



VERTROUWENSPERSONEN GEVEN DE CLIËNT EEN STEM

ACTIVITEITENPLAN 2020

Zorgstem vertrouwenspersonen

IJsbaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

zorgstemvertrouwenspersonen.nl

info@akj.nl

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Het vertrouwenswerk	4
3. Doelstellingen.....	9
4. Organisatie.....	11

1. Voorwoord

Voor u ligt het Activiteitenplan 2020 '**Vertrouwendpersonen geven de cliënt een stem**'. De nieuw opgerichte Stichting Zorgstem voert in 2020 in opdracht van de gemandateerde zorgkantoren Zilveren Kruis Zorgkantoor, Menzis Zorgkantoor en Zorgkantoor Zorg & Zekerheid het vertrouwenswerk onder de Wet zorg en dwang (Wzd) uitvoeren in drie inkoopregio's: Noord-Holland en Flevoland, Utrecht en Zuid-Holland (exclusief Rotterdam en de Zuid-Hollandse eilanden).

Stichting Zorgstem geeft de functie van CVP voor cliënten in de Wzd inhoud en vorm en ontwikkelt het vertrouwenswerk naar de standaarden van het *Kwaliteitskader cliëntenvertrouwendpersoon in de Wet zorg en dwang*. Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om onze diensten uit te voeren voor de gemandateerde zorgkantoren binnen de *Inkooppiloot Cliëntvertrouwendpersonen*. Immers, de VG- en PG-clieënten hebben ondersteuning van vertrouwendpersonen nodig en stichting Zorgstem beschikt over de ervaring om hen bij te staan.

In de titel van het Activiteitenplan komt het doel naar voren van de inkooppiloot van Zorgverzekeraars Nederland: om recht te doen aan de ongelijke rechtspositie waarin cliënten met een verstandelijke beperking (VG) en met een psychogeriatrische beperking (PG) vanaf de inwerkingtreding van de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) gedwongen zorg kunnen ontvangen, heeft de wetgever bepaald dat zij te allen tijde een beroep moeten kunnen doen op een CVP. Deze vertrouwendpersoon is onafhankelijk en geeft een stem aan de cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers (naasten en familie) over hun ervaringen in de zorg.

Het is onze primaire drijfveer om cliënten in zorg een stem te geven en hen zo nodig te ondersteunen als zij een klacht willen indienen. In onze dagelijkse praktijk zien wij dat de wettelijke rechtsbescherming in de praktijk niet altijd gegarandeerd is. Ons doel is om de zorg te helpen verbeteren, zodat het aantal gegronde klachten afneemt.

De basis voor het vormgeven van de organisatie vanaf 1 januari 2020 is aanwezig. Dit geeft mij het vertrouwen dat we in samenspraak de functie van CVP goed zullen vormgeven. Tegelijk is duidelijk dat er nog veel moet gebeuren en dat het een uitdaging is om de ambitie in het kwaliteitskader samen te realiseren.

In dit Activiteitenplan maken wij duidelijk hoe wij in 2020 invulling geven aan de pilot om samen met de gemandateerde zorgkantoren, de Landelijke Faciliteit CVP en de andere aanbieders van deze pilot een succes te maken. Voor ons betekent succes dat de stem van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische beperking luid en duidelijk wordt gehoord.

Met een hartelijke groet,



Pieter Wetser
Bestuurder Zorgstem

2. Het vertrouwenswerk

✓ Taken en kernactiviteiten

Stichting Zorgstem geeft uitvoering aan het vertrouwenswerk, ondersteunt bij onvrede en signaleert of rechten van cliënten voldoende gewaarborgd zijn. Het kwaliteitskader is hierbij leidend. In het kwaliteitskader worden de volgende taken en kernactiviteiten van de CVP genoemd:

- Locatiebezoeken uitvoeren.
 - Cliënten en hun vertegenwoordigers ondersteuning bieden.
 - Reistijd voor locatiebezoeken en klachtondersteuning.
 - Deskundigheidsbevordering realiseren.
 - Voorlichting geven.
 - Signaleren en rapporten maken
-
- Informatieverstrekking.
 - Proactief werken.
 - Klachtenondersteuning.
 - Signalering.

✓ Regio's

Zorgstem voert het vertrouwenswerk uit in de regio's:

- Amstelland en de Meerlanden, Kennemerland, Amsterdam, Zaanstreek/Waterland, Noord-Holland Noord.
- Utrecht, 't Gooi, Flevoland.
- Westland, Schieland, Delfland, Haaglanden, Midden Holland, Zuid-Holland Noord.

Zorgstem heeft beschikking over de AKJ-kantoren met spreekruimtes voor vertrouwenspersonen in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Almere.

✓ Kernwaarden

Zorgstem hanteert kernwaarden bij de uitvoering van het vertrouwenswerk. In deze kernwaarden wordt de relatie tussen de cliënt en de vertrouwenspersoon verankerd. Onze vertrouwenspersonen worden hiermee tijdens de opleiding bekend gemaakt en de teammanagers komen op deze kernwaarden terug in functioneringsgesprekken met de vertrouwenspersonen.

Wij zien het als vanzelfsprekend dat ook de CVP'en bij hun werk met cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische beperking en hun vertegenwoordigers deze kernwaarden hanteren als de ankers van hun vertrouwenswerk.

ONZE KERNWAARDEN

▪ Onafhankelijk

Wij zijn onafhankelijk, u kunt ons vertrouwen.

Wij zijn aan geen enkele instantie verbonden. Dat maakt ons krachtig. We gaan integer om met onze onafhankelijke positie en de vertrouwelijke aard van ons werk. Daardoor dragen we bij aan steeds betere zorg voor u.

▪ Stem geven

Wij geven u een stem, zodat er naar u geluisterd wordt.

Hoe hard moet je roepen als je het ergens niet mee eens bent? Ook als u fluistert, horen wij

u. Al lijkt alles nog zo ingewikkeld en voelt u zich machteloos, wij helpen u bespreekbaar te maken wat u vindt dat gezegd moet worden. Wij staan naast u, dat is onze opdracht. Wij willen dat u gehoord wordt.

- **Zonder oordeel**

We oordelen niet en kunnen daardoor spanning verminderen.

Soms is een situatie zo gespannen dat je stil valt of niet meer weet welke stappen je kunt zetten. Wij oordelen niet over die situatie. Uw verhaal is voor ons het uitgangspunt. Wij zijn er om te verhelderen en om samen te bespreken hoe er met u is omgegaan.

- **Motiverend**

Wij stimuleren u om de touwtjes in handen te nemen.

Wij nemen iedereen die onze hulp inroept serieus. Wij helpen u om sterk te staan, voor uzelf op te komen en daarbij vol te houden. Wij maken duidelijk welke rechten en keuzes u heeft en wat u mag verwachten van de hulp die u ontvangt. We motiveren ook de hulpverlener om in gesprek te gaan. Zo brengen we weer in beweging wat stil staat.

- **Vastberaden**

Wij helpen u vastberaden en moedig naar voren te stappen zodat u zich kunt uitspreken.

Wij vinden het krachtig als u de stap naar ons durft te zetten en voor uw rechten opkomt. Dat inspireert ons om u vastberaden te ondersteunen. We zetten door, zo nodig tegen de stroom in.

- **Verbindend**

Wij maken ruimte voor de dialoog, zo verbinden we.

Soms is de communicatie verbroken of vastgelopen. Wij slaan een brug en openen het gesprek. Daardoor komt er weer verbinding tussen u en de zorgverlener.

✓ Ruime opleidingsfaciliteiten en een vakkundige staf

Alle vertrouwenspersonen zijn tenminste hbo-geschoold en in het bezit van een actuele VOG. Zorgstem is een lerende organisatie en maakt hier werk van. Dat begint al bij de werving van nieuwe medewerkers. Wij selecteren vertrouwenspersonen die zich verder willen ontwikkelen. Zij worden uitdrukkelijk uitgenodigd om ervaringen en casuïstiek te delen en elkaar kritisch te bevragen op het eigen handelen. Reflectie op het eigen werk en dat van collega's is als kwaliteitsinstrument ingebed in ons primair proces en fungeert als vangnet voor knelpunten in de praktijk. Als de CVP een cliënt intensieve ondersteuning biedt die bijvoorbeeld slachtoffer is van een misstand in de zorg, dan doet dit ook iets met de gevoelens van de CVP. Het kan dan voor de betrokken CVP moeilijk zijn om de grenzen te blijven bewaken tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele afstand. Wij anticiperen hierop.

Juist voor de CVP'en zal het vinden van de juiste werkwijze een issue zijn, omdat zij vanaf 2020 zullen worden geconfronteerd met zorgaanbieders die uitvoering moeten geven aan nieuwe, niet onomstreden wetgeving. De introductie van onafhankelijk vertrouwenswerk is ook voor de zorgverleners nieuw en de CVP zal ook hen moeten voorlichten om te komen tot een goede samenwerking met de zorgaanbieder. De dilemma's die bij de introductie van nieuwe wetgeving spelen, zijn dus onderdeel van het opleidingsbeleid. Voor CVP'en wordt de opleiding uitgebreid met training in het werken met de VG- en PG-cliënten en de wettelijke kaders van de Wzd, voor zover deze relevant zijn voor het vertrouwenswerk.

Stichting Zorgstem zal landelijk in het opleidingsprogramma voor alle CVP'en de volgende opleidingsmodules aanbieden:

- Het vak CVP WZD, kwaliteitskader
- Kernactiviteiten proces, signalering
- Cliënt en doelgroepen
- Juridische kaders
- Onafhankelijkheid/partijdigheid

Het vertrouwenswerk wordt ondersteund door een vakkundige staf, die de CVP'en terzijde staat. De staf bestaat uit beleidsmedewerkers met expertise over wetgeving, juridische vormgeving, kwaliteitsverbetering en certificering, het primaire proces van het vertrouwenswerk, opleiding en nascholing, intervisie en casuïstiek, persoonlijke ontwikkeling en vitaliteit, communicatie en sociale media, ICT en doelmatig werken.

✓ **Cliëntenregistratie en rapportage**

Om het vertrouwenswerk goed te kunnen uitvoeren, is een cliëntenregistratiesysteem nodig. Dit systeem voldoet aan de regelgeving in de AVG en wordt dus gebruikt *naast* de registratie die in de beschrijving van de inkoopilot wordt gevraagd. Zorgstem werkt hierin samen met de andere aanbieders van het vertrouwenswerk Wzd om te komen tot een landelijk uniform cliëntenregistratiesysteem. De kennis en expertise bij Stichting AKJ komt hierbij goed van pas.

Het systeem stelt de vertrouwenspersoon in staat elk van de zorgaanbieders in de VG- en PG-sectoren jaarlijks een rapportage aan te bieden van het uitgevoerde vertrouwenswerk. Hierin staat hoeveel cliënten gebruik gemaakt hebben van een vertrouwenspersoon, waarover vragen of klachten zijn geuit, en welke signalen de vertrouwenspersoon aan de zorgaanbieder heeft gegeven. Ook wordt een beeld geschetst van opvallende zaken die de vertrouwenspersoon in de uitvoering van het werk tegenkomt. Daarnaast kunnen we aanvullende gegevens aanleveren, zoals:

- Inhoudelijke informatie over de onderwerpen waarover cliënten contact opnemen.
- De wijze van ondersteuning, zoals informatie en advies, of ondersteuning in gesprekken met medewerkers in instanties, of formele klachtroutes.
- De uitkomsten van deze ondersteuning.

Met deze informatie is de vertrouwenspersoon transparant naar de zorgaanbieder over het uitgevoerde werk en hij of zij stelt de zorgaanbieder in staat om hierover zelf verantwoording af te leggen, te leren en te verbeteren. Zorgstem meet standaard de tevredenheid van cliënten door middel van een vragenlijst nadat de dienstverlening is afgerond.

✓ Activiteitenkalender

Gericht op de cliënten, hun naasten en familie vangen wij in 2020 aan met de volgende activiteiten:

- In het eerste kwartaal van 2020 informeert Zorgstem alle VG- en PG-clëntenraden en familieraden en de Raden van Bestuur van de zorgaanbieders en de wijkteams via een brief waarin Zorgstem de CVP-functie introduceert. In de brief is aandacht voor de Wzd, de CVP stelt zich voor en maakt afspraken over de op handen zijnde kennismaking en voorlichting, zoals is toegelicht in de vorige paragraaf.
 - Bij deze brief worden posters gevoegd met het verzoek om deze in de cliëntruimten op te hangen. Zoals in het voorbeeld (zie volgende pagina) staat op de poster de naam, foto, de functie die de CVP kan vervullen voor de cliënt en zijn of haar contactgegevens.
 - Zorgstem heeft vanaf januari 2020 een zelfstandige website waar cliënten terecht kunnen voor informatie en de mogelijkheid om opgebeld te worden door de CVP.
 - Zorgstem heeft vanaf januari 2020 een telefonische helpdesk beschikbaar waar cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers terecht kunnen met vragen, onvrede en klachten.
 - De CVP maakt in kwartaal 1 van 2020 afspraken met alle relevante organisaties in de regio voor het opstarten van de locatiebezoeken en voorlichtingen en over het bekend maken van de CVP onder de cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers.
 - Optimale vindbaarheid voor cliënten begint met goede samenwerking met de zorgaanbieders. Zorgstem geeft daarom voorlichting aan medewerkers van de PG- en VG-zorgaanbieders en hun cliënten- en familieraden.
 - Bij het opstarten van deze locatiebezoeken hanteert Zorgstem zogenoemde wegingscriteria om de werkzaamheden van de CVP'en te prioriteren. Aan de hand van wegingscriteria wordt een risicoprofiel gemaakt van de kwaliteit van zorg bij de zorgaanbieders:
 - Zorgaanbieders die zorg leveren met een hoge zorgzwaarte. Prioriteit van de CVP: (1) onvrijwillige intramurale zorg, (2) reguliere intramurale zorg, (3) ambulante zorg.
 - Zorgaanbieders die in de laatste twee jaar onder verscherpt toezicht van de inspectie hebben gestaan.
 - Zorgaanbieders waarover de lokale media signalen van zorgen hebben geuit.
 - Signalen van zorgen die zijn geuit door cliënten- en familieraden.
 - De verblijfsduur van cliënten: hoe korter de verblijfsduur, hoe vaker de CVP de zorgaanbieder bezoekt, zodat alle cliënten in de gelegenheid zijn gesteld de CVP te spreken.
- De CVP'en baseren hun bezoekfrequentie dus op maatwerk, zoals hierboven toegelicht. We kunnen ons voorstellen dat deze methode eventueel breder wordt toegepast binnen de pilot en de uitkomsten landelijk beschikbaar komen.
- Zorgstem ontwikkelt communicatiemateriaal dat aansluit bij de VG- en PG-clënten en waarin de CVP-functie passend bij deze doelgroepen wordt uitgelegd. Een eerste stap is gezet met de ontwikkeling van de nieuwe naam en het logo.
 - Wij monitoren de planning en realisatie van de caseload van de CVP'en en werken toe naar de volledige uitvoering van het kwaliteitskader.



Ik ben uw
vertrouwens-
persoon

Eva van Breukelen
Vertrouwenspersoon
van Zorgstem

U kunt met mij praten:

- Als u een vraag of wens heeft over de zorg.
- Als u het ergens niet mee eens bent.
- Als u advies of bijstand nodig heeft.
- Als u een probleem heeft en u durft dat aan niemand te vertellen.
- Als u onvrede heeft over de zorg.

Hoe kunt u mij bereiken?

- Per telefoon: 06 55 510 00
- Per mail: e.vanbreukelen@zorgstemvertrouwenspersonen.nl
- Via Zorgstem: 088 5551000

Zorgstem - Vertrouwenspersonen voor mensen met een verstandelijke beperking of met een psychogeriatrische aandoening die te maken hebben met de Wzd en hun vertegenwoordigers. www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Voorbeeldposter waarmee de CVP vindbaar wordt.

3. Doelstellingen

Voor 2020 hebben we de volgende doelen:

✓ **Herkenbaar, vindbaar, bereikbaar en aanwezig zijn**

Wij willen de CVP'en snel in contact brengen met cliënten, hun naasten en familie met een vraag of klacht. Hiertoe moeten de CVP'en:

- Herkenbaar zijn.
- Vindbaar zijn.
- Bereikbaar zijn.
- Aanwezig zijn.

Hieronder wordt elk van deze stappen toegelicht.

Herkenbaar zijn

De naam en het logo Zorgstem maken duidelijk dat CVP'en een stem geven aan cliënten, hun naasten en familie om over de zorg vragen te stellen of een klacht in te dienen. Dat is precies wat wij beogen! In het logo is een grafiek met een stijgende lijn getekend. Hiermee wordt uitgedrukt dat de kwaliteit van de zorg verder zal verbeteren als gehoor wordt gegeven aan de stem van de cliënt. Deze positieve insteek werd door de referentiegroepen herkend en als geruststellend ervaren. Cliënten zijn er niet op uit om zorgverleners voor het hoofd te stoten, maar willen in goede harmonie een bijdrage leveren aan de verdere verbetering van zorg.

Vindbaar zijn

De CVP moet vindbaar zijn. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor hun medezeggenschapsraden en de zorgaanbieders die hen zorg leveren. Het spreekt voor zich dat Zorgstem vindbaar zal zijn via een eigen website. Om ervoor te zorgen dat de CVP vindbaar is voor degenen die deze website nog niet kennen, sturen we alle cliëntenraden, familieraden, wijkteams en zorgaanbieders in de regio's een brief met uitleg en een poster van de CVP, met het verzoek om deze op een zichtbare plaats op te hangen.

Bereikbaar zijn

Als vanaf 2020 de CVP'en herkenbaar en vindbaar zijn, zorgen we ervoor dat we ook goed bereikbaar zijn. We zijn op kantoortijden bereikbaar via een telefonische helpdesk. En we organiseren (inloop)sprekuren voor cliënten en/of hun naasten en familie in de regio. Hiernaast krijgt elke cliëntenraad, familieraad en zorgaanbieder een eigen aanspreekpunt in de persoon van een CVP, waardoor de lijnen kort zullen zijn. Cliënten kunnen op onze website een contactformulier invullen, zodat wij hen kunnen benaderen. Tenslotte zijn er mogelijkheden voor de ontwikkeling van een chatfunctie.

Aanwezig zijn

De CVP maakt in het eerste kwartaal van 2020 kennismakingsafspraken met de zorgaanbieders en organiseert in samenwerking met hen en cliënten- en familieraden laagdrempelige bijeenkomsten voor cliënten, hun naasten en familie. De CVP geeft dan voorlichting over de rechten van de cliënt, wat de cliënt hier in de praktijk aan kan hebben en hoe de CVP hierbij kan ondersteunen. Daarnaast bezoekt de CVP cliënten naar aanleiding van concrete vragen en klachten die via de helpdesk en de website binnenkomen.

✓ **Zicht op de vraag van de cliënten**

De persoonlijke caseloads van de CVP'en vormen samen de teamcaseload. Op basis van de realisatie per kwartaal kunnen we goed monitoren hoeveel cliënten ondersteund zijn en welke kerntaken zijn uitgevoerd. Deze informatie achten wij in de pilotfase van grote waarde, omdat nog niet goed inzichtelijk is wat de omvang en aard is van de soort vragen en de mate waarin cliënten en/of hun familie en naasten een beroep zullen doen op de CVP.

✓ **Zorgstem waarborgt onafhankelijkheid**

Zorgstem waarborgt zijn onafhankelijkheid en die van de CVP door te werken volgens een gedragscode en een onafhankelijkheidsstatuut. De onafhankelijkheid is een belangrijke pijler voor de uitvoering van het vertrouwenswerk. Dit is essentieel voor het politieke draagvlak van het vertrouwenswerk. VWS kan in antwoord op Kamervragen naar dit onafhankelijkheidsstatuut verwijzen. In het kort:

- *Zorgstem heeft geen ander belang dat het uitvoeren van het vertrouwenswerk.*
- *Een vertrouwenspersoon voert niet tevens de functie van cliëntondersteuner of klachtenfunctionaris uit.*
- *Zorgstem waarborgt zijn onafhankelijkheid en dat van de cliëntenvertrouwenspersonen door te werken volgens een gedragscode.*
- *Een vertrouwenspersoon ondersteunt geen cliënten indien er sprake kan zijn van (de schijn van) belangenverstrengeling. Wanneer hiervan sprake kan zijn, zal een andere vertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen.*

✓ **Het primair proces is goed geborgd**

De dienstverlening in het kader van het vertrouwenswerk is goed beschreven en daarmee ingebed in de organisatie. Zo zijn alle kerntaken uitgewerkt in processtappen met kaders, verantwoordelijken, werkinstructies en instrumenten. CVP'en kunnen deze raadplegen en hierover advies vragen aan de staf. Dit is regelmatig nodig, omdat de complexiteit van het werk met de ontwikkeling van zorgrichtlijnen en wettelijke kaders steeds verder toeneemt.

✓ **Samenwerking met zorgaanbieders**

Vertrouwenspersonen gaan kennismaken, voorlichting geven aan zorgverleners en cliënten, structurele werkafspraken maken en het vertrouwenswerk opstarten, zodat het vertrouwenswerk voor alle cliënten vindbaar en toegankelijk is.

✓ **Ontzegging van de toegang**

Vertrouwenspersonen zijn niet bij alle zorgaanbieders welkom. Zij kunnen worden gezien als pottenkijkers en soms wordt hen de toegang geweigerd. Wij trainen onze vertrouwenspersonen om het vertrouwen van de zorgaanbieders te winnen, maar ook om bijtijds op te schalen als hen de toegang ontzegd blijft. Want cliënten hebben het recht op vrije toegang tot een vertrouwenspersoon.

✓ **De CVP'en werken in een lerende organisatie**

Een vereiste voor de vertrouwenspersonen die bij Zorgstem willen werken is dat zij willen leren, omdat dit een voorspeller is van kwalitatief goed vertrouwenswerk. Wij staan hiervoor en onze cliënten en onze opdrachtgevers hebben hier recht op. Daarom is reflecteren op het eigen werk en dat van collega's ingebed in ons primair proces. Het is een vangnet om bijtijds knelpunten in de praktijk onder de loep te nemen en daarmee een waardevol kwaliteitsinstrument.

✓ Regionaal netwerk

In de uitvoering van het vertrouwenswerk zal Zorgstem optimaal gebruik maken van het huidige beschikbare netwerk met alle zorgaanbieders jeugd vanuit Jeugdwet, Wlz en Wmo, de gemeentelijke jeugd- en wijkteams en gemeentelijke ombudsmannen. Er is vanuit de instellingen voor jeugdzorg al contact met aanbieders in de VG-sector. Dit zal verder worden uitgebreid en het netwerk voor de PG-sector zal worden opgebouwd.

✓ Een goede productie door efficiency

Alle vertrouwenspersonen werken met een persoonlijke caseload, die is gebaseerd hun aanstellingsomvang, de zorgaanbieders waar zij de cliënten terzijde staan en de frequentie van hun locatiebezoeken. Zo weten alle vertrouwenspersonen voor welke productieafspraken zij verantwoordelijk zijn. Dit geeft duidelijkheid en rust.

4. Organisatie

✓ Een afzonderlijke rechtspersoon voor de CVP-functie

Het AKJ heeft na de toewijzing van regio's door de gemandateerde zorgkantoren Stichting Zorgstem opgericht. De stichting ontvangt leiding van dezelfde bestuurder en toezicht van dezelfde Raad van Toezicht als Stichting AKJ. Het AKJ en Zorgstem voeren een afzonderlijke administratie, zodat de opbrengsten en kosten onderscheiden zijn. Wij geven de gemandateerde zorgkantoren een duidelijk beeld van de kosten, met het oog op de door ons gewenste voortzetting van de CVP-functie *na* de pilotfase.

De Raad van Toezicht geeft het toezicht vorm aan de hand van de Zorgbrede Governance Code 2017.

✓ Werving en de opstartfase

Voor de opstartfase hebben wij een kwartiermaker aangesteld. Deze richt tussen oktober 2019 en maart 2020 de organisatie in en draagt daarna de geborgde activiteiten over aan een manager. Deze kwartiermaker is ook verantwoordelijk voor de werving van de circa 30 fte CVP'en.

✓ Samenwerking

Wij werken samen met de gecontracteerde partijen voor het vertrouwenswerk Wzd: Zorgbelang, Quasir en het LSR. Deze samenwerking wordt in 2020 verder uitgebouwd. Daarnaast werken wij graag samen met de Landelijke Faciliteit CVP om samen te komen tot een uniforme en eenduidige interpretatie van de Wzd voor de werkzaamheden en werkwijze van de CVP. Zorgstem zal binnen de klankbordgroep graag meewerken aan gezamenlijke deskundigheidsbevordering en de totstandkoming van een procesplan om te monitoren wat aanvullend nodig is om te komen tot goed opgeleide CVP'en volgens de richtlijnen in het kwaliteitskader, zodat we er samen voor zorgen dat zij een uniforme werkwijze volgen bij de uitvoering van hun taken.