

Taakomschrijving cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

a. *Aanspreekfunctie.*

- Bij problemen, vragen, gevoelens van onvrede en klachten kunnen jongeren en verwanten een beroep doen op de CVP.
- De CVP is bereikbaar per mobiele telefoon en per e-mail.

b. *Bijstand en ondersteuning van jongeren en/ of verwanten bij onvrede en klachten.*

- De CVP ondersteunt in het verwoorden van onvrede en klachten.
- De CVP ondersteunt bij het helder krijgen van het probleem.
- De CVP ondersteunt bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen en de stappen die de jongere of de verwant zelf kan nemen om tot een constructieve oplossing te komen.
- De CVP ondersteunt bij het achterhalen van informatie die bij kan dragen tot een oplossing.
- De CVP ondersteunt bij het bespreekbaar maken van de onvrede met de medewerker, manager of directeur.
- De CVP neemt geen beslissingen voor de jongere of de verwant.
- De CVP praat in principe niet namens de jongere of de verwant, zeker niet in diens afwezigheid.
- De CVP verwijst, zo nodig, naar de geldende klachtenprocedure en kan op verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht en de daarop volgende klachtbehandeling.

c. *Informatieverstrekking, behorend bij de bijstand en ondersteuning bij onvrede en klachten.*

- De CVP geeft informatie en ondersteunt de jongere en/of verwant in het verkrijgen en begrijpen van informatie die van belang is bij de onvrede of klacht.
- Indien nodig verwijst de CVP de jongere en/of verwant door.
- De CVP geeft objectieve, begrijpelijke informatie. Daarvoor maakt de CVP indien nodig gebruik van allerlei hulpmiddelen (pictogrammen, tekeningen, foto's, enzovoort).
- De verantwoordelijkheid van de CVP ligt op het gebied van het geven van goede, begrijpbare en volledige informatie en de noodzakelijke ondersteuning. De CVP neemt niet de verantwoordelijkheid over, maar ondersteunt de jongere en/of verwant in het dragen van de verantwoordelijkheid en in de afweging welke verantwoordelijkheid deze zelf wil en kan dragen.
- De CVP verstrekt gevraagd en ongevraagd informatie aan jongeren, verwanten, belangenbehartigers, leidinggevenden en medewerkers over relevante nieuwe ontwikkelingen en wetgeving.
- Ook helpt hij/zij jongeren en/of verwanten bij de (verdere) bewustwording van de eigen situatie en mogelijkheden.

d. Signaleringsfunctie

- De CVP registreert binnengekomen onvrede en klachten.
- De CVP stelt een (structurele) tekortkoming binnen de organisatie aan de orde, voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van jongeren.
- De CVP maakt jaarlijks een verslag met een geanonimiseerde weergave van binnengekomen kwesties en afgegeven signalen. Dit verslag bespreekt de CVP samen met de coördinator externe ondersteuning tijdens een overleg met de directie van de organisatie. Dit verslag kan een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de organisatie.

e. Klachtenbemiddelingsfunctie

- De CVP/ klachtenfunctionaris onderzoekt samen met betrokkenen ingediende klachten en zoekt daarbij naar mogelijkheden voor een oplossing of voor bemiddeling.
- De CVP/ klachtenfunctionaris maakt van te voren bij betrokken partijen duidelijk welke rol hij/zij inneemt in het proces.
- De CVP/ klachtenfunctionaris bevordert het herstel van de relatie en het onderling vertrouwen c.q. van de oplossing van problemen tussen jongeren/ verwanten en zorgverlener/ zorgaanbieder.
- De CVP/ klachtenfunctionaris gaat uit van de eigen zeggenschap en mondigheid van zowel de jongere/ verwant als de zorgverlener/ aangeklaagde.
- De CVP/ klachtenfunctionaris treedt niet in de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.