

De Cliënt-Vertrouwenspersoon in Zorg en Spielboerderij “De Hosvazze” en de samenwerking met stichting Zuidwester.

Doel:

De functie van Cliënt- vertrouwenspersoon heeft tot doel de individuele cliënt te ondersteunen bij vragen, in het verwoorden van klachten en het ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat. Rechten van mensen met een handicap of functiebeperking zijn dezelfde rechten als van ieder ander mens. Om dit proces te ondersteunen beschikt de organisatie over een Cliënt-Vertrouwenspersoon.(afgekort CVP).Deze functionaris biedt op verzoek van cliënten individuele oplossingsgerichte ondersteuning.

Uitgangspunten:

Voor het slagen van het vertrouwenswerk worden binnen Zorg en Spielboerderij De Hosvazze de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- *Onafhankelijkheid*; de CVP is hiërarchisch onafhankelijk van de organisatie en de CVP kent geen gezagsverhouding t.o.v. de leiding.
- *Partijdigheid*; de CVP is partijdig vanuit cliëntperspectief, waarbij de klant serieus wordt genomen en de belangen van de cliënt centraal staan. Het gaat om het belang door de cliënt zelf aan gegeven.
- *Laagdrempelig*; cliënten kunnen de CVP goed bereiken en kunnen snel bij de CVP terecht, niet alleen voor klachten maar ook voor vragen en het voeren van een vertrouwelijk gesprek
- *Vertrouwelijk*; de vertrouwelijkheid van de gesprekken moet gewaarborgd zijn. Er is sprake van een geheimhoudingsplicht, die alleen met toestemming van de cliënt wordt opgeheven
- *Bekendheid*; de CVP zorgt voor een goede bekendheid van de functie en de persoon binnen de Zorg en Spielboerderij d.m.v. persoonlijke contacten, foldermateriaal en presentaties.

Positie:

De CVP heeft niet alleen te maken met cliënten maar tevens met andere partijen in de organisatie. We onderscheiden:

- **De cliënt**: klachten of vragen moeten door de cliënt worden geuit. Indien de cliënt niet in staat is zijn of haar klacht te uiten of te formuleren dan kan een CVP in een echt onaanvaardbare situatie zelfstandig tot actie overgaan.
- **Ouders, wettelijk vertegenwoordigers**: Klachten of gevoelens van onvrede geuit door ouders/wettelijk vertegenwoordigers worden door de CVP geverifieerd bij de cliënt.
- **De directeur**: : Ten opzichte van de directie heeft de CVP een signaalfunctie. Structurele tekortkomingen op basis van daadwerkelijke klachten en/of eigen waarnemingen worden door de CVP bij de directie aangekaart. Een goede registratie van klachten is hiervoor noodzakelijk. Het CVP jaarverslag heeft een plaats in het jaarverslag van de Hosvazze.
- **De Cliëntenraad** :(*Nog niet van toepassing*) (De Cliëntenraad behartigt de collectieve belangen terwijl de CVP zich richt op de individuele cliënt. De Cliëntenraad verwijst individuele klachten door naar de CVP zonder eigen inhoudelijke bemoeienis met de

afhandeling van deze klacht. Afstemming van acties en samenwerking op het gebied van de algemene behartiging van cliëntenbelangen is mogelijk en zelfs wenselijk.

- **De klachtencommissie:** (in oprichting) Daar waar de CVP zich ten doel stelt om in onderlinge samenspraak onvrede weg te nemen, beoordeelt de Klachtencommissie of een klacht al dan niet-gegrond is. Wanneer een individuele klacht niet opgelost kan worden, kan de cliënt worden doorverwezen naar de Klachtencommissie. Anderzijds kan de klachtencommissie de cliënt attenderen op ondersteuning door de CVP. Afstemming van beide functies mbt bijvoorbeeld registratie is wenselijk om knelpunten eerder zichtbaar te maken. Toch dienen ze tbv de onafhankelijkheid wel gescheiden te blijven.

Taakomschrijving:

De taakomschrijving van de CVP laat zich kort samenvatten in de volgende hoofdlijnen:

- *Algemene taken* zoals het ondernemen van acties ter verkrijging vertrouwen bij cliënten en acceptatie door medewerkers. Het zorg dragen van bekendheid bij cliënten en wettelijk vertegenwoordigers, het onderhouden van contacten met de cliëntenraad (indien aanwezig), de klachtencommissie; het registreren van meldingen en klachten en het maken van een jaarverslag.
- *Informatieverstrekking en of advisering* aan cliënten mbt rechtspositie; het adviseren van ouders/wettelijk vertegenwoordigers en het doorverwijzen in gevallen, waarin geen direct verband is tussen relatie cliënt –De Hosvazze, naar daartoe aangewezen organisaties of instellingen.
- *Klachtenbegeleiding en bemiddeling* bij het zoeken naar een oplossing voor klachten die verband houden met de relatie cliënt- Hosvazze, waarbij de CVP zich laat leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet; biedt op vraag diverse vormen van ondersteuning; vertaalt klachten in heldere probleemstellingen; informeert de klant naar de haalbaarheid van de klacht en biedt desgewenst ondersteuning bij de gang naar de klachtencommissie. In voorkomende gevallen waarin de cliënt zelf de klacht niet kan verwoorden kan de CVP ouders/wettelijk vertegenwoordigers adviseren over en/of behulpzaam zijn bij de gang naar de Klachtencommissie en toezien op de afhandeling van de klacht.
- *Signalering:* De CVP signaleert zelfstandig tekortkomingen in de structuur en het functioneren van de organisatie van de Hosvazze voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten. De CVP ziet erop toe dat deze tekortkomingen binnen redelijke termijnen worden opgeheven en kan bij het uitblijven van verbeteracties het signaal voorleggen aan de Inspectie en of de Officier van Justitie.
- (De CVP werkt volgens de taakomschrijving en gedragsregels zoals geadviseerd door de Beroepsgroep CVP).

Bereikbaarheid:

De CVP zorgt voor een goede toegankelijkheid voor cliënten in de diverse regio's. Hij is telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag. Tel: 0651 353 514 Hij beschikt over een eigen e-mailadres cvp@zuidwester.org.

Registratie en verantwoording:

De CVP registreert vertrouwelijk alle vragen om ondersteuning op naam, regio en aard van het contact van verzoek om advies, een vertrouwelijk gesprek t/m de omschrijving van de klacht.