

Inleiding

Ingevolge het reglement van uw organisatie en/of afspraken met uw organisatie is de cliëntvertrouwenspersoon gehouden een jaarverslag op te maken en uit te brengen aan de bestuurder. In dit verslag benoemt de clientvertrouwenspersoon hoeveel meldingen er in het verslagjaar zijn binnengekomen, een omschrijving van deze meldingen alsmede eventuele bevindingen en aanbevelingen van de clientvertrouwenspersoon.

De clientvertrouwenspersoon biedt u hierbij het jaarverslag aan over de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023.

Inzet medewerkersvertrouwenspersoon

Mevrouw I. (Ingrid) Middelkoop heeft zich als clientvertrouwenspersoon ingezet voor uw organisatie vanuit het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

Aard, inhoud, oordeel en eventuele aanbevelingen van de meldingen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in 2023 van bij de clientvertrouwenspersoon voorgelegde meldingen. Hieruit blijkt dat de clientvertrouwenspersoon 8 meldingen behandelde in het verslagjaar.

Tabel 1: Instroom/uitstroom meldingen

	2023	2022
Werkvoorraad per 1 januari 2023	0	1
Nieuwe meldingen in 31 december 2023	8	3
Totaal instroom	8	4
Doorverwezen	0	0
Ingetrokken	1	0
Gestaakt	0	1
Melding behandeld en afgesloten	5	3
Totaal uitstroom	6	4
Werkvoorraad per 31 december 2023	2	0

Duur behandeling meldingen

	2023	2022
Afgehandeld < 6 weken	2	4
Afgehandeld 6-10 weken	2	0
Afgehandeld >10 weken	2	0
Totaal	6	4

Geanonimiseerd overzicht van meldingen

Geanonimiseerd overzicht van de in 2023 ingediende en afgeronde meldingen.

Dossier	Status	Beschrijving melding	Soort melding	Uitkomst
VP-2023-00206	In behandeling	Melder voelt zich niet gezien en gehoord door de begeleiding. Melder ervaart allerlei problemen in de begeleiding; gebrek aan communicatie, niet in de actiestand komen, zaken op beloop laten. Dit alles draagt negatief bij aan haar behandeling. Klachten worden groter in plaatst van kleiner.	Onprofessioneel handelen	
VP-2023-00202	In behandeling	Melder voelt zich onvoldoende gehoord en gezien door de begeleiding. Veel verzuim en dan is er geen vervangende begeleider. Er gebeuren dingen op de groep, die tegen de regels zijn en er wordt niet ingegrepen. Melder geeft aan tegen gehouden te worden in de eigen ontwikkeling. Melder wil ook een klacht indienen en zoekt hier ondersteuning bij.	Onprofessioneel handelen	
VP-2023-00184	Afgehandeld	Melder wilde graag sparren omdat er sprake was van een onjuiste bejegening vanuit een begeleider.	Onprofessioneel handelen	De melder wil haar melding intrekken omdat de medewerker niet langer werkzaam is.
VP-2023-00141	Afgehandeld	Melder geeft aan dat hij onjuist is bejegend door een begeleider. De betrokken begeleider heeft de cliënt geslagen. Daarnaast geeft de cliënt aan, dat begeleiding zonder zijn toestemming zijn kamer oploopt en ongevraagd aan zijn spullen zit. Tevens is het voorgevallen dat de begeleiding, ongevraagd, op de kamer komt van de cliënt terwijl hij onder de douche stond.	Intimidatie (overig); Onprofessioneel handelen	Melder voelde zich gehoord en gezien door de vertrouwenspersoon.
VP-2023-00140	Afgehandeld	Melder/omstander vertelde dat er een client van Profila werkzaam is bij haar waar zij zich zorgen om maakt. Wilde graag het signaal delen en was opzoek naar advies.	Onprofessioneel handelen	De vertrouwenspersoon heeft de melder/omstander geadviseerd om de client contact op te laten nemen met de vertrouwenspersoon.
VP-2023-00137	Afgehandeld	Melder is ontevreden over de zorg en wil graag inzage in zijn dossier.	Onprofessioneel handelen	Melder wilde graag ondersteuning en begeleiding van de vertrouwenspersoon. Melder heeft ook contact opgenomen met de klachtenfunctionaris.
VP-2023-00114	Afgehandeld	Melder wilde de vertrouwenspersoon informeren over de huidige situatie. Melder maakt zich wat zorgen over de nieuwe plek. Melder heeft regelmatig contact gezocht om zorgen te delen. Melder hoort en ziet dingen gebeuren die in de ogen van de melder niet altijd passend zijn.	Onprofessioneel handelen; Agressie & geweld.	Melder heeft gesproken met de begeleiding en kan hiermee verder. Melder blijft problemen ervaren met de begeleiding. Men belooft van alles en komt dit niet altijd na. De bejegening wordt soms als agressief ervaren waardoor de cliënt (nog meer) in paniek schiet. Onveiligheid groeit. De begeleiding is er toch om mij te helpen?
VP-2023-00113	Afgehandeld	Melder is verhuisd een moeilijke beslissing. Belangrijkste reden om toch te verhuizen had te maken met de mogelijkheid, dat zijn vriendin dan zou mogen blijven slapen. Het lijkt er nu op, dat dit wellicht niet mogelijk is.	Onprofessioneel handelen	Melder is in gesprek gegaan met zijn begeleider en daar is een oplossing uit naar voren gekomen wat voor nu voldoende is.

Overige werkzaamheden vertrouwenspersoon

- Het jaarverslag van 2022 is opgesteld en besproken met Dhr. P.van Wijk en C. van Lobenstein;
- Werkoverleg met Zorgstem;

Trends, signalen en aanbevelingen

- Een groot deel van de melders geven aan, dat zij niet het gevoel hebben dat begeleiding hun serieus nemen. Cliënten geven aan dat hun signalen worden gebagatelliseerd.
Advies: Sta stil bij de manier van communiceren. Neem de tijd voor een gesprek met de client en geef erkenning voor zijn/haar gevoel.
- Cliënten ervaren een afhankelijkheidsrelatie van hun begeleiders. Deze afhankelijkheidsrelatie maakt het voor cliënten lastiger om hun zorgen te delen. Jezelf uitspreken maakt je kwetsbaar als client.
Advies: Bewustwording bij de begeleiding, dat er sprake is van een ongelijke machtsverhouding kan bijdragen aan een andere basishouding richting de cliënt.
- Cliënten geven geregeld aan, dat zij last hebben van het personeelsverloop. Regelmatig hoor ik dat cliënten onvoldoende worden geïnformeerd en geregeld lang moeten wachten voordat duidelijk is wie hun persoonlijke begeleider gaat worden. Dit zorgt voor onrust en onduidelijkheid.
Advies: Wees duidelijk in je communicatie richting je cliënten. Doe wat je zegt en zeg wat je doet.
- Het aantal meldingen t.o.v. het cliëntenbestand is laag. Vanuit verschillende kanalen heb ik vernomen, dat veel cliënten niet op de hoogte zijn van de clientvertrouwenspersoon. Zij worden onvoldoende geïnformeerd door de begeleiding (Is de begeleiding wel voldoende op de hoogte van de rol van de clientvertrouwenspersoon?), kunnen de informatie niet gemakkelijk vinden op de website of binnen hun eigen woonomgeving.
Advies: Zorg voor een zo'n laag mogelijke drempel, zodat de cliënt makkelijk toegang heeft tot de clientvertrouwenspersoon.

Maatschappelijke ontwikkelingen

- Vanaf 1 januari 2024 stelt de LVV dat voor al haar leden certificering en registeren verplicht is. Aanleiding voor die verandering is het ontwikkelen en instellen van een landelijk examen voor de basisopleiding vertrouwenspersonen door de SKV. Doel van deze verandering is het borgen en verhogen van het kwaliteitsniveau van vertrouwenspersonen.

Vanaf januari spreken we dan ook niet langer meer over LVV gecertificeerd vertrouwenspersoon maar wordt de term LVV-register vertrouwenspersoon gebruikt.

Gorinchem, 13 februari 2024

Mevrouw I. (Ingrid) Middelkoop, cliëntvertrouwenspersoon