

## Functieprofiel: Clientvertrouwenspersoon (CVP)

Het laagdrempelig ondersteunen en adviseren van cliënten om vanuit relevante wet en regelgeving optimaal gebruik te maken van hun rechten en plichten om de kwaliteit van leven te optimaliseren.

### **Doelen**

- Vergroten van kwaliteit van zorg
- Empowerment cliënt

### **Plaats in de organisatie**

De CVP heeft een onafhankelijke positie buiten de organisaties, rapporteert hiërarchisch aan teamleider Quasir en functioneel aan organisatie van cliënt.

### **Resultaatgebieden**

#### *Opvang en informatie*

- luistert naar het verhaal van cliënt
- verzorgt opvang
- verkent met cliënt diens vraag/verzoek, doelen en wensen en informeert en adviseert
- informeert en geeft voorlichting aan instelling en cliënt over zijn werkzaamheden
- informeert betrokkenen over vigerende wet- en regelgeving

#### *Procesbegeleiding in kwesties samenhangend met de relatie cliënt organisatie*

- verleent bijstand aan cliënt, aan naaste of vertegenwoordiger van cliënt
- verzamelt benodigde informatie bij cliënt, en naaste of vertegenwoordiger
- stelt samen met cliënt dienst behoefte vast
- ondersteunt cliënt in het realiseren van een oplossing

#### *Kwaliteit van zorg*

- genereert management informatie werkzaamheden ter verbetering van de kwaliteit van ondersteuning
- adviseert zorgaanbieder

#### *Bijzondere situaties*

- meldt vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten spoedeisende, ernstige situaties van structurele aard en/of calamiteiten bij RvB

### **Netwerken**

- bouwt en onderhoudt een relevant netwerk, zowel intern als extern en zowel op regionaal als landelijk niveau
- vertegenwoordigt Quasir in diverse werkgroepen en overlegsituaties op het gebied van cliëntvertrouwen.

### **Speelruimte**

- functionaris legt verantwoording af aan teamleider Quasir over de wijze van cliëntondersteuning, de ondersteuning die geboden is aan cliënt c.q., de verbetervoorstellen en informatievoorziening.
- de belangrijkste kaders worden gevormd door het beleid van Quasir, betrokken instelling en relevante wet- en regelgeving, bestaande beleidsregels, richtlijnen en procedures en afspraken
- functionaris neemt beslissingen over de inhoud van de gevoerde gesprekken, van de verslaglegging en rapportages, het moment van melding van een dreigende escalatie, van de verbetervoorstellen en van de informatieverstrekking / lessen, over de eigen afhandeling van klachten, de inbreng in werkgroepen e.d. en het onderhouden van relevante netwerken

### **Kennis**

- HBO denk- en werkniveau
- brede kennis van relevante wet- en regelgeving
- kennis van ontwikkelingen binnen de eigen organisatie.
- kennis van tactisch en strategisch beleid, richtlijnen en procedures inzake klachtenmanagement
- kennis van beroepshouding van cliëntvertrouwenspersonen
- kennis van relevante ziektebeelden
- kennis van methode van conflictoplossing

### **Competenties**

- Samenwerken
- Opbouwen en onderhouden relaties
- Organisationsensitiviteit
- Interpersoonlijke sensitiviteit
- Oordeelsvorming
- Integer
- Wekt vertrouwen op
- Zelfstandig
- Communicatie

### **Noot:**

- Functie niet verenigbaar met enige andere functie binnen de organisatie
- Functie wordt niet uitgeoefend door een naaste van cliënt