

Functieprofiel: Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd)

Informeren en bijstand verlenen aan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie of met het doorlopen van de klachtenprocedure.

Doelen

- Ondersteunen van de cliënt in het realiseren van zijn rechtspositie
- Bevorderen van de rechtspositie van de cliënt in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Plaats in de organisatie

De Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) heeft een onafhankelijke positie binnen de gestelde randvoorwaarden van het wettelijk kader. Rapporteert hiërarchisch aan de projectmanager CVP Wzd Quasir.

Resultaatgebieden

Informatieverstrekking

- Verstrekt desgevraagd informatie aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger over aangelegenheden die samenhangen met de rechtspositie van cliënten en het bieden van onvrijwillige zorg.
- Registreert klachten en rapporteert anoniem over zijn werkzaamheden en de bevindingen aan de zorgaanbieder.
- Jaarverslagen worden gedeeld met de zorgaanbieder, de aanbieder van het vertrouwenswerk en de landelijke faciliteit.
- Geeft voorlichting over de aard en uitvoering van zijn werkzaamheden aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger en aan medewerkers van de zorgaanbieder.

Proactief werken

- Bezoekt frequent alle locaties van de zorgaanbieder en begeeft zich regelmatig op plaatsen waar cliënten samenkomen.
- Observeert met betrekking tot het bieden van onvrijwillige zorg de zorg- en dienstverlening aan de cliënt, mede in het kader van de signaleringsfunctie.
- Is op verschillende manieren, passend bij de specifieke doelgroep, zichtbaar voor cliënten en diens vertegenwoordigers.
- 'Kent' de zorgaanbieder (de cliëntengroepen maar ook inzicht in de structuur, opbouw, werkwijze en functioneren van de zorgaanbieder) voor zover dit voor de uitvoering van zijn werkzaamheden noodzakelijk is.

Klachtenondersteuning

- Ondersteunt de cliënt en/of dienst vertegenwoordiger bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen.
- Ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het bespreken van de klacht met betrokken medewerkers en het voorleggen van de klant aan de klachtenfunctionaris en/of de (Wzd)klachtencommissie en/of de geschilleninstantie en de gang naar de rechter.
- Kent de verschillende rollen en taken van de functionarissen bij het ondersteunen van een klacht (zoals bijvoorbeeld klachtenfunctionaris, onafhankelijk cliëntondersteuner, patiënten-, vertrouwenspersoon en vertrouwenspersoon Jeugdwet) en verwijst zo nodig door.

Signalering

- Geeft signalen af aan de zorgaanbieder en/of de IGJ over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt.
- Onderneemt gepaste actie in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen.

Netwerken

- Heeft voor zover nodig voor de uitoefening van de functie interne en externe contacten, binnen de gestelde randvoorwaarden van het wettelijk kader.
- Bouwt en onderhoudt een relevant netwerk, zowel op regionaal als landelijk niveau.
- Vertegenwoordigt Quasir in diverse werkgroepen en overlegsituaties op het gebied van cliëntenvertrouwen.

Speelruimte

- De CVP Wzd werkt op grond van het wettelijke kader op het vertrouwenswerk zoals vastgesteld in de Wzd en draagt deze uit. Handelt overeenkomstig het landelijk vastgesteld kwaliteitskader voor de CVP Wzd zoals opgesteld binnen het project 'doorontwikkeling CVP in de Wet zorg en dwang'.

- Handelt overeenkomstig de gedragsregels en competenties CVP Wzd in de Wzd en het beleid van Quasir.
- Werkzaamheden worden zelfstandig, binnen de kaders van de wet- en regelgeving, op het van toepassing zijnde kwaliteitskader en de wensen van de cliënt, uitgevoerd.
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van werkzaamheden, o.a. het nemen van mogelijk korte termijn beslissingen en het zelfstandig plannen en uitvoeren van door cliënten gewenste ondersteuning.

Kennis <ul style="list-style-type: none">▪ HBO denk- en werkniveau▪ Kennis van de functie CVP in het kader van de Wzd▪ Kennis van relevante wet- en regelgeving▪ Gerichte kennis van de doelgroepen in de PG- en VG-sector, psychiatrische problematiek en specifieke problematiek▪ Kennis om procesgericht te werken▪ Kennis van methodieken rondom communicatie en conflictoplossing en -hantering▪ Kennis en beheersing van ICT	Competenties <ul style="list-style-type: none">▪ Persoonlijke vaardigheden: Betrouwbaar, Integer, Flexibel, Gedisciplineerd, Vasthoudend, Zelfontwikkeling▪ Sociale vaardigheden: Klantgericht, Mondeling vaardig, Schriftelijk vaardig, Totale communicatie▪ Andere competenties: Juridisch bekwaam, Analytisch vaardig, Omgevingsbewust, Resultaatgericht, Samenwerkingsgerichtheid. Kernbegrippen <ul style="list-style-type: none">▪ Onafhankelijk, procesondersteuning, vertrouwelijk, partijdig, deskundig, laagdrempelig bereikbaar en beschikbaar, proactief, signalerend.
---	--