



GEMIVA-SVG GROEP

Jaarverslag 2021

Clïentvertrouwenspersonen Zorg



Samen maken we het verschil

Inleiding

Met de komst van de Wet zorg en dwang (Wzd) op 1 januari 2020, is de functie van cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) wettelijk verankerd. Daarmee is voor cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid gekomen een beroep te doen op een externe cliëntvertrouwenspersoon van de Wet zorg en dwang (Cvp Wzd) wanneer zij onvrijwillige zorg ervaren.

Naast de verplichte en door het zorgkantoor gefinancierde externe Cvp-en Wzd heeft Gemiva-svg gekozen voor het behouden van twee interne Cvp-en. Per 1 maart 2021 zijn Dineke Kodde en Desirée Pardon aangesteld voor deze functie. Dineke voor 10 uur per week, Desirée voor 16 uur per week. Cliënten en verwanten kunnen een beroep doen op de ondersteuning van de Cvp wanneer zij problemen ervaren in de relatie met Gemiva-Svg.

Is er sprake van onvrede over de geboden zorg dan ondersteunt de Cvp de cliënt of diens vertegenwoordiger door het bieden van een luisterend oor, samen te zoeken naar oplossingen en informatie te verstrekken over mogelijk te volgen procedures. De Cvp staat in dit proces altijd naast de cliënt of vertegenwoordiger.

De inzet van een Cvp is een vorm van empowerment van de cliënt. De Cvp werkt vanuit de visie dat cliënten recht hebben op de grootst mogelijke regie over hun eigen leven.

De interne Cvp behandelt alle vertrouwenszaken van cliënten en vertegenwoordigers met uitzondering van zaken die gaan over onvrijwillige zorg. In dat geval verwijst zij door of zorgt zij voor een warme overdracht naar de externe Cvp Wzd.

De interne Cvp-en houden een kort lijntje met de externe Cvp-en Wzd. Omdat de Wet Zorg en dwang nog relatief nieuw is en de zaken in de praktijk vaak niet zo zwart-wit te benaderen zijn is goede onderlinge afstemming en soms samenwerking in een kwestie van groot belang om de cliënt de ondersteuning te bieden waar hij recht op heeft.

Informatie over en bekendheid van de Cvp

Cliënten en vertegenwoordigers hebben recht op informatie. Om hen te informeren over het werk en de beschikbaarheid van de Cvp hangen er posters bij alle locaties van Gemiva met informatie en contactgegevens van de interne Cvp-en. Ook staat er een informatiefilmpje van de interne Cvp-en op de website. De Cvp-en zijn bij Radio Gemiva geïnterviewd in een live-uitzending alwaar bij de DJ's goede ideeën ontstonden om meer bekendheid te geven aan de Cvp zoals bijvoorbeeld een

reclamespotje dat met regelmaat te horen is op de radio. Met kerst hebben de Cvp-en een kerstkaart gestuurd naar alle locaties van Gemiva.

Daarnaast zijn de Cvp-en in 2021 door cliëntenraden uitgenodigd om zich voor te stellen en over hun werk te vertellen. Helaas gooide de Corona maatregelen met regelmaat roet in het eten waardoor er lang niet zoveel bezoeken konden plaatsvinden als was gepland maar het animo vanuit de raden is groot dus wordt vervolgd in 2022.

De Cvp-en zijn op uitnodiging van 6 van de 9 regiodirecteuren te gast geweest tijdens de teamoverleggen via Zoom om kennis te maken met de locatiemanagers. Zowel regiodirecteuren als locatiemanagers kunnen een belangrijke rol vervullen in het bekendmaken van de (functie van de) Cvp-en bij hun teams op de locaties.

Intervisie en deskundigheidsbevordering

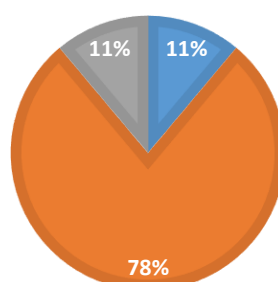
Om de onafhankelijke positie van de interne Cvp optimaal te waarborgen organiseren de Cvp-en deskundigheidsbevordering en intervisie buiten Gemiva-Svg. De opleiding heeft plaatsgevonden bij Stichting Raad op Maat en vanuit die opleiding is een intervisiegroep geïnitieerd die tweemaandelijks bij elkaar komt. De intervisiegroep bestaat uit leden die allen als interne Cvp werken bij verschillende organisaties.

Daarnaast hadden de Cvp-en zich aangesloten bij de beroepsgroep voor vertrouwenspersonen in de zorg (BEVEZO). Helaas is de beroepsgroep in augustus 2021 opgeheven. De hoop is gevestigd op de komst van een goed alternatief.

Bereikbaarheid van de Cvp en hoe werd de Cvp benaderd?

De Cvp-en zijn dagelijks telefonisch, via whatsapp en per mail bereikbaar. Er is voor gekozen om geen vaste werktijden in te stellen zodat zij laagdrempelig bereikbaar zijn voor cliënten en vertegenwoordigers.

■ Mail ■ Telefonisch ■ Whatsapp



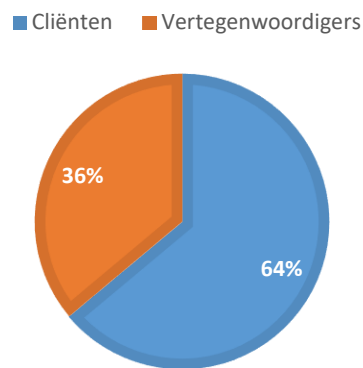
Het lage aantal cliënten/vertegenwoordigers dat per mail contact zoekt is mogelijk te verklaren door het feit dat het mailadres direct gelinkt is aan Gemiva-svg. De Cvp-en krijgen terug dat het daardoor lijkt dat ze niet onafhankelijk zijn en dat werkt niet mee aan het vertrouwen.

Beroep op Cvp in 2021

In 2021 hebben in totaal 36 mensen een beroep gedaan op de Cvp.

Waarvan 23 cliënten en 13 vertegenwoordigers.

Negen van de kwesties zijn overgedragen aan de Cvp Wzd

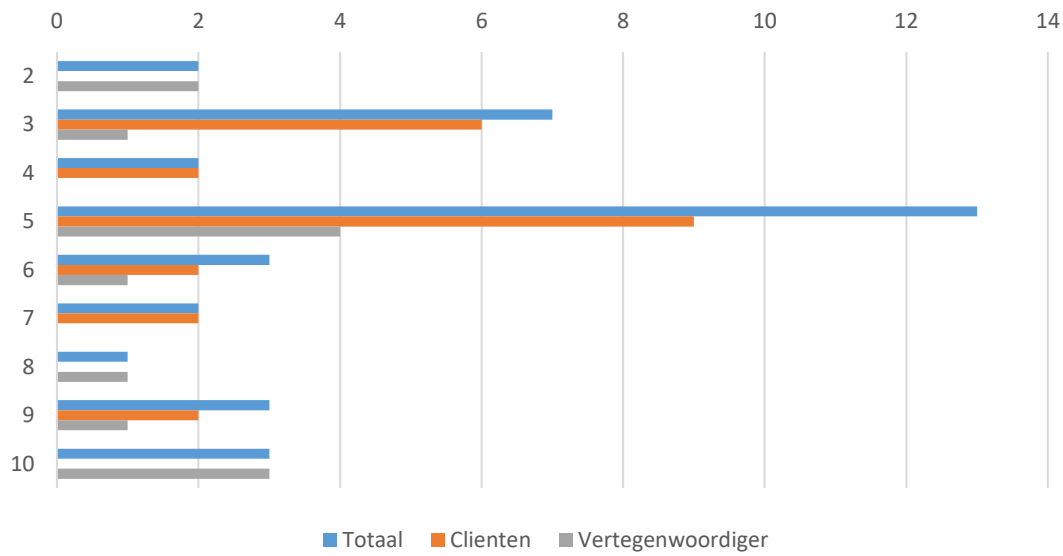


De getallen staan voor unieke contacten. De contactmomenten kunnen per uniek contact uiteenlopen van éénmalig tot een intensief ondersteuningstraject.

In 2020 werd er 16x een beroep gedaan op de interne Cvp.

Deze meer dan verdubbeling van het aantal unieke contacten ten opzichte van 2020 is waarschijnlijk grotendeels te verklaren door het actief informeren over en bekendheid geven aan de Cvp-en en hun functie.

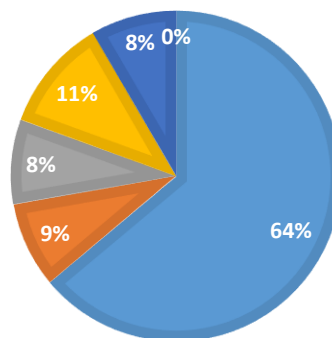
Beroep op Cvp per regio



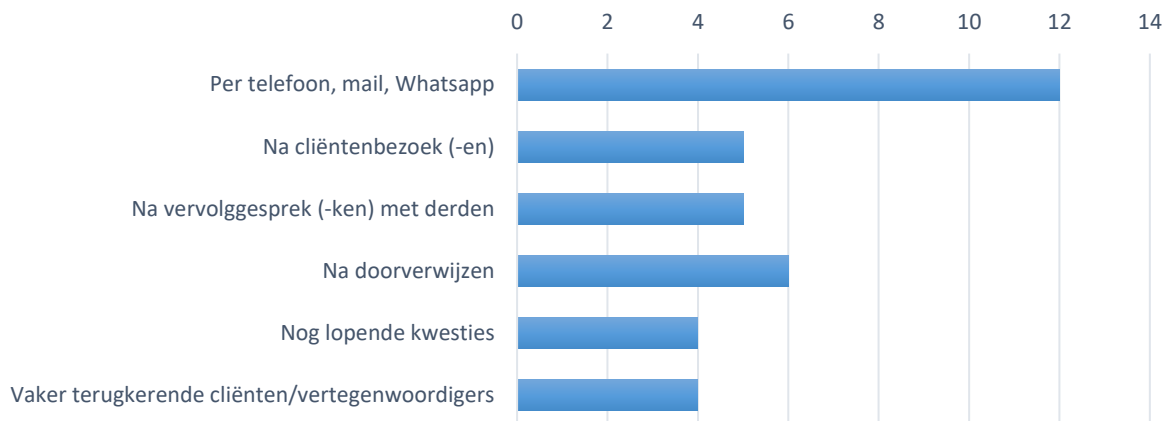
- Regio 2 Alphen ad Rijn, Kaag & Braassem, Nieuwkoop
- Regio 3 Leiden, Leiderdorp
- Regio 4 Zoeterwoude
- Regio 5 Bodegraven, Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen, Zuidplas
- Regio 6 Haaglanden/Bollenstreek
- Regio 7 Rotterdam eo, Maassluis, Vlaardingen, Schiedam
- Regio 8 Krimpenerwaard
- Regio 9 Drechtseden, Waardenland
- Regio 10 Zuid Hollandse Eilanden

Aantallen per onderdeel van de dienstverlening

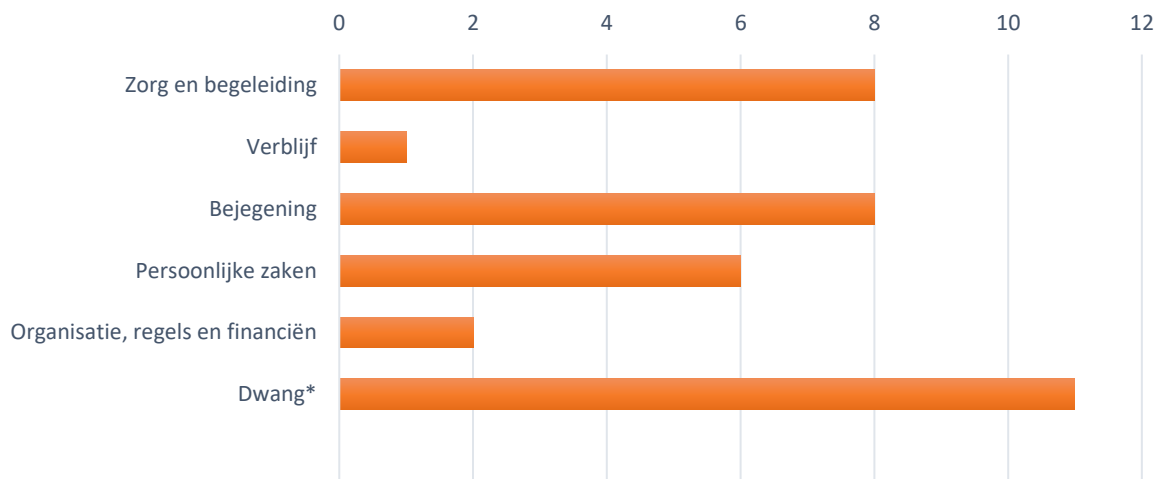
- 24 uren wonen volwassenen
- 24 uren wonen kinderen/jongeren
- ambulante begeleiding
- Dagbesteding voor volwassenen
- Dagbesteding voor kinderen
- Logeren



Hoe zijn de kwesties afgerond?



Aard van de onderwerpen waarvoor een beroep is gedaan op de Cvp in 2021



* waarvan 9 kwesties doorverwezen of overgedragen (warme overdracht) aan de Cvp Wzd.

Alle onderwerpen die in kwesties naar voren komen kunnen grofweg onderverdeeld worden in deze zes hoofdthema's. Voor een zuivere weergave van de cijfers wordt per kwestie één hoofdthema aangeduid. Echter, in 80% van de kwesties is bejegening een onderliggend thema.

Ervaringen in 2021

Cliënten:

- Ervaren (te) veel wisseling van PB-er of langere tijd geen PB-er beschikbaar.
- Locatiemanager en PB-er zijn moeilijk bereikbaar
- Ervaren beperking van eigen regie
- Ervaren gebrek aan kennis met betrekking tot de rechten van de cliënt bij zowel begeleiders als management
- Afspraken/regels binnen een woonvoorziening worden niet altijd goed begrepen door de cliënt
- In de bejegening van begeleiding ervaart de cliënt vaak een niet gelijkwaardige verhouding
- Ervaren niet altijd de betrokkenheid van de begeleiding die ze verwachten

Vertegenwoordigers:

- Ervaren onvoldoende of weerstand tegen samenwerken in de driehoek
- Ervaren gebrek aan kennis met betrekking tot de rechten van de cliënt bij zowel begeleiders als management
- Hebben behoefte aan “ouders/verwantenavonden” maar deze vraag wordt zelden gehonoreerd
- Bij een groot ZZP zijn er (te) weinig uren persoonlijke begeleiding beschikbaar
- Ervaren slechte bereikbaarheid van de Pb-er en locatiemanager

Doelen in 2022

Ook in 2022 blijft het van belang om de Cvp-en onder de aandacht te brengen en te houden bij cliënten, vertegenwoordigers en ook begeleiders. Hiervoor willen de Cvp-en:

- Cliëntenraden bezoeken
- Samenwerken met de dj's van Radio Gemiva
- Op verzoek uitleg geven binnen teams van begeleiders over de rol van de Cvp

Februari 2022

Dineke Kodde en Desirée Pardon