



Jaarverslag 2020
cliëntvertrouwenspersoon
InteraktContour

LSR-Vertrouwenspersoon Zorg:

Marieke Ubbink



Utrecht, februari 2021

LSR - landelijk steunpunt medezeggenschap

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Telefoon: 030 293 76 64

www.hetlsr.nl

info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt medezeggenschap

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Leeswijzer	5
Kwesties	6
Aard en verdeling van de kwesties	7
Onderwerpen	7
Vergelijking voorgaande jaren	12
Ondersteuning en resultaat	13
Signalen	14
Aandachtspunten	16
Werkzaamheden Cvp	17
Bezoeken van locaties en teams	17
Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd	20
Klachtenfunctionaris	20
Hoe verder in 2021?	20

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de LSR-Vertrouwenspersoon Zorg voor InteraktContour.

Sinds de komst van de in de Wet Zorg en Dwang geborgde Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd hanteren we binnen het LSR de functiebenaming Vertrouwenspersoon Zorg voor de vertrouwenspersonen die vanuit andere kaders, zoals de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz) werkzaam zijn. Hoe deze persoon binnen de zorgaanbieder genoemd wordt, is aan de aanbieder. InteraktContour heeft gekozen voor de naam cliëntvertrouwenspersoon (Cvp). In dit verslag zal deze afkorting dan ook gebruikt worden om aan de vertrouwenspersoon te refereren.

Het jaarverslag geeft inzicht in de werkzaamheden van de Cvp in het voorgaande jaar. De Cvp is onafhankelijk van de organisatie en ondersteunt cliënten bij het verduidelijken van onvrede en het verwoorden daarvan. Daarnaast helpt de Cvp bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat.

In dit jaarverslag worden de behandelde kwesties van de cliënten besproken. Op basis hiervan en van de ervaringen van de Cvp worden de aandachtspunten voor de organisatie benoemd. Ook wordt aangegeven hoe de Cvp de werkzaamheden zal voortzetten.

Leeswijzer

In deze leeswijzer zijn de begrippen uit het jaarverslag toegelicht.

Kwestie	Alle vragen en uitingen van onvrede waarmee cliënt zich bij Cvp meldt.
Klacht	Alle uitingen van onvrede waarmee de cliënt zich bij de klachtenfunctionaris meldt.
Formele klacht	Klacht die de cliënt ter beoordeling voorlegt aan de VGU klachtencommissie.
Adviseren	Cvp adviseert cliënt hoe de kwestie aangepakt kan worden, waarna cliënt zelf verder kan.
Informereren	Cvp geeft cliënt de informatie die hij nodig heeft of verwijst door waar de informatie verkrijgbaar is.
Ondersteunen	Cvp ondersteunt de cliënt op praktisch en inhoudelijk gebied, bijvoorbeeld bij het opstellen van een brief of het voeren van een gesprek.
Luisterend oor	Cvp hoort cliënt aan over kwestie of onvrede, waarna cliënt geen verdere ondersteuning nodig heeft.
Driegesprek	Gesprek tussen cliënt en medewerker/manager, waar Cvp ter ondersteuning van cliënt aan deelneemt, met als doel de kwestie op te lossen en de relatie te herstellen.
Signalen	<p>Door de Cvp in de lijn aangekaarte situaties die afbreuk doen aan de rechten en positie van cliënten. Deze signalen zijn door Cvp waargenomen tijdens werkzaamheden en bezoeken of worden gegeven naar aanleiding van één of meer kwesties.</p> <p>Een signaal kan betrekking hebben op:</p> <ul style="list-style-type: none">• de leefsituatie van cliënten• een onaanvaardbare situatie• de rechten van cliënten• de structuur/het functioneren van de organisatie <p>Met het afgeven van een signaal wil de Cvp de organisatie adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de organisatie.</p>
Aandachtspunt	Suggesties vanuit de Cvp over de positie van cliënten binnen de organisatie die de Cvp door middel van dit jaarverslag onder de aandacht wil brengen van de organisatie.

Kwesties

Kwesties zijn alle vragen en uitingen van onvrede die cliënten (of hun naasten of wettelijk vertegenwoordigers) bij de Cvp hebben ingediend. Dit kan via de mail, telefonisch of persoonlijk. Het kan rechtstreeks of na doorverwijzing van iemand.

In dit verslag laten wij zien hoeveel kwesties de Cvp heeft ontvangen en over welke onderwerpen het ging. Per melding kunnen er meerdere kwesties aan de orde zijn. Deze kwesties worden apart geregistreerd. Elk deelonderwerp kan namelijk weer leiden tot een signaal of aandachtspunt voor de organisatie. In de tabellen staat een overzicht van de kwesties met daaronder een nadere uitsplitsing en een inhoudelijke toelichting.

Aantal kwesties en cliënten 2020	Aantal kwesties	Aantal cliënten
Zorg en Wonen	23	16
Wmo ¹	6	5
Behandeling	1	1
Totaal	30	22

In totaal zijn er dertig kwesties gemeld bij de Cvp, hieronder bevonden zich één vraag om informatie en één persoonlijke kwestie. De overige kwesties waren uitingen van onvrede. De kwesties werden door 22 cliënten en/of vertegenwoordigers gemeld. Dit waren vijf melders minder dan vorig jaar.

Wijze van binnenkomst	
Bezoek Cvp voorziening	2
Groepsbijeenkomst	-
Initiatief cliënt	17
Initiatief familie	7
Initiatief medewerkers	4
Totaal	30

In het merendeel van de kwesties namen de cliënten zelf het initiatief tot contact met de Cvp, op verschillende manieren. In twee gevallen gebeurde dit tijdens een bezoek van de Cvp aan een voorziening. Door maatregelen als gevolg van het coronavirus was het dit jaar niet mogelijk om frequent locaties te bezoeken. Hier wordt onder 'Werkzaamheden Cvp' nader op in gegaan.

Zevenmaal nam familie contact op met de Cvp en viermaal namen de medewerkers het initiatief om het contact tussen de cliënt en de Cvp te bewerkstelligen.

¹ Onder Wmo wordt in de tabellen dagbesteding en individuele begeleiding vanuit de Wmo verstaan

Aard en verdeling van de kwesties

Aard van de kwesties	Zorg & Wonen	Wmo	Behandeling	Totaal
Onvrijwillige zorg	-	-	-	0
Organisatie/regels/financiën	5	3	1	9
Persoonlijk	2	-	-	2
Verblijf	3	-	-	3
Zorg/begeleiding/dienstverlening	13	3	-	16
Totaal	23	6	1	30

Onderwerpen

Met de komst van de Wzd hebben wij de categorie 'Dwang' in ons registratiesysteem veranderd in 'Onvrijwillige zorg'. Hierover zijn geen kwesties bij de Cvp binnengekomen.

Met de komst van het coronavirus naar ons land hebben we onder de categorie 'Organisatie/regels/financiën' het onderwerp 'Coronavirus en maatregelen' aan ons registratiesysteem toegevoegd.

Net als voorgaande jaren betroffen de meeste kwesties onderwerpen uit de categorie 'Zorg/begeleiding/dienstverlening'.

In de tabellen op de volgende pagina worden de verschillende onderwerpen nader toegelicht.

Organisatie/regels/financiën

Organisatie/regels/financiën	Zorg & Wonen	Wmo	Behandeling	Totaal
Coronavirus en maatregelen	3	1	-	4
Informatie en voorlichting	1	2	1	4
Regels en beleid	1	-	-	1
Totaal	5	3	1	9

Coronavirus en maatregelen

Hierover zijn vier uitingen van onvrede binnengekomen, één van een cliënt en drie van verwanten. De cliënt gaf aan zich eenzaam te voelen omdat het contact met anderen beperkt was als gevolg van de maatregelen. Dit gevoel werd versterkt door het vertrek van een vertrouwde vaste medewerker naar een andere groep.

De verwanten uitten onvrede over medewerkers die zich onvoldoende aan de RIVM-richtlijnen hielden, zoals het voldoende afstand houden. Maar ook vertraging in de afhandeling van onvrede waarbij de coronamaatregelen als oorzaak werden genoemd bijvoorbeeld doordat face to face gesprekken werden afgehouden.

Het aantal meldingen is gezien de omvang van InteraktContour relatief laag. Mogelijk dat het vele maatwerk en overleg op de locaties met de cliënten en hun vertegenwoordigers hieraan heeft bijgedragen.

Informatie en voorlichting

Ook hier kwamen vier meldingen over binnen; drie uitingen van onvrede en één klacht. Vaak ging het over een gemis aan informatie en uitleg, zoals over het moeten voldoen van een eigen bijdrage. In geval van de klacht ging het juist over een overkill aan informatie over de organisatie, nog voordat er een persoonlijke intake had plaatsgevonden. De cliënt met de klacht is verwezen naar de klachtenfunctionaris.

De uiting van onvrede over beleid betrof een gemis aan compensatie voor een eigendom van een cliënt wat, volgens de cliënt, door toedoen van een medewerker beschadigd was. Er was conform het beleid compensatie toegezegd maar niet uitgekeerd.

Persoonlijk

Persoonlijk	Zorg & Wonen
Behoeftte aan contact buiten de zorgaanbieder	1
Relaties	-
Rouw	-
Eenzaamheid	1
Totaal	2

Hierover zijn twee meldingen binnengekomen. Eén cliënt heeft wegens eenzaamheid met enige regelmaat behoefte aan een luisterend oor van de Cvp.

De andere melding bleek uiteindelijk een miscommunicatie; de cliënt was niet meer in zorg, zocht contact met de Cvp van een andere zorgaanbieder.

Verblijf

Verblijf	Zorg & Wonen
Accommodatie	-
Eten en drinken	-
Huisregels	1
Hygiëne	-
Sfeer	1
Veiligheid	1
Totaal	3

Hierover zijn drie uitingen van onvrede binnengekomen, allen vanuit Zorg en Wonen. Een cliënt gaf aan met moeite aan de huisregel van gezamenlijk zorgdragen voor de klussen te kunnen voldoen. Een andere cliënt wilde graag een aquarium maar er werd getwijfeld of deze de verantwoordelijkheid wel aan kon. En een verwant uitte zorgen over de veiligheid van een cliënt gedurende de eetmomenten. De verwant was van mening dat er onvoldoende rekening gehouden werd met de slikproblemen van de cliënt. Doordat eten naar mening van de verwant onvoldoende gemaald werd en er niet altijd toezicht was, waren er zorgen over de veiligheid van de cliënt bij de verwant. De cliënt deelde deze zorgen niet.

Zorg/begeleiding/dienstverlening

Zorg/begeleiding/ dienstverlening	Zorg & Wonen	Wmo	Totaal
Bejegening door cliënten	1	-	1
Bejegening door medewerkers	1	1	2
Diagnose	-	1	1
Medicatie	1	-	1
Nakomen afspraken	3	-	3
Overplaatsing	2	-	2
Rekening houden wensen cliënten	1	1	2
Somatische zorg	1	-	1
Te weinig zorg	2	-	2
Zorgvuldigheid	1	-	1
Totaal	13	3	16

In totaal werden zestien kwesties gemeld in deze categorie.

Nakomen afspraken

Over het nakomen van afspraken werd driemaal onvrede geuit. Vorig jaar was dit tweemaal. Alle meldingen kwamen van cliënten. Twee cliënten gaven aan dat de afspraken uit het zorgplan niet uitgevoerd werden o.a. wegens veel diensten met invalwerkers.

Een andere cliënt gaf aan dat een nieuwe medewerker onvoldoende op de hoogte zou zijn van de afspraken uit het zorgplan.

Bejegening door medewerkers

Twee cliënten uitten onvrede over de bejegening door medewerkers. Vorig jaar kwamen er vijf kwesties binnen over de manier waarop medewerkers op cliënten reageerden. Ook dit jaar werd er door de cliënten aangegeven betrokkenheid en empathie te missen. Dit zowel over persoonlijke zaken maar ook voor klachten voortkomend uit NAH problematiek. De cliënten gaven aan onvoldoende begrip voor hun emoties te ervaren. Ook vertelden zij dat de medewerkers te snel en met te veel woorden reageerden, waardoor de cliënten de medewerkers moeilijk konden volgen.

Eén cliënt gaf aan moeite te hebben met de manier van communiceren; via WhatsApp. Hierdoor ontstond er een discussie die de cliënt als onwenselijk ervoer.

Te weinig zorg

Twee verwanten uitten dat zij van mening waren dat de cliënten te weinig zorg ontvingen. In beide gevallen lag hier een verschil in visie op zorgbehoefte aan ten grondslag.

Rekening houden met wensen van cliënten

Twee cliënten gaven aan dat er, naar hun beleving, te weinig rekening met hun wensen werd gehouden. Vorig jaar kwamen er tien meldingen over dit onderwerp binnen. Een kwestie betrof de wens niet steeds weer aan een nieuwe persoonlijke ondersteuner het levensverhaal en kwetsbaarheden te moeten vertellen. De andere kwesties kwamen van één cliënt die zich niet serieus genomen voelde in zijn feedback over de zorg. Er kon onvoldoende tegemoet gekomen worden aan de specifieke wensen van een cliënt bij ADL zorg waardoor de cliënt een verlies aan autonomie ervaarde.

Hier willen we tevens een goed voorbeeld vermelden:

Inspirerend voorbeeld

Het verloop van personeel is op sommige woonlocaties hoog, noodgedwongen worden er relatief veel invalkrachten ingezet. Cliënten geven aan hier last van te hebben. Zij missen vaste gezichten en vinden het niet prettig om steeds met nieuwe mensen hun levensverhaal te moeten delen. Ook maken zij zich zorgen of de begeleidingsafspraken wel goed worden nageleefd.

Twee teamleiders hebben ervoor gekozen actief op deze behoefte in te spelen; zij spreken periodiek met individuele cliënten, zijn zo het gewenste vaste gezicht en dragen tevens zorg voor een warme overdracht naar nieuwe medewerkers met betrekking tot persoonlijke begeleidingsafspraken.

Overplaatsing

Over overplaatsing kwamen twee uitingen van onvrede binnen. In beide kwesties speelde er een verschil van mening over de problematiek van de cliënt, die van invloed was op de verblijfsmogelijkheden binnen InteraktContour.

Medicatie

De uiting van onvrede over medicatie kwam van een cliënt die van mening was dat het voorschrift van coupeermedicatie onvoldoende door een medewerker werd nageleefd.

Vergelijking voorgaande jaren

Aard van de kwesties	2016	2017	2018	2019	2020
Dwang/Onvrijwillige zorg	-	-	-	-	-
Organisatie/regels/financiën	14	4	-	3	9
Persoonlijk	14	3	2	6	2
Verblijf	1	1	7	1	3
Zorg/begeleiding/dienstverlening	37	30	45	23	16
Totaal	54	38	55	33	30

In vergelijking met voorgaande jaren is er sprake van een toename van het aantal kwesties in de categorie 'Organisatie/regels/financiën'. Deze toename is deels te verklaren vanuit het aantal kwesties met betrekking tot het coronavirus.

Binnen de categorie 'Zorg/begeleiding/dienstverlening' is een verdere afname te zien, zowel in aantal kwesties als in het aantal cliënten/vertegenwoordigers die een beroep op de Cvp deden. Een trend die zich vorig jaar al inzette.

Ondersteuning en resultaat

De Cvp heeft bij de kwesties op verschillende manieren ondersteuning geboden. Wij beschrijven hier de aanpak van dit jaar en het resultaat van deze interventies.

Ondersteuningsvorm

Afstemming binnen organisatie	6
Afstemming buiten organisatie	1
Informereren	23
Ondersteunen naar klachtencommissie	-
Ondersteunen bij onvrede:	
• luisterend oor, cliënt kan zelf verder	15
• luisterend oor, afspraken voor vervolg gemaakt	25
• adviseren hoe cliënt het kan aanpakken	7
• ondersteunen bij driegesprek met medewerker	21
Totaal	98

Bovenstaande tabel illustreert dat er vaak meerdere ondersteuningsvormen nodig zijn om een kwestie te behandelen. Verschillende keren is er een driegesprek gevoerd om de kwesties te bespreken. De cliënten gaven aan zich in dergelijke gesprekken gesterkt te voelen door de ondersteuning van de Cvp. Het is de ervaring van de Cvp dat de medewerkers zich in deze gesprekken open en ontvankelijk opstelden. Men was bereid om mee te zoeken naar een oplossing. In de meeste gevallen volgde er zo'n twee maanden na een driegesprek nog een gezamenlijke terugkoppeling.

De coronamaatregelen zorgden wel een nieuwe vorm van contact. Daar waar face to face gesprekken niet mogelijk waren, werd er via beeldbellen gecommuniceerd. Op deze manier zijn ook enkele driegesprekken gevoerd. Iets wat voor de cliënten maar ook voor de vertegenwoordigers niet vanzelfsprekend ging. De cliënten geven duidelijk aan een voorkeur te hebben voor direct contact.

Resultaat van de interventies van de Cvp

Cliënt kan zelf verder	13
Gestaakt	4
Naar klachtenfunctionaris	1
Loopt nog	4
Situatie hersteld/afspraken gemaakt	8
Totaal	30

Tweemaal werd er een kwestie gestaakt door de Cvp nadat er herhaalde malen contact was gezocht met de cliënt waarop niet werd gereageerd. Eenmaal werd een kwestie afgesloten op verzoek van de vertegenwoordiger. Eenmaal werd een kwestie gestaakt omdat duidelijk was geworden dat deze niet naar tevredenheid van de cliënt met de organisatie op te lossen was. Vier kwesties zijn momenteel nog in behandeling en lopen in 2021 door.

Signalen

Signalen zijn door de Cvp in de lijn aangekaarte situaties die afbreuk doen aan de rechten en de positie van cliënten. Deze signalen zijn door de Cvp waargenomen tijdens werkzaamheden en bezoeken. Of de Cvp geeft dit signaal naar aanleiding van een of meerdere kwesties. Een signaal kan betrekking hebben op: de leefsituatie van cliënten, een urgente situatie, de rechten van de cliënten of over de structuur of het functioneren van de organisatie. Met het afgeven van een signaal wil de Cvp de organisatie adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de organisatie.

Aard van het signaal	Zorg & Wonen
Leefsituatie cliënten	1
Onaanvaardbare situatie	-
Rechten cliënten	-
Structuur/functioneren organisatie	1
Totaal	2

In het afgelopen jaar heeft de Cvp tweemaal een signaal afgegeven, steeds aan de teamleider. Deze signalen zijn ook aan de orde gekomen in de periodieke overleggen tussen de Cvp en organisatie aan de hand van de kwartaalrapportage van de Cvp.

1. Signaal van risico op negatieve beeldvorming

De Cvp is getuige van een uiting van een cliënt in een WhatsAppgroep. De cliënt laat zich dreigend uit over de organisatie en spreekt over het voornemen naar de media te gaan. Na afstemming met de manager Zorg & Wonen geeft de Cvp een terugkoppeling aan teamleider en worden afspraken gemaakt.

2. Belang van een goede overdracht

Een persoonlijk begeleider geeft (tijdens een driegesprek met de Cvp en cliënt) aan last te hebben van de frequentie van invalkrachten en het, mede hierdoor, ontbreken van een goede overdracht door collega's. De Cvp heeft contact opgenomen met de teamleider om dit signaal te delen. Deze herkende de situatie en zegde toe de medewerker hierop te coachen.

Periodiek afstemmingsoverleg

In het afgelopen jaar is de kwartaalrapportage van de Cvp periodiek gedeeld met InteraktContour. Deze wordt door de Cvp besproken met de manager Zorg & Wonen en de manager Maatschappelijke Ondersteuning in aanwezigheid van de secretaris van Bestuur. Daarnaast wordt afgestemd of het wenselijk is dat de manager Behandeling aanwezig is.

Het afstemmingsoverleg heeft het afgelopen jaar driemaal plaatsgevonden, waarvan tweemaal digitaal. Dit overleg wordt door zowel de organisatie als de Cvp als positief ervaren. Het blijkt een effectieve manier om snel opvolging aan de signalen te geven.

De onderwerpen die aan de orde kwamen tijdens het overleg met de manager Zorg & Wonen:

- Ervaringen van de Cvp tijdens de locatiebezoeken en algemeen vanuit de kwesties
- CVP Wzd
- Evaluatie van de ervaringen tijdens het gelden van de coronamaatregelen
- Stand van zaken binnen de organisatie

Onderwerpen die aan de orde kwamen tijdens het overleg met de manager Maatschappelijke Ondersteuning:

- Ervaringen van de Cvp tijdens de locatiebezoeken en algemeen vanuit de kwesties
- Informeren van medewerkers over de functie van de Cvp

Aandachtspunten

De signalen van de Cvp en de afhandeling van de kwesties, zoals besproken binnen de periodieke overleggen, hebben binnen de organisatie al tot de nodige aanpassingen geleid. Aanvullend hierop heeft de Cvp dit jaar geen aanbevelingen.

Wel is het wenselijk is om met elkaar te blijven afstemmen over:

De Wet Zorg en Dwang

Het besluit gelijkgestelde aandoeningen stelt dat cliënten waarbij het hersenletsel een neurocognitieve stoornis heeft veroorzaakt met daaruit voortkomende beperkingen overeenkomstig is met die van een verstandelijke beperking, onder de Wzd vallen en derhalve een beroep mogen doen op de CVP Wzd.

Binnen InteraktContour geldt dit echter niet voor alle cliënten. Dit maakt de situatie complex. In oktober heeft er een startgesprek plaatsgevonden over de inzet van de CVP Wzd. De (samen)werkwijze tussen de CVP Wzd, Cvp en klachtenfunctionaris zal komend jaar verder worden uitgewerkt.

Werkzaamheden Cvp

In onderstaand hoofdstuk beschrijft de Cvp welke locaties en teams in 2020 zijn bezocht. Tot slot geeft de Cvp aan hoe zij het komende jaar verder werkt aan de bekendheid van de functie.

Bezoeken van locaties en teams

Om de bekendheid van de Cvp onder cliënten, en de laagdrempeligheid in het contact te vergroten, bezoekt de Cvp regelmatig locaties. Dit is ook onderdeel van de overeenkomst tussen InteraktContour en het LSR.

In de regel stemt de Cvp ruim twee maanden van tevoren af of er een afspraak gemaakt kan worden voor een bezoek aan een locatie. De keuze om de Cvp wel of niet te spreken, dient altijd bij de cliënt te liggen. Vandaar dat de Cvp bij een bezoek altijd met de medewerkers afstemt hoe een bezoek kan worden aangekondigd. Meestal stuurt de Cvp een week van tevoren een flyer naar de locatie, zodat men herinnerd wordt aan de afspraak. De flyer wordt door de medewerkers op zichtbare plaatsen opgehangen en cliënten worden daardoor uitgenodigd in gesprek te gaan met de Cvp.

Afgelopen jaar verliepen de locatiebezoeken als gevolg van de coronamaatregelen vanaf maart anders dan voorgaande jaren. De meeste locaties waren bereid om een afspraak te plannen, binnen de kaders van de RIVM en het Coronabeleid van InteraktContour. Vlak voor de bezoekdatum werd door de Cvp gecheckt of de afspraak door kon gaan of niet. Zo werden er meerdere afspraken gemaakt met locaties die later toch niet zijn doorgedaan. Al met al zijn er hierdoor veel minder locaties en cliëntenraden bezocht dan afgelopen jaren.

Daar waar bezoeken wel mogelijk waren, werd de Cvp goed ontvangen. De Cvp heeft de cliënten informatie gegeven over de functie en is gesprekjes aangegaan. Soms volgde een afspraak voor een diepgaander gesprek.

Zorg & Wonen

De volgende locaties en teams zijn het afgelopen jaar bezocht.

Locaties

WL de Stuwwal
WL de Koppels (3 afdelingen)
WL Sytwende
WL Traject
WL de Veldkei
WL G. de Leeuwuis (2 groepen)

Cliëntenraden

WL Obelisk
WL de Brem
WL Espalier

Op verzoek van de locatie is de Cvp aanwezig bij een bewonersoverleg. De Cvp krijgt hierdoor een kijkje in de keuken en raakt bekend met de onderwerpen die besproken worden. De Cvp kan de cliënten adviseren en informeren op maat.

De Cvp benadrukt telkens bij de medewerkers dat het wenselijk is dat alle cliënten een kans krijgen het gesprek met de Cvp aan te gaan. De medewerkers wordt gevraagd herhaaldelijk aandacht te geven aan de komst van de Cvp op de locatie en de mogelijkheid een individuele afspraak voor dat moment te plannen.

Teams

WL de Archipel	WL de Daendelsborg
WL de Koppels team West	WL Rütli
WL de Overstap	WL Traject
WL de Koppels team Oost	WL de Dichter (beeldbellen)
WL de Veldkei (beeldbellen)	

De Cvp geeft uitleg over de functie tijdens een teamoverleg eenmaal in de twee jaar. In afstemming met het team is het tweemaal voorgekomen dat het een jaar langer wordt uitgesteld.

Maatschappelijke Ondersteuning

De volgende locaties en teams zijn het afgelopen jaar bezocht.

Locaties

MO Mobiele dagbesteding Zwolle
MO Hengelo
MO Lelystad
MO Zwolle locatie Rijnlaan
MO Nunspeet
MO Staphorst

Teams

MO Urk

De Cvp geeft uitleg over de functie tijdens een teamoverleg eenmaal in de drie jaar. Indien er weinig wisseling van medewerkers is dan wordt in afstemming met het team de uitleg van de Cvp een jaar uitgesteld.

De Cvp heeft een bijdrage geleverd aan de Nieuwsbrief van MO Urk.

Teams Individuele begeleiding

Het blijft zoeken voor de Cvp hoe de informatie over de functie Cvp het efficiëntst kan worden gegeven aan de cliënten met individuele begeleiding.

Het heeft de voorkeur van de Cvp dat de teams Individuele begeleiding het initiatief nemen voor een uitleg over de functie Cvp.

Team Behandeling

In 2020 zijn de teams niet bezocht. Met ingang van 2021 kunnen de teams conform afspraak dat dit eenmaal per twee jaar zal gebeuren, worden bezocht.

Kennismaking medewerkers

In het afgelopen jaar heeft de Cvp op verzoek van de organisatie kennisgemaakt met een nieuwe teamleider; mevrouw I. Spiekerman.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

In het afgelopen jaar heeft er een kennismaking plaatsgevonden tussen de medewerkers van InteraktContour en de instantiebeheerder Wzd van het LSR, mevrouw L. Bremekamp, tevens werkzaam als CVP Wzd. Bij dit overleg was ook de manager Externe Ondersteuning van het LSR, mevrouw A. van Houwelingen aanwezig. Tijdens dit overleg zijn er afspraken gemaakt voor de samenwerking tussen de Cvp en CVP's Wzd.

Er heeft daarnaast een inhoudelijk overleg plaatsgevonden tussen de klachtenfunctionaris van InteraktContour, instantiebeheerder Wzd en Cvp.

Klachtenfunctionaris

Eenmaal heeft er een afstemmingsoverleg plaatsgevonden tussen de klachtenfunctionaris, de heer B. Eikelboom, instantiebeheerder Wzd van het LSR en Cvp.

Hoe verder in 2021?

De Cvp blijft in 2021 aandacht vragen voor de mogelijkheid dat naasten en wettelijk vertegenwoordigers gebruik kunnen maken van de ondersteuning van de Cvp.

De Cvp weet uit observatie tijdens de bezoeken aan de teams, dat de medewerkers Wonen & Zorg niet allemaal op de hoogte zijn van deze mogelijkheid.

De Cvp blijft afstemmen met de medewerkers of het bezoek van de Cvp aan de locatie op maat plaats kan vinden en sluit hierbij aan bij de behoefte van de locatie.