

## **Cliënten vertrouwenspersoon PGZ**

Het doel van de functie cliëntenvertrouwenspersoon is het stimuleren van de naleving van cliëntenrechten in de instelling. Dat kan via klachtenopvang, signalering en informatieverstrekking.

### *Klachtenopvang*

De cliëntenvertrouwenspersoon geeft informatie en verleent advies en bijstand aan cliënten en voormalig cliënten van de instelling. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vragen en klachten verband houden met de relatie cliënt - instelling. Bij vragen en klachten die geen betrekking hebben op de instelling, verwijst de cliëntenvertrouwenspersoon door naar de daarvoor aangewezen personen of instanties.

### *Signalering*

De cliëntenvertrouwenspersoon signaleert tekortkomingen in de structuur en het functioneren van de instelling voor zover deze aan de rechten van cliënten afbreuk doen. Signalen kan hij kenbaar maken aan de betreffende afdeling, de directie, de Raad van Bestuur, de cliëntenraad en/of de ondernemingsraad.

## **Uitgangspunten bij de functie cliëntenvertrouwenspersoon**

### *Onafhankelijk*

De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de instelling, dit om zelfs de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen. De cliëntenvertrouwenspersoon kan een signaal voorleggen aan de Inspectie van de Volksgezondheid of de Officier van Justitie (OvJ) als het management of de RvB de gesignaleerde tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn opheft. De instelling moet de klacht of het signaal (afwijking) opheffen, niet de cliëntenvertrouwenspersoon. Met de klachtenopvang of het deponeren van het signaal eindigt de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij is niet verantwoordelijk voor het opheffen van de ongewenste situatie of medeverantwoordelijk voor het beleid van de instelling.

### *Vraaggericht*

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt vraaggericht en flexibel. De vraag van cliënten is richtinggevend voor de te leveren diensten. Dit blijkt onder meer uit het volgende:

- De cliëntenvertrouwenspersoon staat open voor alle vragen en klachten die verband houden met de relatie cliënt - instelling.
- Hij neemt elke klacht serieus.
- Hij laat zich bij de ondersteuning van cliënten leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet.

- De cliëntenvertrouwenspersoon informeert de cliënt over de haalbaarheid van een oplossing, de cliënt maakt de keuze.
- Hij overlegt met de cliënt over de gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties gericht op het oplossen van de klacht.

De gebruikelijke manier om uitingen van ongenoegen aan te pakken is om daar te beginnen waar de klacht is ontstaan, vaak bij de hulpverlener. Als dat niet het gewenste resultaat oplevert kan telkens een stap hoger in de hiërarchie genomen worden. Uiteindelijk kan men de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De cliënt kan echter stappen overslaan. De cliëntenvertrouwenspersoon waakt ervoor beter dan de cliënt geïnformeerd te raken over diens positie.

De cliëntenvertrouwenspersoon houdt de cliënt volledig op de hoogte van de activiteiten in het kader van de klachtopvang. Hij informeert de cliënt bijvoorbeeld over een gesprek dat hij met een medewerker buiten aanwezigheid van de cliënt heeft gevoerd.

#### *Zelfstandig*

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt zelfstandig. Het is een functie van zelfsturing. Hij lost problemen en vraagstukken naar eigen inzicht op. De cliëntenvertrouwenspersoon kan zelfstandig signaleren, er is geen opdracht van de cliënt vereist.

Ook onderneemt hij zelfstandig gepaste actie als hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is tot actie. Die zelfstandigheid houdt op, waar de cliëntenvertrouwenspersoon handelt op verzoek van de cliënt. Dan stuurt de cliënt.

#### *Conform beroepscode*

De cliëntenvertrouwenspersoon zal zich richten naar de beroepscode van deze functie.

#### *Binnen beleidskaders*

De cliëntenvertrouwenspersoon zal zich richten naar de beleidskaders van de instelling en de eigen beroepscode. Bij strijdige kaders zal de cliëntenvertrouwenspersoon zelf een afweging maken welke richtlijn te volgen.

#### *Conform geheimhoudingsplicht*

Geheimhouding is essentieel in een vertrouwensrelatie. De cliëntenvertrouwenspersoon handelt conform zijn geheimhoudingsplicht ook jegens de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt. Hij houdt geheim wat hem bij de uitvoering van zijn functie is toevertrouwd, ter kennis is gekomen of waarvan hij het vertrouwde karakter moet begrijpen. De privacy van de cliënt wordt gewaarborgd. In uitzonderingsgevallen (als de cliëntenvertrouwenspersoon te weten komt dat er strafbare feiten gepleegd gaan worden en de veiligheid in het geding is) kan de cliëntenvertrouwenspersoon besluiten de geheimhouding te doorbreken. Op een geschikte tijd zal hij de cliënt daarover informeren met een toelichting.

De cliëntenvertrouwenspersoon van Zorgverlening PGZ is Mevr. Bertha Verschueren

Te bereiken onder telefoonnummer 0475-440787 of per mail [info@berthaverschueren.nl](mailto:info@berthaverschueren.nl)