

Cliëntenvertrouwenspersonen in de gehandicaptenzorg



Clëntenvertrouwenspersonen in de gehandicaptenzorg

Colofon

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), branchevereniging van instellingen voor dienstverlening aan mensen met een handicap. | Oudlaan 4,
3515 GA Utrecht | Postbus 413, 3500 AK Utrecht | T: 030- 27 39 300 | F: 030-27 39 387 | www.vgn.org

Publicatienummer: 709.185

Bestellingen

Deze uitgave kan schriftelijk en telefonisch worden besteld bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.

VGN
Postbus 413, 3500 AK UTRECHT

T: 030- 27 39 300 | E: publicaties@vgn.org

Bij de bestellingen graag de titel, het publicatienummer en het gewenste aantal vermelden. Deze publicatie is tevens te downloaden via het ledennet van de VGN.

april 2009

Tekst: John Bokma en Judith Borst, VGN

Lay-out en druk: Hollandrepro, Utrecht

Deze publicatie is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie uit deze brochure onjuistheden of onvolkomenheden bevat. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding	5
2.	Samenvatting en bespreking van de onderzoeksresultaten	7
3.	Methode van onderzoek	6
4.	De vragenlijsten uitgewerkt	9
	4.1 Waar en in welke mate komt de functie van CVP voor?	11
	4.2 Dienstverband en tijdbesteding	11
	4.3 Neventaken	11
	4.4 Functie-inhoud en bekendheid	11
	4.5 Opleidingsachtergrond en opleidingswensen	11
	4.6 Knelpunten bij het uitoefenen van de taak en suggesties voor verbetering	11
	4.7 Geen CVP	14
Bijlagen:		
1:	Vragenlijst A: Basisgegevens	15
2:	Vragenlijst voor de clientvertrouwenspersoon	19
3:	Vragenlijst voor de kwaliteitsfunctionaris	23
4:	Aantal cliënten, doelgroep en aantal CVP's	25
5:	Overzicht aantal uur dat de CVP'-er per maand besteedt aan de taak van CVP'-er en het aantal casussen dat men behandelt heeft	27
6:	Overzicht van de andere werkzaamheden die de CVP'-er uitvoert voor de zorgaanbieder of de cliënten	29
7:	Overzicht van hoogst genoten opleidingen van de CVP's	31
8:	Opleidingswensen	33
9:	Situaties waarin geen melding wordt gemaakt van een CVP	35

Eén van de verbeterpunten die naar voren kwam uit het Benchmarkonderzoek gehandicaptenzorg (PWC, september 2007)¹, is de noodzaak tot het verbeteren van het omgaan van de zorgaanbieder met klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Ook in het overleg met de overheid, de beroepsorganisaties en de cliëntenorganisaties is dit onderwerp uitdrukkelijk aan de orde geweest.

In goed overleg met deze partijen is besloten om binnen de gehandicaptenzorg extra aandacht te besteden aan klachtenbemiddeling en –behandeling. Daarbij gaat in het bijzonder de aandacht uit naar een zo laag mogelijke drempel voor het uiten van klachten en naar het zoeken naar een oplossing in een zo vroeg mogelijk stadium van de klacht.

Een belangrijke bijdrage kan daarbij geleverd worden door een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP), die de cliënt bijstaat bij het uiten van zijn klacht en een rol speelt in de bemiddeling tussen betrokken partijen.

Een niet-productieve escalatie van de klacht kan zo worden voorkomen. Maar ook mag het tot goede zorg gerekend worden, wanneer de zorgaanbieder altijd open staat voor onvrede die zich naar aanleiding van deze zorg aandient. Dit is tevens een belangrijke bron van informatie over mogelijke verbeterpunten.

Om het functioneren van klachtenbemiddeling- en behandeling verder te kunnen versterken is een eerste overzicht gewenst van de uitgangssituatie.

Dit overzicht bestond in 2008 nog niet.

De hier gerapporteerde inventarisatie voorziet in deze leemte. Met een responspercentage van 40% geeft de inventarisatie een beeld van de wijze waarop de CVP binnen de gehandicaptenzorg gepositioneerd is.

Het ligt in de bedoeling van de VGN om deze inventarisatie te laten volgen door de ontwikkeling van een taak- en functiebeschrijving van de cliëntenvertrouwenspersoon die voor de gehele branche geldt.

Deze zal ook aanknopingspunten bieden voor het verder scholen en professionaliseren van de mensen die dit belangrijke werk doen.

¹ PWC: Weten voor Beter: Brancherapport benchmark gehandicaptenzorg. PWC, 2007: Onderzoek onder bijna honderdduizend mensen in de gehandicaptenzorg: cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers hebben via interviews en vragenlijsten hun mening gegeven over de kwaliteit van zorg en ondersteuning of de kwaliteit van arbeid. Gegevens voor de financiële bouwsteen zijn geleverd door controllers en financieel medewerkers van de bij de VGN aangesloten lidinstellingen.

2

Samenvatting en bespreking van de onderzoeksresultaten

Het belang van een tijdige bemiddeling in geval van klachten van cliënten is in de gehandicaptenzorg onomstreden.

We zien de functie 'cliëntenvertrouwenspersoon' dan ook terug in het HKZ- certificering-schema.

Norm 1.3.1 d.: "de organisatie heeft ten minste voor de volgende wet- en regelgeving een werkwijze vastgesteld waarnaar wordt gehandeld: het omgaan met signalen van klanten en klachten conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) inclusief het hebben van een cliëntvertrouwenspersoon".

Maar kijkend naar de resultaten van deze inventarisatie mag de vraag gesteld worden wat er onder de noemer cliëntenvertrouwenspersoon schuilgaat.

Een 'lappendeken' van activiteiten

Vertrouwenspersonen zijn er in soorten en maten, zo blijkt uit de reacties van de VGN-leden.

Zo varieert het aantal cliënten per vertrouwenspersoon van 32 tot 3000.

Het overgrote deel van de vertrouwenspersonen is in dienst van de zorgaanbieder en voert zijn taak uit als nevenfunctie naast andere taken. Daarbij is de variatie in deze andere taken groot (25 verschillende taken worden genoemd).

Hetzelfde geldt voor de opleidingsachtergrond, die varieert van een studie geneeskunde, een opleiding maatschappelijk werk tot een opleiding als leraar of directiesecretaresse. De omvang van het dienstverband is niet altijd strak afgebakend van de andere taken die de CVP uitoefent. Waar dit wel het geval is zet het gevarieerde beeld zich voort met dienstverbanden van 2 tot 120 uur per maand. De caseload per maand kan variëren van 1 tot 158 casussen. Een kleine minderheid van de vertrouwenspersonen biedt zijn diensten aan vanuit een externe organisatie of als zelfstandig ondernemer.

Taakinvulling zeer divers

Opmerkelijk is dat ongeveer eenderde van de CVP's werkt zonder formele taak- en functiebeschrijving en dat ongeveer de helft van hen (nog) geen openbaar jaarverslag maakt. De vraag over de rol van de cliëntenvertrouwenspersoon levert ook een verdeeld beeld op. Meer dan de helft van de CVP's ziet zijn positie als onpartijdig. De rest (2 uitgedoerd) positioneert zich naast de cliënt.

Een rol in de marge?

CVP's zijn over het algemeen weinig tevreden over de bekendheid van hun functie en de meeste van hen hebben geen specifiek op deze taak gerichte bijscholing gehad. Daaraan is wel behoefte.

Hoewel deelname aan de inventarisatie kan betekenen dat de respondenten een speciale groep vormen, mogen we aannemen dat het beeld van 40% van de VGN-leden een goede indruk geeft van de praktijk. Het is niet te verwachten dat de non-respondenten een homogener en meer gestructureerd patroon opleveren.

Nog geen geprofessionaliseerde taak

De lappendeken van activiteiten waarmee CVP's zich bezig houden, lijkt een aanwijzing te zijn voor de fase waarin deze functie zich binnen de gehandicaptenzorg bevindt. De taak is in zijn algemeenheid nog weinig of niet geprofessionaliseerd.

Veel van de vormgeving en taakin-vulling wordt bepaald in de lokale situatie van de zorg-aanbieder. Er is nog geen helder beroepsbeeld en de cliënt die zich wendt tot een CVP zal in veel gevallen weinig duidelijkheid hebben over wat hij mag verwachten. Het lokaal bepalen van de taakin-vulling heeft misschien het voordeel van maatwerk. Maar het betekent ook dat de steun van een algemeen referentiekader ontbreekt en dat de CVP in veel situaties een marginale, improviserende figuur kan worden. Iemand die in het ergste geval ofwel hoofdzakelijk een cosmetische functie heeft in de organisatie, ofwel onvoldoende productief is wanneer professionele bemiddeling gevraagd wordt.

Voornemens

De resultaten van de inventarisatie sterken de VGN in het voornemen om verder bij te dragen aan de professionalisering van de functie Cliëntenvertrouwenspersoon.

Dit houdt in:

- een in de gehele branche geaccepteerd beroepsbeeld,
- een formele taak- en functiebeschrijving,
- een hiermee samenhangende opleiding.

Verder zou het betekenen dat met de beroepsgroep deskundigheidsbevordering en inter-visie wordt georganiseerd. Een aandachtspunt daarbij is dat men het eens wordt over een set normen die bij de beroepsbeoefening gelden.

Voor deze onderlinge deskundigheidsbevordering bestaat binnen de kring van CVP's al een initiatief. De VGN wil dit initiatief graag samen met de initiatiefnemers verder uitbouwen en via haar ledennet faciliteren.

Het is waarschijnlijk dat deze professionalisering vooruitloopt op in voorbereiding zijnde wetgeving² waarin de functie van klachtenbemiddelaar wordt voorgeschreven.

Maar ook zonder wetgeving kan de beschikking over geprofessionaliseerde klachtenbemiddeling een belangrijke bijdrage leveren aan een lage klachtdrempel en het voorkomen van geëscaleerde conflicten. Tevens kan een laagdrempelige klachtensignalering belangrijke informatie opleveren over de kwaliteit van de geleverde zorg en over mogelijkheden om deze verder te verbeteren.

² Wet cliëntenrechten zorg

3 Methode van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het verzenden en verwerken van vragenlijsten. Alle VGN-leden zijn daarvoor benaderd.

Het ging daarbij om een beknopte vragenlijst voor het management waarin een aantal basisgegevens over de organisatie wordt gevraagd (Bijlage 1).

De invuller van deze basislijst is gevraagd om een tweede, meer uitgebreide lijst onder de aandacht te brengen van de in zijn organisatie werkzame cliëntenvertrouwenspersoon of -personen (Bijlage 2).

Als deze functie binnen de organisatie niet bestond, werd gebruik gemaakt van een vragenlijst gericht op de kwaliteitsfunctionaris (Bijlage 3).

4 De vragenlijsten uitgewerkt

4.1 Waar en in welke mate komt de functie van cliëntenvertrouwenspersoon voor?

In het totaal ontvingen wij van 70 van de 165 VGN-leden één of meer vragenlijsten retour. Daarbij werden 150 namen van CVP's doorgegeven. Van hen hebben 95 CVP's een vragenlijst ingevuld geretourneerd.³

Gesteld kan worden dat het overgrote deel van de uiteindelijke onderzoeksgroep van 70 instellingen één of meer CVP's heeft. 13 Van de 70 instellingen geven aan geen CVP te hebben. 54 Organisaties hebben één tot vier CVP's. 3 Instellingen hebben meer CVP's: 5, 10 en maar liefst 40.

Een relatie tussen de omvang van de organisatie/het aantal cliënten en het aantal CVP's is niet aangetroffen.

Bijlage 4 geeft een totaaloverzicht van de omvang van de organisaties, van de cliëntgroep waarop men zich richt en van het aantal CVP's dat daar werkt.

4.2 Dienstverband en tijdbesteding

Bij wie in dienst?

Van de 95 CVP's die gereageerd hebben zijn er:

- 73 in dienst van de zorgaanbieder,
- 5 werkzaam bij een onafhankelijke stichting,
- 3 die hun diensten aanbieden als zelfstandig ondernemer/freelancer,
- 12 die hun diensten aanbieden als vrijwilliger,
- 1 medewerker die zowel huisarts is als CVP'er.

Opvallend is dat slechts een kleine minderheid van de onderzoeksgroep het model van de geestelijke gezondheidszorg hanteert, waarbij de CVP in verband met de nagestreefde onafhankelijkheid in dienst is van een externe stichting die de kosten declareert.

Omvang van het dienstverband/tijdbesteding

53 Van de 95 CVP's geven aan dat de omvang van het dienstverband variabel is, omdat dit gecombineerd wordt met andere taken binnen de organisatie.

17 van de CVP's zijn niet in dienst.

³ Ondertussen zijn bij de VGN de namen van zo'n 200 cliëntenvertrouwenspersonen in de gehandicaptenzorg bekend.

Waar er wel sprake is van een afgebakend dienstverband is er een grote variatie qua aantal uren per maand. Dit loopt, met een grote spreiding, uiteen van 2 uur tot 120 uur.

Bijlage 5 geeft hiervan het volledige overzicht.

Ook het aantal casussen dat de CVP per maand behandelt, is zeer divers. Het loopt van 1 tot 158. Meer casussen betekent (uiteraard) ook meer tijdbesteding.

4.3 Neventaken

CVP blijkt in de gehandicaptenzorg bij uitstek een taak te zijn die men 'erbij doet'. Als hoofdtaak worden maatschappelijk werker, geestelijk verzorger/pastoraal medewerker en gedragskundige vaak genoemd. Een andere hoofdtaak die genoemd wordt is (assistent/ambulant) begeleider.

Bijlage 6 bevat het totaaloverzicht.

Het combineren van taken leidt, zo blijkt uit de antwoorden, tot knelpunten. Met name begeleiders hebben moeite met de onduidelijkheid die ontstaat over hun (on)partijdigheid.

Veel CVP's vinden voorts hun functie te weinig bekend bij de potentiële klagers en ervaren problemen, doordat andere taken blijven liggen als een beroep op hen wordt gedaan.

4.4 Functie-inhoud en bekendheid

Formele functiebeschrijving dikwijls nog niet voorhanden

De taak van CVP is nog lang niet overal geformaliseerd.

Ongeveer eenderde van de onderzoekgroep van CVP's heeft (nog) geen formele taak- en functiebeschrijving. In 63 gevallen is deze er wel, tegen 32 keer niet.

Partijdigheid, een verdeeld beeld

Op de vraag: "*Functies als de uwe kunnen zowel op een partijdige als een onpartijdige wijze worden uitgeoefend. Hoe is dit in uw geval?*" werd:

- 43x geantwoord: "Ik ben in principe onpartijdig, dat wil zeggen: ik probeer samen met de cliënt zo goed mogelijk de klacht te verhelderen. Maar na dit stadium stel ik mij op als een niet-partijdig bemiddelaar die een oplossing zoekt tussen partijen.";
- 38x geantwoord: "Ik ben in principe partijdig, dat wil zeggen: ik handel als een soort advocaat voor de cliënt en probeer het belang van de cliënt zo goed mogelijk te laten prevaleren.";
- 2x geantwoord: "Ik ben in principe partijdig, dat wil zeggen: het belang van de zorgaanbieder gaat in mijn acties uiteindelijk voor."

Openbaar jaarverslag: lang niet altijd gebruikelijk

Op de vraag: "*Maakt u van uw activiteiten als CVP een openbaar jaarverslag?*" werd:

- 45x met 'ja' geantwoord,
- 42x met nee,
- 8x bleef de vraag onbeantwoord.

Voorlichting over de functie

Op de vraag: "Hoe stelt u de cliënten/vertegenwoordigers op de hoogte van de inhoud van uw functie en van uw bereikbaarheid?" werd als volgt geantwoord:

- 60x: Speciaal schriftelijk voorlichtingsmateriaal,
- 39x: Mondeling,
- 34x: Onderdeel van de algemene schriftelijke voorlichting,
- 19x: Visueel voorlichtingsmateriaal,
- 2x: Geen algemene voorlichting.

Ongeveer alle instellingen bieden enige vorm van voorlichting over de rol van de CVP. In hoofdstuk 2 kwam reeds naar voren dat ondanks deze voorlichting veel CVP's de bekendheid van hun taak bij de cliënt(vertegenwoordiger) niet voldoende vinden.

4.5 Opleidingsachtergrond en opleidingswensen

Opleidingsachtergrond: zeer gevarieerd

Gevraagd is naar de hoogst genoten opleiding. 77 CVP's hebben een academische of hbo-opleiding, 16 een mbo-opleiding. De inhoud van de opleidingsachtergrond is zeer gevarieerd.

Bijlage 7 geeft een totaaloverzicht.

Opleiding CVP-gericht: in veel gevallen nog niet gerealiseerd

Gevraagd is of de CVP'er een specifiek op de taak van CVP gerichte opleiding heeft genoten. Hierop werd 50 x met 'nee' geantwoord en 44x met 'ja'.

Hierbij moet wel worden opgemerkt dat deze vraag verschillend werd geïnterpreteerd. Sommige respondenten geven aan een interne cursus een gerichte opleiding te vinden, terwijl anderen antwoorden: "Nee, alleen een interne cursus."

Veel genoemd zijn:

- cursus vertrouwenspersoon van MOVISIE,
- leerweg vertrouwenspersoon bij Stichting Raad op Maat.

Ook wordt genoemd: cursus bij SKOG, Stichting PVP, Transact en trainingen bij commerciële bureaus.

Opleidingswensen/Deskundigheidsbevordering: veel behoefte

74 van de 95 CVP's maken melding van opleidingswensen en of wensen voor andere vormen van deskundigheidsbevordering. De meerderheid (60) heeft (vooral) behoefte aan collegiale uitwisseling van kennis en aan supervisie.

In 31 gevallen worden inhoudelijke terreinen voor bijscholing genoemd. Een beter inzicht in wet- en regelgeving staat daarbij bovenaan (12 x genoemd). Zie ook bijlage 8.

4.6 Knelpunten bij het uitoefenen van de taak en Suggesties voor verbetering

Knelpunten

Gevraagd is of de CVP'er knelpunten ervaart bij de uitoefening van zijn of haar taak als CVP en zo ja, welke knelpunten dit betreffen. 49 CVP's noemen geen knelpunten, 44 wel.

De volgende knelpunten worden aangegeven:

- 13x Bekendheid/gebrek aan goed voorlichtingsmateriaal,
- 7x Geen eenduidige omschrijving: wat is een CVP, positionering (goede taakfunctie omschrijving),
- 6x Partijdigheid/neutraliteit/afhankelijkheid cliënten van hun begeleiding,
- 5x Tijd (andere werkzaamheden blijven liggen),
- 4x Niet serieus genomen door professionals/machtpositie hulpverleners, ouders,
- 3x Inhoudelijk te weinig kennis (wet- en regelgeving),
- 3x CVP is eenzame en solistische functie,
- 2x Omgaan met zeer laag niveau cliënten,
- 1x Geen wettelijke verankering/recht op CVP.

Suggesties voor verbetering

De volgende suggesties ter verbetering van de positie van de CVP worden gedaan:

- 10x Bekendheid/zichtbaarheid van de functie vergroten (intern en door middel van landelijk beleid);
- 6x (Regelmatig terugkerende) scholing organiseren;
- 5x Functie wettelijk verplicht stellen (zoals PVP in de GGZ-sector), duidelijke taak- functie-omschrijving, duidelijke visie op CVP, erkenning directie/bestuur;
- 5x Meer collegiale uitwisseling (interviews)/netwerkgroep;
- 2x CVP bij aanvang niet in het diepe gooien, maar goed informeren;
- 5x Maak functie onafhankelijk van zorgaanbieder/richt onafhankelijke stichting op;
- 1x Bouw een goede band op met de cliënt, dan kan de CVP overbodig worden;
- 1x Niet te veel CVP'ers binnen de organisatie;
- 1x Investeer in vergroting mondigheid cliënt.

4.7 Geen CVP

Wanneer het management van de zorgaanbieder aangaf dat er in de organisatie geen cliëntenvertrouwenspersoon bestaat, werd een vragenlijst voorgelegd aan de kwaliteitsfunctionaris. Dit, om na te gaan op welke wijze met klachten(bemiddeling) wordt omgegaan.

Deze vragenlijst is 18x ingevuld geretourneerd.

- In 5 gevallen speelt de kwaliteitsfunctionaris zelf een rol in de klachtenopvang.
- In 7 gevallen wordt de klager geadviseerd om rechtstreeks met betrokkene over de klacht te praten.
- In de overige situaties zijn er afspraken gemaakt om de klacht 'in de lijn' te behandelen.
- In één situatie zijn er geen afspraken.

Gevraagd naar plannen wordt het aanstellen van een CVP in 3 gevallen wel en in 10 gevallen (nog) niet voorzien.

De integrale resultaten van deze vragenlijst zijn opgenomen in bijlage 9.

Bijlage 1 Vragenlijst A: Basisgegevens

In te vullen door het management van de instelling

Vraag 1

Gegevens zorgaanbieder

Naam instelling	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Naam contactpersoon voor deze enquête	
Functie	
E-mailadres	
Totaal aantal cliënten	
Categorieën cliënten	VG / LG / ZG / LVG

Vraag 2

Zijn in uw organisatie één of meer CVP's werkzaam?

Ja, namelijk (hier graag het aantal invullen)

Nee

Indien u 'ja' heeft geantwoord, ga verder met vraag 3.

Indien u 'nee' heeft geantwoord, ga verder met vraag 4.

Vraag 3

Wilt u voor ieder van de in uw organisatie functionerende CVP's de volgende gegevens invullen en aan ieder van hen (een kopie van) bijgaande vragenlijst B, vragenlijst voor cliëntenvertrouwenspersonen geven?

Naam	M/V
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bereikbaar op de volgende tijdstippen	

Naam	M/V
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bereikbaar op de volgende tijdstippen	

Naam	M/V
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bereikbaar op de volgende tijdstippen	

Naam	M/V
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bereikbaar op de volgende tijdstippen	

Hebt u meer dan 4 CVP's binnen uw instelling, dan kunt u de gegevens op een bijlage of op de achterkant van deze pagina vermelden.

Vraag 4

Het ontbreken van een formele CVP betekent zeker niet dat ook het bemiddelen bij klachten van cliënten ontbreekt. Het is vermoedelijk anders georganiseerd.

Wij verzoeken u om bijgaande vragenlijst C, voor kwaliteitsfunctionarissen te overhandigen aan (één van) de kwaliteitsfunctionaris(sen) van uw organisatie en voor ons hieronder de gegevens van deze kwaliteitsfunctionaris aan te geven.

Naam	M/V
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bereikbaar op de volgende tijdstippen	

Bijlage 2 Vragenlijst voor de clientvertrouwenspersoon

Vraag 1

Gegevens CVP

Naam	M/V
E-mailadres	
Telefoonnummer	

Vraag 2

Dienstverband en tijdsbesteding

Vraag 2a

Bij wie bent u als CVP in dienst?

- Bij een zorgaanbieder, namelijk:
- Bij een onafhankelijke stichting, namelijk:
- Ik bied als zelfstandige ondernemer mijn diensten aan.
- Ik bied deze diensten als vrijwilliger aan.
- Anders, namelijk:

Vraag 2b

Wat is de omvang van uw dienstverband als CPV?

- uur per maand (ga verder naar vraag 2d).
- Variabel, ik combineer dit met andere taken.
- Ik ben niet in dienst.

Vraag 2c

Hoeveel uur besteedt u gemiddeld per maand aan uw taak als CVP?

Gemiddeld uur per maand.

Vraag 2d

Bij hoeveel casussen was u als bemiddelaar/belangenbehartiger de afgelopen 12 maanden betrokken?

Bij Casussen.

Vraag 2e

Oefent u, naast uw taak als CVP, nog andere werkzaamheden uit voor de zorgaanbieder en/of de cliënten?

- Ja, de volgende taken:

- Zo ja, voor hoeveel uren per week? per week
- Nee

Vraag 3: Functie-inhoud en bekendheid

Vraag 3a: Hebt u een formele taak- en functiebeschrijving als CVP?

- Ja
- Nee

Indien 'Ja', wilt u een kopie van de functiebeschrijving meesturen met de vragenlijst?

Vraag 3b

Functies als de uwe kunnen zowel op een partijdige als een onpartijdige wijze worden uitgeoefend. Hoe is dit in uw geval?

- Ik ben in principe partijdig, dat wil zeggen: ik handel als een soort advocaat voor de cliënt en probeer het belang van de cliënt zo goed mogelijk te laten prevaleren.
- Ik ben in principe partijdig, dat wil zeggen: het belang van de zorgaanbieder gaat in mijn acties uiteindelijk voor.
- Ik ben in principe onpartijdig, dat wil zeggen: ik probeer samen met de cliënt zo goed mogelijk de klacht te verhelderen. Maar na dit stadium stel ik mij op als een niet partijdig bemiddelaar die een oplossing zoekt tussen partijen.
- Anders, namelijk:

Vraag 3c

Maakt u van uw activiteiten als CVP een openbaar jaarverslag?

- Ja
- Nee

Indien 'ja', wilt u het laatste jaarverslag bijvoegen?

Vraag 3d

Hoe stelt u de cliënten/vertegenwoordigers op de hoogte van de inhoud van uw functie en van uw bereikbaarheid?

- Speciaal schriftelijk voorlichtingsmateriaal (wilt u dit meesturen?)
- Dit is onderdeel van de algemene schriftelijke voorlichting aan cliënten en vertegenwoordigers. (wilt u dit meesturen?)
- We doen dit mondeling.
- We hebben hiervoor visueel voorlichtingsmateriaal (wilt u dit – indien mogelijk – meesturen?)
- We hebben nog andere vormen van voorlichting dan bovengenoemd, namelijk:

.....
.....

- We hebben geen algemene voorlichting hierover.

Vraag 4

Beroepsachtergrond en opleidingen

Vraag 4a

Wat is uw hoogst genoten opleiding en op welk gebied?

Hbo/universitair,

Mbo,

Anders, namelijk:

Vraag 4b

Hebt u een specifiek op de taak van CVP gerichte opleiding genoten?

Ja, namelijk:

Nee

Vraag 4c

Oefent u naast uw functie als CVP nog een ander beroep uit?

Ja, namelijk:

Nee

Vraag 5

Knelpunten en suggesties

Vraag 5a

Ervaart u knelpunten bij de uitoefening van uw taak als CVP en zo ja, welke?

Nee

Ja, de volgende:

.....

.....

Vraag 5b

Hebt u suggesties voor verbetering van de taak en het functioneren van een CVP in de zorg voor gehandicapte mensen?

Ja, de volgende:

.....

Nee

Vraag 5c

Hebt u behoefte aan deskundigheidsbevordering?

Ja, in de vorm van bijscholing op de volgende terreinen:

.....

Ja, in de vorm van intercollegiale uitwisseling van kennis en supervisie

Anders, namelijk:

.....
.....
 Nee

Vraag 6

Hoeveel klachten heeft uw klachtencommissie in de afgelopen twaalf maanden in behandeling genomen over de zorg en ondersteuning die door uw organisatie geboden wordt?

Geen

1-5

5-10

10-20

20-50

Meer dan 50

Onbekend

Bijlage 3 Vragenlijst voor de kwaliteitsfunctionaris

Vraag 1

Gegevens kwaliteitsfunctionaris

Naam	M/V
Organisatie	
Plaatsnaam	
E-mailadres	

Vraag 2

Zijn er in uw organisatie afspraken vastgelegd over wat medewerkers moeten doen wanneer een cliënt(vertegenwoordiger) een klacht uit over de kwaliteit van de zorg?

Kruis onderstaand de regel(s) aan die in uw werksituatie van toepassing zijn:

- Ik neem zelf contact op met degene over wie geklaagd wordt.
 - De klager wordt geadviseerd de klacht rechtstreeks met betrokkene te bespreken en te proberen tot een oplossing te komen.
 - De klager wordt geadviseerd zich te wenden tot het diensthoofd (haar/zijn direct leidinggevende of diens leidinggevende wanneer de klacht de leiding betreft).
 - De klager wordt geadviseerd zich te richten tot de directie.
 - De klager wordt geadviseerd zich te richten tot de klachtencommissie.
 - Wij hebben hier geen afspraken over gemaakt.
 -
- Anders, namelijk:
-

Vraag 3

Hebt u voorlichtingsmateriaal voor cliënten/vertegenwoordigers, waarin aandacht wordt besteed aan wat te doen als men een klacht heeft?

- Ja (wilt/kunt u dit meesturen?)
- Nee

Vraag 4

Hoeveel klachten heeft uw klachtencommissie in de afgelopen twaalf maanden in behandeling genomen over de zorg die door uw organisatie geboden wordt?

- Geen
- 1-5
- 5-10
- 10-20
- 20-50
- Meer dan 50
- Onbekend

Vraag 5

Worden in het kader van uw kwaliteitsbeleid klachten geregistreerd die niet zijn behandeld door de klachtencommissie en zo ja, door wie?

- Ja, door:
- Nee

Vraag 6

Zijn er plannen in uw organisatie om binnen afzienbare tijd een cliëntenvertrouwenspersoon aan te stellen dan wel iemand gedeeltelijk vrij te stellen voor het uitoefenen van deze taak?

- Ja, wij zijn van plan iemand aan te stellen
- Ja, wij zijn van plan iemand vrij te stellen voor per maand
- Nee

Bijlage 4 Aantal cliënten, doelgroep en aantal CVP's

Aantal cliënten	Doelgroep	Aantal CVP's
32	VG	1
36	VG	0
37	VG	1
63	VG, LG	1
65	VG, LG, ZG, LVG	0
110	LVG	1
115	LVG	0
165	VG	0
185	LVG	2
197	ZG	1
200	VG	1
200		0
200	VG, LG, ZG, LVG	0
206	VG, LVG	1
220	ZG	0
235	LG	1
249	ZG	1
235	LG	1
249	ZG	2
300	Epilepsie	1
300	VG	0
347	VG	0
450	VG	1
450	LVG	3
504	LVG	1
650	VG, LVG	1
650	LG	2
700	VG, LG	2
750	VG	2
774	VG	4
800	VG	1
800	VG	1
841	VG, LVG	2
850	VG	1
900	VG, LVG	1
900	LG	1
900	VG, LVG	1
1000	VG, LG, ZG, LVG	2
1050	LG	1

Aantal cliënten	Doelgroep	Aantal CVP's
1200	VG, LG	1
1200	VG, SGLVG	1
1217	VG, LG, LVG	0
1272	VG, LG	2
1400	VG, LVG	0
1500	VG	1
1500	VG, LVG	40
1595	VG, LVG	1
1700	LG, ZG	0
1750	VG, LVG	3
1800	VG, LG, LVG	1
1950	VG, LVG	1
2000	VG, LVG	1
2050	LG	3
2150	VG, LG, LVG	1
2300	VG, LG, LVG	2
2300	VG, LG, ZG, LVG	3
2300	VG	4
2400	VG, LG	1
2500	VG, LG, LVG	1
3000	ZG	1
3000	VG, LG, ZG, LVG	0
3500	VG	3
3500	VG, LVG	-
3700	VG, LG	4
4200	VG	3
8200	VG	5
12000	ZG	10
-	LG	3
-	ZG	1
-	VG, LVG	4

Bijlage 5 Overzicht aantal uren dat de CVP'er per maand besteedt aan de taak van CVP'er en het aantal casussen dat men behandeld heeft

Uur	Aantal casussen	Uur	Aantal casussen
1	2	8	3
1	1	9	3
1	3	10	7
1	3	12	11
1	1	15	20
1	2	16	13
1	2	16	12
1	11	20	16
1	1	20	8
1	3	24	8
1	0	24	16
1	0	25	26
1	0	25	85
1	0	32	
2	1	35	30
2	3	38	50
2	3	40	15
2	0		
2	5	45	30
2	11	64	11
2	1	72	30
2	0	100	30
2	1	120	38
2	0	?	1
2	6	?	0
2	1	?	0
2	1	Nihil	0
2	1	Nihil	0
2	0	Nihil	0
3	10	Variabel	4
3	2	Variabel	0
3	2	Variabel	0
3	6		7
3	1		10
3	2		2
3	8		10
3	1		4
4	9		3
4	5		50
4			10
4	3		8
4	4		158
4	8		100
5	4		2
6	4		1
8	16		0
8	3		0
			0

Bijlage 6 Overzicht van de andere werkzaamheden die de CVP'er uitvoert voor de zorgaanbieder of de cliënten

- administratief medewerker
- ambtelijk secretariaat centrale cliëntenraad
- beleidstaken op gebied van cliëntenrecht/klachtrecht
- ambulante begeleider
- ambulante begeleider
- assistent teamhoofd dagbesteding
- assistent begeleider
- assistent begeleider
- begeleider 11x
- beheer secretariaat van districts-CR
- consulent cliëntenservice/maatschappelijk werker
- coördinator dagbesteding
- coördinator medezeggenschap
- coördinator medezeggenschap bewoners, coach bewonersraad
- coördinerende begeleider
- creatief therapeut
- docent levensbeschouwing en geestelijk verzorger
- gedragskundige
- gedragskundige
- gedragswetenschapper, orthopedagoog en gz-psycholoog
- geestelijk verzorger
- geestelijk verzorger/pastor
- geestelijke verzorging
- gezinshulpverlener
- groepsleider
- hoofd zorgbemiddeling
- huisarts
- informatie en aanmeldfunctionaris en projectleider congres cerebrale visuele stoornissen
- lid cliëntenraden
- lid cliëntvertegenwoordigersraad
- lid lokale vertegenwoordigersraden
- maatschappelijk consulent
- maatschappelijk werk speciaal onderwijs
- maatschappelijk werk/consulent cliëntenservice
- maatschappelijk werker
- maatschappelijk werker, coördinator loket gespecialiseerde zorgvragen
- medisch coördinator
- medisch adviseur
- ondersteuner cliëntenraden

- ondersteuner cliëntenraden
- onderwijs
- opleidingscoördinator
- oproeppool coördinator
- orthopedagoog
- pastor
- pastoraal medewerker
- pb-er en roosteraar
- pedagogisch medewerker
- personeelsadviseur
- praktijkopleider/kwaliteitsmedewerker
- secretaresse manager beleid & staf en AWB
- staffunctie ondersteuning team
- stafmedewerker kwaliteit
- teamleider
- unitleider
- voorzitter commissie M&M/FOBO, projectleider verbetertraject
- voorzitter van een districts- en een lokale cliëntenraad
- vrijwilliger cliëntvertegenwoordigersraad
- werken aan inclusie
- woonbegeleider

Bijlage 7 Overzicht van hoogst genoten opleidingen van de CVP's

Academisch of hbo op gebied van:

- bedrijfssociologie
- bibliotheek
- docentenopleiding
- ergotherapie
- geestelijke verzorging
- geneeskunde
- geneeskunde
- geneeskunde
- groepswerk/middenkader
- hbo Jeugdwelzijnswerk
- hbo MW
- hbo stresscounselor
- Hbo-v
- Hbo-v
- jeugdwelzijnswerk en evenementenmanagement
- jeugdwelzijnswerk en managementopleiding
- kaderopleiding en voortgezet management
- klinische psycholoog BIG
- leraar Nederlands
- lerarenopleiding
- maatschappelijk werk
- maatschappelijk werk
- maatschappelijk werk
- maatschappelijk werk
- maatschappelijk werk
- management
- Mmo
- Mwd
- Mw-d

Mbo op gebied van:

- activiteitenbegeleiding
- agogisch werk en de 'Z'
- directiesecretaresse
- inrichtingswerk
- Spw
- Spw niveau 4
- verpleegkunde
- verpleegkunde
- verpleegkundige B
- verpleegkundige Z
- Vp/management/praktijkopleider
- Z-verpleging

Bijlage 8 Opleidingswensen

- 12 x wet- en regelgeving
- 2 x omgaan met seksueel misbuik
- 1 x omgaan met weerstand
- 1 x bemiddelingsgesprekken
- 1 x inleving in de zorg
- 1 x communicatietraining op laag niveau
- 1 x pesterijen
- 1 x loverboy en kindermishandeling
- 1 x gespreksvaardigheden
- 1 x onderhandelvaardigheden
- 1 x LVG met gedragsproblemen versus autonomie
- 1 x omgaan met NAH
- 1 x situaties doorspreken en oefenen

Bijlage 9 Situaties waarin geen melding wordt gemaakt van een cliëntenvertrouwenspersoon

Afspraken

Op de vraag over de afspraken over wat medewerkers moeten doen wanneer een cliënt een klacht uit over de kwaliteit van de zorg, werd als volgt geantwoord.

Ik neem zelf contact op met degene over wie geklaagd wordt	5
De klager wordt geadviseerd de klacht rechtstreeks met betrokkene te bespreken en te proberen tot een oplossing te komen.	7
De klager wordt geadviseerd zich te wenden tot het diensthoofd (haar/zijn direct leidinggevende of diens leidinggevende wanneer de klacht de leiding betreft)	5
De klager wordt geadviseerd zich te richten tot de directie	4
De klager wordt geadviseerd zich te richten tot de klachtencommissie	7
Wij hebben hier geen afspraken over gemaakt	1
Anders, namelijk	<ul style="list-style-type: none">• De klager wordt geadviseerd zich te wenden tot de persoonlijk begeleider• In de nieuwe procedure loopt dit via de klachtenadviseur• Afhankelijk van de situatie: zo dichtbij mogelijk, verwijzing naar regionale klachtencommissie, verwijzing naar MEE voor ondersteuning• Iedere medewerker is verplicht om klachten die tijdens de uitvoering worden geuit of die schriftelijk worden ingediend te melden aan zijn of haar leidinggevende. De leidinggevende vult het klachtenregistratieformulier cliën-

ten in en registreert de klacht in het klachtenregister. De klacht kan ook rechtstreeks naar de interne klachtencommissie

- Kritiek bespreken met casemanager. Overleg casemanager-afdelingshoofd en terugkoppeling naar klager. Zonodig verder overleg klager-afdelingshoofd. Als geen oplossing: formele klacht. Klachtbehandeling -> manager. Eventueel mediation (second opinie). Zonodig regionale klachtencommissie
- Stapsgewijze aanpak. Een klacht omtrent de kwaliteit van zorg kan leiden en/of samengaan met onvrede over behandeling, bij de zoektocht naar het antwoord op de vraag hoe deze onvrede kan worden weggenomen. Kan de klachtenfunctionaris ondersteunen, signalen met betrekking tot de kwaliteit van zorg kunnen dus op diverse plekken binnenkomen. Signaleren is ook een belangrijke taak van de CVP.

Voorlichtingsmateriaal

Op de vraag: Hebt u voorlichtingsmateriaal voor cliënten/vertegenwoordigers, waarin aandacht wordt besteed aan wat te doen als men een klacht heeft, werd als volgt geantwoord.

Ja	12
Nee	2

Aantal klachten

Op de vraag naar hoeveel klachten de klachtencommissie in de afgelopen 12 maanden in behandeling heeft genomen, werd als volgt geantwoord.

geen	7
1-5	4
5-10	0
10-20	2
20-50	1
meer dan 50	0
onbekend	0

Registratie klachten

Op de vraag of er klachten worden geregistreerd die niet door de klachtencommissie zijn behandeld, wordt als volgt geantwoord.

Nee 5
Ja 9

Door:

- coördinator en/of leidinggevende,
- directiesecretaresse,
- persoonlijk begeleider,
- management,
- beleidsmedewerkers,
- locatiemanagers en kwaliteitscoördinator,
- aangeklaagde of sectormanager: aan de hand van geregistreeerde gegevens wordt jaarverslag opgesteld,
- directie.

Plannen

Op de vraag of er plannen zijn om een CVP-er aan te stellen, wordt als volgt geantwoord.

nee 10
ja 3

Op de vraag of er plannen zijn om iemand vrij te stellen, wordt als volgt geantwoord.

Nee 10
Ja 0

