

Update
KWALITEITSKADER
cliëntenvertrouwenspersoon
in de Wet zorg en dwang

2024

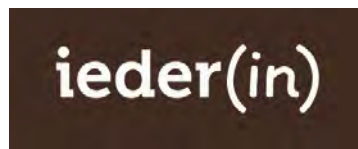


Update Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang 2024

De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd



Aan deze update hebben meegewerkt:



Deze update is in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport



Update Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenpersoon In de Wet zorg en dwang De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd

Voorwoord

Voor u ligt de aangepaste versie van het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenpersoon in de Wet zorg en dwang. Dit is een update van het kwaliteitskader februari 2019. Zie: (<https://www.dwanginezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/kwaliteit-skader-clientenvertrouwenpersoon-in-de-wet-zorg-en-dwang>)

Het beschrijft de kaders waarin de CVP Wzd zijn werkzaamheden uitvoert vanuit de Wet zorg en dwang die op 1 januari 2020 in werking is getreden.

Het kwaliteitskader is tot stand gekomen met input van de veldpartijen en ook de kennis en ervaring die was opgedaan door de al voor 2020 werkzame CVP-en.

In het kwaliteitskader 2019 wordt gesproken over de stip aan de horizon:

Stip aan de horizon

Aan de slag: CVP-en moeten worden opgeleid, medewerkers geïnformeerd, de zorgaanbieders moeten hun taken t.o.v. de CVP gaan invullen. De IGJ gaat toezicht houden op de uitvoering van de Wzd en dus ook op de positie van de CVP, cliënten voor wie de Wet zorg en dwang bedoeld is, moeten hun weg gaan vinden naar de onafhankelijke CVP. De landelijke faciliteit, die een ondersteunende rol in deze ontwikkeling heeft, zal moeten worden ingericht en taken zullen verder worden uitgewerkt. Dat vraagt tijd, geduld en de juiste aandacht van alle betrokkenen.

Inmiddels zijn we 4 jaar verder en is het kwaliteitskader op onderdelen aangepast, toegelicht of aangescherpt ten behoeve van de uniforme werkwijze van de CVP door de LFCVP in samenwerking met de CVP Wzd-aanbieders. Deze onderdelen zijn nu als losse documenten beschikbaar. Er is behoefte aan een integraal kwaliteitskader waar deze documenten in zijn opgenomen. Aan de LFCVP is door VWS en de Wlz-uitvoerders gevraagd deze update te verzorgen. In de “bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang (WZD) 2024 tot inwerkingtreding herziening Wzd” (dec 2023) staat dit als volgt verwoord:

“Voor 1 april 2024 is het huidige zogeheten kwaliteitskader cvp (hierna: kader) geüpdatet. Hierbij worden bestaande documenten toegevoegd en overbodige c.q. verouderde tekst wordt uit het kader gehaald. Zo bestaat er weer één actueel kader dat ook wordt gehanteerd door de Wlz-uitvoerders voor de inkoop van de cvp. De LFCVP zal deze update verzorgen en doet dit in afstemming met partijen die het kader hebben onderschreven.”

De uitvoering van de werkzaamheden van de CVP Wzd ligt bij 4 organisaties te weten: het LSR, Adviespunt Zorgbelang, Quasir en Zorgstem. De inkoop hiervan loopt via de Wlz-uitvoerders en de LFCVP heeft de taak om de kwaliteit van het CVP-werk te monitoren op uniformiteit en kwaliteit. Het kwaliteitskader is door de CVP Wzd-aanbieders vertaald naar een primair procesbeschrijving voor de uitvoeringspraktijk van de CVP Wzd.

De LFCVP heeft de wens om een grote, door de veldpartijen ondersteunde, evaluatie van het kwaliteitskader uit te voeren. Dit draagt bij tot een verdere verdieping, harmonisering en professionalisering van de functie. Het uitgangspunt blijft de rechtsbescherming van cliënten in de Wet zorg en dwang en optimale ondersteuning door de CVP Wzd. Zoals we dat ook in het bestaande kwaliteitskader hebben gedaan, laten we ons hierbij niet leiden door de financiële beperkingen.

De wetsevaluatie en de aankomende wetwijzigingen geven aan dat de functie van de CVP Wzd verstevigd gaat worden. Daarom stellen we voor de evaluatie van het kwaliteitskader uit te voeren met hierin de wetwijzigingen opgenomen.



Dit kwaliteitskader 2024 is hiermee een overbruggingskader tot de afronding van de evaluatie van het kwaliteitskader en een daaropvolgend, doorontwikkeld kwaliteitskader.

INHOUDOPGAVE

Het bestaande kwaliteitskader 2019 kent 6 onderdelen.

In deze inhoudsopgave ziet u wat in deze update is meegenomen en op welke onderdelen wordt verwezen naar het kwaliteitskader van 2019.

1 Voorwoord

4 Inleiding

(Begrippenkader rond de functie van cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang)

Niet meegenomen in deze update, zie kwaliteitskader 2019

5 Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Visie op de functie van cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Taak-/functieomschrijving cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Gedragsregels cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg

Competentieprofiel cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Inschatting aantal uren cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Opleiding cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en zorg

(Vragen voor de toekomst)

Niet meegenomen in deze update, zie kwaliteitskader 2019

(Tot slot)

Niet meegenomen in deze update, zie kwaliteitskader 2019

Bijlagen:

(1. Verloop van het project)

Niet meegenomen in deze update, zie kwaliteitskader 2019

(2. Onderzoek BeVeZo)

Niet meegenomen in deze update, zie kwaliteitskader 2019

28 A. Signaleringskader

43 B. Factsheet reikwijdte

44 C. Factsheet vertegenwoordiging

50 D. Visie op locatiebezoeken

Inleiding

In 2019 is het kwaliteitskader voor de functie van de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) in de Wet zorg en dwang (Wzd) ontwikkeld, waarmee deze een gelijke status en kwaliteitsniveau heeft als de functie van de patiëntenvertrouwenspersoon in de GGZ.

Inmiddels zijn de CVP-en Wzd ruim 4 jaar aan het werk. In de praktijk voorziet het kwaliteitskader op een aantal onderdelen onvoldoende voor de CVP Wzd om zijn werk uniform uit te voeren. Meer uitwerking was nodig om de vertaling naar de uitvoeringspraktijk van de CVP Wzd te kunnen maken. De LFCVP heeft hiervoor factsheets en visiedocumenten ontwikkeld.

Daarnaast is een aantal onderdelen in het kwaliteitskader niet uitgewerkt, zoals het signaleringskader. Deze is later ontwikkeld in afstemming met de IGJ en de CVP Wzd-aanbieders.

In deze update hebben we wat is vastgelegd in bestaande factsheets en visiedocumenten, geïntegreerd in de oorspronkelijke tekst. Of is het document voor de leesbaarheid van deze update als bijlage toegevoegd.

Deze update is tot stand gekomen in samenwerking met de partijen die het kwaliteitskader in 2019 hebben onderschreven:

- Cliëntorganisaties: LOC, Iederin, Kansplus, Alzheimer Nederland
- Raad op Maat
- CVP Wzd-aanbieder: het LSR, Adviespunt Zorgbelang, Quasir, Zorgstem

Er worden in de update geen inhoudelijke stukken ter discussie gesteld. Onderwerpen waar verdeeldheid over bestaat of een verzoek tot uitbereiding van onderwerpen op het bestaande kader, moeten worden meegenomen in de evaluatie die in de zomer van 2024 moet aanvangen.

Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenpersoon Wet zorg en dwang

Het kwaliteitskader is opgebouwd uit de visie, de taak-/functiebeschrijving, de gedragsregels, de competenties, de ureninschatting en de opleiding cliëntenvertrouwenpersoon.

Visie op de functie van cliëntenvertrouwenpersoon in de Wet zorg en dwang

De cliëntenvertrouwenpersoon (CVP) werkt op basis van onderstaande visie, deze visie dient als uitgangspunt voor de landelijk vastgestelde taak-/functiebeschrijving, gedragsregels, competentieprofiel en de opleiding. Gezamenlijk vormen deze documenten het kwaliteitskader voor de functie van CVP in de Wet zorg en dwang.

Citaat: “Als ik het niet eens ben met de zorg die ik krijg of daar vragen over heb, dan wil ik dat ik iemand kan vragen die mij helpt om voor mijzelf op te komen. Iemand die ik makkelijk kan bereiken. Iemand die snapt waar het over gaat en mij informatie geeft iemand die aan mijn kant staat. Die naar me luistert en mij ondersteunt. Iemand die mij een stem geeft, als ik dat niet zelf kan. Iemand die er echt alleen voor mij is en die niets aan anderen vertelt als ik dat niet wil.”

Citaat: “Ik wil als vertegenwoordiger een beroep kunnen doen op de CVP. Iemand die mij informeert over mijn rechten en die van cliënten, mij ondersteunt in het bespreken van onvrijwillige zorg en bij het mogelijk bespreken en indienen van een klacht.”

In deze visie is gekozen voor de term cliënt. Hiermee wordt bedoeld de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Daar waar sprake is van tegengestelde belangen tussen cliënt en vertegenwoordiger kunnen beiden een beroep doen op een eigen CVP.

De algemene kernbegrippen voor de CVP

Onafhankelijk: de CVP verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ. De CVP laat in zijn handelen zien dat er sprake is van professionele onafhankelijkheid. De CVP beweegt zich vrij bij de zorgaanbieder en laat zich alleen door belangen van de cliënt sturen.

Procesondersteuning: De CVP ondersteunt de cliënt in het proces van omgaan met onvrede over de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf. De cliënt behoudt de regie over dit proces. De CVP geeft geen waardeoordeel en stelt zich ontvankelijk op ten opzichte van de inhoud. De CVP luistert naar de cliënt, informeert de cliënt over zijn positie tijdens verblijf, opname en zijn gedwongen zorg in de thuissituatie. Daar waar gewenst brengt de CVP de cliënt in contact met de voor de situatie passende (in- of externe) deskundige. De CVP ondersteunt de cliënt bij de mogelijk te volgen klachtenbehandeling.

Vertrouwelijk/geheimhouding: Door de garantie van vertrouwelijkheid kan de cliënt alles bespreekbaar maken. Slechts met toestemming van de cliënt kan de vertrouwelijkheid doorbroken worden. In de uitzonderlijke situatie waarin de cliënt een gevaar is voor zichzelf en/of zijn omgeving, of bij uitzonderingen die in wet- en regelgeving zijn geregeld, kan de CVP de vertrouwelijkheid schenden. Indien dit aan de orde is, zal de CVP dit met de cliënt bespreken.

De CVP zal het dossier van de cliënt alleen na toestemming van de cliënt inzien. Dit geldt ook voor het doorgeven van gegevens aan derden.

Partijdig: De CVP staat onvoorwaardelijk naast de cliënt zodat deze zich gesteund voelt. De CVP zal daarom bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt in gesprek gaan met derden.



De CVP staat naast de cliënt en is dus geen neutrale bemiddelaar. De CVP gaat alleen voor het belang van de cliënt, zoals de cliënt dit ziet.

Deskundig: De CVP bezit gedegen kennis van de rechten van cliënten en in bijzonder het juridisch kader ten aanzien van de Wet zorg en dwang, maar ook de juridische kaders van o.a. de WGBO, Wvvgz, WMO, AVG, Jeugdwet, Wkkgz, Wlz en de Zvw. De CVP kent de doelgroep van cliënten met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening en weet welke eisen dit aan zijn communicatie stelt. Gezien de veelvuldige dubbele problematiek van cliënten, heeft de CVP ook kennis van psychiatrische problematiek.

Laagdrempelig/ beschikbaar: Cliënten hebben op een voor hen passende manier toegang tot de CVP, ongeacht of er sprake is wils(on)bekwaamheid ter zake. De CVP staat in beginsel open voor alle klachten en vragen van cliënten en diens vertegenwoordigers gerelateerd aan onvrijwillige zorg.

De CVP is zichtbaar zodat alle cliënten een beroep kunnen doen op de CVP. De cliënt moet te allen tijde een beroep kunnen doen op de CVP. De beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning door de CVP is gewaarborgd.

Proactief: De CVP werkt proactief door in de organisatie aanwezig te zijn, ook als er geen sprake is van een concrete klacht of vraag. Juist gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep is de zichtbaarheid van de CVP voor veel cliënten een voorwaarde om een vraag, probleem of klacht bij de CVP neer te leggen.

Signaleren: De CVP geeft signalen af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn. Deze signalen kunnen gebaseerd zijn op alle informatie die de CVP ter kennis is gekomen en door gerichte observaties tijdens zijn werkzaamheden. Signalen worden afgegeven bij de zorgaanbieder en indien nodig bij de IGJ.



Taak-/functieomschrijving cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Doel van de functie

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) ondersteunt de cliënt in het realiseren van zijn rechtspositie en bevordert diens rechtspositie in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Kader van de functie

- De CVP werkt op grond van het wettelijk kader op het vertrouwenswerk zoals vastgesteld in de Wet zorg en dwang en draagt deze uit.
- De CVP werkt voor alle cliënten met een verstandelijke beperking en cliënten met een psychogeriatrische aandoening die (vrijwillig en onvrijwillig) zorg ontvangen met een Wlz- indicatie of met een door een ter zake deskundige arts afgegeven verklaring dat de cliënt is aangewezen op zorg. De CVP werkt ook voor cliënten met de in de wet omschreven gelijkgestelde aandoeningen. Zie bijlage 2 Factsheet Reikwijdte De CVP is er ook voor de vertegenwoordigers van bovenstaande cliënten.
- De CVP ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij de rechtsbescherming van de cliënt in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg bij een zorgaanbieder of in de thuissituatie en bij zijn opname, verlof en ontslag. Deze ondersteuning verleent de CVP ook aan cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven en diens vertegenwoordigers.
- De CVP handelt overeenkomstig het landelijk vastgesteld kwaliteitskader voor de CVP zoals opgesteld binnen het project 'doorontwikkeling CVP in de Wet zorg en dwang' en geüpdatet door de Landelijke Faciliteit CVP Wzd in 2024.

Uitvoering van werkzaamheden

- De CVP werkt bij een van de 4 CVP Wzd-aanbieders door de Wlz-uitvoerders gecontracteerd.
- De CVP dient de voor de functie ontwikkelde basisopleiding, gebaseerd op de in het kwaliteitskader omschreven eindtermen te volgen en met goed resultaat af te ronden.
- De CVP is geregistreerd in het kwaliteitsregister van de LFCVP. (zie bijlage F)
- De functie is niet verenigbaar met enige andere functie bij de zorgaanbieder waar de CVP werkzaam is.

Resultaatgebieden/ kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de CVP liggen op de volgende gebieden:

1. Informatieverstrekking
2. Proactief werken
3. Klachtenondersteuning
4. Signalering

1. Informatieverstrekking

- Verstrekt desgevraagd informatie aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger over aangelegenheden die samenhangen met de rechtspositie van cliënten en het bieden van onvrijwillige zorg.
- Registreert zijn werkzaamheden in een door de CVP-aanbieders ontwikkeld systeem en rapporteert anoniem over zijn werkzaamheden en de bevindingen aan de zorgaanbieder in een jaarverslag.

- Jaarverslagen worden gedeeld met de zorgaanbieder, de Wlz-uitvoerders en de Landelijke Faciliteit.
- Geeft voorlichting over de aard en uitvoering van zijn werkzaamheden aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger en aan medewerkers van de zorgaanbieder.

2. Proactief werken

- Bezoekt frequent alle locaties van de zorgaanbieder en begeeft zich regelmatig op plaatsen waar cliënten en/of vertegenwoordigers samenkomen.
- Observeert met betrekking tot het bieden van onvrijwillige zorg de zorg- en dienstverlening aan de cliënt, mede in het kader van de signaleringsfunctie. Uitgewerkt in het signaleringskader (bijlage A)
- Is op verschillende manieren, passend bij de specifieke doelgroep, zichtbaar en bereikbaar voor cliënten en diens vertegenwoordigers.
- 'Kent' de zorgaanbieder (de cliëntengroepen maar ook inzicht in de structuur, opbouw, werkwijze en functioneren van de zorgaanbieder) voor zover dit voor de uitvoering van zijn werkzaamheden noodzakelijk is.

3. Klachtenondersteuning

- Ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen.
- Ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het bespreken van een klacht of kwestie met betrokken medewerkers en het voorleggen van de klacht aan de klachtenfunctionaris en/of de (Wzd)klachtencommissie en/of de geschilleninstantie en gang naar de rechter.
- Kent de verschillende rollen en taken van de functionarissen bij het ondersteunen van een klacht (zoals b.v. klachtenfunctionaris, onafhankelijk cliëntondersteuner, patiëntenvertrouwenspersoon, vertrouwenspersoon Jeugdwet en Vertrouwenspersoon Zorg) en verwijst zo nodig door.

4. Signalering en melding IGJ

- De CVP heeft niet de rol van inspecteur. Wel kan de CVP Wzd signaleren wat hij in zijn werk tegenkomt.
- Geeft signalen af aan de zorgaanbieder en/of de IGJ over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt.
- Onderneemt gepaste actie in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen. De CVP kan daarvan melding doen bij IGJ.
- Gebruikt hiervoor het signaleringskader dat is ontwikkeld met de CVP Wzd-aanbieders en de IGJ. (Bijlage A)

Functie-eisen

Kennis

HBO werk- en denkniveau. Kennis van de functie van CVP in het kader van de Wzd. Kennis van relevante wet- en regelgeving, zo ook van de rechtspositie van cliënten in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en psychogeriatric en in het bijzonder de Wet zorg en dwang en aanpalend de Wvvgg, AVG, WGBO, WMO, Jeugdwet, Wlz, Wkkgz en de Zvw) Gerichte kennis van de doelgroepen, waaronder ook de cliënten met gelijkgestelde aandoeningen zoals in de wet benoemd. En kennis van psychiatrische problematiek is vereist. Kennis van specifieke problemen teneinde adequaat te kunnen reageren op signalen. Kennis om procesgericht te werken. Kennis van methodieken rondom communicatie en conflictoplossing, -hantering. Kennis en beheersing van ICT voor het te gebruiken registratiesysteem en het verwerken van vertrouwelijke informatie.

Neemt initiatief op gebied van zijn deskundigheidsbevordering en is in staat tot reflecteren op het eigen functioneren. Neemt daarvoor verplicht deel aan intervisie en volgt de noodzakelijke scholing en bijscholing.

Zelfstandigheid

Werkzaamheden worden zelfstandig, binnen de kaders van de wet- en regelgeving, op het voor hem van toepassing zijnde kwaliteitskader en de wensen van de cliënten, uitgevoerd. Het nemen van initiatieven, flexibiliteit, creativiteit en vindingrijkheid zijn vereist bij alle taken.

Sociale vaardigheden

In de contacten met cliënten en vertegenwoordigers, welke sterk wisselend en soms zeer intensief kunnen zijn, worden eisen gesteld aan het empathisch vermogen, het kunnen creëren van een veilig klimaat, het vermogen om eigen grenzen te stellen en die van anderen te respecteren en aan het vermogen in zeer korte tijd een vertrouwensband met een cliënt op te bouwen en deze te onderhouden.

Er worden eisen gesteld aan goede sociale en communicatieve vaardigheden gericht op het overbrengen van informatie aan individuen en/of groepen waarvan niveau, aard, omvang en functie sterk varieert.

Er worden eisen gesteld aan het creëren van sfeer, kunnen overwinnen van weerstanden, overbruggen van tegenstellingen en het kunnen leggen en onderhouden van contacten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Verantwoordelijkheden, invloed en risico's

Is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van zijn werkzaamheden. Is betrouwbaar en integer.

Er is sprake van verantwoordelijkheid voor het nemen van mogelijk korte termijn beslissingen, zelfstandig plannen en uitvoeren van door cliënten gewenste ondersteuning.

Er is kans op het veroorzaken van (im)materiele schade in de contacten met cliënten, medewerkers van de zorgaanbieder en externe instanties wanneer de CVP onjuist informeert of niet adequaat doorverwijst.

Uitdrukkingsvaardigheid

Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het voeren van gesprekken met cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers zorgaanbieder en Raden van bestuur.

Er worden eisen gesteld aan de communicatietechnieken om de diverse partijen van objectieve en begrijpelijke informatie te voorzien.

Goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is essentieel voor correspondentie, het zorgvuldig formuleren van een klacht, het vertalen van juridisch jargon, het maken van verslagen, en het schrijven van signalen.

Inzicht in en het gebruik maken van non-verbale communicatie kan nodig zijn om een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt.

Overige functie-eisen

De functie stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid met name gericht op de vertrouwelijke informatie waarover de CVP beschikt.

De functie vraagt om flexibiliteit, geduld en doorzettingsvermogen. De werkbelasting kan erg divers zijn en de werkzaamheden laten zich niet altijd overdag plannen.

Inconvenïënten

Psychische belasting treedt op door het omgaan met tegengestelde belangen, piekbelasting, het combineren van een grote diversiteit aan problematiek, solistisch werken en de verantwoordelijkheid voor de juiste bijstand aan cliënt en/of vertegenwoordiger in een soms 'vijandige' omgeving.



Er is kans op persoonlijk letsel in het contact met cliënten die geëmotioneerd en/of agressief kunnen zijn.

Klachten

Klachten over het functioneren van de CVP Wzd kunnen door cliënten en/of diens vertegenwoordiger worden voorgelegd en ingediend bij de Landelijke klachtencommissie CVP Wzd. Zie: www.klachtencommissie-cvp-wzd.nl

Voor klachtenreglement zie:

<https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/wp-content/uploads/2021/07/klachtenregeling-CVP-def.pdf>

Register

Elke CVP Wzd dient zich bij aanvang van de werkzaamheden te registreren bij Registerplein als 'CVP in opleiding'.

Na het behalen van het diploma wordt het register omgezet naar 'CVP' en start een permanente educatie cyclus waarmee de CVP werkt aan behoud, verdieping en verbreding van kennis.

Het niet behalen van de benodigde PE-punten betekent een uitschrijving uit het Register en het niet meer kunnen uitoefenen van de functie van de CVP Wzd.

Registratie reglement Registerplein

https://www.registerplein.nl/wp-content/uploads/2022/08/Registratiereglement_register-Clëntenvertrouwenpersonen-WZD_Registerplein-Utrecht-20220815.pdf

Gedragsregels cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Inleiding

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) heeft tot taak de cliënt en/of diens vertegenwoordiger informatie en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure. Het gaat hierbij ook om cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven of ambulant wonen.

Een klacht is een uiting van ongenoegen in al zijn vormen. Het gaat hier om door een cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij de CVP kenbaar gemaakte problemen samenhangend met de opname, het verblijf, verlop en ontslag, en de toepassing van onvrijwillige zorg.

De CVP staat open voor alle kwesties en klachten die verband houden met de relatie cliënt-zorgaanbieder. Hij neemt deze kwestie of klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan het ziektebeeld of de beperkingen van de cliënt.

De CVP ondersteunt cliënten die onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang vallen in het optimaal realiseren van hun rechtspositie.

Deze gedragsregels geven richting aan de wijze waarop de CVP zijn functie dient uit te oefenen. De gedragsregels zijn in eerste instantie bedoeld voor de CVP zelf. Daarnaast kunnen de gedragsregels gebruikt worden bij toetsing van het handelen van de CVP.

De gedragsregels komen voort uit de kernbegrippen van de functie CVP.

A. Beroepshouding

1. De CVP handelt professioneel en met voldoende distantie. Hij bejegt zowel cliënten, vertegenwoordigers als medewerkers respectvol en beperkt zijn handelen tot hetgeen in het kader van zijn functie-uitoefening nodig is.

De CVP houdt zijn verhouding tot cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers zakelijk. Zijn bemoeienis is steeds gerelateerd aan een van zijn taken en strekt niet verder dan voor een goede taakvervulling van die taken nodig is. Tegelijkertijd zijn empathie en inlevingsvermogen in zijn professionele houding belangrijke aspecten.

De CVP gaat uit van de deskundigheid van de medewerkers. Hij onthoudt zich van inhoudelijke oordelen over toegepaste behandel- en zorgmethoden.

2. De CVP beperkt zich tot aangelegenheden die verband houden met de relatie van cliënten ten opzichte van de zorgaanbieder en de medewerkers. Indien andere aangelegenheden aan hem worden voorgelegd, verwijst de CVP naar de daarvoor aangewezen personen of instanties.

Cliënten kunnen met een veelheid van problemen worden geconfronteerd, die geen directe relatie hebben met de zorgaanbieder. Indien cliënten zich met dergelijke kwesties tot de CVP wenden, biedt de CVP 'een luisterend oor' en zal hen verwijzen naar personen of instanties waarvan specifieke ondersteuning verwacht mag worden. Desgevraagd kan de CVP de medewerkers verzoeken de cliënt hierbij te ondersteunen. De CVP zorgt daarbij zo nodig voor een warme overdracht.

Het ondersteunen van cliënten met een klacht die niet onder de reikwijdte van de Wzd vallen hoort niet tot de taak van de CVP. Het is daarbij niet altijd duidelijk of deze situatie zich voordoet wanneer een cliënt zich bij de CVP meldt. De CVP biedt de cliënt ook hier een luisterend oor en zal waar nodig de cliënt verwijzen naar personen of instanties die de cliënt kunnen ondersteunen. Ook hierbij is een warme overdracht van belang.

Het ondersteunen van cliënten bij klachten over mede-cliënten hoort niet tot de taak van de CVP. De CVP kan de cliënt wel ondersteunen in het vragen van hulp aan een medewerker om met deze situatie om te gaan. Afhankelijk van de omstandigheden, kan de CVP zo'n klacht betrekken bij de uitvoering van zijn signalerende taak.

3. De CVP neemt alleen kwesties in behandeling van cliënten en hun vertegenwoordigers die onder de reikwijdte van de Wzd vallen.

Naast cliënten met een verstandelijke beperking en cliënten met een psychogeriatrische aandoening is de CVP er ook voor cliënten met niet aangeboren hersenletsel (NAH), mensen met het syndroom van Korsakov en mensen met de ziekte van Huntington. En dan alleen als er sprake is van vergelijkbare gedragsproblemen of regieverlies als bij een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening en de zorg vergelijkbaar is met de zorg die nodig is bij psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking. Deze groep cliënten valt onder de Wzd als zij een Wlz-indicatie hebben of een verklaring van de ter zake kundige arts. Ook cliënten met een psychische stoornis die met een RM in een Wzd accommodatie zijn opgenomen. In de "bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang (WZD) 2024 tot inwerkingtreding herziening Wzd" (dec 2023) is de uitbreiding van gelijkgestelde aandoening opgenomen met mensen met gerontopsychiatrische problematiek en mensen met een autismespectrumstoornis mits vastgesteld door een ter zake deskundige arts.

De CVP ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger als het gaat om klachten over onvrijwillige zorg. Dat betekent dat klachten die vallen onder de Wkkgz, niet door de CVP ondersteund dienen te worden.

De CVP ondersteunt in dat geval de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij een 'warme overdracht' naar een andere functionaris.

In de 'Factsheet reikwijdte van de functie CVP Wzd' (bijlage B) staan de grenzen van de mogelijkheden van de CVP beschreven. Daarbij gaat het over welke cliënten een beroep kunnen doen op de CVP en bij welke thema's de CVP ondersteuning kan bieden of doorverwijst.

4. De CVP werkt ten behoeve van cliënten en/of diens vertegenwoordiger. Cliënten beslissen zelf of zij een klacht indienen, dat geldt ook voor cliënten met een wettelijk vertegenwoordiger. Hoe de CVP Wzd zich opstelt als deze een vertegenwoordiger ondersteunt en/of als cliënt en vertegenwoordiger allebei een beroep doen op de CVP Wzd, is uitgewerkt in de door de LFCVP opgestelde factsheet 'Feiten en visie op de vertegenwoordiger en de CVP Wzd' (okt.2022) (zie bijlage C) Onderstaande teksten zijn hieruit overgenomen.

De CVP gaat altijd op bezoek bij de cliënt na een eerste gesprek met een vertegenwoordiger. Doel van dat bezoek is allereerst om de cliënt (indien mogelijk) te vragen of hij het eens is met de klacht die de vertegenwoordiger inbrengt en of hij het eens is met het gegeven dat de vertegenwoordiger klaagt over de situatie van de cliënt.

Als de cliënt daar niet of niet voldoende toe in staat is, vormt de CVP zich een beeld over de mate waarin de betrouwbaarheid van hem als CVP in het geding is vanuit het perspectief van de cliënten.

Na dat bezoek bespreekt de CVP met de vertegenwoordiger zijn klacht in relatie tot de rechtsbescherming van de cliënt en het cliëntperspectief.

Daar waar de betrouwbaarheid van zijn rol onder druk kan komen te staan, verwijst de CVP de vertegenwoordiger door naar een andere CVP.

In het contact met de cliënt is een aantal uitkomsten mogelijk:

- 1. De cliënt is het eens met de klacht.*
- 2. De cliënt heeft hier geen mening over.*
- 3. De cliënt is niet in staat hier een mening over te vormen.*
- 4. De cliënt is het niet eens met de klacht.*

Situatie 1:

Als de cliënt het eens is met de klacht, biedt de CVP aan dat de cliënt bij het proces betrokken kan worden als hij dat wil. De cliënt kan dan ook, als dat aan de orde is, toestemming geven voor inzage in het dossier en voor verder verzamelen van inlichtingen nodig voor zijn ondersteuning.

De cliënt en de CVP maken samen afspraken hoe de cliënt bij het proces betrokken wil zijn. In deze situatie staat de betrouwbaarheid van de CVP niet ter discussie.

Situatie 2:

Als de cliënt geen mening heeft over de kwestie en zich niet verzet tegen het plan/de klacht van de vertegenwoordiger, bekijkt de CVP of het risico bestaat dat zijn ondersteuning van de vertegenwoordiger het vertrouwen van cliënten in hem als CVP kan schaden.

In het tweede gesprek met de vertegenwoordiger bespreekt de CVP de rechtspositie van de cliënt en wat dit betekent voor de vervolgstappen van de vertegenwoordiger.

Daar waar de betrouwbaarheid van de CVP voor cliënten in het geding kan zijn, verwijst de CVP de vertegenwoordiger door naar een collega CVP. Daar waar de betrouwbaarheid niet ter discussie staat, ondersteunt de CVP de vertegenwoordiger in het verdere proces.

Voor inzage in het dossier en voor verder verzamelen van informatie is toestemming van de (wilsbekwame) cliënt nodig. Dit kan leiden tot een beperking van de mogelijkheden de vertegenwoordiger te ondersteunen. Als de wilsbekwame cliënt geen toestemming geeft voor inzage in het dossier en verder verzamelen van informatie, kan de CVP de vertegenwoordiger dus maar beperkt ondersteunen. Want ook als de vertegenwoordiger om ondersteuning van de CVP vraagt, is het de cliënt die, mits wilsbekwaam ter zake, toestemming moet geven voor inzage in het dossier of het verzamelen van informatie.

Let op: ook als de vertegenwoordiger met instemming van de cliënt inzagerecht heeft in het dossier, heeft de CVP toestemming van de (wilsbekwame) cliënt nodig en kan dus niet 'even meekijken' met de vertegenwoordiger.

Situatie 3:

Als helder is dat de cliënt niet in staat is een mening te vormen over de kwestie, dus ter zake wilsonbekwaam is, kan de CVP de vertegenwoordiger in principe ondersteunen. Mits in lijn met de rechtspositie van de cliënt.

Ook dan volgt een tweede gesprek met de vertegenwoordiger en bespreekt de CVP de rechtspositie van de cliënt en wat dit betekent voor de vervolgstappen van de vertegenwoordiger. Daar waar de betrouwbaarheid van de CVP voor cliënten in het geding kan zijn, verwijst de CVP de vertegenwoordiger door naar een collega CVP. Daar waar de betrouwbaarheid niet ter discussie staat, ondersteunt de CVP de vertegenwoordiger in het verdere proces.

De vertegenwoordiger geeft zo nodig namens de ter zake wilsonbekwame cliënt toestemming voor inzage in het dossier en verder verzamelen van inlichtingen nodig voor de ondersteuning. Maar de CVP mag dus alleen de informatie inzien die noodzakelijk is voor de klacht.

Situatie 4:

Als de cliënt en de vertegenwoordiger van mening verschillen, krijgt de cliënt, als hij dat wil, ondersteuning van de CVP. De vertegenwoordiger wordt dan doorverwezen naar een andere CVP. Deze trajecten kunnen naast elkaar lopen. Over en weer houden CVP van de cliënt en de CVP van de vertegenwoordiger onverkort hun geheimhoudingsplicht in acht.

De CVP die de vertegenwoordiger ondersteunt, krijgt dan niet vanzelf inzage in het dossier. Daarvoor is de toestemming van de wilsbekwame cliënt nodig. De CVP van de vertegenwoordiger wijst de vertegenwoordiger op de rechten van de cliënt. Daar waar de cliënt wilsbekwaam ter zake is, heeft de vertegenwoordiger geen stem in de kwestie. De CVP die de vertegenwoordiger ondersteunt zal hierover goed moeten communiceren met de vertegenwoordiger.

De vertegenwoordiger kan wel, indien gewenst met ondersteuning van de CVP, de vaststelling van wilsbekwaamheid aanvechten bij de klachtencommissie daar waar de vertegenwoordiger zich (terecht of onterecht) buiten spel gezet voelt.

Samengevat zijn er een aantal beperkingen in de mogelijkheden van de CVP om de vertegenwoordiger te ondersteunen:

- Daar waar de CVP objectief en aanwijsbaar door zijn ondersteuning van de vertegenwoordiger de rechten van de cliënt schendt. Of daar waar de beeldvorming over de CVP in het geding is. Het beeld van de CVP moet die van een voor de cliënt betrouwbare en aan de cliënt partijdige functionaris zijn. De vertegenwoordiger heeft dan nog steeds recht op de ondersteuning van de CVP. Een collega CVP biedt dan ondersteuning.*
- Daar waar de CVP toestemming nodig heeft van de cliënt voor inzage in zijn dossier. Alleen als is vastgesteld dat de cliënt wilsonbekwaam ter zake is daar waar het gaat over toestemming verlenen voor inzage in het dossier, is het de vertegenwoordiger die toestemming verleent. De CVP gaat niet zelf onderzoeken of achterhalen of de cliënt ter zake wilsonbekwaam is. Als CVP doe je het met de voor jou beschikbare informatie. Je gaat niet met dat doel het dossier van de cliënt opvragen. De vertegenwoordiger en/of de zorgaanbieder dient jou die informatie aan te leveren. Zodra helder is dat de cliënt voor het geven van toestemming, wilsonbekwaam is, kun je met de toestemming van de vertegenwoordiger het dossier inzien. Natuurlijk beperk je je tot die delen van het dossier die voor de betreffende kwestie relevant zijn.*

De CVP Wzd heeft geen rol bij het proces van de toetsing van wilsbekwaamheid ter zake, wel is het van belang dat de CVP Wzd voldoende kennis heeft om de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger te informeren over wat er in de wet staat en hoe de procedure werkt. Het is niet de taak van de CVP Wzd om in het dossier van de cliënt te controleren of de wilsbekwaamheid is getoetst. Wel om de cliënt en/of diens vertegenwoordiger te ondersteunen in het achterhalen van die informatie. De mogelijkheid bestaat wel om samen met de cliënt dit in het dossier op te zoeken. Alleen daar waar de klacht gaat over wils(on)bekwaamheid van de cliënt, kan de CVP Wzd, na toestemming van de cliënt, het dossier van de cliënt hierop nalezen. De CVP Wzd bekijkt alleen die informatie die nodig is in het ondersteunen van de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

Het is niet aan de CVP Wzd om het oordeel over goed vertegenwoordigerschap te vellen. Het is wel van belang dat de CVP Wzd de cliënt en/of de vertegenwoordiger en in overleg met de cliënt en/of de vertegenwoordiger zo nodig de zorgverlener over goede vertegenwoordiging informeert. Na dit informeren, stopt de taak van de CVP Wzd.

Over en weer houden CVP van de cliënt en de CVP van de vertegenwoordigers onverkort hun geheimhoudingsplicht in acht.

De CVP legt zijn afwegingen in deze goed vast in het registratiesysteem.

- 4.a De CVP Wzd kan de nabestaande van een cliënt ondersteunen daar waar de CVP Wzd al betrokken was bij de klacht voor het overlijden van de cliënt. De CVP Wzd kan de nabestaande ondersteunen of deze doorverwijzen naar bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris. Deze informerende en doorverwijzende taak geldt ook wanneer er nog geen ingezette ondersteuning door de CVP Wzd plaatsvond voor het overlijden van de cliënt.

Als de CVP twijfelt of de klacht of kwestie aansluit bij de wensen van de overleden cliënt, dient deze dat te bespreken met de vertegenwoordiger en deze bij het afhandelen van de kwestie niet te ondersteunen en alleen door te verwijzen. Hiermee handelt de CVP in de veronderstelde wensen van de cliënt.

5. De CVP handelt overeenkomstig de wensen van de cliënt (lees ook en/of vertegenwoordiger).

De cliënt bepaalt wat de CVP voor hem doet. Wil een cliënt iets niet, dan doet de CVP het ook niet. Of andersom: als de cliënt iets wil waarvoor hij de CVP nodig heeft, dan zal de CVP hem hierin ondersteunen. Op beide hoofdregels bestaan echter uitzonderingen. De CVP moet soms zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, ondanks dat de cliënt dat niet wil (zie punt 8).

Op het moment dat de CVP merkt of de cliënt aangeeft dat zijn ondersteuning niet voldoende aansluit bij de cliënt, heeft de CVP de verantwoordelijkheid de cliënt te wijzen op de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een collega CVP.

Daar waar bij herhaling is gebleken dat een oplossing van de klacht naar tevredenheid van de cliënt niet mogelijk is, kan de CVP zijn ondersteuning aan de cliënt op deze klacht, beperken tot een minimum.

Ook moet de CVP de cliënt wijzen op de mogelijkheid om een klacht over hem in te dienen.

6. De CVP houdt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op de hoogte van de voortgang en de resultaten van zijn werkzaamheden. De CVP betreft hem optimaal in dit proces. De CVP beslist niet voor de cliënt en/of vertegenwoordiger en voorkomt dat de gegeven informatie als een beslissing ervaren wordt.
7. De CVP heeft alleen inzagerecht in het dossier van de cliënt na diens expliciete toestemming.

De CVP vraagt alleen toestemming om het dossier in te zien indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Als de vertegenwoordiger een beroep doet op de CVP, heeft de CVP de toestemming van de wilsbekwame cliënt nodig voor inzage in het dossier. Bij de ter zake wilsbekwame cliënt is de toestemming van de vertegenwoordiger nodig voor inzagerecht.

8. De CVP onderneemt gepaste actie in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat of bereid is zelf actie te ondernemen.

De CVP onderneemt actie als hij aperte, objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg constateert en de betreffende cliënt niet zelf in staat is adequaat een klacht te uiten of dat niet wil. De CVP meldt de tekortkoming bij de verantwoordelijke medewerker of bij diens leidinggevende. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP kan de CVP dit melden bij de IGJ. Zie bijlage A: het signaleringskader.

9. De CVP houdt geheim hetgeen hem tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden als geheim is toevertrouwd en hetgeen hem tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden ter kennis is gekomen en waarvan hij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs behoort te begrijpen. Deze verplichting blijft na beëindiging van de werkzaamheden als CVP in stand.

De geheimhoudingsplicht geldt ook tegenover de medewerkers, familieleden en zelfs tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

De verplichting tot geheimhouding geldt niet:

- a. *indien en voor zover een wettelijk voorschrift de CVP tot mededeling van de informatie verplicht, of*
- b. *indien en voor zover degene die de informatie verstrekt heeft, heeft toegestemd in gebruik van die informatie tijdens de uitoefening van de werkzaamheden van de CVP, of*
- c. *indien er sprake is van een conflict van plichten. Hiervan is sprake als de geheimhouding waarschijnlijk leidt tot ernstige schade voor de cliënt of voor een ander. Met het doorbreken van de geheimhouding kan de schade daadwerkelijk voorkomen worden.*

De CVP legt bovenstaande afwegingen goed vast in het registratiesysteem.

De CVP kan zich op grond van zijn geheimhoudingsplicht verschonen van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtprocedure of een gerechtelijke procedure. (Wzd art. 56h)

9. De CVP zal geen geld of goederen, toebehorend aan een cliënt, als geschenk of in bruikleen aanvaarden, kopen, verkopen, doen verkopen of belenen.
De CVP zal geen erfenis of legaat aanvaarden van een cliënt.
Hiermee moet voorkomen worden dat bij de cliënt of bij derden de indruk ontstaat dat de inzet van de CVP te beïnvloeden is door hem te bevoordelen.

B. Uitvoerende taken

1. De CVP onderneemt de nodige acties ter verkrijging van het vertrouwen van de cliënten en diens vertegenwoordigers, en de acceptatie van de medewerkers van de zorgaanbieder. Hij brengt zijn positie, taken en bevoegdheden onder de aandacht. In zijn handelen komt de onafhankelijkheid ten opzichte van de zorgaanbieder tot uitdrukking.

De CVP draagt er zorg voor dat cliënten vertrouwen in hem kunnen stellen. Tevens is acceptatie bij de medewerkers van de zorgaanbieder van belang voor een goede functie-uitoefening. Eenieder bij de zorgaanbieder moet op de hoogte kunnen zijn van de taken en bevoegdheden van de CVP. Voorlichting over de positie van de CVP is van essentieel belang, zowel in algemene zin als in geval een individuele cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep op de CVP doet.

2. De CVP onderneemt de nodige acties ter verzekering van een goede bekendheid en bereikbaarheid bij alle betrokkenen, cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en andere bij de cliënt betrokkenen. En volgt hierbij de richtlijnen uit 'Visie document locatie bezoeken'. Zie bijlage D

De CVP bezoekt met regelmaat de diverse locaties van de zorgaanbieder en andere plaatsen waar de CVP cliënten kan ontmoeten. De CVP respecteert daarbij de privacy en de wensen van de cliënten en stemt zijn bezoeken daarop af.

De frequentie van de locatiebezoeken is afgestemd op het karakter van de locatie en de problematiek van cliënten.

De CVP geeft voorlichting over de eigen functie aan cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers.

De CVP maakt de vervangingsregeling bij afwezigheid van de CVP bekend aan cliënten en vertegenwoordigers.

3. De CVP is laagdrempelig beschikbaar voor de cliënten en/of diens vertegenwoordigers. Het is niet de taak van de cliënt of diens vertegenwoordiger om te bepalen waar een klacht of vraag thuishoort. De CVP staat daarom in beginsel open voor alle klachten en vragen.

Daar waar de CVP niet de geschikte functionaris is om de cliënt en/of diens vertegenwoordigers te ondersteunen, zorgt de CVP voor een warme overdracht.

4. De CVP verstrekt op verzoek informatie aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt/zorgaanbieder en over hun rechtspositie ten opzichte van de zorgaanbieder.

5. De CVP informeert de cliënt en/of diens vertegenwoordiger over hoe een klacht of kwestie kan worden opgelost. De CVP bespreekt met hem of deze daarbij verdere ondersteuning van de CVP wenselijk vindt en nodig heeft. De CVP beantwoordt vragen

en informeert de cliënt en/of diens vertegenwoordiger nader over individuele positie van de cliënt ten opzichte van de zorgaanbieder. Op verzoek verstrekt hij informatie over de effectuering van rechten.

De CVP informeert de cliënt over de voor- en nadelen van de mogelijk te ondernemen acties. De CVP helpt hem bij het maken van een keuze en ondersteunt hem zo nodig en desgewenst bij de realisatie daarvan. Indien de vraag samenhangt met een klacht, biedt de CVP tevens meer bijzondere ondersteuning (zie punt 8).

6. De CVP kan, met toestemming van de cliënt, informatie inwinnen naar de toedracht van de klacht of kwestie. Dat geldt ook als een vertegenwoordiger de CVP hierom verzoekt. De wilsbekwame cliënt moet daar expliciete toestemming voor geven. Indien de betreffende cliënt terzake wilsonbekwaam is, is de toestemming van de vertegenwoordiger nodig.

De CVP is bevoegd informatie in te winnen naar de toedracht van de klacht. Hem behoren alle inlichtingen en bescheiden verschaft te worden die hij voor deze taak nodig heeft. Wie de CVP in het onderzoek betreft en welke informatie hij zoekt, spreekt hij van tevoren zo concreet mogelijk af met de cliënt.

7. De CVP kan een gesprek arrangeren tussen de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en degene op wie de klacht betrekking heeft of met iemand anders, als dit kan bijdragen aan de oplossing van de klacht. De CVP kan, indien de cliënt en/of diens vertegenwoordiger dit wenselijk vindt, ter ondersteuning aan dit gesprek deelnemen. De CVP treedt hierbij niet op als bemiddelaar maar als een partijdige ondersteuner.
8. De CVP kan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bijstaan in een klachtenprocedure bij bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie of bij een eventuele gang naar de rechter. Zie ook bijlage B Factsheet Reikwijdte.

Deze ondersteuning kan o.a. bestaan uit het formuleren van de klacht, het voorbereiden van een gesprek samen met de cliënt en het voorbereiden van de cliënt op de hoorzitting en de aanwezigheid van de CVP tijdens de hoorzitting om de cliënt bij te staan.

De CVP treedt niet op als vertegenwoordiger van de cliënt.

Bij de gang naar de rechter neemt de CVP niet de rol van advocaat op zich en kan deze ook niet vervangen. Daar waar wenselijk, kan de CVP de cliënt en/of diens vertegenwoordiger blijven ondersteunen of zorgdragen voor een warme overdracht aan de advocaat.

9. De CVP signaleert over tekortkomingen aan de IGJ in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. (Wzd art. 57)
De CVP heeft niet de rol van inspecteur. Wel kan de CVP Wzd signaleren wat deze in het werk aan tekortkomingen in het clientrecht tegenkomt.

Een signaal is gebaseerd op:

- a. vragen en/of klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers; en/of
- b. officiële schriftelijke stukken van de zorgaanbieder; en/of
- c. gegevens die de CVP bij de uitoefening van zijn werkzaamheden ter kennis zijn gekomen, bijvoorbeeld door observaties.

Observaties van de CVP in het kader van de rechten van cliënten legt de CVP als signaal als eerste neer bij de betrokken medewerker. Indien de verantwoordelijke persoon, naar het oordeel van de CVP, niet tijdig of niet adequaat reageert, kan de CVP zijn signaal opschalen naar de leidinggevende en tenslotte neerleggen bij de bestuurder van de zorgaanbieder. Indien de zorgaanbieder onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op de klachten van de CVP over de uitvoering van de zorg moet de CVP dit melden aan IGJ. Hij doet dit pas nadat hij dit intern, bij de aanbieder van het CVP werk, heeft overlegd (het vier-ogen principe). Hiermee eindigt de taak van de CVP. Het ligt nadrukkelijk niet op zijn weg om medeverantwoordelijkheid te nemen voor het opheffen van de ongewenste situatie. De CVP dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

De CVP Wzd volgt de stappen die zijn opgenomen in signaleringskader (Bijlage A: Het signaleringskader).

10. De CVP registreert zijn werkzaamheden en rapporteert periodiek over zijn bevindingen.

De CVP registreert zijn werkzaamheden zodanig dat hij op basis van zijn registratie periodiek kan rapporteren over zijn werkzaamheden. De CVP stuurt zijn rapportages aan de bestuurder en de (centrale) cliëntenraad van de zorgaanbieder.

De CVP legt de informatie ook neer bij de Landelijke Faciliteit.

De periodieke rapportage geeft inzicht in de aard en het aantal vragen die aan de CVP zijn gesteld, de aard en het aantal klachten waarbij de CVP is betrokken en de aard en het aantal signalen die de CVP heeft afgegeven.

De rapportage bevat geen persoonsgegevens van cliënten en is niet herleidbaar tot individuele personen.

11. Van iedere kwestie of klacht, die bij de CVP wordt ingediend, legt hij een dossier aan wat niet is gekoppeld aan enig dossier bij de zorgaanbieder. De correspondentie over de klacht en andere documenten die in het kader van de behandeling van de klacht zijn gebruikt, worden hierin bewaard.

Na beëindiging van de klacht wordt het dossier 5 jaar bewaard. Dit in het kader van de termijn om claims in te dienen zoals omschreven in de Algemene wet bestuursrecht. Na afloop van de termijn wordt het dossier vernietigd.

Het klachtendossier kan uitsluitend worden ingezien door degene die de klacht heeft ingediend en door de waarnemer van de CVP, na toestemming van de cliënt.

C. Positie van de CVP bij de zorgaanbieder

1. De CVP werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder en voert geen andere werkzaamheden uit voor deze zorgaanbieder.
2. Afspraken rondom de uitvoering van de werkzaamheden van de CVP en het waarborgen van diens veiligheid worden vastgelegd in een overeenkomst tussen de aanbieder CVP en de zorgaanbieder.

D. Positie van de CVP t.o.v. andere ondersteunende functionarissen

Naast de CVP zijn er andere cliënt-ondersteunende functionarissen die de taak van de CVP raken. Denk hierbij aan functionarissen die specifieke taken en doelstellingen hebben, op grond van de Wkkgz, de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon zorg, dan wel op grond van de WMO/Wlz. Maar ook de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) en de vertrouwenspersoon Jeugdwet.

De CVP kent de verschillende ondersteunende functionarissen. Kan de cliënt naar hen doorverwijzen of samen met de cliënt contact leggen.

De CVP heeft met deze functionarissen geen verdere relatie dan via de cliënt.

In de praktijk kan een cliënt met een veelheid aan kwesties bij de CVP Wzd komen die met elkaar verweven zijn maar in verschillende wetten thuishoren als het gaat om ondersteuning door de CVP Wzd en/of het indienen van een klacht. Bij aanvang zal dit niet altijd al duidelijk zijn. Afhankelijk van de inhoud van de ondersteuningsvraag van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger zal de CVP Wzd mogelijk toe moeten werken naar een warme overdracht richting een klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon zorg, een onafhankelijke cliëntondersteuner of andere functionaris.

Vanuit de professionaliteit van de CVP Wzd zal deze alert moeten zijn of de uitvoering van zijn werkzaamheden tot zijn taken behoren, zeker daar waar de cliënt erg vasthoudt aan de ondersteuning van de CVP Wzd. Bij aanvang van ondersteuning door de CVP Wzd moet deze duidelijk zijn richting cliënt en vertegenwoordiger tot waar de taken en werkzaamheden van de CVP Wzd gaan en dat deze mogelijk moet overdragen.

Ook hierbij is het belangrijk om te vermelden dat de CVP Wzd niet zonder toestemming van de cliënt kan afstemmen met andere functionarissen.

Competenties cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Inleiding

Voor de uitoefening van deze unieke functie worden specifieke eisen gesteld aan de vaardigheden van de CVP.

Dit competentieprofiel is vastgelegd met als doel houvast te bieden in de werkzaamheden. Het competentieprofiel komt voort uit de taak-/functieomschrijving en de gedragsregels van de CVP.

De CVP werkt vaak solistisch bij de zorgaanbieder wat vraagt om een sterk proactieve houding bij het vragen om hulp en/of ondersteuning. Hij dient vast te houden aan zijn eigen koers, ook wanneer de CVP te maken krijgt met weerstand.

Alle competenties beginnen met een algemene beschrijving van wat we onder deze competentie verstaan. Daaronder volgt een aantal gedragsvoorbeelden. Deze zijn bedoeld om de definitie verder te verduidelijken en een beeld te vormen hoe deze competentie er in de praktijk uit kan zien.

Daar waar gesproken wordt van cliënt, kan cliënt en/of diens vertegenwoordiger gelezen worden.

Competenties

De competenties van de CVP zijn onder te verdelen in:

1. Competenties van persoonlijke vaardigheden
2. Competenties van sociale vaardigheden
3. Andere vaardigheden en competenties

Competenties van persoonlijke vaardigheden

Betrouwbaar

Komt gemaakte afspraken na en aanvaardt de consequenties ervan.

Gedragsvoorbeelden

- Communiceert veranderingen in de omstandigheden of ontwikkelingen van afspraken steeds tijdig naar de betrokkenen.
- Gedraagt zich in overeenstemming met de standpunten en posities die hij heeft ingenomen.
- Blijft deze standpunten steunen, zonder aan realiteitszin en aanpassingsvermogen in te leveren.

Integer

Handelt -in woord en gedrag- in lijn met algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en waarden.

Gedragsvoorbeelden

- Toont respect voor anderen.
- Geeft geen blijk van vooroordelen.
- Neemt de geheimhoudingsplicht in acht.
- Voorkomt belangenverstrengeling of heft deze zo mogelijk op.

- Kan zijn empathisch vermogen en professionele distantie combineren.

Flexibel

Reageert actief op onvoorziene problemen of kansen om zo het gestelde doel te bereiken of bij te stellen.

Gedragsvoorbeelden

- Kan omgaan met onverwachte situaties en een veranderende werkomgeving, anticipeert op opkomende knelpunten of problemen en neemt de cliënt hierin mee.
- Voorziet problemen en anticipeert hierop en stelt de manier van werken bij in overleg met de cliënt.
- Schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden.
- Accepteert dat werkzaamheden door anderen en door omstandigheden bepaald kunnen worden en handelt daarnaar.
- Is snel en breed inzetbaar.

Gedisciplineerd

Houdt zich aan regels, voorschriften en vaste werkwijzen.

Gedragsvoorbeelden

- Bewaakt de eigen agenda.
- Komt gemaakte afspraken na.
- Houdt vast aan vastgestelde doelstellingen en plannen.

Vasthoudend

Kan zich ondanks tegenwerking of tegenslag, inzetten om een gesteld doel te bereiken.

Gedragsvoorbeelden

- Laat zich niet snel afleiden. Laat zich niet door tegenslag uit het veld slaan.
- Vertrouwt op het eigen oordeel en laat zich daar niet zomaar vanaf brengen.
- Werkt nauwgezet, gedegen en let op details.
- Neemt tegenstand of weerstand niet persoonlijk op.

Zelfontwikkeling

Kan reflecteren op eigen kwaliteiten en leerpunten en actief werken aan de eigen ontwikkeling op het gebied van kennis, vaardigheden en competenties.

Gedragsvoorbeelden

- Stelt zich vragend op en toont initiatief om te leren.
- Reflecteert op eigen handelen en heeft daarbij oog voor de eigen sterke en zwakke kanten in de dynamiek waarin de CVP terecht kan komen.
- Heeft een open houding, neemt feedback serieus en maakt er gebruik van.
- Vraagt feedback op eigen functioneren, luistert actief.
- Vraagt om hulp en/of ondersteuning op het gebied van actuele kennis, scholing, (juridische) vragen.
- Herkent verbeterpunten in zijn eigen functioneren en zet deze in voor eigen ontwikkeling.
- Is bereid zich, daar waar nodig, bij te scholen om voldoende deskundig te blijven en te worden.

Competenties van sociale vaardigheden

Klantgericht

Herkent behoeften en belangen van cliënten. Laat zien dat hij vanuit de cliënt denkt en handelt.

Gedragsvoorbeelden

- Is in staat zich te laten leiden door hoe de cliënt zijn belang ziet. Respekteert de keuze van de cliënt. Is in staat relaties op te bouwen en te onderhouden.
- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van cliënten ten opzichte van de CVP.
- Wijst de cliënt op de mogelijkheid van ondersteuning door een andere CVP wanneer hij merkt of de cliënt aangeeft dat zijn ondersteuning niet voldoende aansluit bij de cliënt.
- Reageert actief op vragen van de cliënt en verstrekt desgewenst informatie over zijn rechtspositie ten opzichte van de zorgaanbieder.
- Onderneemt de nodige acties ter verkrijging van bekendheid, bereikbaarheid en het vertrouwen van cliënten en de acceptatie van de medewerkers. De CVP zal de cliënt oprecht, met begrip en met respect tegemoet treden. Geeft een helder beeld van de verwachtingen en grenzen.
- Toont begrip voor klachten en kwesties van cliënten en zorgt voor een correcte afhandeling.
- Heeft inzicht in relaties met verschillende belangen en situaties die een sterk emotionele lading kunnen hebben.
- Is open, belangstellend, betrokken, duidelijk, geduldig, ontvankelijk, stressbestendig en neemt de tijd om de mensen te leren kennen.

Mondeling vaardig

Kan zich mondeling correct en begrijpelijk uitdrukken.

Gedragsvoorbeelden

- Spreekt in heldere en begrijpelijke (vak)taal aangepast aan de mogelijkheden van de cliënt/ gesprekspartner.
- Weet vragen en/of klachten van de cliënt zodanig te formuleren en bij anderen onder de aandacht te brengen dat de cliënt gehoord wordt.
- Formuleert tactvol, gebruikt passende woorden.
- Kan door de manier van communiceren (dreigende) conflicten de-escaleren. Maakt hierbij gebruik van verschillende vraagvormen, confronteert, reflecteert en vat samen.
- Kan juridische informatie overtuigend mondeling overbrengen aan de cliënt of een andere gesprekspartner.
- Kan gevoelens en behoeften van een ander goed verwoorden.

Schriftelijk vaardig

Kan zich schriftelijk correct en begrijpelijk uitdrukken.

Gedragsvoorbeelden

- Kan juridische informatie overtuigend schriftelijk overbrengen aan de cliënt of een andere gesprekspartner.
- Hanteert correct en toegankelijk taalgebruik in de correspondentie met anderen, is zich bewust van het toepassen van vakjargon en legt deze uit.
- Kan gevoelens en behoeften van een ander goed schriftelijk verwoorden.

Totale communicatie

Heeft de intentie om de ander te willen begrijpen en doet moeite om zich aan te passen aan het communicatieniveau.

Gedragsvoorbeelden

- Kan bewust diverse communicatiemiddelen inzetten zoals pictogrammen, gebaren en foto's.
- Zet verschillende communicatiemiddelen in ter ondersteuning en bevordering van het gesprek.

Algemene vaardigheden en competenties

Juridisch bekwaam

Kan kennis en vaardigheden vanuit juridisch perspectief vertalen naar de situatie. Kan de juridische informatie in de praktijk toepassen.

Gedragsvoorbeelden

- Kent de rechten van cliënten en de van toepassing zijnde wetten.
- Weet hoe de verschillende klachtenprocedures werken.
- Heeft parate kennis van basale juridisch-inhoudelijke hoofdlijnen en weet correct naar juridische bronnen te verwijzen.
- Beschikt over opzoekvaardigheden, weet waar welke juridische informatie te vinden is en kan uit de informatie het benodigde deel destilleren.
- Heeft relevante kennis van juridische informatie en kan deze analyseren en toepassen op de casus van de cliënt.
- Kent zijn grenzen qua juridische kennis en vraagt tijdig om hulp.

Analytisch vaardig

In staat zijn om een probleem te herkennen, de situatie te ontleden, verbanden te leggen en logische conclusies te trekken.

Gedragsvoorbeelden

- Gebruikt verschillende manieren om (ingewikkelde) problemen aan te pakken en relevante informatie te verkrijgen.
- Vertaalt de klacht in een heldere probleemstelling.
- Benoemt de consequenties van verschillende acties die kunnen worden ondernomen op basis van de beschikbare informatie. Overziet de gevolgen op langere termijn.
- Kan conflictsituaties benoemen, heeft inzicht in (onderliggende) belangen, tegenstellingen en handelt daarbij vanuit het gezichtspunt van de cliënt.
- Maakt onderscheid tussen informatie over feiten en informatie over interpretaties of veronderstellingen. Baseert veronderstellingen op concrete informatie en toetst deze.

Omgevingsbewust

Laat blijken goed geïnformeerd te zijn over interne en externe maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. Benut deze kennis effectief voor de eigen functie of organisatie.

Gedragsvoorbeelden

- Kent de recente ontwikkelingen die voor het eigen werk van direct belang zijn.
- Signaleert actuele veranderingen die van invloed zijn op het werkterrein.

- Is nieuwsgierig en leergierig om kennis te verbreden en te verdiepen.

Resultaatgericht

Richt handelingen en besluiten op het daadwerkelijk realiseren van (door de cliënt) beoogde resultaten.

Gedragsvoorbeelden

- Neemt de klacht van de cliënt niet over, overlegt en stemt af met de cliënt over de gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties.
- Ondersteunt cliënten bij het zoeken naar een oplossing die verband houdt met de relatie cliënt- zorgaanbieder.
- Kent de besluitvormingsprocessen bij de zorgaanbieder en is in staat deze processen (samen met de cliënt) te beïnvloeden.
- Stimuleert anderen tot actie en betrokkenheid om een bepaald resultaat te bereiken.

Samenwerkingsgerichtheid

Kan een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de functie van CVP.

Gedragsvoorbeelden

- Geeft blijk van verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk belang van de verdere ontwikkeling van de functie en laat zich daarop aanspreken.
- Doet actief aan kennisoverdracht door de eigen kennis en ervaringen te delen en andere CVP-en te motiveren hun expertise in te brengen.
- Is actief in het verspreiden en delen van kennis onder CVP-en.



Inschatting aantal uren cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Inleiding

Het aantal uur dat een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) nodig heeft om te werken op basis vanuit dit kwaliteitskader is lastig in te schatten. Tegelijkertijd is de beschikbare tijd een belangrijke factor in de kwaliteit van het vertrouwenswerk. Het uitgangspunt is een vergelijkbare kwaliteit voor de CVP en de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP), dit o.a. op basis van de uitspraak van de Minister in de Eerste Kamer.

Om zicht te krijgen op het aantal uren dat nodig is voor dit kwaliteitsniveau is in het kwaliteitskader 2019 een inschatting gemaakt voor het aantal uren dat beschikbaar moet zijn voor de CVP Wzd om zijn werk goed uit te kunnen voeren. Zie voor dit onderzoek en de uitkomsten het kwaliteitskader 2019 (blz. 37- 40)

Omdat de capaciteit van het aantal CVP-en achterblijft met de uitkomsten van dit onderzoek en omdat de terminologie in het onderzoek niet aansluit bij de Wzd, is een document 'visie op locatiebezoeken' geschreven. Deze is in gezamenlijkheid ontwikkeld door de CVP Wzd-aanbieders en LFCVP.

In dit visiedocument geven wij antwoorden op een aantal vragen die spelen rond het begrip locatiebezoek. Wat verstaan we onder locatiebezoek, welk doel heeft het locatiebezoek en hoe draagt het bij aan de taak van de CVP Wzd? En hoe verhoudt het locatiebezoek zich tot het geven van voorlichting? Zie bijlage D document 'visie op locatiebezoeken' (september 2023)



Opleiding cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Elke CVP Wzd dient bij de start van zijn functie een opleiding te volgen die voldoet aan de opleidingseisen uit het kwaliteitskader 2019 (blz. 41 tot en met 50). De CVP Wzd dient deze opleiding met een positief resultaat af te ronden.

Op dit moment hebben de CVP Wzd-aanbieders met Post-MD en de Quasir-academy hiervoor een opleiding ontwikkeld op basis van de eindtermen zoals die in het kwaliteitskader zijn opgenomen. De uitwerking van de opleiding zoals omschreven in het kwaliteitskader, waaronder het aantal opleidingsdagen, wordt niet gevolgd.

De LFCVP monitort op de eindtermen en stemt met de opleidingsinstituten af hoe aan de eindtermen invulling te geven.

A. Bijlage Signaleringskader

Oktober 2022

Signaleringskader: Procedure signaleren voor de cliëntenvertrouwenpersoon Wet zorg en dwang (CVP)

Dit signaleringskader is tot stand gekomen in samenspraak met de IGJ, de CVP-aanbieders en de LFCVP. Deze versie is een actualisering op het signaleringskader van 9 juni 2020.

Dit signaleringskader gaat uit van de mogelijkheid tot opschalen van een signaal vanaf de zorgaanbieder tot en met de IGJ.

Dit kader beschrijft de procedure van signalering. Bij individuele klachten wordt de klachtencommissie Wzd ingeschakeld.

Dit signaleringskader gaat niet in op het melden van signalen over huiselijk geweld en kinder- en ouderenmishandeling. Daarvoor geldt een meldcode.

Doel van de procedure

Zorgvuldige, doelgerichte, doelmatige, laagdrempelige, kwalitatief hoogwaardige en uniforme uitvoering van de signaleringstaak van de CVP vanaf de eerste constatering en melding bij de zorgaanbieder tot en met de melding bij de IGJ.

Signaleren

In de stappen die beschreven staan wordt geen onderscheid gemaakt tussen signalen die rechtstreeks voortvloeien uit de wettekst van de Wet zorg en dwang (Wzd) en algemene signalen van tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechten van cliënten.

Hierbij leggen we uit waarom.

In de Wet zorg en dwang wordt de wettelijke taak van de CVP om te signaleren als volgt beschreven:

- De CVP heeft tot taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een client, aan de inspectie te melden (Wzd art. 57 lid 2a).
- Indien de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke of de zorgverlener onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op klachten van de cliëntenvertrouwenpersoon over de uitvoering van de zorg, kan de cliëntenvertrouwenpersoon dit melden aan de inspectie (Wzd art. 60a lid 2)

Hiermee koppelt de wet de taak van signaleren aan de onvrijwillige zorg en de rechten van de cliënt die hiermee gemoeid zijn. Het moet hierbij gaan om schendingen van rechten van cliënten die samenhangen met de toepassing van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf.

In de beleidsvisie (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25424-327.html>) wordt echter een toevoeging gegeven die het belang van het breed inzetten van deze signaleringsfunctie onderstreept:

De beleidsvisie omschrijft de Wzd doelgroep als onvoldoende mondig, als cliënten die zich in het algemeen moeilijker uiten over zaken waar ze mee zitten, met gevoelens van wantrouwen of juist disproportionele loyaliteit.

Dit vraagt van de CVP Wzd dat deze cliënten een vertrouwde en veilige setting biedt om zaken te bespreken en dat de CVP deze zaken op een deskundige wijze signaleert en verder brengt.

In het kwaliteitskader “Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang” onderschreven door alle betrokken cliëntorganisaties, is daarom de signaleringstaak breder omschreven waarin zowel de wet als de beleidsvisie zijn opgenomen.

De CVP Wzd kan in zijn werk signalen tegenkomen die niet rechtstreeks voortvloeien uit de wettekst maar die zeker wel van invloed zijn op de cliëntenrechten. Dan gaat het dus om schendingen van cliëntenrechten die niet direct samenhangen met onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname. Ook deze signalen kunnen gemeld worden aan de IGJ. Het is hierbij belangrijk om op te merken dat de CVP Wzd hierin geen toezichthoudende rol vervuld. Het gaat hierbij om signalen over zaken die de rechtspositie van cliënten schaden, voor een kwetsbare groep cliënten die niet altijd in staat is zelf te klagen en waarvan vertegenwoordigers niet of niet genoeg betrokken kunnen zijn om die zaken te signaleren. Voorbeeld: De CVP kan tijdens de ondersteuning van een cliënt opmerken dat de zorgaanbieder geen klachtenfunctionaris heeft. Als de CVP dit signaleert kan deze dit melden bij de IGJ. De IGJ bevraagt als toezichthouder, de zorgaanbieder op de aanwezigheid van een klachtenfunctionaris. De CVP zal dit volgens het opschaalprincipe eerst met de zorgaanbieder bespreken.

In het kwaliteitskader CVP staat:

- Kernbegrip van de functie: De CVP geeft signalen af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn. Deze signalen kunnen gebaseerd zijn op alle informatie die de CVP ter kennis is gekomen en door gerichte observaties tijdens zijn werkzaamheden.
- De CVP neemt gepaste actie als hij aperte, objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg constateert en de betreffende cliënt niet zelf in staat is adequaat een klacht te uiten of dat niet wil. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.
- In geval van een algemene onaanvaardbare situatie waarbij de cliëntenrechten in het geding zijn neemt de CVP gepaste actie. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.

Verantwoordelijkheid

De CVP is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de signaleringstaak en het uiteindelijk melden bij de IGJ door de CVP-aanbieder indien een zorgaanbieder niet, niet toereikend of niet tijdig reageert op een signaal van de CVP. De CVP doet er alles aan om zorgvuldig het proces te doorlopen.

In het primair proces van de CVP-aanbieder zijn de termijnen opgenomen waarbinnen de zorgaanbieder moet reageren. Daarnaast beschrijft het primair proces wie en hoe de zorgvuldigheid van dit proces wordt bewaakt.

De CVP is niet verantwoordelijk voor toetsing over het opheffen van de ongewenste situatie bij de zorgaanbieder nadat het signaal bij de IGJ is gemeld. Dit is een taak van de IGJ. De IGJ meldt aan de CVP-aanbieder het standpunt van de IGJ over de melding.

Het is niet de taak van de CVP om de melding te volgen.

De CVP dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

Onderdelen die in het primair proces van de CVP- aanbieder zijn opgenomen

Soort signalen:

1. Signaal verbonden aan een individuele client

Een signaal kan verbonden zijn aan een individuele cliënt wanneer een vraag, klacht of verzoek van cliënt niet adequaat wordt opgepakt door de zorgaanbieder.

Wanneer een signaal verbonden is aan de cliënt zal de CVP toestemming moeten vragen en ontvangen van de cliënt of diens vertegenwoordiger (als cliënt wilsonbekwaam ter zake is) om het signaal te mogen behandelen en doorsturen naar de IGJ.

Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger deze toestemming niet verleent kan de CVP het signaal alleen anoniem, en niet herleidbaar, onder de aandacht brengen bij de zorgaanbieder en als deze niet of onvoldoende optreedt, bij de IGJ.

Ook in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen, kan de CVP melding doen.

In de situatie waarin een signaal alleen anoniem gemeld kan worden, moet de CVP er voor zorgen dat het signaal niet herleidbaar is naar betreffende cliënt.

Bij twijfel over de anonimiteit van de melding mag alleen in een situatie van een conflict van plichten (doordat onthouding van de melding leidt tot ernstige schade voor cliënt of voor een ander) en de CVP geen alternatieve oplossing ziet de naam van de cliënt genoemd worden.

De regels die gelden bij een conflict van plichten dienen daarbij allen in acht genomen te worden¹. Dit betekent o.a. dat altijd het gesprek met de cliënt of vertegenwoordiger moet worden aangegaan. Er hoeft dan geen toestemming te zijn maar de cliënt of vertegenwoordiger moet wel weten dat er een melding wordt gedaan.

2. Signaal niet verbonden aan de individuele cliënt

Een signaal kan afgegeven worden op basis van algemene observaties van de CVP gericht op tekortkomingen in de ambulante zorg en op de locatie of accommodatie, tekortkomingen in de uitvoering van onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname en tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechtspositie van de cliënt.

Stappen voor signaleren:

1. Signaal bespreken met betreffende medewerker en zo nodig opschalen

Wanneer de CVP objectief aantoonbaar constateert dat er een tekortkoming is zal deze dit signaal bespreekbaar maken. In overleg met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder, stelt de CVP een termijn aan de betreffende medewerker waarbinnen het signaal ongedaan gemaakt moet zijn (zie punt 8 rapporteren). Als de termijn wordt overschreden en er niet of niet adequaat wordt gereageerd, schaal de CVP het signaal op. Bij wie de CVP dit doet zal afhankelijk zijn van de inhoud van het signaal en hoe de zorgaanbieder is georganiseerd.

In de samenwerkingsovereenkomst zijn hier afspraken over vastgelegd tussen de CVP-aanbieder en de zorgaanbieder.

De CVP kan opschalen door het signaal neer te leggen bij:

1. De betreffende medewerker, de zorgverantwoordelijke; als deze niet of onvoldoende reageert dan,
2. de Wzd-functionaris, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
3. de betreffende leidinggevende bij de zorgaanbieder, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
4. de bestuurder zorgaanbieder, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
5. de IGJ

¹ <https://www.knmq.nl/advies-richtlijnen/dossiers/beroepsgeheim-wat-is-het-medisch-beroepsgeheim/wanneer-doorbreken.htm>

2. Het vier-ogen principe

De CVP hanteert een vier-ogen principe. In ieder geval vóórdat hij melding doet van het signaal bij de bestuurder van de zorgaanbieder en de IGJ. Hij stemt zijn acties altijd af met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder.

3. Direct opschalen naar de IGJ

In situaties waarin het recht van de cliënt dermate ernstig en acuut geschaad wordt, kan de CVP direct opschalen naar de IGJ. De CVP stemt dit af met de client en/of diens vertegenwoordiger, de verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder en deze laatste brengt de zorgaanbieder hiervan op de hoogte.

4. Melding bij IGJ

Bij alle meldingen van een signaal dient door de CVP Wzd hetzelfde proces gevolgd te worden waarbij een signaal is gebaseerd op:

- a. Vragen en/of klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers; en/of
- b. Officiële schriftelijke stukken van de zorgaanbieder; en/of
- c. Gegevens die de CVP bij de uitvoering van zijn werkzaamheden ter kennis zijn gekomen, bijvoorbeeld door objectieve observaties.

De CVP doet een melding bij de IGJ altijd samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder. Melden verloopt via E-herkenning waarbij de CVP-aanbieder de melder is.

De IGJ heeft een format ontwikkeld wat gebruikt moet worden om de melding in te vullen en te plaatsen.

Met toestemming van de cliënt kunnen NAW-gegevens worden ingevuld bij de melding. Dit maakt het voor de IGJ mogelijk om concreet de zorgaanbieder aan te spreken op het afgegeven signaal. Bij het ontbreken van deze gegevens kan de IGJ de zorgaanbieder alleen in zijn algemeenheid aanspreken en zal monitoren of het signaal wordt opgeheven niet mogelijk zijn.

5. Zorgaanbieder informeren over melding bij IGJ

De zorgaanbieder wordt op de hoogte gebracht door de CVP-aanbieder wanneer een melding naar de IGJ wordt gedaan.

De CVP draagt geen (mede)verantwoordelijkheid voor het opheffen van de tekortkoming. De verantwoordelijkheid voor het opheffen van het signaal ligt bij de zorgaanbieder en de IGJ nadat de melding is binnengekomen. De IGJ behandelt de melding volgens de voor hen geldende procedures.

Blijkt tijdens de beoordeling van het signaal door de IGJ dat de tekortkoming voortduurt dan blijft de CVP dit signaal registreren.

Blijkt na sluiting van de melding door de IGJ dat het signaal niet is opgeheven of zich opnieuw voordoet, dan kan de CVP een nieuwe melding doen.

De CVP zal samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de de CVP-aanbieder bepalen waar dit signaal bij de zorgaanbieder neer te leggen.

Vervolgstappen IGJ

- De IGJ stelt de CVP-aanbieder op de hoogte van ontvangst van de melding.
- De IGJ brengt de CVP-aanbieder op de hoogte van de afhandeling van de melding (Standpunt en sluiting van de melding).
- Indien de CVP zich in de periode tussen melding en sluiting van de melding ernstig zorgen maakt over de opvolging van het afgegeven signaal kan hij contact opnemen met de IGJ voor afstemming.

Rapporteren

De CVP is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de signaleringstaak en het uiteindelijk melden bij de IGJ als een zorgaanbieder niet, niet toereikend of niet tijdig reageert op een signaal van de CVP.

Het primair proces van de CVP-aanbieder stelt termijnen vast waarbinnen de zorgaanbieder het signaal moet hebben opgelost voordat de melding aan de IGJ wordt gedaan. Er wordt een termijn van 1 maand gehanteerd waarbinnen het signaal moet zijn opgevolgd door de zorgaanbieder.

Nuancering is per situatie mogelijk indien het opheffen van het signaal meer tijd vraagt van de zorgaanbieder. De termijnen staan met motivatie in het signaleringsdossier en worden geëvalueerd op haalbaarheid.

In het primair proces is ook het moment vastgelegd waarop het signaal op schrift wordt toegelicht aan de zorgaanbieder.

Van elk signaal wordt een rapportage bijgehouden vanaf de eerste constatering door de CVP, waarin door middel van een onderbouwing is terug te zien wat de aard is van het signaal, welke stappen zijn doorlopen en hoe het signaal is afgerond.

Indien er sprake is van het direct opschalen naar de IGJ, is in de melding een heldere onderbouwing opgenomen.

Alle signalen, al dan niet gemeld bij de IGJ, worden opgenomen in de jaarrapportage naar de zorgaanbieder.

De Landelijke Faciliteit ontvangt van de CVP-aanbieder per kwartaal een overzicht van: het totaal aantal signalen, de aard van de signalen en eventuele bijzonderheden.

Taken van de CVP-aanbieder(s).

De CVP-aanbieder zorgt dat het signaleringskader bekend is bij de CVP.

De uitwerking in het primair proces en het signaleringskader zijn onderdeel van de opleiding.

Taken van de Landelijke Faciliteit.

- a. Aanspreekpunt voor de IGJ en de CVP-aanbieders met betrekking tot de juiste afstemming in werkwijze van het signaleringskader.
- b. Bundelen van casuïstiek om het signaleringskader daar waar nodig aan te scherpen of aan te passen.
- c. Organiseren van periodiek casuïstiek overleg met de IGJ en CVP-aanbieders.
- d. Monitoren of de onderdelen uit het signaleringskader in het primair proces geborgd zijn.
- e. Informeren van de opleidingen over aanpassingen in het signaleringskader.

B. Bijlage Factsheet reikwijdte van de functie van de CVP-Wzd

Factsheet reikwijdte van de functie CVP WZD

Versie nov 2022 Landelijke faciliteit CVP

Inleiding

Deze factsheet is geschreven voor cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (verder te noemen CVP Wzd). De tekst biedt een basis aan CVP-en Wzd die in de praktijk ondersteuning bieden aan cliënten in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en/of mensen met een psychogeriatrische aandoening, mensen met het syndroom van Korsakov, mensen met de ziekte van Huntington, mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en mensen met een psychiatrische aandoening. De tekst is daarnaast bedoeld om in de opleiding maar ook tijdens intervisie te bespreken met elkaar.

Deze factsheet gaat over het thema 'reikwijdte van de functie CVP Wzd'. Twee vragen staan hierin centraal:

1. Welke cliënten kunnen een beroep doen op de CVP Wzd in de Wet zorg en dwang?
2. Over welke thema's kunnen cliënten zich door de CVP Wzd laten ondersteunen?

Deze factsheet is bijgewerkt tot 12 oktober 2022. De factsheet wordt regelmatig bijgewerkt.

1. Welke cliënten kunnen een beroep doen op de CVP Wzd in de Wet zorg en dwang?

De Wzd maakt geen onderscheid: elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt mag zich wenden tot de CVP Wzd. Ook de vertegenwoordigers van cliënten die onder de reikwijdte van de Wzd vallen kunnen zich wenden tot de CVP Wzd.

Artikel 57



- 1 De zorgaanbieder informeert iedere cliënt of diens vertegenwoordiger over de cliëntvertrouwenspersoon en draagt ervoor zorg dat iedere cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep kan doen op een cliëntenvertrouwenspersoon. De zorgaanbieder informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger op zodanige wijze over de mogelijkheden tot advies en bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon, dat daarmee wordt aangesloten bij de behoefte en het bevattingsvermogen van de desbetreffende cliënt. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak de cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, indien een cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.

Welke cliënten vallen onder de Wzd?

De Wzd noemt een aantal groepen cliënten:

- Cliënten die een Wlz-indicatie hebben met als grondslag een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening.
- Cliënten met als grondslag een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening die gebruik maken van zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), Zorgverzekeringswet (Zvw) of Jeugdwet. Voor deze cliënten is een verklaring van een ter zake kundige arts nodig.

Zie hiervoor artikel 1 lid c en lid 3 Wzd voor de definitie van cliënt en zorg. Het gaat dus nadrukkelijk om professionele zorg en niet zorg van een mantelzorger:

- Cliënten met een gelijkgestelde ziekte of aandoening.
Het gaat daarbij om cliënten met niet aangeboren hersenletsel (NAH), mensen met het syndroom van Korsakov en mensen met de ziekte van Huntington. En dan alleen als er sprake is van vergelijkbare gedragsproblemen of regieverlies als bij een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening en de zorg vergelijkbaar is met de zorg die nodig is bij psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking. Deze groep cliënten valt onder de Wzd als zij een Wlz indicatie hebben of een verklaring van de ter zake kundige arts.

- c. *cliënt*: persoon van wie uit een verklaring van een ter zake kundige arts blijkt dat hij in verband met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap is aangewezen op zorg als bedoeld in het derde lid, dan wel van wie het CIZ in een indicatiebesluit als bedoeld in de [Wet langdurige zorg](#) heeft vastgesteld dat een aanspraak op zorg bestaat als bedoeld in de Wet langdurige zorg vanwege een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap;

- 3 Voor de toepassing van deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt onder «zorg» verstaan: de zorg van een zorgaanbieder jegens een cliënt die kan bestaan uit bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming, beveiliging, en onvrijwillige zorg als bedoeld in [artikel 2](#).

Zie hiervoor artikel 1 lid 4 Wzd:

- Cliënten met een psychische stoornis die met een rechterlijke machtiging worden opgenomen in een Wzd-accommodatie. Hun stoornis wordt op dat moment gelijkgesteld met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking als de psychische stoornis dezelfde gedragsproblemen of regieverlies kan veroorzaken, de zorg in verband met deze gedragsproblemen of regieverlies vergelijkbaar is, de gedragsproblemen of regieverlies kunnen leiden tot ernstig nadeel.

Zie hiervoor artikel 24 lid 4 Wzd:

- 4** Bij algemene maatregel van bestuur kunnen ziekten en aandoeningen worden aangewezen die voor de toepassing van deze wet en de daarop berustende bepalingen worden gelijkgesteld met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap indien:
 - a.** deze ziekten en aandoeningen dezelfde gedragsproblemen of regieverlies als een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap kunnen veroorzaken;
 - b.** de benodigde zorg in verband met deze gedragsproblemen of regieverlies vergelijkbaar is met de zorg die nodig is bij een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap;
 - c.** deze gedragsproblemen kunnen of dit regieverlies kan leiden tot ernstig nadeel.

- 4** Onverminderd [artikel 1, vierde lid](#), kan de rechter op verzoek van het CIZ een machtiging als bedoeld in het eerste lid verlenen ten aanzien van een persoon met een psychische stoornis en de stoornis van die persoon gelijkstellen met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap, indien de rechter op basis van de verklaring van een ter zake kundige arts oordeelt dat sprake is van een psychische stoornis:
 - a.** die dezelfde gedragsproblemen of regieverlies als een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap kan veroorzaken;
 - b.** waarbij de benodigde zorg in verband met deze gedragsproblemen of regieverlies vergelijkbaar is met de zorg die nodig is bij een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap; en
 - c.** waarbij deze gedragsproblemen kunnen of dit regieverlies kan leiden tot ernstig nadeel.

In de “bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang (WZD) 2024 tot inwerkingtreding herziening Wzd” (dec 2023 is de uitbreiding van gelijkgestelde aandoening opgenomen met mensen met gerontopsychiatrische problematiek en mensen met een autismespectrumstoornis mits vastgesteld door een ter zake deskundige arts.

Hoe komt de verklaring die wordt genoemd in artikel 1 lid c Wzd van een arts tot stand?

Cliënten die geen Wlz indicatie hebben, kunnen via een verklaring van een ter zake kundige arts alsnog onder de reikwijdte van de Wzd worden gebracht. Een diagnose is op dat moment niet genoeg. Een cliënt moet ook aangewezen zijn op zorg, zoals omschreven in de Wet zorg en dwang.

Valt een cliënt onder de reikwijdte van de Wzd, maar is er (nog) geen sprake van onvrijwillige zorg, dan heeft de cliënt en de vertegenwoordiger ook recht op toegang tot de CVP Wzd. De CVP Wzd heeft immers als taak om een cliënt of diens vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg maar ook met zijn opname en verblijf in een accommodatie of het doorlopen van een klachtenprocedure. Een cliënt die nog niet te maken heeft met onvrijwillige zorg kan wel vragen hebben over verlof en ontslag, wilsbekwaamheid of andere relevante zaken die te maken hebben met de Wet zorg en dwang.

Dit betekent dat dus ook cliënten die geen Wlz-indicatie hebben maar wel onder de reikwijdte van de Wzd vallen, recht op toegang hebben van een CVP Wzd, omdat zij een verklaring hebben waarin de aandoening VG of PG is bevestigd en professionele zorg ontvangen.

Wanneer blijkt dat er bij de cliënt en de vertegenwoordiger geen ondersteuningsvraag vanuit de Wzd aanwezig is, verwijst de CVP door naar bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris. (Zie blz. 7: Ondersteuning vanuit Wzd of Wkkgz)

Wanneer mag onvrijwillige zorg worden toegepast?

Allereerst moet gekeken worden of de cliënt onder de reikwijdte van de Wzd valt. Hiervoor is het dus niet noodzakelijk dat een cliënt in een accommodatie of locatie verblijft of onvrijwillig – met een RM, IBS of artikel 21 Wzd – is opgenomen.

Maar dit betekent nog niet dat onvrijwillige zorg toegepast kan worden, dat kan pas als aan de voorwaarden van de Wzd is voldaan (stappenplan of voorwaarden voor een noodsituatie). Het betekent wel dat een cliënt - zodra hij onder de reikwijdte van de Wzd valt - aanspraak kan maken op de rechten die in de Wzd zijn vastgelegd waaronder dus ook de CVP Wzd.

Kan de CVP Wzd een cliënt ondersteunen in een niet-geregistreerde locatie?

Wanneer de zorgaanbieder zich niet heeft laten registreren hoeft deze niet te voldoen aan de eisen van de Wzd zoals de informatieplicht over de werkzaamheden van de CVP Wzd. Dit betekent dat de cliënt de CVP Wzd zelf moet bereiken voor ondersteuning van de CVP Wzd omdat deze niet op deze locaties komt.

Wanneer is welke wet (Wzd en Wvggz) van toepassing?

Voor cliënten met een psychiatrische aandoening is de Wet Bopz vervangen door de Wet verplichte ggz (Wvggz). Dit betekent echter niet dat cliënten met psychiatrische problematiek niet onder de Wzd kunnen vallen.

Met de reparatiewet (6 november 2021)¹ is een klein deel van cliënten met een psychische aandoening, ongeacht welke stoornis, onder de reikwijdte van de Wzd gebracht. Dit kan voornamelijk alleen met een rechterlijke machtiging. De rechter kan deze machtiging verlenen op basis van een medische verklaring waarin een ter zake kundige arts constateert dat de betrokkene een psychische stoornis heeft en dat:

1. De psychische stoornis dezelfde gedragsproblemen of regieverlies kan veroorzaken als een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking;
2. De zorgbehoefte door deze gedragsproblemen of regieverlies vergelijkbaar is met de zorg die nodig is bij een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking;
3. Deze gedragsproblemen kunnen of dit regieverlies kan leiden tot ernstig nadeel.

Tijdens de rechterlijke machtiging kan onvrijwillige zorg worden verleend, mits aan de voorwaarden (stappenplan of noodsituatie) is voldaan. Zodra de rechterlijke machtiging verloopt, valt de cliënt echter niet meer onder de Wzd, maar onder de Wgbo (en dus niet onder de Wvvgz!).

Als sprake is van dubbele problematiek (naast een psychiatrische stoornis ook een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening) moet goed door de zorgaanbieder in kaart worden gebracht welke zorgbehoefte een cliënt heeft. Past hij beter in een verpleeghuis of een instelling voor verstandelijk gehandicaptenzorg of toch de psychiatrie? Als dat laatste het geval is, gaat een cliënt over naar de Wvvgz en moet hij in veel gevallen verhuizen naar een locatie of accommodatie in het kader van de Wvvgz, tenzij een zorgaanbieder beide wetten bedient. Ook nu geldt dat een CVP Wzd goed in zijn registratiesysteem moet aangeven aan welke cliënten hij ondersteuning heeft geboden, ook als achteraf blijkt dat een cliënt eigenlijk onder de Wvvgz valt.

Als een cliënt onder de Wvvgz valt, kan deze aanspraak maken op een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Er zijn maar weinig zorgaanbieders die zowel de Wvvgz als de Wzd bedienen. Een zorgaanbieder moet daarvoor zijn locaties en ook accommodaties registreren als Wzd-locatie en accommodatie en als Wvvgz-locatie en accommodatie, en alle daarbij behorende verplichtingen ook in acht nemen. Dit betekent dat een CVP Wzd dus goed in beeld moet hebben of de locaties en accommodaties die hij bezoekt onder beide wetten vallen. Als dat laatste het geval is betekent dit ook dat hij afstemming moet zoeken met de aanwezige PVP. Het kan uiteraard voorkomen dat niet duidelijk is onder welke wet een cliënt valt. Een cliënt heeft op dat moment wel recht op een CVP Wzd.

Cliënten met NAH, Korsakov en Huntington kunnen ook onder de Wvvgz vallen. Afhankelijk van de zorgbehoefte moet goed door de zorgaanbieder worden gekeken of een cliënt beter past in de Wzd of de Wvvgz. Zolang cliënten met NAH, Korsakov of Huntington geen gedragsproblemen hebben of regieverlies zoals bij een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening vallen deze cliënten onder de Wvvgz (dan moet er wel een zorgmachtiging zijn). Of er sprake is van NAH, Korsakov of Huntington met daaruit voortkomende significante beperkingen die vergelijkbaar zijn met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking moet blijken uit een verklaring van een ter zake deskundige arts of een Wiz-indicatie.

Leeftijdsgrenzen

De Wzd is niet gebonden aan een leeftijdsgrens. Ook cliënten onder 12 jaar vallen onder de reikwijdte van de Wzd mits voldaan aan de hierboven genoemde criteria.

<https://www.dwangindezorg.nl/actueel/nieuws/2021/11/5/inwerkingtreding-reparatiewet>.

Het is wel zo dat in de Wzd een aantal bijzondere bepalingen zijn opgenomen voor cliënten onder 12 jaar en in de leeftijdscategorie tussen 12 en 16 jaar. Relevant is dat verzet van een cliënt ouder dan 12 jaar tegen zorg altijd relevant is, ongeacht of een cliënt wilsbekwaam is of niet. Er is dan sprake van onvrijwillige zorg. Als het gaat om het uitoefenen van de rechten en plichten van een cliënt is doorslaggevend of een cliënt wilsbekwaam ter zake is of niet. Dat is vergelijkbaar met de Wgbo en de Jeugdwet.

➤ 12 jaar en jonger

Als een cliënt jonger is dan 12 jaar nemen zijn ouders of voogden die gezamenlijk het gezag uitoefenen of de ouder of voogd die alleen het gezag uitoefent de beslissing over de zorg en over de uitoefening van de rechten en plichten die voortvloeien uit de Wet zorg en dwang. Dit betekent dat verzet van een cliënt tegen zorg niet leidt tot onvrijwillige zorg aangezien de mening van de ouders en/of voogden centraal staat. Als zij instemmen met bijvoorbeeld een deur die dicht gaat, is sprake van (vrijwillige) zorg. Er is wel sprake van onvrijwillige zorg als de ouders (met gezag) onderling van mening verschillen.

NB> De uitzonderingen van artikel 2 lid 2 Wzd zijn niet van toepassing op cliënten onder 12 jaar.

➤ 12–16 jaar

Voor jongeren tussen 12 en 16 jaar is zowel de mening van de jongere als die van de ouder(s) en/of voogd(en) doorslaggevend. Daarbij is het wel relevant dat de jongere wilsbekwaam ter zake is. Indien er tussen de jongere en de ouders een verschil van mening is, is sprake van onvrijwillige zorg als de jongere zich verzet en ouders instemmen, maar ook als de jongere instemt en de ouders zich verzetten. Verzet van een ter zake wilsonbekwame jongere geldt *wel* als verzet.

➤ 16 jaar en ouder

Een cliënt die 16 jaar of ouder is mag zelfstandig een beslissing nemen over de zorg die aan hem wordt verleend en de rechten en plichten die uit de Wzd voortvloeien zelfstandig uitoefenen. Een cliënt moet dan wel wilsbekwaam ter zake zijn. In de Wzd is bepaald dat als een cliënt wilsbekwaam ter zake is en zijn vertegenwoordiger zich verzet, toch sprake is van zorg en niet onvrijwillige zorg. Dit geldt ook als een vertegenwoordiger mentor of curator is.

Betekenis van leeftijdsgrenzen voor CVP Wzd

Elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt, heeft recht heeft op ondersteuning van een CVP Wzd. Het is daarbij niet relevant of een cliënt wilsbekwaam is of niet en/of welke leeftijd een cliënt heeft. Het is ook niet noodzakelijk dat er toestemming is van een ouder, familielid, een voogd of een mentor of curator. De leeftijdsgrenzen zijn wel belangrijk om te bepalen of er sprake is van zorg of onvrijwillige zorg. Als er een verschil van mening is tussen een vertegenwoordiger en een cliënt is er altijd de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen van twee CVP-en Wzd: een voor de cliënt, en een voor de vertegenwoordiger.

Samenloop met de Jeugdwet

Een cliënt met een verstandelijke beperking onder de 18 jaar valt niet automatisch onder de Wzd. Er moet dan wel aan de eerdergenoemde criteria zijn voldaan (een verklaring of een Wlz-indicatie). Een jongere mag een beroep doen op de CVP Wzd maar kan zich ook wenden tot een jeugdvertrouwenpersoon zoals geregeld in de Jeugdwet, van het AKJ/zorgbelang. Ook hier is belangrijk dat de CVP Wzd goed registreert aan wie hij ondersteuning biedt, ook als achteraf blijkt dat een cliënt onder de Jeugdwet valt en niet onder de Wzd. Daar hoort ook goede afstemming bij met een jeugdvertrouwenpersoon.

Accommodatie en locatie

De ondersteuning van de CVP Wzd gaat verder dan alleen cliënten die in een Wzd-accommodatie verblijven. Ook cliënten die in een locatie verblijven of thuis wonen (ambulante onvrijwillige zorg) hebben recht op ondersteuning van een CVP Wzd.

2. Wat is de reikwijdte van de dienstverlening van de CVP Wzd?

De Wzd benoemt een aantal specifieke thema's maar tegelijkertijd is het begrip 'zorg' heel breed geformuleerd, waardoor cliënten op zeer veel onderwerpen kunnen worden bijgestaan door een CVP Wzd. Het verschil tussen de Wzd en de Wkkgz komt ook aan bod.

In artikel 57 lid 1 Wzd wordt nader gespecificeerd over welke thema's een CVP Wzd ondersteuning kan bieden: aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, opname en verblijf in een accommodatie of het doorlopen van een klachtenprocedure. Dit betekent dat een CVP Wzd over een zeer groot aantal onderwerpen ondersteuning kan bieden.

De Wzd kent dus een zeer brede definitie van zorg (artikel 1 lid 3 Wzd): bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming, beveiliging en onvrijwillige zorg. Dat betekent dat de cliënt en diens vertegenwoordiger een beroep kunnen doen op de CVP Wzd als zij onvrijwillige zorg ervaren gerelateerd aan de bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding of bescherming die zij krijgen. De brede definitie van onvrijwillige zorg: alles wat de cliënt wel wil en niet mag en alles wat de cliënt niet wil en wel moet.

Ondersteuning vanuit Wzd of Wkkgz

In de praktijk kan een cliënt met een veelheid aan kwesties bij de CVP Wzd komen die met elkaar verweven zijn maar in verschillende wetten thuishoren als het gaat om ondersteuning door de CVP Wzd en/of het indienen van een klacht. Bij aanvang zal dit niet altijd al duidelijk zijn. Afhankelijk van de inhoud van de ondersteuningsvraag van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger zal de CVP Wzd mogelijk toe moeten werken naar een warme overdracht richting klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon zorg of een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Vanuit de professionaliteit van de CVP Wzd zal deze alert moeten zijn of de uitvoering van zijn werkzaamheden tot zijn taken behoren, zeker daar waar de cliënt erg vasthoudt aan de ondersteuning van de CVP Wzd. Bij aanvang van ondersteuning door de CVP Wzd moet deze duidelijk zijn richting cliënt en vertegenwoordiger tot waar de taken en werkzaamheden van de CVP Wzd gaan en dat deze mogelijk moet overdragen.

Ook hierbij is het belangrijk om te vermelden dat de CVP Wzd niet zonder toestemming van de cliënt kan afstemmen met andere functionarissen.

Wzd-klachten

Wzd-klachten worden behandeld door o.a. de Landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (<https://www.kcoz.nl>) maar er zijn ook een aantal andere klachtencommissies onvrijwillige zorg ('s Heerenloo en Quasir hebben een dergelijke commissie en zijn ook verplicht om de uitspraken te publiceren met de naam van de instelling erbij). Elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt, mag een klacht indienen bij deze commissie. Daarvoor heeft een cliënt geen toestemming nodig van een vertegenwoordiger (ook als de vertegenwoordiger een curator of mentor is) of een medewerker van de zorgaanbieder. Ook mag de client wilsonbekwaam ter zake zijn. In het reglement van de KCOZ is opgenomen dat de klacht alleen via de zorgaanbieder mag worden ingediend, de CVP Wzd kan daarbij ondersteuning bieden. Een zorgaanbieder mag dit proces niet vertragen of belemmeren.

De klacht hoeft niet altijd te gaan over onvrijwillige zorg. Over de volgende beslissingen mag de cliënt een klacht indienen (zie artikel 55 Wzd):

- de toetsing van wilsbekwaamheid (en/of verschil van mening daarover),
- opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan, alsmede de instemming met en het informeren over de verlening van onvrijwillige zorg door de zorgverantwoordelijke,
- het uitvoeren van onvrijwillige zorg,
- het toepassen van onvrijwillige zorg buiten het zorgplan om,
- verlof en ontslag,
- beslissingen of verplichtingen van een Wzd-functionaris
- het bijhouden van het dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.

Belangrijk is ook dat deze klachtencommissie sneller een klacht moet afhandelen dan onder de Wkkgz. De termijn is 14 dagen (geen 14 werkdagen) als het bijvoorbeeld gaat om een lopende toepassing van onvrijwillige zorg.

De CVP Wzd kan een cliënt ook ondersteuning bieden als de Wzd-klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, en de cliënt in beroep wil gaan bij de rechter.

De ondersteuning bestaat dan uit het geven van informatie en advies over de gerechtelijke procedure, en/of een warme overdracht naar de advocaat (op verzoek van cliënt/vertegenwoordiger). Het behoort niet tot de taken van de CVP Wzd om tijdens een gerechtelijke procedure de cliënt bij te staan. De CVP Wzd kan de rol van de advocaat niet op zich nemen en ook niet vervangen. De CVP Wzd is dan ook niet aanwezig bij een zitting.

In de Wzd is een nieuw onderdeel dat een cliënt zowel bij de Wzd- klachtencommissie als bij de rechter een verzoek kan indienen voor schadevergoeding. De CVP Wzd kan ook op dit punt informatie en advies geven, maar treedt niet op als advocaat.

Wkkgz-klachten

Als het gaat om de Wkkgz kan een CVP Wzd samen met een cliënt zich wenden tot een klachtenfunctionaris. Feitelijk gaat het dan om een warme overdracht naar de klachtenfunctionaris.

Op grond van de Wkkgz kan een client een klacht indienen over een gedraging van een professional of medewerker van de zorgaanbieder jegens de cliënt.

Een klachtenfunctionaris heeft een andere rol dan een CVP Wzd.

De belangrijkste taak van een klachtenfunctionaris is onpartijdigheid en het bemiddelen tussen een cliënt en/of vertegenwoordiger en een medewerker van de zorgaanbieder. Hij of zij gaat dus niet naast een cliënt staan. Bovendien mag de klachtenfunctionaris ook in dienst zijn van de zorgaanbieder.

Geen toestemming nodig om client te spreken

In artikel 58 Wzd is vastgelegd dat een CVP Wzd al dan niet op verzoek van een client altijd toegang heeft tot de client en hoeft niemand daarvoor toestemming te geven. De zorgaanbieder kan dus niet verhinderen dat een client met een CVP Wzd spreekt. En hetzelfde geldt voor de vertegenwoordiger (waaronder ook de mentor en curator). Tijdens corona (een uitbraak of een client is besmet met corona) mag een CVP Wzd ook de toegang niet worden ontzegd. Dit is ook nadrukkelijk vastgelegd in de Tijdelijke wet COVID-19 maatregelen.

Zie artikel 58 Wzd lid 1:

Artikel 58



- 1 De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt en behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt. De zorgaanbieder biedt hiertoe de gelegenheid.

Locatiebezoeken

In de Wzd is niets vastgelegd over locatiebezoeken van een CVP Wzd. Het bezoeken van een locatie door de CVP Wzd vloeit voort uit artikel 58 lid 1 waarin staat dat de CVP Wzd al dan niet op verzoek van de cliënt vrije toegang heeft tot de cliënt.

Daarnaast moet de CVP Wzd voorlichting geven aan de cliënten over de aard en uitvoering van zijn taken. De functie van de CVP kent een lange bestaansgeschiedenis. Al voor de wettelijke verankering in de Wzd is er veel ervaring opgedaan met de functie. Deze jarenlange ervaring laat zien dat door het bezoeken van de cliënt in zijn directe leefomgeving meer cliënten de CVP Wzd kunnen benaderen voor ondersteuning bij mogelijk het verlenen van onvrijwillige zorg.

Dit thema is ook aan de orde gekomen in de wetsevaluatie Wzd (waarin de aanbeveling is gedaan om dit aspect vast te leggen in de Wzd) en ook Minister Conny Helder heeft er recentelijk een opmerking over gemaakt (zie ook: <https://onlinetouch.nl/e-dsign/jaarverslag-2021-wet-zorg-en-dwang?html=true#/10/>):

Naar aanleiding van de het evaluatierapport Wvvgz Wzd en de petitie heeft de Eerste Kamer vragen gesteld aan Conny Helder, Minister voor Langdurige Zorg en Sport. In de antwoorden (22 maart 2022) heeft de minister de volgende uitspraak gedaan:

“Voor punt 1 (vrije toegang) in de petitie is mijn reactie de volgende: waar geen toegang wordt verleend en er wel sprake is van onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd, is het aan de CVP Wzd om te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het is de taak van de IGJ om hierop te handhaven. Vrije toegang voor de CVP Wzd, zover dat redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van zijn of haar taak is, op basis van artikel 58 Wzd, al geregeld. Daarnaast worden gesprekken gevoerd. Partijen zijn het erover eens dat de toegang niet ontzegd mag worden bij (1) cliënten die onvrijwillige zorg ervaren en een verzoek doen om advies of bijstand en (2) voor algemene bezoeken aan zorgaanbieders die de Wzd uitvoeren. Wel is belangrijk dat hierbij afstemming plaatsvindt tussen CVP Wzd en zorgaanbieder en bezoeken niet onaangekondigd plaatsvinden. Afgelopen januari is in een overleg, gefaciliteerd door VWS tussen branche-, cliënten- en CVP-aanbieders, gesproken over de toegang en de locatiebezoeken van de CVP Wzd. Partijen hebben in dit overleg gezamenlijk afgesproken te zullen communiceren over de CVP Wzd, met als doel om de bekendheid van de CVP Wzd te vergroten.”



In de “bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang (WZD) 2024 tot inwerkingtreding herziening Wzd” (dec 2023) is vastgelegd dat een CVP ten behoeve van de uitvoering van haar taken (geregeld in de Wzd en Bzd) toegang heeft tot de accommodatie/locatie van een zorgaanbieder. Om de bezoeken goed vorm te geven en aan te laten sluiten bij de doelgroep en setting, vindt afstemming plaats met de zorgaanbieder. In deze afstemming wordt ook de bekendheid en toegankelijkheid tot de CVP gewaarborgd.

C. Bijlage Factsheet Vertegenwoordiging en de CVP Wzd

Feiten en visie op de vertegenwoordiger en de CVP Wzd

Landelijke faciliteit CVP, versie 1 juni 2022

Inleiding

Deze notitie is geschreven voor cliëntenvertrouwenpersonen Wet zorg en dwang (verder te noemen CVP Wzd). In deze notitie beschrijven we op basis van de wettekst Wzd¹ de visie van de Landelijke Faciliteit CVP Wzd op de positie van de CVP Wzd t.o.v. de vertegenwoordiger en de taken die daaruit voortvloeien. We omschrijven eerst een aantal feiten: wie is de vertegenwoordiger, wat is zijn rol en taak, wat is een goed vertegenwoordiger, wat is wilsbekwaamheid en hoe wordt dat getoetst en wat is het recht op ondersteuning van de vertegenwoordiger door de CVP. Onze visie op de taak van de CVP Wzd in de ondersteuning van de vertegenwoordiger is een verdere uitwerking van het kwaliteitskader.

¹ Naast de wettekst Wzd waarin het Spoedreparatievoorstel van oktober 2020 en het Reparatievoorstel van november 2021 zijn meegenomen, baseren we ons ook op het Besluit zorg en dwang van 2019, de Regeling zorg en dwang van 2012 en het Besluit gelijkgestelde aandoeningen van 2020.

Cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen een beroep doen op de CVP Wzd. De cliënt mag zich altijd wenden tot de CVP Wzd, ongeacht of hij al dan niet wilsbekwaam ter zake is. De cliënt heeft daarvoor geen toestemming nodig van een (wettelijk) vertegenwoordiger.

De CVP Wzd verleent op verzoek van de cliënt of de vertegenwoordiger informatie en bijstand in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg en opname en verblijf in een accommodatie. De CVP Wzd kan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger in dat kader ondersteunen bij de gang naar de (Wzd-)klachtencommissie.

Wie is de vertegenwoordiger in de Wet zorg en dwang?

Het is voor de CVP van belang te weten wie op kan treden als vertegenwoordiger van de cliënt omdat ook de vertegenwoordiger een beroep kan doen op de CVP Wzd.

Verschillende mensen kunnen optreden als vertegenwoordiger.

- De wettelijk vertegenwoordiger:

De ouder of voogd van de minderjarige cliënt (tot 16 jaar),
De door de rechter benoemde vertegenwoordiger, zijnde de mentor of de curator van de meerderjarige cliënt.

Als deze er niet is:

- De schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger, dat is degene die door de cliënt benoemd is als zijn vertegenwoordiger.

Als deze er niet is of niet optreedt:

- De echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de cliënt.

Als deze er niet is of niet optreedt:

- De ouder, broer, zus, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt.

Als er geen vertegenwoordiger is en de cliënt ter zake zijn rechten en plichten in het kader van deze wet wilsonbekwaam is, heeft de zorgaanbieder de opdracht om een mentor aan te vragen voor de cliënt.

Degene die optreedt als vertegenwoordiger heeft de rechten zoals in de volgende paragraaf beschreven.

Wanneer heeft de vertegenwoordiger zeggenschap over de zorg aan de cliënt?

Het is voor de CVP Wzd van belang te weten wanneer de vertegenwoordiger zeggenschap heeft. Juist omdat er zoveel misverstanden bestaan over de positie van de vertegenwoordiger in relatie tot de rechten van cliënten.

De Wzd omschrijft de ter zake wilsbekwame cliënt als degene die beslist over de voorgestelde zorg. Dat geldt ook als de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger heeft. De vertegenwoordiger kan de cliënt wel ondersteunen bij het nemen van de beslissing maar de cliënt beslist zelf zo lang deze wilsbekwaam ter zake is, ook als er een mentor of curator is. De cliënt moet instemmen met de zorg, voordat de zorg gegeven kan worden.

Alleen voor die beslissingen over de voorgestelde zorg aan de cliënt waarvoor de cliënt wilsonbekwaam ter zake is, heeft de vertegenwoordiger de zeggenschap. In die situaties is de vertegenwoordiger voor die beslissing de gesprekspartner van de zorgverlener. De vertegenwoordiger moet instemmen met de zorg, voordat de zorg gegeven kan worden. De cliënt moet wel zoveel mogelijk en aangepast aan zijn niveau worden geïnformeerd. De voorwaarde die hierbij gesteld wordt is dat de vertegenwoordiger zich opstelt als goed vertegenwoordiger.

Als de cliënt verzet vertoont tegen de zorg, is die zorg alsnog onvrijwillig. Het verzet van de cliënt (ook dat van de ter zake wilsonbekwame cliënt vanaf de leeftijd van 12 jaar) weegt zwaarder dan de zeggenschap van de vertegenwoordiger, ook daar waar het gaat om de mentor of curator. De zorg mag pas worden uitgevoerd als aan de criteria van onvrijwillige zorg is voldaan.

De vertegenwoordiger kan geen hoogstpersoonlijke beslissingen nemen namens de ter zake wilsonbekwame cliënt. Het gaat daarbij onder andere om sterilisatie, het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring en het afzien van levensreddende behandeling.

Alleen de cliënt kan die beslissingen nemen. Als de cliënt wilsonbekwaam ter zake is, kunnen er dus in principe geen beslissingen genomen worden op die terreinen.

Recht op informatie van de vertegenwoordiger

Daar waar de vertegenwoordiger de zeggenschap heeft voor de ter zake wilsonbekwame cliënt, heeft de vertegenwoordiger recht op alle informatie rond die beslissing.

Voor algemene informatie en bijvoorbeeld inzage in het dossier, is toestemming van de wilsbekwame cliënt nodig. Het recht op informatie van de vertegenwoordiger kan eventueel beperkt worden in het kader van goed hulpverlenerschap. Daar waar het delen van de informatie met de vertegenwoordiger, nadelig zou zijn voor de cliënt, mag informatie worden onthouden aan de vertegenwoordiger.

Vaststellen wilsbekwaamheid

De benoeming van een wettelijk vertegenwoordiger (te weten een mentor of curator) heeft geen gevolgen voor de wilsbekwaamheid van de cliënt. Wel wordt een cliënt bij de benoeming van een wettelijk vertegenwoordiger handelingsonbekwaam of handelingsonbevoegd. Dat betekent dat de cliënt geen rechtshandelingen mag verrichten. Een beroep doen op de CVP Wzd en een klacht indienen bij de klachtencommissie, zijn geen rechtshandelingen en de cliënt kan dit dus doen zonder dat daar toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger voor nodig is.

Het is niet aan de CVP Wzd om de wilsbekwaamheid van de cliënt vast te stellen. Dat is de taak van de ter zake deskundige. Daarover zijn in de Wzd bepaalde regels opgenomen. Het is de taak van de zorgaanbieder om ervoor te zorgen dat zorgverleners deskundig zijn om deze toetsingen te kunnen doen. Het is wel de taak van de CVP Wzd om de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger te wijzen op het belang van de wilsbekwaamheid van de cliënt als het gaat om de vraag bij wie de zeggenschap ligt.

Goed vertegenwoordiger

De Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo art. 465:5) geeft aan dat de vertegenwoordiger zich moet opstellen als een goed vertegenwoordiger en de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak betrekken.

De definitie van een goed vertegenwoordiger is niet in de wet omschreven.

In de praktijk is er breed draagvlak voor onderstaande uitwerking. Een goed vertegenwoordiger:

- Geeft de cliënt, binnen diens mogelijkheden, zoveel mogelijk ruimte om zelf te beslissen.
- Ondersteunt de cliënt bij het nemen van weloverwogen beslissingen.
- Respecteert de besluiten van de cliënt.
- Betrekt de ter zake wilsonbekwame cliënt zoveel mogelijk bij de besluitvorming.
- Beslist namens de ter zake wilsonbekwame cliënt zoveel mogelijk in het verlengde van diens wensen.
- Informeert de cliënt over wat namens de cliënt beslist wordt door de vertegenwoordiger.

De zorgverlener heeft op grond van het 'goed hulpverlenerschap' de mogelijkheid een besluit van de vertegenwoordiger te overrulen als hij/zij zich niet opstelt als goed vertegenwoordiger. Met andere woorden, het belang van de cliënt weegt zwaarder dan het recht van de vertegenwoordiger. Daarnaast besluit de zorgverlener altijd wat medisch zinvol handelen is, daar gaat een vertegenwoordiger ook niet over. Natuurlijk is dit niet een besluit dat elke zorgverlener zomaar mag nemen en gaat hier een overleg met de vertegenwoordiger aan vooraf. Dat besluit kan alleen in overleg met collega zorgverleners, zeer zorgvuldig worden genomen. De zorgaanbieder heeft zelfs het recht en in het kader van goede zorg, de plicht om de rechter te vragen de vertegenwoordiger te ontslaan van zijn verplichtingen of, als de cliënt een niet wettelijk vertegenwoordiger heeft, de rechter te vragen een mentor te benoemen om daarmee bij te dragen aan een goed vertegenwoordiger voor de cliënt.

Ook de cliënt kan de rechter verzoeken een (andere) mentor te benoemen.

Het is niet aan de CVP Wzd om het oordeel over goed vertegenwoordigerschap te vellen. Het is wel van belang dat de CVP Wzd de cliënt en/of de vertegenwoordiger en in overleg met de cliënt en/of de vertegenwoordiger zo nodig de zorgverlener daarover informeert. Na dit informeren stopt de taak van de CVP Wzd.

Toetsing wilsbekwaamheid

Het toetsen van wilsbekwaamheid is nooit de taak van de CVP Wzd. Het is wel van belang dat de CVP Wzd de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger kan informeren over het begrip wilsbekwaamheid, de toetsing daarvan en de in de wet voorgeschreven procedure.

Wilsonbekwaamheid dient per beslissing te worden bepaald. Het proces van besluitvorming is bepalend voor de inschatting van wilsonbekwaamheid van die betreffende keuze: het begrijpen van de informatie en het toepassen van de voor- en nadelen in de eigen situatie. Het gaat dus om het besluitvormingsproces en niet om de beslissing zelf. De cliënt die een andere mening of filosofie heeft, of ervoor kiest een onverstandige keuze te maken, is daarmee niet wilsonbekwaam.

De uitkomst van de toetsing van de wilsbekwaamheid ter zake bepaalt waar op dat moment en in die situatie de zeggenschap ligt. Bij de wilsbekwame cliënt of bij de vertegenwoordiger van de ter zake wilsonbekwame cliënt.

De Wzd legt de verantwoordelijkheid voor het beoordelen van wilsbekwaamheid bij een ter zake deskundige. De toetsing mag door de bij de zorg betrokken deskundige worden uitgevoerd. Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen wie die ter zake deskundige kan zijn. De Wzd stelt geen verdere voorwaarden. Was er eerder sprake van de voorwaarde van een functionaris met een BIG-registratie, die is losgelaten. De toetsing kan dus ook een verzorgende zijn of een persoonlijk begeleider.

De deskundige dient bij de toetsing van wilsbekwaamheid te overleggen met de vertegenwoordiger voor hij een beslissing neemt. Het streven is om er samen uit te komen. Als de deskundige en de vertegenwoordiger geen overeenstemming bereiken, komt er alsnog een toets door een niet bij de zorg betrokken deskundige. Opvallend daarbij is dat de vertegenwoordiger wel de optie van deze 'second opinion' heeft maar dat voor de cliënt die mogelijkheid niet geregeld is dan alleen via de klachtencommissie.

De uiteindelijke uitkomst van toetsing wilsbekwaamheid ter zake van de cliënt, is een van de onderwerpen waarover de cliënt en de vertegenwoordiger een klacht kan indienen bij de Wzd-klachtencommissie. De CVP Wzd informeert de cliënt of de vertegenwoordiger over deze mogelijkheid en ondersteunt de cliënt of de vertegenwoordiger op diens verzoek bij die stap.

Voor het toetsen van wilsbekwaamheid zijn een of meerdere gesprekken met de cliënt nodig, naast dossieronderzoek en gesprekken met mensen rond de cliënt. Alleen dossieronderzoek is niet genoeg om de wilsbekwaamheid te toetsen.

Er bestaan verschillende handreikingen over wilsbekwaamheid. Daar zie je in de kern steeds de onderstaande criteria terugkomen op onderstaande gebieden:

1. Het analyseren van de situatie
2. Het overwegen van keuzemogelijkheden
3. Inschatten van effecten van de keuze
4. Verhelderen van motieven voor de keuze

(Handreiking Wisbekwaamheid NVO, NIP en Stichting Philadelphia Zorg sept. 2020), De uiteindelijke beslissing wordt door de zorgverantwoordelijke in het dossier vastgelegd en doorgegeven aan de Wzd-functionaris.

Nogmaals: De CVP Wzd heeft geen rol bij het proces van de toetsing van wilsbekwaamheid ter zake, wel is het van belang dat de CVP Wzd voldoende kennis heeft om de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger te informeren over wat er in de wet staat en hoe de procedure werkt. Het is niet de taak van de CVP Wzd om in het dossier van de cliënt te controleren of de wilsbekwaamheid is getoetst. Wel om de cliënt en/of diens vertegenwoordiger te ondersteunen in het achterhalen van die informatie. De mogelijkheid bestaat wel om samen met de cliënt dit in het dossier op te zoeken. Alleen daar waar de klacht gaat over wils(on)bekwaamheid van de cliënt, kan de CVP Wzd, na toestemming van de cliënt, het dossier van de cliënt hierop nalezen. De CVP bekijkt alleen die informatie die nodig is in het ondersteunen van de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

Visie van de Landelijke Faciliteit CVP Wzd op de CVP Wzd ondersteuning van de vertegenwoordiger

Deze visie is een uitwerking en verdere specificatie van de tekst in het Kwaliteitskader CVP Wzd (blz. 24) zie: <https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/kwaliteitskader/>

De CVP Wzd kan de vertegenwoordiger ondersteunen daar waar er sprake is van onvrijwillige zorg en/of een onvrijwillige opname of verblijf van de cliënt. Toch is de mogelijkheid om de vertegenwoordiger te ondersteunen, niet onbegrensd. De CVP Wzd heeft als belangrijkste taak de rechtspositie van de cliënt te versterken. De grens ligt daar waar ondersteuning van de vertegenwoordiger de rechten van de cliënt objectief en aanwijsbaar zou beperken of schenden. Een ander punt van aandacht is de betrouwbaarheid van de CVP Wzd vanuit het perspectief van cliënten. De CVP moet zich bewust zijn van zijn beeldvorming als iemand die partijdig is aan de cliënt. Daar waar cliënten een CVP zien die naast de vertegenwoordiger staat en niet naast de cliënt, kan dat ten koste gaan van het vertrouwen van cliënten in de CVP. Door de ondersteuning van vertegenwoordigers kan die betrouwbaarheid door cliënten in twijfel worden getrokken. Daardoor bestaat het risico dat cliënten minder gebruik gaan maken van de ondersteuning door de CVP Wzd. Dat zou indirect hun rechtspositie schaden.

De CVP Wzd gaat altijd op bezoek bij de cliënt na een eerste gesprek met een vertegenwoordiger. Doel van dat bezoek is allereerst om de cliënt (indien mogelijk) te vragen of hij het eens is met de klacht die de vertegenwoordiger inbrengt en of hij het eens is met het gegeven dat de vertegenwoordiger klaagt over de situatie van de cliënt. Als de cliënt daar niet of niet voldoende toe in staat is, vormt de CVP Wzd zich een beeld over de mate waarin de betrouwbaarheid van hem als CVP Wzd in het geding is vanuit het perspectief van de cliënten.

Na dat bezoek bespreekt de CVP Wzd met de vertegenwoordiger zijn klacht in relatie tot de rechtsbescherming van de cliënt en het cliëntperspectief. Daar waar de betrouwbaarheid van zijn rol onder druk kan komen te staan, verwijst de CVP Wzd de vertegenwoordiger door naar een andere CVP Wzd.

In het contact met de cliënt is een aantal uitkomsten mogelijk:

1. De cliënt is het eens met de klacht.
2. De cliënt heeft hier geen mening over.
3. De cliënt is niet in staat hier een mening over te vormen.

4. De cliënt is het niet eens met de klacht.

Situatie 1:

Als de cliënt het eens is met de klacht, biedt de CVP aan dat de cliënt bij het proces betrokken kan worden als hij dat wil. De cliënt kan dan ook, als dat aan de orde is, toestemming geven voor inzage in het dossier en voor verder verzamelen van inlichtingen nodig voor zijn ondersteuning.

De cliënt en de CVP maken samen afspraken hoe de cliënt bij het proces betrokken wil zijn. In deze situatie staat de betrouwbaarheid van de CVP Wzd niet ter discussie.

Situatie 2:

Als de cliënt geen mening heeft over de kwestie en zich niet verzet tegen het plan/de klacht van de vertegenwoordiger, bekijkt de CVP Wzd of het risico bestaat dat zijn ondersteuning van de vertegenwoordiger het vertrouwen van cliënten in hem als CVP Wzd kan schaden. In het tweede gesprek met de vertegenwoordiger bespreekt de CVP Wzd de rechtspositie van de cliënt en wat dit betekent voor de vervolgstappen van de vertegenwoordiger.

Daar waar de betrouwbaarheid van de CVP Wzd voor cliënten in het geding kan zijn, verwijst de CVP Wzd de vertegenwoordiger door naar een collega CVP Wzd. Daar waar de betrouwbaarheid niet ter discussie staat, ondersteunt de CVP Wzd de vertegenwoordiger in het verdere proces.

Voor inzage in het dossier en voor verder verzamelen van informatie is toestemming van de (wilsbekwame) cliënt nodig. Dit kan leiden tot een beperking van de mogelijkheden de vertegenwoordiger te ondersteunen. Als de wilsbekwame cliënt geen toestemming geeft voor inzage in het dossier en verder verzamelen van informatie, kan de CVP Wzd de vertegenwoordiger dus maar beperkt ondersteunen. Want ook als de vertegenwoordiger om ondersteuning van de CVP Wzd vraagt, is het de cliënt die, mits wilsbekwaam ter zake, toestemming moet geven voor inzage in het dossier of het verzamelen van informatie. Let op: ook als de vertegenwoordiger met instemming van de cliënt inzagerecht heeft in het dossier, heeft de CVP Wzd toestemming van de (wilsbekwame) cliënt nodig en kan dus niet 'even meekijken' met de vertegenwoordiger.

Situatie 3:

Als helder is dat de cliënt niet in staat is een mening te vormen over de kwestie, dus ter zake wilsonbekwaam is, kan de CVP de vertegenwoordiger in principe ondersteunen. Mits in lijn met de rechtspositie van de cliënt.

Ook dan volgt een tweede gesprek met de vertegenwoordiger en bespreekt de CVP Wzd de rechtspositie van de cliënt en wat dit betekent voor de vervolgstappen van de vertegenwoordiger. Daar waar de betrouwbaarheid van de CVP Wzd voor cliënten in het geding kan zijn, verwijst de CVP Wzd de vertegenwoordiger door naar een collega CVP Wzd. Daar waar de betrouwbaarheid niet ter discussie staat, ondersteunt de CVP Wzd de vertegenwoordiger in het verdere proces.

De vertegenwoordiger geeft zo nodig namens de ter zake wilsonbekwame cliënt toestemming voor inzage in het dossier en verder verzamelen van inlichtingen nodig voor de ondersteuning. Maar de CVP Wzd mag dus alleen de informatie inzien die noodzakelijk is voor de klacht.

Situatie 4:

Als de cliënt en de vertegenwoordiger van mening verschillen, krijgt de cliënt, als hij dat wil, ondersteuning van de CVP Wzd. De vertegenwoordiger wordt dan doorverwezen naar een andere CVP Wzd. Deze trajecten kunnen naast elkaar lopen. Over en weer houden CVP Wzd van de cliënt en de CVP Wzd van de vertegenwoordiger onverkort hun geheimhoudingsplicht in acht.

De CVP Wzd die de vertegenwoordiger ondersteunt, krijgt dan niet vanzelf inzage in het

dossier. Daarvoor is de toestemming van de wilsbekwame cliënt nodig. De CVP Wzd van de vertegenwoordiger wijst de vertegenwoordiger op de rechten van de cliënt. Daar waar de cliënt wilsbekwaam ter zake is, heeft de vertegenwoordiger geen stem in de kwestie (Wzd art.3:2).

De vertegenwoordiger kan wel, indien gewenst met ondersteuning van de CVP Wzd, de vaststelling van wilsbekwaamheid aanvechten bij de klachtencommissie daar waar de vertegenwoordiger zich (terecht of onterecht) buiten spel gezet voelt.

Samengevat zijn er een aantal beperkingen in de mogelijkheden van de CVP Wzd om de vertegenwoordiger te ondersteunen:

- Daar waar de CVP Wzd objectief en aanwijsbaar door zijn ondersteuning van de vertegenwoordiger de rechten van de cliënt schendt. Of daar waar de beeldvorming over de CVP in het geding is. Het beeld van de CVP Wzd moet die van een voor de cliënt betrouwbare en aan de cliënt partijdige functionaris zijn. De vertegenwoordiger heeft dan nog steeds recht op de ondersteuning van de CVP Wzd. Een collega

CVP Wzd biedt dan ondersteuning.

- Daar waar de CVP Wzd toestemming nodig heeft van de cliënt voor inzage in zijn dossier. Alleen als is vastgesteld dat de cliënt wilsbekwaam ter zake is daar waar het gaat over toestemming verlenen voor inzage in het dossier, is het de vertegenwoordiger die toestemming verleent. De CVP Wzd gaat niet zelf onderzoeken of achterhalen of de cliënt ter zake wilsbekwaam is. Als CVP Wzd doe je het met de voor jou beschikbare informatie. Je gaat niet met dat doel het dossier van de cliënt opvragen. De vertegenwoordiger en/of de zorgaanbieder dient jou die informatie aan te leveren. Zodra helder is dat de cliënt voor het geven van toestemming, wilsbekwaam is, kun je met de toestemming van de vertegenwoordiger het dossier inzien. Natuurlijk beperk je je tot die delen van het dossier die voor de betreffende kwestie relevant zijn.

D. Bijlage; visie op locatie bezoeken

Landelijke Faciliteit September 2023

In dit visiedocument geven wij antwoorden op een aantal vragen die spelen rond het begrip locatiebezoek. Wat verstaan we onder locatiebezoek, welk doel heeft het locatiebezoek en hoe draagt het bij aan de taak van de CVP Wzd? En hoe verhoudt het locatiebezoek zich tot het geven van voorlichting?

Kwaliteitskader

Aanleiding voor deze uitwerking is dat de term locatiebezoek niet is opgenomen in de Wzd maar voortvloeit uit de taken van de CVP Wzd. In het kwaliteitskader hebben we het locatiebezoek genoemd onder de kernactiviteiten maar is de term niet verder uitgewerkt. In het kwaliteitskader wordt aangegeven met welke frequentie de CVP Wzd op een bepaalde locatie langs moet gaan. De terminologie die hier wordt gebruikt is door de komst van de Wzd niet meer van toepassing.

In de Wzd wordt gesproken over een accommodatie en locatie. (zie: <https://www.dwanginezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/notitie-vws---de-betekenis-van-locatie-en-accommodatie-binnen-de-wzd-en-wvggz>)

De toepassing van onvrijwillige zorg op een accommodatie en locatie kan de rechtsbescherming van de cliënten onder druk zetten.

Doelen van locatiebezoeken

Aan locatiebezoeken zijn verschillende doelen gekoppeld:

1. Het zichtbaar en daarmee laagdrempelig beschikbaar zijn voor cliënten.
2. De locaties kennen door het observeren van de locatie, de zorg, de sfeer en de doelgroep van de locatie.
3. Het melden van onwenselijke situaties op de locatie.

Samenhang met de kernbegrippen van de functie

Deze doelen hangen nauw samen met een aantal van de kernbegrippen van de functie:

- De CVP Wzd is *laagdrempelig bereikbaar en beschikbaar* voor de cliënten en/of diens vertegenwoordigers. De CVP Wzd staat in beginsel open voor alle klachten en vragen van cliënten en diens vertegenwoordigers, gerelateerd aan onvrijwillige zorg.
- De CVP Wzd werkt *proactief* door in de organisatie aanwezig te zijn, ook als er geen sprake is van een concrete klacht of vraag.
- De CVP Wzd geeft *signalen* af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn.

Zichtbaarheid

De zichtbaarheid van de CVP Wzd is voor veel cliënten een voorwaarde om een vraag, probleem of klacht bij de CVP Wzd neer te leggen. Deze gegevens baseren we op de jarenlange ervaring van de CVP, voor de start van de Wzd, in met name de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Maar ook in de verpleeghuiszorg zijn deze ervaringen opgedaan. Het doel is dat cliënten op een voor hen passende manier toegang tot de CVP Wzd hebben zodat de cliënt te allen tijde een beroep kan doen op de CVP Wzd. Hiermee geeft de CVP Wzd op eenzelfde manier invulling aan zijn werkzaamheden als de PVP in de Wvggz en jeugdVP in de jeugdwet.

Observeren

Een ander aspect van laagdrempelig bereikbaar en beschikbaar zijn is dat de CVP Wzd de locatie en de doelgroep moet kennen, weten welke zorg er op de locatie gegeven wordt en

ervaren welke sfeer er hangt. Weten welke cliënten er zorg en ondersteuning ontvangen en waar deze cliënten verblijven. Daarmee kan de CVP Wzd de vraag, het probleem of de klacht van de cliënt plaatsen in de praktijk van de cliënt.

Signaleren

Vanuit de deskundigheid van de CVP Wzd op gebied van de rechten van cliënten kan de CVP Wzd zaken opmerken waarbij cliëntenrechten in het geding zijn. De CVP Wzd kan daarover signalen afgegeven aan de zorgaanbieder en indien nodig aan de IGJ, zoals omschreven in het signaleringskader dat de Landelijke Faciliteit CVP heeft ontwikkeld. Het kernbegrip 'signaleren' is ook als taak van de CVP Wzd omschreven in de Wzd (art. 57:2a).

Locatiebezoek

Om aan de genoemde kernbegrippen te voldoen zal de CVP Wzd dus de cliënt vrij moeten kunnen ontmoeten. Een locatiebezoek is daarvoor een logische vorm en vindt plaats in de directe zorgomgeving van de cliënt.

Ervaring leert dat tijdens of na een locatiebezoek, cliënten de CVP Wzd benaderen met vragen of klachten. Contacten die de CVP Wzd mist als hij niet op de locatie komt.

De Wzd (art.58:1) geeft de zorgaanbieder dan ook de opdracht om de CVP Wzd de gelegenheid te bieden de cliënten te bezoeken, ook zonder dat er een vraag is van een cliënt of vertegenwoordiger. Dit betekent niet dat de CVP Wzd zomaar onaangekondigd locatiebezoeken brengt. Het spreekt vanzelf dat de CVP Wzd zijn locatiebezoek afstemt met de cliënten en/of de medewerkers van de locatie. Locatiebezoek moet passen bij de vervulling van de taak van de CVP Wzd.

Om invulling te geven aan wat er redelijkerwijs nodig is voor de vervulling van de taak van de CVP Wzd is in het kwaliteitskader een frequentie opgenomen voor het bezoeken van locaties. De vastgestelde frequentie is gebaseerd op de jarenlange ervaring van de CVP Wzd. De frequentie voor locatiebezoek is een belangrijke voorwaarde om de kwaliteit van de functie te waarborgen zoals deze in het kwaliteitskader is omschreven. We zien dit als landelijke faciliteit als belangrijke voorwaarde voor de kwaliteit van het werk van de CVP Wzd.

In de "bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang (WZD) 2024 tot inwerkingtreding herziening Wzd" (dec 2023) is vastgelegd dat een CVP ten behoeve van de uitvoering van haar taken (geregeld in de Wzd en Bzd) toegang heeft tot de accommodatie/locatie van een zorgaanbieder. Om de bezoeken goed vorm te geven en aan te laten sluiten bij de doelgroep en setting, vindt afstemming plaats met de zorgaanbieder. In deze afstemming wordt ook de bekendheid en toegankelijkheid tot de CVP gewaarborgd.

Voorlichting

In het Besluit zorg en dwang (art.6.3) staat de taak voorlichting aan cliënten, hun vertegenwoordigers en de medewerkers van de zorgaanbieder over de functie van CVP Wzd genoemd. Deze taak draagt bij aan het laagdrempelig en beschikbaar zijn van de CVP Wzd voor de cliënt en diens vertegenwoordiger.

Door goede voorlichting over de eigen functie werkt de CVP Wzd aan zijn zichtbaarheid en laagdrempeligheid. Dat geldt vanzelfsprekend bij de voorlichting aan cliënten en vertegenwoordigers maar indirect ook bij de voorlichting aan medewerkers omdat zij bij een helder beeld van de functie cliënten kunnen ondersteunen in het contact leggen met de CVP Wzd waar dat gewenst is.

Locatiebezoek en voorlichting

Het zichtbaar zijn voor cliënten en vertegenwoordigers kan op verschillende manieren worden ingevuld. Het moet immers gaan om een passende manier die aansluit bij de cliënt. Zichtbaarheid van de CVP Wzd ontstaat door de aanwezigheid in de directe zorgomgeving van de cliënt en kan bestaan uit het bezoeken van de locatie, koffiedrinken, mee-eten o.i.d.

Het biedt de cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid om de CVP Wzd te ontmoeten en spreken.

Voorlichting geven is ook een vorm van zichtbaar zijn. Maar niet iedere voorlichtingsbijeenkomst kan een locatiebezoek vervangen.

Voorlichting kan ook gegeven worden in de indirecte zorgomgeving van de cliënt. Het aansluiten bij een cliëntenraadsvergadering is een indirecte manier van je zichtbaar maken. De leden van de cliëntenraad kunnen hun achterban informeren over de CVP Wzd. Dat maakt dat het aansluiten bij een cliëntenraadsvergadering valt onder voorlichting geven en niet onder locatiebezoek.

Zichtbaar zijn voor de cliënten en voorlichting geven kunnen ook samengaan. Ieder locatiebezoek biedt ook de mogelijkheid om de cliënt te informeren over de taak van de CVP Wzd.

Het aansluiten bij een huiskameroverleg of bewonersvergadering is een combinatie van locatiebezoek en voorlichting.

Door aan te sluiten bij een verwanten- en/of familiebijeenkomst is de CVP Wzd direct zichtbaar voor vertegenwoordigers en indirect zichtbaar voor cliënten omdat de deelnemers aan de bijeenkomst ook hun cliënt-familielid kunnen informeren over de CVP Wzd. Het is daarmee een zinvolle actie maar vervangt geen locatiebezoek.

Een spreekuur voor cliënten en/of vertegenwoordigers kan, mits goed aangekondigd, een mooie laagdrempelige manier zijn om met cliënten en/of vertegenwoordigers in contact te komen. Daar waar dat op locatie plaatsvindt, is een spreekuur een locatiebezoek.

Locatiebezoek	Voorlichting
Bezoek aan de groep, afdeling, dagbesteding	Cliëntenraadsvergadering
Huiskameroverleg	Verwanten en/of familiebezoek
Bewonersvergadering	Voorlichting bij zorgaanbieders
Spreekuur op locatie	Netwerkcontacten

Op maat

Het is aan de professionaliteit van de CVP Wzd om zelf invulling te geven aan de locatiebezoeken passende bij de cliënten en bij de locatie, waarmee recht wordt gedaan aan het doel ervan. Voorwaarde voor die professionele afweging is dat de CVP Wzd regelmatig zelf op locaties rondloopt. Alleen als de CVP Wzd de doelgroep kent, weet hoe de zorg eruitziet, weet hoe bewust cliënten en medewerkers zich zijn van de rechten van cliënten en in hoeverre cliënten in staat zijn om de CVP Wzd te bereiken, ook als deze niet op bezoek is, alleen dan kan de juiste maat bepaald worden. De in het kwaliteitskader opgenomen frequentie helpt de CVP Wzd om uiteindelijk zelf de professionele afweging te maken, gebaseerd op de kwaliteit van zijn werk en niet op een tekort aan uren.

De huidige situatie

De CVP Wzd heeft in de huidige situatie onvoldoende uren om locatiebezoeken af te leggen in de frequentie zoals vastgelegd in het kwaliteitskader. Daarmee kan de CVP zijn functie niet uitoefenen volgens het kwaliteitskader en dat is van invloed op meerdere aspecten van zijn werk. Zo is er een groep (kwetsbare) cliënten die nu geen gebruik kan maken van de ondersteuning door de CVP Wzd en bezoekt de CVP Wzd niet alle locaties zoals de dagbesteding.

Als de CVP Wzd niet voldoende kan doen wat hij moet doen, is de rechtspositie van cliënten minder beschermd dan zou moeten.



Onmogelijke keuzes

Er moeten in de huidige situatie onmogelijke keuzes gemaakt moeten worden. Zo staat de CVP Wzd soms voor de keuze om een kwestie van een cliënt op te pakken of een locatie te bezoeken. De CVP Wzd wordt gedwongen om prioriteiten te stellen.

Op basis van hun professionaliteit maken de CVP-en nu de afwegingen welke taken het zwaarst wegen. De vraag is of dat kan als je de locatie en de cliënten nog onvoldoende kent en hoe je de cliënt goed in beeld krijgt en houdt.

Locatiebezoeken zijn daarin cruciaal!

De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd

De functie van cliëntenvertrouwenspersoon is verankerd in de Wet zorg en dwang. Dit kwaliteitskader dient als professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd. Het kwaliteitskader is opgebouwd uit de visie, de taak-/functieomschrijving, de gedragsregels, competenties, de ureninschatting en de opleiding cliëntenvertrouwenspersoon. Van deze tekst is ook een publieksversie beschikbaar.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang en over de functie van cliëntenvertrouwenspersoon is te vinden op www.dwangindezorg.nl



Raad op Maat

info@raadopmaat.org
www.raadopmaat.org
+31 6 55765809



annemarie@stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl
www.stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl
+31 6 81668360