

Verslag van de werkzaamheden van de Landelijke Faciliteit CVP 2019–2021



Twee jaar Landelijke Faciliteit CVP

Inleiding

Voor u ligt het verslag van de werkzaamheden van de Landelijke Faciliteit CVP (LFCVP) over 2019–2021. Graag nemen we u mee in de werkzaamheden en taken die de LFCVP heeft verricht ten behoeve van de kwaliteitstoets van de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) in de Wet zorg en dwang (Wzd). Aan het eind van dit verslag vindt u onze conclusie.

Start

Op 19 juli 2019 zijn twee handtekeningen bij de notaris de start van Stichting Landelijke Faciliteit Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (afgekort LFCVP). Geboren uit de voorwaarde van de Zorgkantoren om hen te ondersteunen bij de inkoop van het CVP-werk. Op dat moment is nog onduidelijk hoe dit eruit zou komen te zien. Wat wel duidelijk is zijn de uitspraken van de toenmalige minister en de staatssecretaris in aanloop naar het aannemen van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze uitspraken geven een duidelijke richting aan de werkzaamheden van de LFCVP. Het kwaliteitskader wat op 15 februari 2019 is aangeboden aan VWS is de standaard voor de kwaliteitstoetsing die de LFCVP moet inrichten. Zie ook: stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/kwaliteitskader/

Taken

De Wlz-uitvoerders, verantwoordelijk voor de financiering van de inkoop, noemen als voorwaarde voor de uitvoering een robuuste LFCVP die de kwaliteit en uniformiteit van de CVP moet monitoren. Daarmee lijkt de opdracht met de daarbij behorende taken duidelijk. Toch duurt het nog een aantal maanden voordat de subsidie door het Ministerie van VWS wordt toegekend. Niet alle door de minister benoemde taken, komen door de staatssteuntoets waardoor er een afschaling van taken plaatsvindt. Vele gesprekken met VWS volgen om invulling te geven aan de opdracht van de LFCVP, passend binnen de subsidiemogelijkheden. De inhoudelijke gedrevenheid van het bestuur van de LFCVP en de inzet van betrokkenen die de LFCVP een warm hart toedragen, zorgen voor de lange adem om dit traject tot een goed einde te brengen. En met succes.

Twée jaar Landelijke Faciliteit CVP

Afstemming

De Wlz-uitvoerders zijn dan al begonnen met de inschrijvingen van 'de inkoop-pilot CVP'.

De LFCVP leest mee op de ingediende plannen en adviseert de Wlz-uitvoerders hoe deze te beoordelen. Ook de door VWS georganiseerde landelijke informatiebijeenkomsten over de Wzd gaan van start, waar de LFCVP de deelnemers informeert over de functie van de cliëntvertrouwenpersoon (CVP) in de Wzd en de taken van de LFCVP.

Omdat lang onduidelijk is of en welke taken de LFCVP binnen de subsidie kan uitvoeren, is de LFCVP in aanloop naar 1 januari 2020 onvoldoende betrokken bij activiteiten die onder de taken van de LFCVP vallen. Zo geven de inmiddels gecontracteerde CVP-aanbieders gezamenlijk invulling aan de scholing van de CVP. De LFCVP wordt niet betrokken bij de keuze voor het opleidingsinstituut. Dit voorbeeld maakt duidelijk dat de driehoek Wlz-uitvoerders/CVP-aanbieders en LFCVP nog verder verkend moet worden.

In formele zin moeten de CVP-aanbieders zich verantwoorden naar de zorgkantoren in hun rol van financier. De rol van de LFCVP is vooral bewakend en toetsend op het kwaliteitskader en de specifieke taken die in de subsidieverlening zijn omschreven.

De LFCVP heeft vele gesprekken gevoerd met betrokken partijen om deze driehoek een goede invulling te geven, alles ten behoeve van de werkzaamheden van de CVP in de ondersteuning van de rechtspositie van de cliënt in de Wzd.

Kwaliteitsinstituut

Vanaf 1 januari 2020 heeft de LFCVP voortvarend invulling gegeven aan de monitoring van de kwaliteit en uniformiteit van de CVP. De LFCVP is aan de slag gegaan om de taken op te pakken en op te treden als aanjager, facilitator en luis in de pels. Er wordt een kwaliteitsregister opgezet, een signaleringskader ontwikkeld en een klachtencommissie ingericht. Er volgen gesprekken met veldpartijen om te informeren over de functie van de CVP en het ophalen van kennis en knelpunten in de uitvoering van het werk van de CVP.

Twee jaar Landelijke Faciliteit CVP

De wetsontwikkelingen worden gevolgd in relatie tot de functie van de CVP en de LFCVP geeft input op deze wetsontwikkelingen.

Ook hierbij speelt Corona een rol. Het zorgt voor een andere manier van werken en heeft gevolgen voor de werkzaamheden van de CVP. De LFCVP draagt eraan bij dat de CVP wordt opgenomen in de Tijdelijke wet publieke gezondheid zodat de CVP cliënten kan blijven ondersteunen in kwesties rondom de Wet zorg en dwang maar ook in kwesties die in eerste instantie gerelateerd zijn aan de Corona maatregelen maar ook gevolgen hebben voor de individuele vrijheid van cliënten en daarmee raken aan de Wzd.

Om de uniformiteit te borgen heeft de LFCVP factsheets opgesteld voor de geregistreerde CVP. Ook wordt er casuïstiek, middels 'vraag en antwoord' met de geregistreerde CVP-en gedeeld.

Er zijn verdiepende thema's uitgewerkt met de CVP-aanbieders om de uniformiteit van de werkzaamheden te borgen.

De LFCVP is een nieuwe partij in een nieuwe wet. Dat het in de beginfase soms lastig is de LFCVP te positioneren en bekend te maken in de veelheid aan actoren en gevestigde posities moge duidelijk zijn. Veldpartijen zoeken naar een duiding. De LFCVP is geen brancheorganisatie, geen beroepsvereniging maar een kwaliteitsinstituut ten behoeve van de CVP in de Wzd. Om dit inzichtelijk te maken omschrijft de LFCVP haar visie en uitgangspunten. Zie hiervoor de infographic op pagina 9. De LFCVP is onafhankelijk en dient enkel het belang de kwaliteit van de CVP te borgen en te toetsen aan het kwaliteitskader. Het is dit uitgangspunt dat maakt dat de LFCVP kritisch is en blijft op de werkzaamheden en de positie van de CVP in de Wzd.

De LFCVP laat zich niet leiden door andere belangen. Dat maakt de positie van de LFCVP uniek en noodzakelijk.

Dat vraagt ook dat de LFCVP zichtbaar moet zijn. Met een website en het continu leggen van contacten met het veld geeft de LFCVP hier invulling aan. Zo hebben er vanuit de implementatie agenda vanuit VWS veel gesprekken met veldpartijen plaatsgevonden waarbij de rechtspositie van de CVP door de LFCVP onder de aandacht is gebracht.

Twee agendapunten voor de landelijke werkgroep 'implementatie van de Wzd' heeft de LFCVP, op verzoek van VWS, actief opgepakt: de toegang van de CVP bij de zorgaanbieder en de samenloop met andere functies.

Twée jaar Landelijke Faciliteit CVP

Kernwaarde

Er is in twee jaar veel gebeurd om trots op te zijn. En dat zijn we dan ook. Ons werk is nog niet klaar, daarvoor gaan we met een nieuwe subsidie aan de slag in 2022 en 2023.

Alle CVP-en staan geregistreerd in het kwaliteitsregister. Om de kennis te vergroten, te verbreden, te verdiepen en vast te houden moet elke CVP Permanente Educatie punten (PE-punten) behalen.

De start van deze kennis ligt bij de opleidingen waar een basis wordt gelegd voor de werkzaamheden van de CVP. Maar de LFCVP vindt dat niet voldoende. Het werkveld van de CVP vraagt om de nodige en vooral ook actuele juridische kennis, een stevige persoonlijkheid en voortdurende aandacht voor de rechtspositie van de cliënt. Partijdig zijn aan de cliënt, de rol van procesondersteuner en onafhankelijk werken van de zorgaanbieder zijn kernbegrippen van de functie die in het spelersveld van de Wzd onder druk kunnen staan. Dat vraagt om de juiste competenties en zelfreflectie. “Iets gedogen wat niet deugt hoort niet bij de functie van de CVP”, is voor de LFCVP een belangrijke kernwaarde.

Kritisch

De LFCVP ziet dat de CVP-en hard werken binnen de mogelijkheden die hen gegeven zijn. Het budget dat is toegekend is ontoereikend, waardoor er te weinig CVP-en beschikbaar zijn. Daarnaast is de cliëntengroep onder de reikwijdte van de wet vergroot. De LFCVP maakt zich zorgen over de hoge werkdruk van de CVP en ziet dat CVP-en afhaken. Er worden nu keuzes gemaakt in de uitvoering van werkzaamheden. Met name het in de directe zorgomgeving in contact komen met cliënten en vertegenwoordigers (locatiebezoek) kan niet worden ingevuld zoals is uitgewerkt in het kwaliteitskader. Gezien de cliëntengroep, die door de minister als kwetsbaar wordt omschreven, is het zichtbaar zijn van de CVP voor de LFCVP een voorwaarde om in verbinding te komen. Deskundig ondersteunen vraagt om het opbouwen van een vertrouwensband. Vertrouwen is wat je doet en geeft. Dat vraagt om herkenbaarheid van de CVP en laagdrempeling in contact kunnen komen. Daarom zijn locatiebezoeken zo belangrijk.

Twée jaar Landelijke Faciliteit CVP

Hoewel de functie van de CVP is opgenomen in de Wzd als onderdeel van de rechtsbescherming van de cliënt, wordt de functie nog niet altijd als zodanig ervaren. De functie wordt soms gezien als verlengstuk van de IGJ, de onruststoker, de buitenstaander zonder context van de cliënt te kennen. Al deze beelden doen geen recht aan dat wat de functie van de CVP wel is. De CVP werkt dan wel onafhankelijk van de zorgaanbieder maar is onderdeel van de rechtsbescherming van de cliënt. En dus aanwezig.

Zorgaanbieders moeten soms nog wennen aan deze partijdige en onafhankelijke functie. De toegang is nog niet overal vanzelfsprekend.

Daar waar organisaties de functie van de CVP en daarmee de meerwaarde erkennen zie je een toename van het aantal kwesties wat door de cliënt en of vertegenwoordiger bij de CVP wordt neergelegd.

De LFCVP ziet een spanningsveld voor de CVP ontstaan over de toegang tot een cliënt wanneer deze in een niet-geregistreerde locatie verblijft. De cliënt valt onder de Wzd, want zorg kan op ieder moment als onvrijwillig ervaren worden, en krijgt hiermee toegang tot de CVP.

De zorgaanbieder heeft zich niet laten registreren en hoeft hiermee niet te voldoen aan de eisen van de Wzd zoals de informatieplicht over de werkzaamheden van de CVP. Dit betekent dat de cliënt de CVP zelf moet bereiken voor ondersteuning, omdat de CVP niet op locaties komt die niet geregistreerd staan in het locatieregister.

De LFCVP vraagt aandacht voor deze rechtsongelijkheid voor cliënten die vallen onder de Wzd.

De functie van de CVP is niet nieuw en kent een lange bestaansgeschiedenis. De goede ervaringen die in het werk zijn opgedaan geven een beeld van de essentie en het belang van het vertrouwenswerk. Vanuit de partijdige ondersteuning aan de cliënt deze ondersteunen in zijn rechtspositie. Werken vanuit geen ander belang dan het belang van de cliënt en deze een gelijkwaardige stem geven. Daar waar loyaliteit en afhankelijk voor een client zo voelbaar kunnen zijn en waarmee het lastig is om op te komen voor je eigen belangen is de CVP van grote meerwaarde. Als cliënt moet je erop kunnen vertrouwen dat de CVP kennis van zaken heeft in de ondersteuning die geboden wordt. Het moet niet uitmaken bij welke CVP-aanbieder deze CVP werkzaam is.

Twée jaar Landelijke Faciliteit CVP

De CVP-aanbieders hebben gezamenlijk o.a. een primair proces uitgewerkt waarmee de uniformiteit van werkzaamheden wordt ondersteund. Deze eenduidige uitoefening van de functie en de zichtbaarheid ervan kan nog verder worden vergroot, onder andere in de uniforme informatievoorziening van de CVP-aanbieders over de functie van de CVP. Daarnaast is het belangrijk dat de onafhankelijkheid van de CVP gewaarborgd is. De cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de CVP enkel voor zijn belang opkomt. Daar waar CVP-aanbieders andere diensten aanbieden kan dit tot (een schijn van) belangenverstremgeling leiden, bijvoorbeeld als de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon zorg, betaald door de zorgaanbieder, wordt ingekocht bij de CVP-aanbieder.

In de ambulante setting is de CVP nog onvoldoende bekend en is er alleen financiering beschikbaar voor direct klantcontact. De LFCVP vindt dit vanuit de rechtsbescherming van cliënten in deze wet en de taak die de CVP heeft om de cliënt in deze rechtsbescherming te ondersteunen onaanvaardbaar.

In Wzd artikel 5:3 staat dat de zorgaanbieder, voor zover de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee instemt, zo spoedig mogelijk na de aanvang van de zorg, de naam en contactgegevens van een cliënt en de naam en contactgegevens van zijn vertegenwoordiger aan de CVP verstrekt.

We zien dat deze taak niet is ingericht.

De LFCVP ziet liever dat de cliënt en / of diens vertegenwoordiger bij overweging van onvrijwillige zorg vanuit de zorgaanbieder wordt geïnformeerd over de mogelijkheid tot advies en bijstand door de CVP en op dat moment gevraagd wordt of contactgegevens mogen worden gedeeld met de CVP-aanbieder.

Twee jaar Landelijke Faciliteit CVP

Tot slot

De LFCVP heeft de afgelopen 2 jaar onder druk gestaan. In een in opdracht van VWS tot stand gekomen rapport van XpertiseZorg dat in juli 2021 naar buiten werd gebracht, werd voorgesorteerd op een mogelijke existentiële vraag met betrekking tot de LFCVP. In het rapport wordt gesteld dat de taken van de LFCVP uitgevoerd kunnen worden door een beroepsvereniging.

De LFCVP heeft als onafhankelijke organisatie het doel om de kwaliteit van de CVP in de Wzd te bewaken en te borgen. Een aantal voorstellen om taken te herordenen en elders te beleggen staat hiermee op gespannen voet.

Een beroepsvereniging dient het belang van zijn leden, wat een ander belang kan zijn dat de rechtsbescherming van cliënten die te maken krijgen met onvrijwillige zorg.

Stichting Landelijke Faciliteit CVP Wzd (LFCVP) 2020 / 2021

Wat doen wij?

De Landelijke Faciliteit CliëntenVertrouwenPersoon (LFCVP) Wzd **borgt en monitort** de **kwaliteit**, de **continuïteit**, de **uniformiteit** en de **onafhankelijkheid** van het werk van de cliëntenvertrouwenpersoon in de Wet zorg en dwang (Wzd), op basis van het kwaliteitskader CVP Wzd.



Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader CVP in de Wzd vormt het uitgangspunt voor het **kwaliteitsregister CVP in de Wzd**. De LFCVP bewaakt dat de CVP Wzd deskundig is en blijft.

Uitgangspunten van de LFCVP

1. onafhankelijkheid
2. waarborgen
3. toetsen
4. uniformiteit
5. informeren
6. ontwikkelen
7. transparantie



Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang regelt de voorwaarden waaronder er in het uiterste geval gedwongen zorg mag worden verleend aan mensen met een verstandelijke beperking, een psychogeriatrische stoornis of gelijkgestelde aandoeningen, zoals niet-aangeboren hersenletsel (NAH), het syndroom van Korsakov en de ziekte van Huntington.

Een **belangrijke voorwaarde** voor de rechtsbescherming van deze mensen is dat zij een beroep mogen doen op een cliëntenvertrouwenpersoon Wzd voor advies en bijstand.

Wie zijn wij?

De LFCVP is een onafhankelijke stichting, gefinancierd door het Ministerie van VWS, met geen ander belang dan het monitoren van de kwaliteit van het werk van de CVP Wzd. Hiermee kan elke cliënt een beroep doen op een professionele CVP Wzd en draagt dit bij aan de rechtsbescherming van elke cliënt.

Kwaliteitsregister LFCVP



CVP Wzd

CVP aanbieders



Monitoren en uniform

Uitdagingen 2021



- De LFCVP vraagt blijvend aandacht voor een laagdrempelige toegang van de CVP tot de cliënt om zo alle cliënten die mogelijk te maken krijgen met onvrijwillige zorg in hun rechtspositie bij te staan.
- De klachtencommissie CVP Wzd treedt in werking.
- Op actuele onderwerpen ontwikkelt de LFCVP factsheets.
- Wetsontwikkelingen worden gevolgd en vertaald naar uniforme richtlijnen voor de CVP Wzd.

Mijlpalen 2020



- Ontwikkelen en in gebruik nemen van het kwaliteitsregister, er staan 82 CVP-en Wzd geregistreerd.
- Signaleringskader voor het melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is in samenwerking met de CVP-aanbieders en de IGJ tot stand gekomen.
- De LFCVP heeft factsheets ontwikkeld voor de geregistreerde CVP Wzd.
- De toegang van de CVP Wzd is in de Tijdelijke covid wetgeving geborgd.
- De LFCVP is gesprekspartner voor de veldpartijen met betrekking tot wetsontwikkelingen en de wetsevaluatie.

De taken van de LFCVP

vanaf 16 september 2019
tot 31 december 2021

taak 1

Oprichtingsfaciliteiten t.b.v. de Stichting Landelijke Faciliteit CVP

De LFCVP is in juni 2019 opgericht. De statuten van de stichting zijn bij de notaris gepasseerd en opgenomen bij de Kamer van Koophandel. In december 2019 is de projectsubsidie door het Ministerie van VWS toegezegd met als startdatum 16 september 2019, de datum van indiening van de subsidie-aanvraag.

Naast het bestuur, bestaande uit Annemarie Timp-Hofmans en Mariska Langermans, is er een inhoudelijk adviseur, Loes den Dulk. Er is een secretariaat ingesteld, per 1 juli 2021 ingevuld door Carina Rog en een juridische medewerker is betrokken in de persoon van Brenda Frederiks.

De Raad van Toezicht is geïnstalleerd. Leden van de Raad van Toezicht zijn; Jacqueline Biesheuvel (tot 1 augustus 2021), Henk Steen en Moustapha El Baroudi.

taak 2

Implementeren van het Kwaliteitsregister CVP

Om de kwaliteit van de CVP Wzd te borgen en te toetsen heeft de LFCVP een Kwaliteitsregister opgericht en in totaal zijn er op 31 december 2021 98 CVP-en geregistreerd.

Elke CVP Wzd is opgenomen in dit kwaliteitsregister.

Voor de verbreding, verdieping en borging van de kennis volgt elke CVP Wzd permanente educatie. Dit draagt bij een optimale rechtsbescherming van de cliënt in de Wzd.

Een registratiecommissie, bestaande uit de LFCVP en een afvaardiging van CVP-en en CVP-aanbieders, bespreekt hoe en of de kwaliteit van het kwaliteitsregister kan worden vergroot.

Er zijn informatiebijeenkomsten georganiseerd om de CVP-en te informeren hoe zij gebruik kunnen maken van het register.

taak 3

Kick-off

startbijeenkomsten

Op 1 januari 2020 zijn de CVP-en gestart met hun werkzaamheden vanuit de Wzd. De LFCVP vond het belangrijk dat elke CVP de mogelijkheid had om kennis te maken met de LFCVP en het kwaliteitskader. Hiervoor heeft de LFCVP kick-off bijeenkomsten georganiseerd. Het kwaliteitskader is de basis van waaruit de CVP Wzd zijn werkzaamheden verricht. Een kwaliteitskader zorgvuldig met veldpartijen ontwikkeld en geschreven vanuit de jarenlange ervaring van cliëntenvertrouwenspersonen. Het kwaliteitskader vormt de basis van de werkzaamheden van de LFCVP.

In totaal hebben er 14 kick-off bijeenkomsten plaatsgevonden (voor 134 deelnemers), waarin het kwaliteitskader is toegelicht en de taken van de LFCVP zijn uitgelegd. De kick-off bijeenkomsten hebben de hele subsidieperiode bestreken door verschillende momenten waarop CVP-en zijn gestart met hun werkzaamheden.

taak 4

Kwaliteitsbewaking landelijke opleiding

In het kwaliteitskader is de opleiding voor de CVP Wzd beschreven aan de hand van eindtermen. Zo wordt de CVP Wzd zorgvuldig geschoold en voorbereid op zijn taken. De LFCVP had een belangrijke taak om met verschillende opleiders de in het Kwaliteitskader gestelde eisen in te vullen. Maar doordat lang onduidelijk was of de LFCVP in aanmerking kwam voor subsidie, zijn de CVP-aanbieders zelf gestart met de ontwikkeling van de opleiding voor de CVP. Deze is door hen ondergebracht bij PostMD en de Quasir-academie.

Met beide opleidingen is meermaals overleg geweest om het ontwikkelproces van de opleiding te bewaken door afstemming te realiseren in de opgestelde kwaliteitseisen uit het Kwaliteitskader en hoe deze te vertalen naar de lesmodules in de opleiding.

De LFCVP heeft voor het bewaken van de kwaliteitseisen bij de uitvoering van de opleidingen toegang gekregen tot de (digitale) leeromgeving.

De LFCVP heeft input gegeven op de examenvragen en exameneisen van de Quasir-academie en heeft met beide opleidingen en de CVP-aanbieders een evaluatie van de opleiding

taak 4

gehouden. Er zijn aanbevelingen gedaan voor de kwaliteit en uniformiteit van de opleidingen.

De LFCVP is benaderd door de geregistreerde CVP-en met vragen over het kwaliteitskader in relatie tot de opdrachten uit de opleiding.

De LFCVP is aanwezig geweest bij de diploma-uitreikingen en heeft de gediplomeerden toegesproken.

Elke CVP Wzd dient de opleiding te volgen die, aldus de LFCVP, moet starten kort na aanvang van de werkzaamheden. De praktijk biedt veel uitdagingen voor de CVP en in de opleiding wordt geschoold hoe met deze uitdagingen om te gaan. Om de rechtspositie van de cliënt optimaal te kunnen ondersteunen moet de CVP de scholing volgen.

De meeste CVP-en hebben de opleiding inmiddels afgerond.

Voor nieuwe CVP-en ontstaat er de uitdaging om ook hen snel te kunnen scholen. De opleiding start pas bij voldoende deelnemers.

Dit betekent dat CVP-en al aan het werk zijn en casuïstiek oppakken zonder (voldoende) scholing. De LFCVP vindt dit geen goede ontwikkeling.

taak 5

Deskundigheids- bevordering

Elke CVP Wzd moet de opleiding met een voldoende afronden. Hiermee is een basis gelegd voor zijn werkzaamheden. De LFCVP vindt dat de professie van de CVP Wzd vraagt om permanente educatie. Het is belangrijk om continu de behoefte van bij- en nascholing aan te laten sluiten bij de praktijk en de wetsontwikkelingen.

Via het register wordt bij- en nascholing geaccrediteerd door de LFCVP op basis van de opgestelde accreditatie-eisen die voortkomen uit de eindtermen van de opleiding zoals omschreven in het kwaliteitskader. Op deze manier werkt de CVP continu aan zijn deskundigheid. Om aan te sluiten bij de behoefte van deskundigheidsbevordering van de CVP-en heeft de LFCVP een onderzoek gedaan. Hieruit kwam naar voren dat er behoefte is aan deskundigheidsbevordering op het gebied van o.a. kennis van doelgroepen, juridische kennis en samenloop van functies. Deze onderwerpen komen voort uit de praktijk en wetsontwikkelingen.

Er zijn kosteloze presentaties gegeven door de IGJ, Alzheimer NL en CIZ aan de CVP-en.

taak 6

Verzamelpunt kennis en knelpunten

De LFCVP heeft als taak om de geregistreerde CVP te ondersteunen door het uitwerken van standaard richtlijnen en het geven van uniforme wettelijke kaders waar de CVP in zijn werk mee geconfronteerd kan worden. De LFCVP ziet dat de juridische kaders van de werkzaamheden van de CVP continu aandacht vragen. Zo zijn er door de LFCVP voor de geregistreerde CVP factsheets ontwikkeld over de reikwijdte van de werkzaamheden van de CVP, de rol van de CVP bij vertegenwoordigers en zijn toegelicht aan CVP- en Wzd. Ook is er een visiedocument over de locatiebezoeken opgesteld in samenspraak met de CVP-aanbieders. Deze informatie is gedeeld met de opleidingen. In het Register is juridische kennis een onderdeel van de permanente educatie. De LFCVP kan binnen de subsidie zelf geen training of opleiding organiseren. Dat heeft tot gevolg dat de LFCVP niet actief kan bijdragen aan het scholingsaanbod wat aansluit bij de knelpunten die de LFCVP ziet.

Wekelijks wordt er een 'Vraag en antwoord' voor de CVP Wzd gedeeld via de website en LinkedIn over relevante praktijkvoorbeelden. De LFCVP heeft op vraag van de Wlz-uitvoerders een document opgesteld met relevante vragen en antwoorden over de functie van de CVP.

De juridisch adviseur van de LFCVP haalt kennis en knelpunten op bij de juridisch medewerkers van de CVP-aanbieders. Deze worden vertaald naar uniforme informatie voor de CVP Wzd.

taak 7

Signaleringskader

In de Wzd heeft de CVP de 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 cliënt, aan de inspectie te melden. Om invulling te geven aan deze taak van de geregistreerde CVP is een signaleringskader opgesteld in afstemming met de IGJ en de CVP-aanbieders. Het signaleringskader zorgt voor een uniforme werkwijze met betrekking tot signalering door alle CVP-en.

Uitvoering geven aan de taak om te signaleren aan de IGJ wordt door zowel de CVP als de zorgaanbieder als lastig ervaren. Hierover hebben gesprekken plaatsgevonden met betrokken veldpartijen om tot een goede informatievoorziening te komen over deze taak ten behoeve van de rechtsbescherming van de cliënt in de Wzd.

De geregistreerde CVP moet dit signaleringskader in de praktijk kunnen toepassen. Daarom is het signaleringskader toegelicht aan de geregistreerde CVP in aanwezigheid van de IGJ. Het signaleringskader is door de LFCVP toegelicht aan de opleidingsinstituten waarna het is opgenomen in de opleiding voor de CVP. Met de IGJ en de CVP-aanbieders is het signaleringskader geëvalueerd en op onderdelen aangescherpt. In de kick-off startbijeenkomsten voor nieuwe CVP-en is het doel en de werkwijze van het signaleringskader besproken. Het signaleringskader is gedeeld met betrokken veldpartijen en staat op de website van de LFCVP.

taak 8

Klachtencommissie

De Landelijke Faciliteit is verantwoordelijk voor het faciliteren van de klachtafhandeling. De LFCVP heeft in samenwerking met cliëntorganisaties en de CVP-aanbieders een klachtenreglement ontwikkeld. Op 19 juli 2021 is door de Raad van Toezicht van de LFCVP de klachtencommissie benoemd voor klachten over de geregistreerde CVP.

In het klachtenreglement is opgenomen dat een cliënt zich kan laten bijstaan door een ondersteuner bij het indienen van een klacht. Het reglement is vertaald naar een werkwijze voor de cliënt en vertegenwoordiger. De klachtencommissie kent een eigen website waar informatie staat over het indienen van een klacht.

Zie www.klachtencommissie-cvp-wzd.nl

Uitspraken worden op de website vermeld.

De LFCVP heeft vacatures uitgezet voor leden en ambtelijk secretaris en selectiegesprekken gevoerd. De klachtencommissie voor de CVP Wzd is in juli 2021 vastgesteld door de Raad van Toezicht. Het klachtenreglement is ontwikkeld in samenspraak met de CVP-aanbieders en de cliëntenorganisaties. Communicatie over de klachtencommissie is ingericht door middel van een website, informatiemateriaal voor cliënten en een aanmeldformulier.

taak 9

Communicatiebeleid

De LFCVP wil een herkenbare organisatie zijn die makkelijk en toegankelijk bereikbaar is. De LFCVP heeft gewerkt aan de zichtbaarheid en informeren van partijen over de taken die voortvloeien uit de subsidie.

Hiervoor heeft de LFCVP deelgenomen aan de landelijke informatiebijeenkomsten over de Wzd, georganiseerd door VWS. Hier heeft de LFCVP de deelnemers geïnformeerd over de werkzaamheden van de LFCVP, de werkzaamheden van de CVP en zijn brochures van de CVP-aanbieders verspreid onder de deelnemers.

Er is een website voor de Landelijke Faciliteit ontwikkeld.

Op de site is relevante informatie te vinden voor de CVP Wzd;

www.stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl

De LFCVP heeft een eigen logo ontwikkeld gebaseerd op het logo van het Kwaliteitskader. De LFCVP is actief op LinkedIn.

De LFCVP heeft deelgenomen aan de landelijke werkgroep implementatie Wzd, georganiseerd door VWS en is daardoor ook in beeld bij beroepsverenigingen.

De LFCVP is door deze partijen benaderd met vragen gericht op de werkzaamheden van de geregistreerde CVP en de rol van de LFCVP.

taak 9

De LFCVP heeft meegelezen op de uniformiteit van de functie en het opstellen van goede voorbeelden bij de ontwikkeling van diverse artikelen en filmpjes geplaatst door NVO, het tijdschrift Klik en Vilans.

De LFCVP heeft meegelezen bij het ontwikkelen van een filmpje over de Wzd door 'Steffie'. De LFCVP heeft deelgenomen aan de week van de Wzd om uitleg te geven over de rechtspositie van de CVP Wzd.

Er is een infographic ontwikkeld waarin staat wat de LFCVP doet en wat de taken zijn: De LFCVP is een kwaliteitsinstituut en houdt vast aan het Kwaliteitskader, is onafhankelijk en gaat voor de kwaliteit en uniformiteit van de werkzaamheden van de CVP in de WZD.

taak 10

Uniform rapportagesysteem

Ten behoeve van de monitoring, en kwaliteitsbewaking- en bevordering heeft de LFCVP een rapportagesysteem ontwikkeld. Hierin heeft de LFCVP opvallende onderwerpen gerapporteerd. Deze onderwerpen zijn gebruikt ten behoeve van de monitoring en (accreditatie van) (bij- en na) scholing. De uitkomsten zijn gedeeld met de Wlz-uitvoerders, de CVP-aanbieders en de opleidingen.

taak 11

Monitoren kwaliteit

De kwaliteit van de geregistreerde CVP draagt bij aan de rechtsbescherming van de cliënt in de Wzd. Deze kwaliteit moet de gelegenheid krijgen om te groeien en continu aan te sluiten bij de praktijk van de CVP Wzd. De cliënt heeft recht op een deskundige CVP die hem professioneel kan bijstaan ongeacht bij wie de CVP in dienst is. De LFCVP heeft met veel partijen gesproken over de ervaringen die zijn opgedaan met de CVP. Is deze voldoende zichtbaar en bereikbaar? Kan de CVP zijn rechtspositie in de Wzd goed invullen? Is er een uniformiteit in werkwijze en hoe is de onafhankelijkheid van de CVP-aanbieder ten opzichte van de zorgaanbieder geregeld? Om antwoord te geven op deze vragen heeft de LFCVP diverse activiteiten uitgevoerd:

- 1.** De LFCVP neemt deel aan de door VWS opgezette landelijke werkgroep Wzd om aandacht te vragen voor de rechtspositie van de CVP en is de LFCVP op verzoek van VWS kartrekker geweest van 2 agendapunten.
 - 1]** De toegang van de CVP bij zorgaanbieders.
 - 2]** De samenloop met andere ondersteunende functies.
- 2.** Daarnaast heeft de LFCVP regelmatig vragenlijsten rondgestuurd naar betrokken partijen als de branche- en cliëntenorganisaties om de ervaringen met de CVP Wzd in de praktijk op te halen ten behoeve van de monitoring van de uniformiteit en kwaliteit van de functie.

taak 11

- 3.** De LFCVP heeft met de kwartiermakers van de CVP-aanbieders structureel overleg gehad. Doel was te komen tot eenduidigheid in de werkzaamheden van de CVP en het bewaken van de kwaliteit van de CVP. Onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken: ervaringen kick-off, het signaleringskader, de opleiding, gevolgen Covid-19 voor de CVP, wetszaken, register, kwaliteitsinformatie, factsheets en het veiligheidsprotocol. De LFCVP heeft van de CVP-aanbieders kwartaalrapportages ontvangen waarmee de kwaliteit en de uniformiteit gemonitord kan worden en welke als input hebben gediend voor de ondersteuning van de inkoop.

- 4.** De LFCVP heeft overleg gehad met de Wlz-uitvoerders en periodiek met de Wlz-uitvoerders en de CVP-aanbieders. De LFCVP is in deze gesprekken bewakend en toetsend op het Kwaliteitskader. In afstemming met de Wlz-uitvoerders en de CVP-aanbieders is gekeken hoe de rechtspositie CVP in de Wzd optimaal te verwezenlijken en hoe vanuit ieders verantwoordelijkheid hier invulling aan te geven. De LFCVP heeft de Wlz-uitvoerders geïnformeerd over de kwaliteit van het CVP-werk aan de hand van de piloteisen uit de overeenkomst tussen de Wlz-uitvoerders en de CVP-aanbieders, het Kwaliteitskader en de ervaringen uit het veld die gedeeld zijn met de LFCVP. De LFCVP heeft met de Wlz-uitvoerders meegelezen en geadviseerd welke partijen in aanmerking kwamen om CVP-aanbieder te worden.

toelichting 11

5. Er is regelmatig overleg geweest met de IGJ over de samenwerking tussen de zorgaanbieders, de CVP-aanbieders en de LFCVP.

6. De KPMG heeft een monitor uitgevoerd op de Wzd. De LFCVP heeft op verzoek gesprekken met de KPMG en de CVP-aanbieders gehad om de rechtspositie van de CVP goed onder de aandacht te brengen.

ZonMW voert de wetsevaluatie Wzd uit. Op verzoek is de LFCVP aangesloten bij deze gesprekken met betrekking tot de uniforme werkzaamheden en de rechtspositie van de CVP.

Xpertiseczorg heeft een rapport opgesteld over de verschillende partijen rondom de CVP. De LFCVP heeft input en feedback gegeven voor dit rapport.

conclusie

Na ruim 2 jaar, kan vastgesteld worden dat de LFCVP een positie heeft verworven om zich hard te maken voor de kwaliteit van de CVP in de Wzd.

Bij de start van de werkzaamheden van de LFCVP was het voor betrokken partijen zoeken naar deze positie, de LFCVP is geen branche- of beroepsvereniging, maar een kwaliteitsinstituut dat de kwaliteit van de CVP Wzd toetst op de door de veldpartijen vastgestelde kwaliteitsnormen uit het kwaliteitskader 'cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang'.

Dit doet de LFCVP in eerste instantie voor de inkopende partij, de Wlz-uitvoerders. Zij hebben vanaf het begin af aan laten weten alleen het werk van de CVP in te kunnen kopen als er een stevige Landelijke Faciliteit staat om de kwaliteit te toetsen.

Samen met de Wlz-uitvoerders en CVP-aanbieders hebben we hier vorm en inhoud aan gegeven.

De LFCVP heeft alle 11 taken gerealiseerd; er is vorm en inhoud gegeven aan de organisatie van de LFCVP. Het kwaliteitsregister is opgericht, alle werkzame CVP-en moeten in het kwaliteitsregister staan en de kick-off bijeenkomsten waren een succes.

De opleidingen zijn van start gegaan, waarbij de LFCVP heeft moeten vaststellen dat het lastig bleek de benodigde praktijkervaring op te doen (mede door Corona), de juridische scholing meer tijd en inhoud nodig heeft en de kernbegrippen uit het kwaliteitskader meer aandacht behoeven.

Nu er geen grote groepen nieuwe CVP-en meer starten, is het een uitdaging de opleiding goed te laten aansluiten bij de startperiode van de nieuwe CVP.

Op het gebied van deskundigheidsbevordering is een kwalitatief goed aanbod dat aansluit bij de CVP Wzd gewenst. Dit heeft vorm en inhoud gekregen, meer aanbod is gewenst.

Als verzamelpunt voor kennis en knelpunten hebben we voor de CVP Wzd informatie beschikbaar gesteld via bijeenkomsten, de website en social media.

Het signaleringskader is opgesteld in samenspraak met de CVP-aanbieders en de IGJ en de CVP-en zijn hierover geïnformeerd. De klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers die een klacht hebben over de CVP Wzd is opgericht, met bijbehorende klachtenregeling.

De LFCVP heeft gedurende de subsidieperiode gecommuniceerd over de taken en werkzaamheden via verschillende kanalen. Een eigen rapportagesysteem is ingericht.

En als laatste en belangrijkste taak, heeft de LFCVP waarborgen ingericht die bijdragen aan de kwaliteit van de CVP in de Wzd.

Stichting Landelijke Faciliteit
Winkelakker 28
5071 LA UDENHOUT
stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl

