentra. U kunt de mogelijkheden bespreken met uw persoonlijk begeleider, die u helpt om uw kracht, kwaliteiten en talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen.

Herstellen doe je ZO

Alles in de begeleiding van RIBW AVV is erop gericht dat u de regie over uw eigen leven (her)vindt en (weer) meedoet in de maatschappij. U krijgt volop ruimte voor uw herstel. Met herstel bedoelen we het accepteren van uw psychische aan doening en leren hoe u er in dagelijkse leven zo goed mogelijk mee kunt omgaan. Wij noemen dit ZO (Zelf en Ontwikkeling). U kunt meedoen aan tal van activiteiten, bijeenkomsten en herstelcursussen. Ook zetten we ervaringsdeskundigen in. Door in gesprek te gaan met mensen die hetzelfde hebben meegemaakt ontstaat er ruimte voor herstel en groei. Het accent ligt op het (her)ontdekken van uw kwaliteiten.

Inloop en eetcafé

Gezelligheid vinden wij heel belangrijk. U ook? Kom dan naar onze inloopruimte. Daar bent u welkom voor een praatje en koffie. Of u ontmoet andere cliënten in ons eetcafé, onder het genot van een maaltijd. Regelmatig kunt u meedoen aan gezell-

lige activiteiten zoals een knutselmiddag, dansavond of sporttoernooi. Voor meer informatie over activiteiten en hun locaties en tijden, kunt u terecht bij uw begeleider of uw regiokantoor.

Behandeling krijgt u elders

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei biedt veel soorten ondersteuning, maar niet alles. Psychiatrische en/of psychosociale behandeling krijgt u bij een andere instelling. Als u al een behandelaar heeft, houdt u deze.

Samenwerken

Om u zo goed mogelijk te begeleiden en thuis te laten zijn in de samenleving, werken we samen met ggz-behandelaren, gebiedsteams/wijkteams, mantelzorgers, zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporaties, vrijwillige maatjes, ervaringsdeskundigen, maatschappelijke organisaties en indien nodig met verslavingszorg en justitie.

De begeleiding

Bij ons krijgt u de begeleiding en ruimte om op uw eigen manier en zo zelfstandig mogelijk te leven. Samen met uw persoonlijk begeleider bepaalt u welke ondersteuning voor u de beste is. Uw wensen, mogelijkheden en sterke kanten staan hierbij altijd voorop. En natuurlijk houden we rekening met wat u niet kunt of moeilijk vindt.

Altijd persoonlijk

U heeft uw eigen persoonlijk begeleider. Samen maakt u duidelijke afspraken over de ondersteuning die u krijgt. Uw persoonlijk begeleider komt regelmatig langs en helpt waar nodig met praktische zaken. Kortom, hij staat zo veel mogelijk voor u klaar. Hij kan dit echter niet 24 uur per dag. Daarom heeft u ook een schaduwbegeleider, die u helpt als uw eigen begeleider om redenen voor langere tijd afwezig is. Ook deze schaduwbegeleider kent uw persoonlijk plan. Bovendien zijn we voor noodsituaties middels de semafoon 24 uur per dag bereikbaar op het regiokantoor.

Persoonlijk dossier

Alle afspraken, gegevens en verslagen komen in uw persoonlijk dossier te staan. Ook het signaleringsplan, persoonlijk plan en de evaluatieverslagen vindt u erin terug. Dit dossier dat uw begeleider bijhoudt, kunt u altijd inzien.

Signaleringsplan

Er kunnen momenten komen dat het even wat minder gaat of dat u in een crisissituatie komt. Het is prettig voor u en voor uw persoonlijk begeleider als hij van tevoren weet hoe hij zo'n crisis bij u kan herkennen. Dit schrijft uw persoonlijk begeleider op in het signaleringsplan. Ook legt u samen vast hoe de begeleider op zo'n moment het beste kan reageren.

Een persoonlijk plan

Als u en uw persoonlijk begeleider elkaar beter kennen, dan gaat u samen een persoonlijk plan opstellen. In dit plan beschrijft u gezamenlijk welke doelen u op de korte en lange termijn heeft



en hoe u deze wilt bereiken. Dit kunnen doelen zijn op alle levensgebieden: wonen, werken, leren, financiën, persoonlijke verzorging, vrije tijd, uw sociaal netwerk of gezondheid.

Evaluatie

Minimaal een keer per halfjaar heeft u een evaluatiegesprek met uw persoonlijke begeleider. Een keer per jaar evalueert de begeleider uw persoonlijke plan met u en een keer per jaar met u en uw schaduwbegeleider. Tijdens deze evaluaties bespreekt u de doelen die u gesteld heeft in uw persoonlijke plan. Kloppen deze doelen nog of moeten ze bijgesteld worden? Ook bespreekt u wat u van de ondersteuning vindt en of u tevreden bent over uw persoonlijk begeleider. Uw begeleider maakt een verslag van het gesprek, het evaluatieverslag.

Uw recht op privacy



U heeft recht op privacy. Daarom moeten onze medewerkers zich aan bepaalde regels houden. Als bijvoorbeeld een medewerker bij een woning van Beschermd Wonen naar binnen wil, dan belt hij aan en wacht tot iemand open doet. Pas als er niet wordt gereageerd, dan mag de medewerker met zijn eigen sleutel naar binnen gaan. Hij mag dan in de gezamenlijke ruimtes van de woning komen. Een privékamer van een cliënt kan de medewerker niet ingaan zonder toestemming van de cliënt. Alleen wanneer het heel dringend is of in het belang van de cliënt, dan mag de medewerker zonder toestemming naar binnen.

Persoonlijke gegevens

Ook uw persoonlijke gegevens zijn privé en die behandelen we daarom vertrouwelijk. Veel van die gegevens worden digitaal vastgelegd in het cliëntregistratiesysteem. Bijvoorbeeld informatie over uw begeleiding en uw financiële gegevens. Deze gegevens gebruiken onze medewerkers bij uw begeleiding. Soms willen andere organisaties zoals bijvoorbeeld de Inspectie

voor de Gezondheidszorg (IGZ) of een zorgverzekeraar deze gegevens inzien om te beoordelen of de zorg van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei van goede kwaliteit is. Dat kan alleen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Uiteraard heeft u zelf het recht om uw eigen cliëntdossier in te zien.

Meer informatie

De regels over persoonlijke gegevens en uw privacy zijn vastgelegd in de 'Privacyregeling ter bescherming persoonsgegevens'. U kunt dit reglement inzien op onze website (www.ribwavv.nl/over-ons) of opvragen bij het Centraal Bureau via (026) 442 42 36.

Cliëntenconsulent

Uw belangrijkste contactpersoon bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei is uw persoonlijk begeleider. Soms heeft u misschien behoefte om met iemand te praten die vanuit een onafhankelijke positie naar uw verhaal luistert. Daarvoor kunt u terecht bij de cliëntenconsulent. Zij is vertrouwenspersoon voor alle cliënten die met problemen of vragen zitten waarmee zij niet terecht kunnen of durven bij de begeleider of de regiomanager.

De cliëntenconsulent helpt u bijvoorbeeld:

- als u een vraag heeft die u om welke reden dan ook liever niet aan uw eigen begeleider stelt;
- bij een klachtenprocedure, zoals bij het schrijven van een klachtenbrief of het invullen van een klachtenformulier;
- door informatie te geven over de rechten, plichten en procedures die RIBW Arnhem & Veluwe Vallei heeft.

Meer informatie

De cliëntenconsulent is te bereiken op telefoonnummer (026) 442 42 36.

Cliëntenraad: voor u, door u

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei heeft een eigen cliëntenraad vóór en dóór cliënten. Deze cliëntenraad komt op voor de belangen van u en andere cliënten. De mensen die dit doen, zijn zelf ook cliënten en weten dus goed wat belangrijk is. Vanuit elke regio zitten er gemiddeld twee cliënten in de raad.

De cliëntenraad is officieel en onafhankelijk. Door regelmatig te overleggen met de bestuurder kan de raad invloed uitoefenen op het beleid. Voor sommige zaken is het bestuur zelfs wettelijk verplicht de cliëntenraad om advies te vragen.

Gespreksonderwerpen

De onderwerpen die de cliëntenraad bespreekt, zijn belangrijk voor alle of een groot deel van de cliënten. Bijvoorbeeld veiligheid, sfeer, kwaliteit van begeleiding, toegankelijkheid van informatie, veranderingen in beleid en verbouwing van wooneenheden.

Meepraten of luisteren

De cliëntenraad vergadert een keer in de maand. Ongeveer vier keer per jaar is de bestuurder van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei hierbij aanwezig. De cliëntenraad en de cliëntenconsulent stellen de vergaderagenda op. Ook u kunt onderwerpen aandragen. Neem hiervoor contact op met de raad of de consulent. Ook mag u bij de vergaderingen aanwezig zijn. Laat dit dan wel van tevoren aan de raad weten.

Regionale Adviesraden

Naast een cliëntenraad voor de hele organisatie is er ook een adviesorgaan op regionaal niveau: de Regionale Adviesraden (RAR). De RAR behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten in de regio waar de adviesraad actief is. De RAR bestaat uit minimaal drie leden, die cliënt zijn in de betreffende regio.



Meer informatie of vergadering bijwonen

Belangrijke mededelingen communiceert de cliëntenraad via De Ommekeer, het cliëntenblad van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei. De cliëntenraad informeert ook via de Regionale Adviesraden. Wilt u meer informatie over de cliëntenraad, neem dan contact op met de cliëntenconsulent. Zij is te bereiken via telefoonnummer (026) 442 42 36. Schrijven kan ook, naar: RIBW Arnhem & Veluwe Vallei, t.a.v. Cliëntenraad, Velperweg 11, 6824 BC Arnhem.

Medicijnen en besmettelijke ziekten

Bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei leeft iedere cliënt zo zelfstandig mogelijk. Om het samenwonen voor iedereen veilig en prettig te houden, gelden er bepaalde regels. Zo ook op het gebied van besmettelijke ziekten en medicijngebruik.

Medicijnen beheren en innemen

U bent zelf verantwoordelijk voor het beheren en innemen van uw medicijnen. Wel kan uw persoonlijk begeleider helpen. Bijvoorbeeld met:

- een overzicht maken van wanneer u welke medicijnen inneemt
- verdelen van de medicatie over de dagen
- bewaren van de medicijnen in de medicijnkist
- toezicht houden en controleren
- leren zelfstandig medicijnen innemen
- bestellen, ontvangen of bewaren van medicijnen
- afvoeren van oude medicijnen

Met uw begeleider en eventueel de behandelaar (arts) spreekt u af welke hulp u krijgt. Deze afspraken komen in uw persoonlijk

plan te staan. Uw begeleider mag u geen medicijnen voorschrijven of uw bestaande medicatie veranderen. Alleen uw behandelaar (arts) mag dit doen. Dit doet hij in overleg met u. Geef de veranderingen wel aan uw begeleider door.

Meer informatie

Uitgebreide informatie over het ontvangen, bewaren en verdelen van medicijnen vindt u in het 'medicatiebeleid'. U kunt dit protocol inzien in uw woning of opvragen bij de cliëntenconsulent of het Centraal Bureau.

Besmettelijke ziekten

Sommige cliënten hebben een besmettelijke ziekte, bijvoorbeeld hepatitis B of hiv. Als deze ziekte bij ons bekend is, doen wij er alles aan om te voorkomen dat anderen besmet raken. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei én cliënten hebben namelijk een verantwoordelijkheid om besmetting van andere mensen tegen te gaan.

Betrokken bij sollicitaties



Als cliënt mag u advies geven bij de benoeming van het bestuur. Dit is in de wet vastgelegd. Ook heeft u een zogeheten verzwaard adviesrecht bij de benoeming van managers van werkeenheden. Voor het in dienst nemen van bijvoorbeeld een nieuwe begeleider, medewerker begeleiding, gastvrouw-heer/huishoudelijk medewerker is wettelijk niets geregeld. Toch wil RIBW Arnhem & Veluwe Vallei haar cliënten ook zo veel mogelijk betrekken bij het aannemen van deze medewerkers. In overleg met de cliëntenraad zijn daarover dan ook afspraken gemaakt. Als cliënt kunt u betrokken worden bij sollicitatieprocedures van nieuwe medewerkers door deelname aan een sollicitatiecommissie.

Klachtenregeling: wat doet u met een klacht

Bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei gaan we zorgvuldig te werk. Desondanks kan er wel eens iets mis gaan. Fouten maken is immers menselijk. Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over regelingen binnen de instelling. Of over het doen en laten van een van de medewerkers. Om voor iedereen duidelijk te maken wat u als cliënt dan kunt doen, hebben we een klachtenregeling opgesteld. Als u een klacht indient zoeken we samen naar een oplossing. Daarbij kunnen wij van mogelijke fouten leren.

Hulp bij het indienen

Het is niet altijd even gemakkelijk om een klacht in te dienen. U kunt zich daarom bijvoorbeeld laten helpen door iemand die u vertrouwt. Ook kunt u de cliëntenconsulent om hulp vragen.

De cliëntenconsulent kan u helpen bij het indienen van de klacht maar kan u ook ondersteunen tijdens bemiddelingsgesprekken.

Geheimhouding

Bij de klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat alle betrokkenen de vertrouwelijke gegevens geheim moeten houden.

Stappenplan

Heeft u een klacht, dan kunt u de volgende stappen zetten, eventueel met hulp van de cliëntenconsulent:

Stap 1: problemen uitpraten

De beste en kortste weg om een klacht aan de orde te stellen is deze te bespreken met de persoon waarover uw klacht gaat. Hier kan de cliëntenconsulent u bij ondersteunen.

Stap 2: bemiddeling

Heeft de eerste stap het probleem niet opgelost, dan kunt u de klacht melden bij de regiomanager. Deze bespreekt de klacht



met u en doet eventueel nader onderzoek. Is een medewerker van RIBW AVV de oorzaak van het probleem? Dan volgt een gesprek met hem of haar, u en de manager. We proberen dan een oplossing te vinden waarmee iedereen tevreden is. Wanneer de klacht juist betrekking heeft op de manager, meldt u de klacht bij de cliënten-consulent.

Stap 3: klachtencommissie

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de stappen 1 en 2, of ziet u daartoe geen mogelijkheid? Dan kunt u de klachtencommissie om een oordeel vragen. U geeft uitleg over uw klacht op een speciaal klachtenformulier dat u kunt downloaden via de website www.ribwavv.nl onder klachtenregeling. Dit formulier is ook bij ieder regiokantoor, het Centraal Bureau en de cliëntenconsulent te krijgen. U stuurt dit formulier naar de secretaris van de klachtencommissie. Samen bespreekt u de vervolgstappen.

Meer informatie

In het klachtenreglement staat meer informatie over de klachtenprocedure. U kunt dit reglement inzien bij uw regiokantoor of opvragen bij het Centraal Bureau of de cliëntenconsulent via (026) 442 42 36.

Voor begeleiding die onder de WLZ en de Zorgverzekeringswet valt, geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKKGZ). Op het moment dat deze brochure gedrukt wordt, is door de overheid nog geen besluit genomen of zorginstellingen die vanuit de WMO en Jeugdwet zorg leveren, ook onder de WKKKGZ vallen.

Tot die tijd hanteert RIBW AVV een klachtenregeling die voldoet aan de gestelde eisen. Kijkt u voor de laatste stand van zaken op www.ribwavv.nl

Financiën: vergoedingen en eigen bijdrage

Eigen bijdrage

De meeste kosten die u maakt voor onze begeleiding, krijgt u vergoed vanuit de Wmo of vanuit de Jeugdwet. Bent u ouder dan 18 jaar, dan betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage hangt af van leeftijd, inkomen en gezinssamenstelling. U kunt dit navragen bij het CAK, www.hetcak.nl.

Persoonsgebonden budget

Sommige cliënten hebben een persoonsgebonden budget (pgb). Met dit geldbedrag kopen ze de ondersteuning die ze nodig hebben. Heeft u een pgb, dan kunt u daar de volgende hulp mee betalen: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding individueel, begeleiding groep en kortdurend verblijf. Bijna alle ondersteuning die RIBW Arnhem & Veluwe Vallei biedt, komt in aanmerking voor het pgb, met uitzondering van verblijf.

Bijzondere bijstand

Soms moet u door bijzondere omstandigheden kosten maken die buiten de normale kosten van bestaan vallen en die u niet

zelf kunt betalen. Denk aan speciale kosten in verband met ziekte, scholing, kinderopvang of voor een nieuwe wasmachine. In deze gevallen kunt u bijzondere bijstand aanvragen bij uw gemeente. Dat doet u bij de afdeling die over uitkeringen en inkomens gaat.

Verzekeringen

Bent u een cliënt Beschermd Wonen, dan zijn uw eigendommen verzekerd voor brand en diefstal. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei heeft hiervoor een inboedelverzekering. Er geldt een maximaal bedrag per cliënt per schadegeval. Daarnaast is een collectieve WA-verzekering afgesloten. Voor meer informatie over uw zorgverzekering kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar.



Meer informatie

Medewerkers van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei behartigen in principe geen geldzaken voor cliënten. Uw persoonlijk begeleider kan u wel meer informatie geven over hulp bij uw financiën.

Wanneer gaat gedrag te ver

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei wil dat haar cliënten én medewerkers zich zo veel mogelijk veilig en prettig voelen. Daarom verwachten wij dat iedereen op een goede en respectvolle manier met elkaar omgaat. Dit geldt voor cliënten onderling, cliënt en medewerker en medewerkers onderling.

Agressief gedrag en wapenbezit

Agressie of geweld is het psychisch of fysiek lastig vallen van een cliënt of medewerker. Iemand kan daardoor materiële schade of verwondingen krijgen, maar dit hoeft niet. Ook het bezit van wapens valt onder agressief gedrag. Het is niet toegestaan bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei om (luchtdruk) wapens of andere gevaarlijke voorwerpen die als wapen kunnen dienen, in het bezit te hebben. Een cliënt die hier geen afstand van wil nemen, loopt het risico dat de begeleiding of het wonen bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei eenzijdig wordt beëindigd. Ook bedreigingen vallen onder agressief gedrag. Voorbeelden van agressie zijn belediging, met voorwerpen gooien, met wapens dreigen, iemand aanvallen, maar ook zichzelf verwonden.

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei heeft een protocol gemaakt over agressief gedrag. Daarin is afgesproken hoe medewerkers dienen te reageren op bepaalde situaties. U kunt dit protocol opvragen bij de cliëntenconsulent via (026) 442 42 36.

Ongewenst seksueel gedrag

Ongewenst seksueel gedrag is altijd en absoluut verboden, zowel in de relatie tussen cliënten onderling als tussen medewerkers en cliënten. Uiteraard geldt dit voor verkrachting en aanranding, maar ook voor dubbelzinnige opmerkingen of ongepaste aanrakingen.

Wat te doen

Elke vorm van ongewenst seksueel gedrag is een ernstig feit. We gaan daar dus serieus mee om. Als u met ongewenst gedrag te maken krijgt, vragen we u dit te melden bij uw persoonlijk begeleider of de cliëntenconsulent via (026) 442 42 36. Zij bieden een luisterend oor en denken mee over goede oplossingen. Uiteraard gaan ze zorgvuldig en vertrouwelijk om met een



melding. En ze bepalen met de betrokkene of en welke stappen ondernomen worden. Elk slachtoffer heeft bovendien het recht om direct melding te doen bij de politie. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei kan ook besluiten om aangifte te doen bij de politie.

Meer informatie

Als u vragen heeft over grensoverschrijdend gedrag, dan beantwoordt uw persoonlijk begeleider ze graag. Spreekt u liever met iemand die een onafhankelijke positie heeft, neem dan contact op met de cliëntenconsulent via (026) 442 42 36. De consulent heeft meer informatie op papier over seksueel grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie.

Wanneer uw begeleiding eindigt

De ondersteuning die RIBW Arnhem & Veluwe Vallei u biedt, kan om verschillende redenen op een bepaald moment stoppen. Bijvoorbeeld als u in een Centraal Wonen-complex gaat wonen of als u geheel zelfstandig gaat wonen. Maar ook als u zich zodanig gedraagt dat begeleiding niet langer mogelijk is.

Doorstromen of stoppen

Gaat u een andere vorm van begeleiding krijgen, bijvoorbeeld in uw eigen woning in plaats van Beschermd Wonen? Of heeft u helemaal geen begeleiding meer nodig? Dan evalueert u in het laatste gesprek met uw persoonlijk begeleider de ondersteuning die u heeft gekregen. Ook maakt u afspraken over nazorg als u die nodig heeft. De evaluatie en afspraken komen te staan in een indevaluatieformulier. Dit formulier komt in uw cliëntdossier. Tijdens het laatste begeleidingsgesprek krijgt u een uitnodiging voor een exitgesprek. Wilt u dit exitgesprek met ons voeren, dan stuurt u het gekregen antwoordformulier op naar de afdeling Zorg en Kwaliteit.

Probleemgedrag

Net zoals u een klacht over RIBW Arnhem & Veluwe Vallei kunt hebben, is het ook mogelijk dat wij problemen met uw gedrag hebben. Voorbeelden van probleemgedrag zijn diefstal, geweld, verstoring van de orde, agressief of destructief gedrag en ander gedrag waarmee u uw woonomgeving ernstig verstoort. Constaneert een van onze begeleiders probleemgedrag bij u, dan bespreken we het met u. Als er geen oplossing mogelijk is, dan kunnen we na herhaalde waarschuwingen in het uiterste geval besluiten te stoppen met uw begeleiding en in het geval van Beschermd Wonen, het wonen binnen RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.

Meer informatie

Meer informatie over het stoppen van uw begeleiding vindt u in het protocol 'Beëindiging plaatsingen binnen RIBW'. U kunt dit protocol inzien in het regiokantoor of opvragen bij het Centraal Bureau of de cliëntenconsulent via (026) 442 42 36.



Meer informatie over het stoppen van uw begeleiding door probleemgedrag vindt u in het protocol 'Beëindiging plaatsing door RIBW AVV'. Ook dit protocol kunt u inzien in het regiokantoor of opvragen bij het Centraal Bureau of de cliëntenconsulent.

Colofon

Uitgave van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

© oktober 2018, 9e druk

ontwerp: ontwerpbureau Voltage, Nijmegen

fotografie: Stef Verstraaten, Tyler Olson (stockbeeld cover)

druk: DPN-Rikken Print, Nijmegen

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

Centraal Bureau

Velperweg 11
6824 BC Arnhem
telefoon (026) 442 42 36
fax (026) 445 75 35
info@ribwavv.nl
www.ribwavv.nl

Cliëntenraad en cliëntenconsulent

Velperweg 11
6824 BC Arnhem
telefoon (026) 442 42 36