

Jaarverslag 2017

cliëntvertrouwenspersonen

Humanitas DMH



**Rosemarijn
van der Laan**
cliëntvertrouwens-
persoon
Rayon Noord



Jeanet de Fluiter
cliëntvertrouwens-
persoon
Rayon Zuid, Midden
en Noord



Vera Hartings
cliëntvertrouwens-
persoon
Rayon Midden
en Zuid

Rosemarijn, Jeanet en Vera zijn cliëntvertrouwenspersonen.

Of korter: Cvp

Hier staat wat zij hebben gedaan in 2017.



Wat doet de Cvp?

Heeft een cliënt een klacht of een probleem?

Dan kan de cliënt de Cvp om hulp vragen.



De cliënt en Cvp hebben altijd eerst samen een gesprek.

De Cvp luistert en kan informatie geven.

Soms is het nodig dat er een gesprek komt.

Met de cliënt, een begeleider en de Cvp.

Soms is de teammanager daarbij.

De Cvp steunt de cliënt in het gesprek.

Cijfers 2017

In 2017 vroegen 31 cliënten de Cvp om hulp.

Sommige cliënten deden dit meer dan 1 keer.

Totaal heeft de Cvp 42 keer iemand geholpen.

Dit was minder dan in 2016.

Veel cliënten belden of mailden de Cvp zelf.

Soms hielpen hun begeleiders of ouders daarbij.



Opgelost

- 33 klachten zijn opgelost.
- Over 8 klachten wordt in 2018 nog gepraat.
- 1 klacht werd in 2017 besproken bij de klachtencommissie.

Waarover waren cliënten ontevreden?



De meeste cliënten vertelden de Cvp ontevreden te zijn over de **begeleiding** van Humanitas.

Zij vonden dat:

- De aanpak van begeleiders te veel verschilt.
- Begeleiders geen goede en serieuze uitleg geven.
Niet op vragen van cliënten.
Maar ook niet over waarom beslissingen genomen zijn.
- Personeel teveel wisselt.

Cliënten vonden dat de begeleiders:

- Meer hun best voor hen zouden moeten doen.
- Bij moeilijke vragen meer samen kijken naar een andere oplossing.
- Meer zouden moeten weten over hun problematiek.

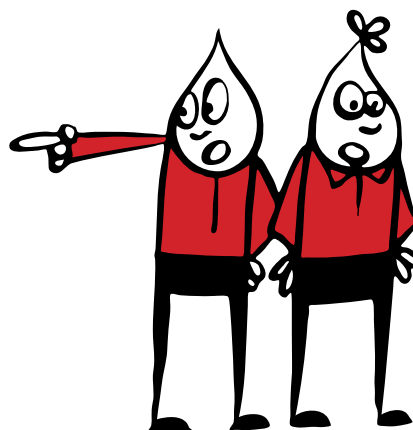
Verder vertelden cliënten ook ontevreden te zijn over regels:

- Sommige regels vinden cliënten goed.
- Andere regels vinden zij beperkend.

Voorbeeld

Verschillende aanpak

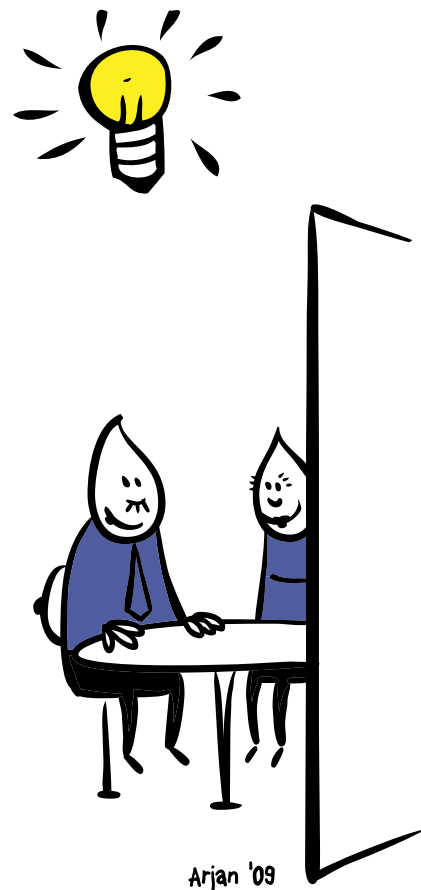
Een cliënt wordt gepest door andere cliënten.
De ene begeleider pakt dit anders aan dan de andere.
De cliënt weet hierdoor niet waar hij aan toe is.
Na een half jaar is er nog niets veranderd.
De cliënt wordt nog steeds gepest.



ARJAN
10

Wat kan de directie doen?

- Goed opletten of cliënten de juiste begeleiding krijgen.
- Steeds blijven kijken of de begeleiding van Humanitas nog wel past bij de vragen van de cliënten. Zeker bij cliënten met ingewikkelde problematiek. Bijvoorbeeld ervoor zorgen dat gedragsdeskundigen meer meedenken.
- Begeleiders les geven over de wettelijke positie van cliënten. Hoe zit het als een cliënt een mentor heeft of een curator? Wat is een wettelijk vertegenwoordiger? Wanneer is de cliënt wilsbekwaam? De Cvp heeft gemerkt dat begeleiders hier niet voldoende over weten.

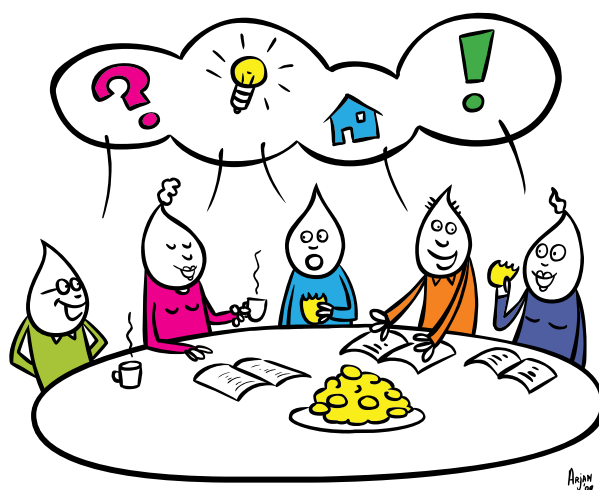


Tot slot

Vera, Rosemarijn en Jeanet zouden graag een keer bij de cliëntenraad komen praten over het afgelopen jaar.

En zij zijn benieuwd wat de cliëntenraden van dit verslag vinden.

Rosemarijn, Vera en Jeanet hopen in 2018 weer veel cliënten te ontmoeten.



Hoe kun je de Cvp spreken?

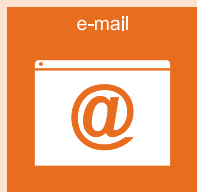


Via de telefoon

Telefoonnummer van Rosemarijn: 06-15 50 26 94

Telefoonnummer van Jeanet: 06-19 46 23 61

Telefoonnummer van Vera:06-19462395

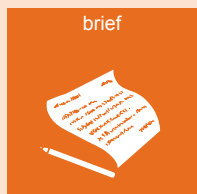


Via de e-mail

E-mailadres van Rosemarijn: r.vanderlaan@hetlsr.nl

E-mailadres van Jeanet: j.defluiter@hetlsr.nl

E-mailadres van Vera: v.hartings@hetlsr.nl



Via een brief

De brief kan je sturen naar:

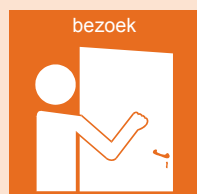
LSR

Naam van de Cvp

Rosemarijn van der Laan, Jeanet de Fluiter
of Vera Hartings.

Postbus 82

3503 RE UTRECHT



Bezoek

Als Rosemarijn of Jeanet of Vera op bezoek komt.



LSR - landelijk steunpunt (mede)zeggenschap

www.hetlsr.nl

T 030 - 293 76 64

M [info@hetlsr](mailto:info@hetlsr.nl)