



## **Functieomschrijving cliëntvertrouwenspersoon**

Datum vastgesteld 03-05-2016  
Vastgesteld door Cynthia Zweeris

Versie	1.0	Versiedatum	03-05-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 2 van 5

#### Doel van de functie

*Deze functieomschrijving is opgesteld op basis van de handreiking van de functiebeschrijving VGN/ACTIZ/LOC/LSR.*

De cliëntvertrouwenspersoon adviseert cliënten over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder en verleent hen zo bijstand bij de aanpak van deze aangelegenheden. Het verlenen van advies en bijstand is met name gericht op de uitoefening door de cliënt van zijn rechten.

De vertrouwenspersoon luistert naar de cliënt en analyseert het verhaal zodanig dat de cliënt zich herkent in de formuleringen. Tijdens het proces wordt continu afgestemd of het overeenkomt met het verhaal van de cliënt. De cliënt krijgt adequate ondersteuning door informatie te geven over zijn of haar rechtspositie.

#### De inzet van de vertrouwenspersoon heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een belangrijke ondersteunende instantie bij de klachtenbehandeling binnen instellingen zelf;
- bijdragend aan versterking van de (rechts)positie van cliënten door het bieden van professionele ondersteuning evenals ondersteuning bij klachten en door signalering;
- informatiebron t.a.v. cliëntenrechten, klachtenprocedures en wetten;
- een bijdrage leverend aan de cliëntenparticipatie/medezeggenschap door bijvoorbeeld advisering van cliënten/jongerenraden;
- bijdragend aan een goed kwaliteitsbeleid binnen de instellingen;
- een deskundige en betrouwbare overlegpartner.

#### Bevoegdheden

De cliëntvertrouwenspersoon heeft, voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is, onbelemmerde toegang tot cliënten en behoeft geen toestemming van derden om met hem of haar te spreken.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft, onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, de bevoegdheid klachten te onderzoeken. Hem worden alle inlichtingen verschaft en bescheiden getoond die hij voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

#### Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de vertrouwenspersoon zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen;

- cliënten van de zorgaanbieder, bij of voor wie de vertrouwenspersoon werkzaam is.

Versie	1.0	Versiedatum	03-05-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 3 van 5

### Context

De vertrouwenspersoon rapporteert aan en ontvangt hiërarchische en functionele richtlijnen van;

1. Bestuursvoorzitter Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

*Bij diensten aan de zorgaanbieder;*

De functie kent in formele zin een positionering op stafniveau en in directe relatie tot het hoogste leidinggevende kader. Bij een zorgaanbieder in de zin van een instelling is dit de raad van bestuur. Bij individuele zorgaanbieders is dit het bestuur van de beroepsorganisatie van deze zorgaanbieders. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een onafhankelijke opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van de zorgaanbieder.

### Functie-eisen

#### *Opleiding en kennis*

- relevante diploma's in relatie tot de functie van vertrouwenspersoon;
- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- ruime kennis van cliëntenrechten, wettelijke kaders;
- ruime kennis van methoden van conflictoplossing;
- kennis van de beroepshouding van de cliëntvertrouwenspersoon;
- kennis van de sectoren waarin hij werkzaam is; VVT, GZ, Jeugd, GGZ, etc.;
- permanente educatie: de vertrouwenspersoon is bereid een gerichte bijscholing en/of cursus(sen) te volgen inzake het functioneren van vertrouwenspersonen.

#### *Vaardigheden & competenties*

De vertrouwenspersoon is in staat tot:

#### Sociale en contactuele vaardigheden;

- betrokkenheid en vermogen tot luisteren tonen: bij het gespreksonderwerp en de gesprekspartner;
- onderscheid kunnen maken tussen de verschillende belangen die binnen de zorgverlening aan de orde kunnen komen;
- empathisch vermogen en professionele distantie kunnen combineren.

#### Uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van de cliënt en organisatie;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

#### Zelfstandigheid

De cliëntvertrouwenspersoon vervult zijn werkzaamheden zelfstandig, binnen de kaders van de wet- en regelgeving, de op hem van toepassing zijnde gedragsregels en de wensen van de cliënt.

Versie	1.0	Versiedatum	03-05-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 4 van 5

#### Bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar cliënt en zorgaanbieder zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

#### Oplettendheid

Gesprekken met cliënten vereisen een hoge mate van oplettendheid, in het bijzonder gericht op mogelijkheden de klacht tot een voor de cliënt bevredigende oplossing te kunnen brengen.

#### Overige functie-eisen

- de functie stelt hoge eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid omdat met vertrouwelijk informatie wordt omgegaan;
- de functie vergt een systematische werkwijze omdat over de werkzaamheden periodiek gerapporteerd wordt;
- de functie vergt geduld en doorzettingsvermogen omdat met cliënten gewerkt wordt die vaak veel ondersteuning nodig hebben;
- de functionaris moet in staat zijn te beoordelen of een individuele klacht duidt op een structureel knelpunt binnen de organisatie.

#### *Bijzonder eisen bij de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon zijn:*

- Zelfstandig werken
- Oog hebben voor details van meldingen en omstandigheden
- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

Versie	1.0	Versiedatum	03-05-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 5 van 5

#### Taakgebieden

- 1. De cliëntvertrouwenspersoon verstrekt informatie aan cliënten en hun naasten en aan hun nabestaanden over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder;**
  - rechtspositie ten opzichte van de zorgaanbieder, waaronder handhaving daarvan.
- 2. De cliëntvertrouwenspersoon adviseert cliënten in aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder en verleent hun zo nodig bijstand in deze aangelegenheden;**
  - advies over het oplossen van klachten;
  - ondersteuning bij het oplossen van klachten;
  - afspraken worden schriftelijk vastgelegd;
  - onderzoek doen naar de klacht;
  - gesprek arrangeren tussen cliënt en degene op wie de klacht betrekking heeft of met iemand anders, als dit kan bijdragen aan het oplossen van de klacht.
- 3. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt bijstaan bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris, klachtencommissie of geschillencommissie;**
  - hulp bij het formuleren van de klacht;
  - voorbereiding van de cliënt op de hoorzitting en aanwezigheid bij de hoorzitting;
  - de cliëntvertrouwenspersoon treedt niet op als vertegenwoordiger van de cliënt.
- 4. De cliëntvertrouwenspersoon signaleert tekortkomingen in de structuur en/of het functioneren van de zorgaanbieder voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en belangen van cliënten;**
  - de verantwoordelijke (schriftelijk) informeren over het signaal;
  - het stellen van een redelijke termijn om het signaal op te heffen of maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen;
  - indien de verantwoordelijke niet tijdig reageert of naar het oordeel van de cliëntvertrouwenspersoon niet adequaat reageert kan een melding gedaan worden bij de Toezichthouder van de Gemeente of Inspectie voor de Gezondheidszorg. Een kopie van de melding wordt verstuurd aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
- 5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn werkzaamheden en rapporteert periodiek over zijn bevindingen. Dit geeft inzicht in;**
  - aantal en aard van de vragen door cliënten en/of betrokken naasten;
  - aantal en aard van de klachten waarbij de cliëntvertrouwenspersoon advies en bijstand heeft verleend, de vorm waarin dit gebeurde en de resultaten daarvan;
  - aantal en aard van de signalen die de cliëntvertrouwenspersoon heeft afgegeven en de resultaten daarvan.
  - de rapportage bevat geen persoonsgegevens van cliënten;
  - de rapportages worden verstuurd naar de Raad van Bestuur, de cliëntenraad (indien van toepassing), en de ondernemersraad (indien van toepassing);
  - van iedere klacht wordt een dossier aangelegd die tenminste twee jaar bewaard wordt. Deze periode gaat in op de dag van de afhandeling van de klacht. Hierna wordt het dossier vernietigd. Delen van het dossier mogen na deze termijn behouden worden voor onderzoeksdoeleinden;
  - op schriftelijk verzoek van de cliënt vernietigt de cliëntvertrouwenspersoon het dossier geheel of gedeeltelijk.
- 6. De cliëntvertrouwenspersoon geeft voorlichting over zijn werkzaamheden aan cliënten en medewerkers.**