

Verlag cliëntinterviews

Verpleging & Verzorging 2016

Een cliënt:

“De verpleging krijgt van mij een 10 met een griffel”

Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen na verkregen toestemming van de Cliëntenraad van Vérian, worden overgenomen of worden verveelvoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd bij de Cliëntenraad van Vérian.

Auteur Tineke Snel-Versloot | ambtelijk secretaris Cliëntenraad
Eindredactie Greet Tuczek | voorzitter Cliëntenraad en Annemarie Buis | secretaris Cliëntenraad

Cliëntenraad Vérian | Postbus 1032 | 7301 BG Apeldoorn | 088-126 3373 | clientenraad@verian.nl



Inhoudsopgave

1. Opzet van de cliëntinterviews	3
1.1 Doel van de cliëntinterviews	3
1.2 Opzet	4
1.3 Gespreksonderwerpen	4
Vragenformulier	5
2. De bezochte cliënten	6
3. Uitwerking gespreksonderwerpen cliënt	7
3.1 Dagelijks leven	7
3.2 Duur van de hulp	8
3.3 De toekomst	8
3.4 Omgeving en netwerk	9
3.5 Resultaten van waardering van netwerk en omgeving	10
3.6 Mantelzorg	11
3.7 Gebruik van digitale middelen	12
3.8 Wat kan de Cliëntenraad doen?	13
4. Uitwerking gespreksonderwerpen mantelzorger	14
4.1 Ervaring met de geboden zorg	14
4.2 Contact met Vérian	14
4.3 Rol en betekenis van Vérian voor mantelzorger	15
4.4 Mantelzorg in de toekomst	15
4.5 Wensen ten aanzien van Vérian	16
5. Conclusies	17
6. Suggesties voor Vérian	18

Opzet van de cliëntinterviews

1.1 Doel van de cliëntinterviews

De Cliëntenraad is de verbindende schakel tussen Vérian en alle cliënten in zijn werkgebied. De raad verdiept zich vanuit de medezeggenschap in de beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid van de verleende zorg en wil graag weten wat er leeft bij de achterban: de cliënten van Vérian. Hoe ervaren zij de geleverde zorg en waar hebben zij behoefte aan?

In overleg met de Raad van Bestuur en de afdeling Kwaliteit van Vérian is door de Cliëntenraad opnieuw het initiatief genomen om in 2016 interviews te houden. Er is weer gekozen voor de divisie V&V. Leden bezochten ditmaal cliënten in de plaatsen Apeldoorn, Bennekom, Brummen, Druten, Epe, Heelsum, Heerde, Nijmegen, Vaassen en Wageningen.

De uitkomsten van de cliëntinterviews vormen geen representatief onderzoek, maar zijn bedoeld om een beeld te geven van de ervaringen en wensen van cliënten, weergegeven door de interviewers. Aan de hand van de uitkomsten worden suggesties gedaan aan de Raad van Bestuur.

De gesprekken met de achterban leveren veel relevante informatie en inspiratie op voor het werk van de Cliëntenraad. De uitkomsten van de interviews worden niet alleen ingezet bij de gesprekken met de Raad van Bestuur van Vérian, maar ook in contacten van Vérian met zorgkantoren, gemeenten en Wmo-raden.

1.2 Opzet

Deelnemers

Vijfentwintig willekeurig gekozen cliënten uit een aantal gemeenten in de leeftijd van 67 tot 95 jaar zijn benaderd met het verzoek of zij belangstelling hebben voor een bezoek van leden van de Cliëntenraad. Daarbij zijn het doel van het gesprek en de gespreksonderwerpen toegelicht. Ook is vermeld dat aanwezigheid van de mantelzorg - eventueel ander familielid, goede buur of een vriend(in) - zeer op prijs zou worden gesteld.

Interviewers

Binnen de Cliëntenraad waren alle leden zeer gemotiveerd om interviews te houden. Meestal bezochten zij cliënten in tweetallen. De interviewers maakten telefonisch een afspraak, waarna de cliënt een bevestigingsbrief ontving.

1.3 Gespreksonderwerpen

In gezamenlijk overleg zijn door de Cliëntenraad en de afdeling Kwaliteit van Vérian vragen geformuleerd, die als leidraad dienden voor het interview.

Het uitgangspunt was om van cliënten te horen:

1. wat zij nodig hebben om nu en in de toekomst het dagelijks leven op een goede manier voort te zetten en hoe Vérian daarbij ondersteunt;
2. wat cliënten aan mantelzorg ontvangen en hoe de mantelzorgers betrokken zijn bij de zorgverlening door Vérian;
3. hoe de communicatie verloopt en hoe de cliënten die ervaren.

Na een algemene kennismaking, waarin cliënten zelf mochten bepalen wat zij over de eigen situatie wilden vertellen, werd aan de hand van vragen het gesprek gevoerd. Wanneer ook een mantelzorg aanwezig was, legde de interviewer een aantal specifieke vragen voor.

Vragen aan cliënt:

- ❖ Wat zou u over uzelf willen vertellen? Hoe ziet uw doorsnee dag er uit? Wat zou u het liefst doen op een dag?
- ❖ Hoelang heeft u hulp van Vérían?
- ❖ Wat vindt u belangrijk om te kunnen blijven doen in het dagelijks leven? Kunt u deze dingen door de hulp van Vérían blijven doen?
- ❖ Kunt u uw verzorgingscirkel/netwerk omschrijven? Heeft u voldoende sociale contacten? *Hierbij werd gebruikgemaakt van smileys*
- ❖ Is uw mantelzorger betrokken bij de eventuele bijstelling van de indicatie? *Als de mantelzorger niet zelf bij het gesprek aanwezig was, werd gevraagd om deze telefonisch of schriftelijk te mogen benaderen.*
- ❖ Hoe gaat u om met het gebruik van digitale middelen of gebeurt dit door de medewerker van Vérían? U kunt hierbij denken aan het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Weet u wat E-health inhoudt?
- ❖ Wat kan/moet de Cliëntenraad volgens u doen voor cliënten van Vérían?

Vragen aan mantelzorger:

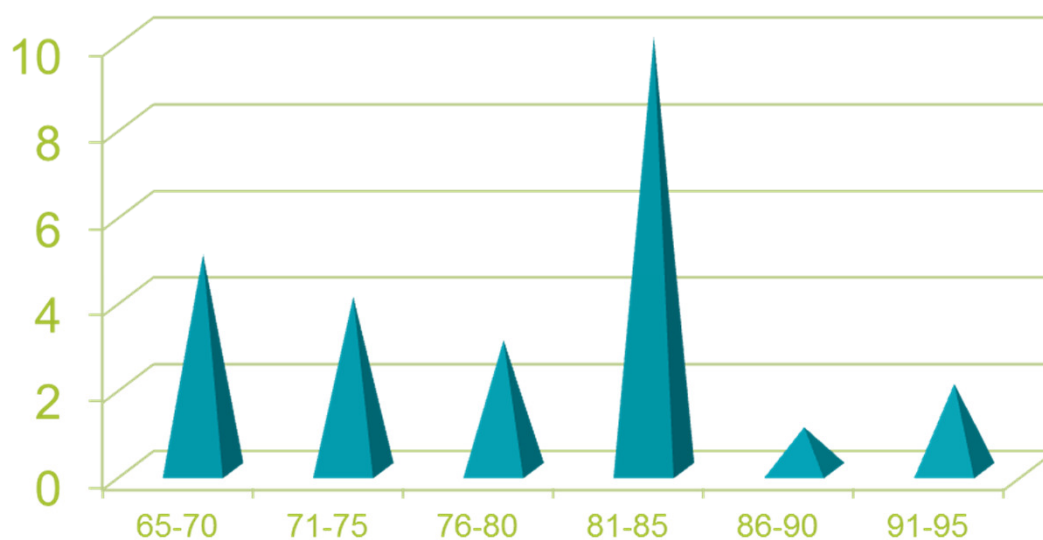
- ❖ Welke ervaringen heeft u met de zorg van Vérían aan de cliënt?
- ❖ Hoe verloopt het contact van Vérían met u als mantelzorger?
- ❖ Wat betekent Vérían voor u als mantelzorger?
- ❖ Wat denkt u dat in de toekomst nodig is om uw rol als mantelzorger uit te voeren zonder overbelast te raken?
- ❖ Wat kan Vérían daarin voor u betekenen?
- ❖ Wat kan/moet Vérían volgens u doen voor mantelzorgers en cliënten?



Vérían

De bezochte cliënten

- Er zijn 25 willekeurig gekozen cliënten geïnterviewd in de leeftijd van 67 tot 95 jaar, met een piek in de leeftijdscategorie 81 tot 85 jaar
- Cliënten zijn woonachtig in de plaatsen Apeldoorn, Bennekom, Brummen, Druten, Epe, Heelsum, Heerde, Nijmegen, Vaassen en Wageningen.
- Er zijn 6 mannen, 18 vrouwen en een echtpaar bezocht (beiden ontvangen zorg van Vérían)
- Cliënten ontvangen hulp van de divisie Verpleging & Verzorging; sommigen ontvangen daarnaast ook hulp vanuit Vérían Care & Clean BV.



Uitwerking gespreksonderwerpen

Cliënt

3.1 Dagelijks leven

Het dagelijks leven van de geïnterviewde cliënten bestaat voornamelijk uit het doen van eenvoudige activiteiten, binnen of buiten, gemarkeerd door zorgmomenten van Vérian.

Wat zou u over uzelf willen vertellen? Hoe ziet uw doorsnee dag er uit?
Wat zou u het liefst doen op een dag?

Wat zou het over uzelf willen vertellen?

De bezochte cliënten vertelden openhartig over hun leven en over de huidige situatie waarin zij verkeren. Zij hebben hulp nodig vanwege verschillende beperkingen. Oorzaken zijn kanker, hernia, open wonden, ziekte van Lyme, visuele problemen, COPD (chronische longziekte), versleten rugwervels, ouderdom, hartklachten, mislukte knie- of heupoperatie, diabetes, spierziekte, reuma of hersenbloeding.

Hoe ziet uw doorsnee dag er uit?

De dagindeling van cliënten wordt voornamelijk bepaald door de zorgmomenten. Binnen dat schema proberen cliënten naar buiten te gaan en bezig te zijn met huishouden en met hun hobby's.

“Koken blijft een hobby van me...”

“Ik ga graag met mijn scooter naar buiten en boodschappen doen...”

“Het is leuk om zelf wenskaarten te maken...”

Wat zou u het liefst doen op een dag?

Cliënten geven veelal aan dat zij hun situatie accepteren en wel in hun huidige situatie hun leven positief in te vullen. Wel klinkt in de reacties regelmatig het verlangen door van terug te willen naar een tijd van leven zonder, of met minder beperkingen.

“Ik ben gelukkig zo...”

“...zonder angst naar buiten durven gaan, is mijn grootste wens...”

“...gewoon net als vroeger, het huishouden weer zelfstandig doen...”

“...mijn oude werk weer opvatten...”

3.2 Duur van de hulp

Hoe lang heeft u hulp van Vérían?

Eén cliënt ontvangt pas drie maanden zorg, terwijl de meeste ondervraagden langdurig hulp ontvangen, oplopend tot zelfs vierentwintig jaar.

Naast verpleging en verzorging ontvangen vier cliënten ook huishoudelijke zorg van Vérían Care & Clean. Ook maakt een cliënte gebruik van dag- en nachthulp via de Zorgcentrale. De meeste ondervraagden ontvangen dagelijks en vaak meermalen per dag hulp.

De soms langdurige hulpverlening maakt dat er een band ontstaat tussen cliënt en hulpverleners. Deze relatie is voor een cliënt erg belangrijk vanwege zijn kwetsbaarheid als hulpvrager. Persoonlijke verzorging dient in een veilige omgeving uitgevoerd te kunnen worden. Cliënten geven aan, dat zij goede communicatie over wisselingen en veranderingen in personeel daarom van groot belang vinden.

“...ik sta dan toch maar elke keer bij het douchen helemaal naakt voor een medewerker”

3.3 De toekomst

Wat vindt u belangrijk om te kunnen blijven doen in het dagelijks leven? Kunt u deze dingen door de hulp van Vérían blijven doen?

Eén cliënt geeft aan dat zij graag weer zonder angst naar buiten wil kunnen gaan. Sommigen geven aan dat hun situatie niet meer zal veranderen en zij die moeten aanvaarden. De wens om zoveel en zolang mogelijk zelfstandig te blijven, komt in alle interviews naar voren.

Door de hulp van Vérían wordt het leven van de cliënten gunstig beïnvloed. Men kan thuis blijven wonen, activiteiten blijven uitvoeren en men houdt voldoende de regie.

3.4 Omgeving en netwerk

Kunt u uw verzorgingscirkel/netwerk omschrijven?
Heeft u voldoende sociale contacten?

Bij deze vraag werd gebruik gemaakt van drie smileys. De interviewers hebben hiermee aan de hand van de gesprekken geprobeerd aan te geven hoe tevreden de ondervraagde cliënten zijn met hun leven en netwerk, mede beïnvloed door de geboden hulp van Vérian.



cliënten ervaren hun verzorgingscirkel als goed en voldoende en voelen zich niet eenzaam



cliënten ervaren hun relatie met de omgeving als matig en hun netwerk wordt steeds kleiner



cliënten zijn teleurgesteld en somber over hun netwerk en situatie



3.5 Resultaten van waardering van netwerk en omgeving



De meeste cliënten ervaren hun netwerk als voldoende tot goed. Zij hebben meer of minder familie die voor hen zorgt. Kinderen en broer of zus helpen dagelijks of met enige regelmaat een handje. Velen kunnen een beroep doen op burens, kennissen en de kerk of een ander netwerk. Soms is het netwerk beperkt geworden, maar ervaart men dit door voldoende hulp niet als zodanig.



Deze smiley werd een paar keer aangevinkt door de interviewers. Cliënten hebben hun situatie over het algemeen goed onder controle. Zij ervaren hun situatie soms wel als moeilijk en onomkeerbaar, maar zijn tevreden met de geboden hulp. Het kringetje om de cliënt heen wordt wel steeds kleiner.



Een enkele keer vulden de interviewers deze smiley in om om gevoelens van eenzaamheid mee aan te geven.

3.6 Mantelzorg

Bij mantelzorg gaat het om steun die mensen elkaar vrijwillig vanuit een bestaande sociale relatie geven. Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis, die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft.

Is uw mantelzorger betrokken bij de eventuele bijstelling van de indicatie?

Als de mantelzorger niet zelf bij het gesprek aanwezig was, werd gevraagd om deze telefonisch of schriftelijk te mogen benaderen

Bij de meeste cliënten wordt aanvullende zorg en aandacht gegeven door familieleden: echtgenoot, kinderen of broer of zus. Daarnaast zijn er vrienden of andere betrokkenen in de omgeving die een bepaalde klus uitvoeren.

Uit de gesprekken werd duidelijk dat men het begrip mantelzorger soms lastig vindt en men moet wennen aan dit begrip. De mantelzorger ervaart het verlenen en aanbieden van hulp als normaal en doet dit graag en vanuit een goede relatie met de cliënt.

Eén cliënt is tevens mantelzorger van haar man. Een echtpaar is zowel cliënt als elkaars mantelzorger.



Cliënten die elkaars mantelzorger zijn, ervaren soms wel de druk van zorg verlenen. Zij zouden graag over wat meer bewegingsvrijheid beschikken, (bijvoorbeeld: een dagje uitgaan) maar nemen die vrijheid bijna nooit. Hun zorgvragende partner geeft in een enkel geval aan het niet prettig te vinden om door een vervangende mantelzorger geholpen te worden.

3.7 Gebruik van digitale middelen

Hoe gaat u om met het gebruik van digitale middelen of gebeurt dit door de medewerker van Vérian? Denkt u hierbij aan het Elektronisch Cliëntdossier (ECD). Weet u wat E-health inhoudt?

Cliënten lijken in de meeste gevallen matig geïnteresseerd te zijn in digitale middelen en ervaren de nieuwe ontwikkelingen op dit gebied niet meer als relevant. Hun leeftijd en beperking spelen daarin een grote rol. Zij zijn in een aantal gevallen te beperkt om deze middelen in te kunnen zetten en vertrouwen hierin op de ervaring van medewerkers, familie en mantelzorgers.

Het functioneren van een ECD en van E-health was in driekwart van de gevallen niet of nauwelijks bekend. Aan enkele cliënten is uitgelegd wat een ECD is en hoe een digitale zorgmap werkt. Weinig cliënten toonden überhaupt interesse voor hun papieren zorgmap en vonden daarom een ECD helemaal niet (meer) nodig.

Eén cliënt wil graag dat Vérian cliënten en mantelzorgers op een toegankelijke manier informeert over het ECD en over E-health. Men mist informatie vanuit Vérian over het recht om een zorgmap of ECD in te mogen zien. Eén cliënt wil graag dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om het ECD in te zien. Het functioneren en de mogelijkheden van E-health zijn eveneens toegelicht. Twee cliënten gaven aan belangstelling te hebben voor een digitale zorgmap.

De mantelzorgers (vooral eigen kinderen) en het netwerk van de ondervraagde cliënten maken veelal wel gebruik van digitale middelen en zij toonden meer interesse in het ECD en in E-health dan de cliënten. Dit heeft vrijwel zeker met het verschil in leeftijd te maken.

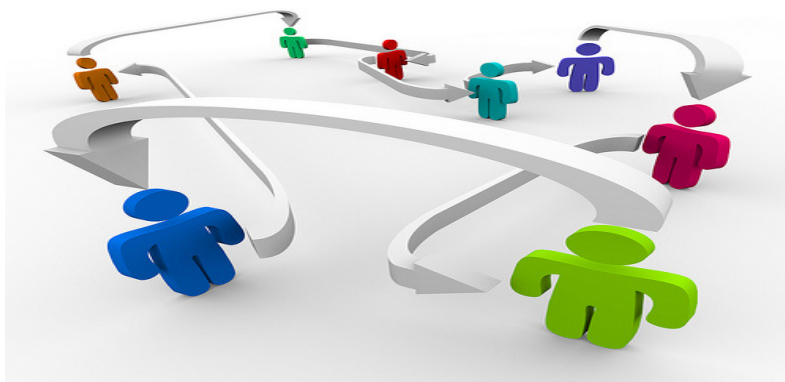


3.8 Wat kan de Cliëntenraad doen?

Wat kan/moet de cliëntenraad volgens u doen voor cliënten van Vérían?

Cliënten verzoeken de Cliëntenraad om bij Vérían aandacht te vragen voor betere communicatie over

- de vervanging van de vaste medewerker;
- vervanging tijdens ziekte en vakantie;
- invoering van ECD en E-health.



De bezochte cliënten adviseren ook de komende jaren cliëntinterviews af te blijven nemen, want men waardeert het (persoonlijke) contact, dat de Cliëntenraad heeft en onderhoudt met de achterban.

Uitwerking gespreksonderwerpen

mantelzorger

Naar aanleiding van de gesprekken met cliënten hebben 13 mantelzorgers een reactie gegeven op onderstaande vragen

4.1 Ervaring met de geboden zorg

Welke ervaringen heeft u met de zorg van Vérían aan de cliënt?

De ondervraagde mantelzorgers zijn over het algemeen zeer tevreden over de zorg die de cliënt ontvangt van Vérían. Zij geven aan afhankelijk te zijn van zorg en vinden het een geruststellende gedachte dat Vérían hiervoor verantwoordelijk is. Mantelzorgers vullen die zorg graag aan met praktische hulp. Dit draagt ertoe bij dat de cliënt zijn leven kan leiden zoals hij dat graag wil, binnen de bestaande en vaak niet weg te nemen beperkingen.

4.2 Contact met Vérían

Hoe verloopt het contact van Vérían met u als mantelzorger?

De mantelzorgers worden in eerste instantie geïnformeerd door de cliënt zelf en zijn meestal betrokken bij een indicatiegesprek. Zij ontmoeten medewerkers tijdens het verlenen van zorg en ervaren voldoende ruimte om samen te overleggen. Mantelzorgers geven aan contacten met medewerkers als heel persoonlijk en als onmisbaar te ervaren.

4.3 Rol en betekenis van Vérian voor de mantelzorger

Wat betekent Vérian voor u als mantelzorger?

Voor mantelzorgers is Vérian van grote betekenis omdat hun echtgenoot, ouder, broer of zus niet zonder de zorg van Vérian zelfstandig kan wonen en leven. Vérian levert de verpleegkundige zorg die de mantelzorger niet kan bieden. Daarnaast kan met Vérian worden afgestemd over relevante zaken die zelfstandig wonen bevordert en mogelijk maakt.

4.4 Mantelzorg in de toekomst

Wat denkt u dat in de toekomst nodig is om uw rol als mantelzorger uit te voeren zonder overbelast te raken? Wat kan Vérian daarin voor u betekenen?

Ondervraagde mantelzorgers geven aan dat zij mantelzorg met liefde uitvoeren en graag willen bijdragen aan het zelfstandig blijven wonen van de cliënt. Om zorg te kunnen garanderen en overbelasting te voorkomen is het belangrijk dat het netwerk van de cliënt groot genoeg is. Zo nodig kan dan bij ziekte of een dagje vrij vervangende mantelzorg worden ingezet. De garantie van directe zorg van Vérian blijft de basis.

Mantelzorgers voelen zich verantwoordelijk en nemen niet makkelijk vrij, omdat de zorgvragende cliënt het in de regel niet prettig vindt om door een vervanger geholpen te worden. Soms is er sprake van een duidelijk verslechterende situatie en kan de mantelzorger niet aangeven wat in de toekomst nodig is, maar spreekt wel zijn zorg uit.

Een aantal mantelzorgers geeft aan meer praktische hulp te willen, of wenst meer uren huishoudelijke hulp en thuisbegeleiding ter verlichting van de mantelzorg. Mantelzorgers benadrukken ook het belang van voldoende financiering van zorginstellingen en gemeentelijke instanties om hulp te kunnen blijven faciliteren.

“..blij met de goede contacten met medewerkers van Vérian...”

“ Ik zou af en toe wel eens een dag vrij willen...”

“ Zie tegen de komende tijd op. Heb zelf ook beperkingen...”

4.5 Wensen ten aanzien van Vérían

Wat kan/moet Vérían volgens u doen voor mantelzorgers en cliënten?

De ondervraagde mantelzorgers adviseren de Cliëntenraad om goed en persoonlijk contact te blijven houden met cliënten en met mantelzorgers. Het is belangrijk om cliënten en mantelzorgers serieus te nemen bij het aangaan van veranderingen en bij wisselingen van team of zorgtijden. Zij vragen ook aandacht voor de werkdruk van medewerkers, die het laatste jaar meer opgevallen is.

“Houd mantelzorgers in de gaten. Zij zeggen al snel dat het goed gaat.”



Conclusies

Cliënten V&V

- spreken zich heel positief uit over de zorgverleners van Vérían;
- ontvangen meestal dagelijks en vaak meermalen per dag hulp;
- willen graag zoveel en zo lang mogelijk zelfstandig blijven en zelf de regie houden over hun leven;
- hechten veel belang aan goede communicatie over veranderingen in de zorg vanuit Vérían;
- wensen een goede communicatie over wisseling in en verandering van personeel. Dit is voor hen belangrijk om zich veilig te kunnen voelen in de zorgsituatie;
- willen graag dat het aantal zorgverleners niet te vaak wisselt;
- willen een goede, vertrouwde relatie met hulpverleners om zich ook in hun kwetsbaarheid te kunnen tonen;
- hebben bijna altijd ook huishoudelijke zorg nodig, al dan niet geleverd door Vérían. Bij indiceren is het belangrijk dat men zich realiseert, dat reductie van de ene zorg vaak leidt tot vermeerdering van de andere;
- zijn vaak beperkt in hun mobiliteit, c.q. hebben daar hulp van derden bij nodig. Hierdoor is sprake van beperkte sociale contacten, met name buiten de deur. Dit kan leiden tot vereenzaming;
- ervaren hun netwerk meestal als voldoende tot goed. Maar ouder worden houdt ook in dat de kring om hen heen kleiner wordt. Gevoelens van eenzaamheid kunnen het gevolg zijn;
- hebben weinig tot geen belangstelling voor digitale middelen in de zorg, zoals E-health en het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD);
- geven aan dat mantelzorgers, vooral eigen kinderen, wel gebruik maken van de computer en geïnteresseerd zijn in bovengenoemde digitale middelen in de zorg;
- geven een aantal keren aan dat zij graag willen dat Vérían hen en de mantelzorgers informeert over de mogelijkheid en het recht om de zorgmap of het ECD in te zien;
- en mantelzorgers moeten wennen aan het begrip mantelzorger. Verlenen en aanbieden van hulp vinden mantelzorgers iets vanzelfsprekends;
- vragen soms aandacht voor mogelijke overbelasting van mantelzorgers. De meeste ondervraagde mantelzorgers geven echter aan zich nog niet overbelast te voelen.

Suggesties voor Vérian

zorgverlening aan huis

Cliënten waarderen de kwaliteit van zorg en de grote inzet van de medewerkers. Zij ervaren wel dat de werkdruk hoog is en vragen hier via de Cliëntenraad aandacht voor bij de organisatie. Een persoonlijke band met verpleegkundigen blijkt van groot belang. Vaste teams met vertrouwde gezichten geven cliënten het vertrouwen in goede handen te zijn. Minimale wisselingen dienen uitgangspunt te blijven in de planning, ook tijdens vakanties en bij ziekte van medewerkers.

mantelzorg

Aandacht voor het welzijn van de mantelzorger blijft belangrijk. Deze klaagt bijna nooit of geeft op, maar verdient hulp bij het verkrijgen van respijtzorg. Een actieve rol vanuit Vérian hierin beveelt de Cliëntenraad van harte aan.

communicatie

Cliënten willen dat Vérian goede voorlichting geeft over veranderingen van beleid en organisatie. Communicatie naar cliënten en medewerkers moet efficiënt op elkaar afgestemd zijn.

mobiliteit / eenzaamheid

In 2015 heeft de Cliëntenraad gewezen op het belang van het bespreken van de verzorgingscirkel van elke nieuwe cliënt. Omdat veel cliënten al jarenlang zorg van Vérian ontvangen, verdient dit blijvend aandacht. Met name voor alleenstaanden wordt de cirkel in de loop der jaren steeds kleiner. Contact maken met organisaties in de buurt heeft grote meerwaarde, zonodig op initiatief of met hulp van Vérian.

digitale hulpmiddelen

Hulpmiddelen als beeldzorg, E-health en ECD zeggen cliënten niet veel. Bij de introductie van Caren Zorgt (site met digitale hulp voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen in het organiseren, informatie delen en taken plannen) is het belangrijk om dit gegeven mee te nemen. De mantelzorger zal hierin ongetwijfeld een grotere rol gaan spelen. Vérian zou hierbij gebruik kunnen maken van folders over E-health van de Rijksoverheid.

verpleging (V&V) en Huishoudelijke zorg (C&C)

Sommige cliënten maken gebruik van zowel V&V als C&C. Zij beseffen niet altijd van welke divisie zij zorg krijgen. Zij vinden dit ook niet zo belangrijk: het is Vérian, die hen komt helpen. V&V-medewerkers moeten het belang van C&C-diensten goed in het oog houden. Zij kunnen cliënten wijzen op het bestaan hiervan evenals op de mogelijkheden van Vérian Diensten Thuis, als zij denken dat deze aanvullende vorm van zorg gewenst is.

