

# Afsluiting en nalatenschap van de LFCVP

Een terugblik op vijf jaar inzet voor de  
rechtspositie van cliënten (2019-2024)

Met dit document willen we de afgelopen jaren van de Landelijke Faciliteit Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (LFCVP) officieel afsluiten.

Een terugblik op wat we hebben bereikt en een reflectie op de weg die we hebben bewandeld. We beschouwen dit als een nalatenschap voor de toekomst, waarin de rechtspositie van cliënten en de rol van de cliëntenvertrouwenspersoon centraal blijven staan.

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Vrijheid geven, een verkeerd uitgangspunt	23
Wat hebben we veel bereikt!!	4	Het register vanuit het perspectief van de cliëntenvertrouwenspersoon	24
Inleiding	6	Visie en uitgangspunten van de LFCVP	24
Werken vanuit het kwaliteitskader	6	Het register vanuit het perspectief van de aanbieder cq werkgever	25
Stip aan de horizon als standaard voor het CVP-werk	7	Het register vanuit het perspectief van de cliënt	25
Het ontstaan van de Landelijke Faciliteit CVP Wzd	8	Het register vanuit het perspectief van de zorginstelling die WZD-zorg biedt	25
De ontwikkeling van de functie CVP Wzd, vanuit de rol van de zorgkantoren.	11	Balans	25
De drie musketiers	13	Het belang van klachtbehandeling	26
De rechtsbescherming van de cliënten in de Wzd staat onder druk!	13	Uniformiteit en Kwaliteit	28
De Kernbegrippen van de functie van de CVP Wzd.	14	Laat de CVP Wzd zijn werk doen	30
Onafhankelijk van de zorgaanbieder naast de cliënt staan	15	Nawoord	30
De inhoud is van de cliënt en de zorgverlener	15	De ontmoeting	32
De CVP Wzd is te vertrouwen	16		
De belangen van de cliënt zoals de cliënt dit ziet.	17		
Goede scholing is een belangrijke voorwaarde	17		
Locatiebezoek en het nut van een kop koffie	18		
Zichtbaar zijn is een voorwaarde	19		
Zicht op zaken die je niet meer ziet als je er dagelijks rondloopt	19		
Zit autonomie goede zorg in de weg?	20		
Is de functie van de CVP Wzd te juridisch?	21		

# Voorwoord

## Wat hebben we veel bereikt!!

Wat is er aan het eind van het laatste decennium hard gewerkt aan een vertrouwensfunctie in de Wet Zorg en Dwang. Wij beschouwen de borging van de cliëntenvertrouwenspersoon in de wet als een prachtig voorbeeld van hoe het ondersteuningsmodel ook een plek kan krijgen in een wettelijk en juridisch kader. Want daar gaat en ging het om. Hoe verbind je een emancipatorisch model waarbij je uitgaat van de regie van mensen met een beperking met de mogelijkheid om te worden ondersteund wanneer jouw eigen mogelijkheden ontoereikend zijn om die regie ten volle waar te maken. En dat allemaal met als doel om een gelijkwaardige positie te hebben ten opzichte van degenen van wie jij afhankelijk bent. We zijn trots hoe wij als professionals in het vertrouwenswerk, tezamen met veldpartijen, ons hebben ingezet om de aanwezige kennis en kunde ook specifiek in te zetten voor mensen die te maken hebben met de Wet zorg en dwang.

**In de afgelopen vijf jaar is heel veel bereikt, daar zijn we trots op.**

De Landelijke Faciliteit was bedoeld om de kwaliteit en de uniformiteit van het vertrouwenswerk te ontwikkelen en te bewaken. Wij hebben daarin grote stappen gezet. De bevlogen betrokkenheid van de bestuurders en van onze adviseurs is daarbij van grote betekenis geweest. Zo staat er een kwaliteitsregister voor de CVP Wzd, is er een klachtencommissie CVP Wzd ingericht, een signaleringskader ontwikkeld en is het kwaliteitskader aangevuld met relevante documenten om zo blijvend aan te sluiten bij de wetsontwikkelingen en de praktijk. En is de functie van de CVP Wzd op de kaart gezet als onderdeel van de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Dit alles om aan te sluiten bij de rechtsbescherming van cliënten en hen professioneel te ondersteunen. Ongeacht de aard van de problematiek, ongeacht de plek waar iemand verblijft. We waren vaak de luis in de pels, altijd door de inhoud gedreven en op zoek naar de uniformiteit en kwaliteit van het werk van de CVP Wzd. Niet omdat wij dat belangrijk vinden maar omdat dit recht doet aan de client die te maken kan krijgen met onvrijwillige zorg en een beroep moet kunnen doen op de CVP Wzd.

Het was de bedoeling dat de functie van de Landelijke Faciliteit een tijdelijke was. In een terugblik op de afgelopen jaren moeten we helaas ook vaststellen dat de functie van onze faciliteit door verschillende partijen niet steeds is begrepen vanuit de doelstelling die zij had: het op een onafhankelijke en deskundige wijze faciliteren van organisaties in de naleving van het gezamenlijk overeengekomen kwaliteitskader. Bilaterale belangen en posities hebben ons in de weg gezeten om ons werk goed te kunnen doen en deden daarmee afbreuk aan de bedoeling van de Landelijke Faciliteit.

Onze intenties in de afgelopen jaren zijn slechts ingegeven door inhoudelijke motieven en dat is in de wereld van instituties wellicht uitzonderlijk. We vinden het dan ook jammer dat de gelijkwaardigheid en het op een positieve manier afhankelijk van elkaar zijn – waarden die essentieel zijn tussen mensen en tussen organisaties – soms verstrikt raakten in belangen van organisaties en wantrouwen in onze motieven. We nemen afscheid van de Landelijke Faciliteit en kijken met trots terug op de bijdrage die wij hebben geleverd aan het verstevigen van de positie van de cliënt door middel van de inzet van de cliëntenvertrouwenspersoon. En we gaan – jong en oud, betaald of onbetaald – ieder op eigen wijze door met het inzetten van onze kennis, kunde en ervaring in het verstevigen van de positie van krachtige maar veelal ook kwetsbare mensen.

**Henk Steen** voorzitter Raad van Toezicht LFCVP

**Annemarie Timp-Hofmans** bestuurder LFCVP

# Inleiding

**In de zomer van 2019 is de Stichting Landelijke Faciliteit Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (LFCVP) opgericht. In de afgelopen 5 jaar heeft de LFCVP hard gewerkt aan het inrichten van kwaliteitswaarborgen en het monitoren van de uniforme werkzaamheden. Dit altijd bekeken vanuit de rechtspositie van cliënten die vanuit de Wet zorg en dwang zorg ontvangen.**

**De opstartfase en de implementatiefase is voorbij en de aanbieders van het CVP-werk hebben een alliantie gevormd. Een mooi moment voor de LFCVP om taken over te dragen en de kwaliteitsinstrumenten te borgen.**

**We blikken terug en kijken vooruit. Vanuit onze betrokkenheid bij de functie van de CVP Wzd en het belang van een goede rechtspositie voor cliënten, delen we onze ervaringen, zorgen en aanbevelingen. Want het werk van de CVP Wzd draagt bij aan de rechtspositie van cliënten maar staat ook onder druk.**

## Werken vanuit het kwaliteitskader

De werkzaamheden van de LFCVP richten zich op het bewaken van de kwaliteit en uniformiteit van de werkzaamheden van de cliëntenvertrouwenspersoon die in de Wet zorg en dwang (CVP Wzd) zijn plaats heeft gekregen.

Het 'Kwaliteitskader: cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang' is hierbij leidend. Deze heeft op verzoek van VWS aan de LFCVP een update gekregen op 1 april 2024. (<https://www.dwanginezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/kwaliteitskadercliëntenvertrouwenspersoon-in-de-wet-zorg-en-dwang>)

Het kwaliteitskader beschrijft de kaders waarbinnen 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. Het kwaliteitskader heeft als insteek, in lijn met de opdracht van VWS, om de functie van CVP Wzd zo te omschrijven dat deze een gelijke status en kwaliteitsniveau zou krijgen als de functie van Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) in de GGZ.

## Stip aan de horizon als standaard voor het CVP-werk

Hoewel tijdens het ontwikkelen al duidelijk werd dat de middelen voor de CVP Wzd niet toereikend zouden zijn, hebben we de functie omschreven, zoals deze zou moeten worden ingevuld op een vergelijkbaar kwaliteitsniveau met de PVP. Dat betekent dat de uitvoering van het kwaliteitskader met de huidige middelen niet op alle vlakken haalbaar is. Dat heeft natuurlijk gevolgen voor de rechtspositie van de cliënt. We vinden dat het kwaliteitskader niet moet worden aangepast aan de praktijk. Dat zou serieus afdoen aan de rechtsbescherming van cliënten. En het zou voorbijgaan aan de bedoeling van VWS en de Tweede Kamer om te gaan voor een gelijke status en kwaliteitsniveau als de PVP. We zien het kwaliteitskader als de omschrijving van de gewenste situatie, zoals ook de wetgever de functie bedoeld heeft.

Maar dat neemt niet weg dat we het kwaliteitsniveau wel als stip aan de horizon moeten en willen blijven zien omdat we hiermee de standaard van het CVP-werk hebben omschreven.

De uitvoering van de werkzaamheden van de CVP Wzd zijn ondergebracht bij 4 CVP-aanbieders te weten: Het LSR, Adviespunt Zorgbelang, Quasir en Zorgstem. Uniformiteit van werken vraagt om afstemming tussen deze partijen die in juli 2024 een alliantie hebben gevormd. Een mooi moment voor de LFCVP om taken over te dragen en de kwaliteitsinstrumenten te borgen binnen deze alliantie.

**Mariska Langermans** oud-bestuurder LFCVP

## Het ontstaan van de Landelijke Faciliteit CVP Wzd

“De ontwikkeling van de Wet zorg en dwang kent een lange looptijd, waar veel partijen bij betrokken zijn geweest. De functie van de CVP Wzd had lang geen plaats in deze ontwikkelingen. Gelukkig is het gelukt de functie van de cliëntenvertrouwenpersoon in de Wzd geborgd te krijgen, dankzij onder andere de inzet van de toenmalige beroepsgroep CVP Wzd, later BeVeZo, en stichting PVP.

Door middel van een amendement van kamerlid Leijten van de SP is de functie in de wet ondergebracht in 2012.

Maar hoe zou er uitwerking gegeven moeten worden aan de functie, als deze advies en bijstand gaat leveren aan mensen die vallen onder de Wzd? Hiervoor heeft het ministerie van VWS aan BeVeZo (Beroepsvereniging Vertrouwenpersonen Zorg) gevraagd om een kwaliteitskader op te stellen. Stichting Raad op Maat, een stichting met jarenlange ervaring met betrekking tot rechten van cliënten en de scholing voor vertrouwenpersonen in de zorg, is door BeVeZo betrokken om samen invulling te geven aan de vraag van het ministerie van VWS.

Dit heeft geleid tot het kwaliteitskader CVP Wzd in 2019. Bij de ontwikkeling van dit kwaliteitskader zijn alle relevante partijen betrokken, zoals cliëntenorganisaties; LOC waardevolle Zorg, Iederin, LFB, Kansplus en Alzheimer Nederland. Ook partijen waar vertrouwenpersonen zorg werkzaam waren, zijn betrokken, zoals het LSR, Stichting PVP, Zorgbelang Nederland en Quasir.

De brancheorganisaties in de zorg hebben ervoor gekozen niet deel te nemen aan de ontwikkeling van het kwaliteitskader, omdat de CVP Wzd niet in dienst zou komen bij de zorgaanbieder. Daarmee vonden zij het niet aan de brancheorganisaties om mee te denken over de functie-eisen van de CVP Wzd. Om de stem vanuit de zorgaanbieders wel mee te nemen is 's Heerenloo aangesloten om in het ontwikkeltraject mee te denken. Met de brancheorganisaties zijn tijdens de ontwikkeling wel gesprekken gevoerd om zo aandacht te hebben voor een brede input.

Over de toetsing van de bewaking van de kwaliteit van het werk van de CVP Wzd zijn Kamervragen gesteld en de minister heeft hiervoor een scenario geschetst van een Landelijke Faciliteit die in de opstart van het werk van de CVP Wzd zou toezien op de kwaliteit van de uitvoering aan de hand van het kwaliteitskader.



Maar welke partij zou hier onafhankelijk uitvoering aan kunnen geven? De BeVeZo leek hiervoor in aanmerking te komen. Maar als beroepsvereniging zet je je in voor de belangen van de leden en deze belangen kunnen anders zijn dan wat nodig is aan kwaliteit om mensen bij te staan in hun rechtsbescherming. De beroepsvereniging wil zich inzetten voor de belangen van hun leden op het gebied van arbeidsvoorwaarden, kennisdeling, intervisie e.d. en was het erover eens dat de onafhankelijke kwaliteitstoets door een andere partij uitgevoerd moest worden. Er bleek verder geen andere partij die voldeed aan de voorwaarden van onafhankelijkheid en kennis van de functie.

Om deze reden is de stichting Landelijke Faciliteit CVP Wzd op 9 juli 2019 opgericht door Mariska Langermans en Annemarie Timp-Hofmans, een onafhankelijk kwaliteitsinstituut op basis van het kwaliteitskader CVP Wzd.”

**De LFCVP bestaat per 1 januari 2024 uit:**

<b>Het bestuur</b>	Annemarie Timp-Hofmans Mariska Langermans (tot 31-12-'23)
<b>Raad van Toezicht:</b>	Henk Steen, Moustapha El Baroudi, Nico Moorman
<b>Juridisch adviseur:</b>	Brenda Frederiks
<b>Inhoudelijk adviseur:</b>	Loes den Dulk
<b>Secretariële ondersteuner:</b>	Carina Rog- van Daalen



### Nico Moorman

Lid Raad van Toezicht LFCVP en oud inkoop CVP-werk namens Menzis

## De ontwikkeling van de functie CVP Wzd, vanuit de rol van de zorgkantoren.

“Mensen met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening (en daaraan gelijkgestelden) die onvrijwillige zorg krijgen, vallen sinds 1 januari 2020 onder de Wet zorg en dwang (Wzd). Vanaf dat moment hebben deze mensen wettelijk recht op ondersteuning van een CVP Wzd. De CVP Wzd ondersteunt cliënten in het proces van omgaan met onvrede over de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf. De CVP Wzd signaleert ook of de rechten van cliënten voldoende gewaarborgd worden.

Veldpartijen, waaronder de zorgkantoren, bereidden zich vanaf 2018 voor op de komst van de Wzd en de plek van de CVP Wzd daarin. Een kwartiermakersoverleg boog zich over de structuur en inkoop; de Beroepsvereniging BeVeZo en Stichting Raad op Maat bogen zich over de inhoud van de functie en de kwaliteitseisen. Dat leidde tot ‘het Kwaliteitskader CVP in de Wzd’ dat op 15 februari 2019 aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is aangeboden. VWS heeft Wlz-uitvoerders gevraagd ervoor te zorgen dat

er per 1 januari 2020 een CVP Wzd voor cliënten beschikbaar is. De inkoop hiervan legden Wlz-uitvoerders neer bij de zorgkantoren van Zilveren Kruis, Menzis en Zorg & Zekerheid. Zij kopen namens alle Wlz-uitvoerders en zorgkantoren de CVP Wzd in. Voorwaarde daarbij was, dat zij ondersteund werden door een onafhankelijke partij die de kwaliteit van de CVP Wzd ondersteunen, faciliteren en beoordelen. Daarvoor is de Landelijke Faciliteit CVP Wzd opgericht.

De functie van CVP Wzd was in 2020 nog volop in ontwikkeling, CVP-en werden nog opgeleid en de Landelijke Faciliteit oriënteerde zich nog. De zorgkantoren hebben daarom gekozen om de eerste twee jaar via een pilot in te kopen. Er is een aanbesteding geweest waar organisaties op konden intekenen. Zorgkantoorregio’s zijn geclusterd in 7 regio’s. Met advies van de Landelijke Faciliteit zijn vier organisaties gecontracteerd en is het beschikbare budget toebedeeld. Vanaf 2022 zijn de overeenkomsten met de vier partijen verlengd.

Het eerste jaar stond in het teken van kennismaking, voorlichting en maken van samenwerkingsafspraken. De corona-maatregelen maakten de start extra lastig. Uiteindelijk is besloten dat de CVP Wzd als beroepsbeoefenaar altijd toegang moet hebben tot bewonerslocaties. Daar heeft de LFCVP zich hard voor gemaakt richting de Eerste Kamer. Bij zorgaanbieders was een gebrek aan kennis over de Wzd en de rechtspositie van de CVP Wzd. Ook binnen zorgkantoren leefden veel vragen. Daarom is er een Q&A opgesteld om enige duidelijkheid te scheppen. Zo konden relatiebeheerders het gesprek bij de zorgaanbieder aangaan.

De zorgkantoren hebben bij de vier CVP-organisaties steeds gepleit voor samenwerking en uniformiteit. Daar hebben zij gehoor aan gegeven door het proces op elkaar af te stemmen en meer als eenheid naar buiten te treden. Als driehoek, CVP-organisaties, Landelijke Faciliteit en Zorgkantoren hebben we veelvuldig met VWS overleg gevoerd over de inzet van de CVP Wzd. Met name door het te beperkte budget en de veelheid van locaties kan niet aan alle normen in het Kwaliteitskader voldaan worden.

Vanaf 2024 zijn ook de middelen voor de ondersteuning van niet-Wlz-cliënten aan de zorgkantoren toegevoegd. En is het budget wat ruimer geworden, doordat de politiek ook de rol van de CVP Wzd waardeert en nodig acht.

De samenwerking van de vier CVP-aanbieders is geïntensiveerd en vormt per 1 juli 2024 een Alliantie, die ook de taken van de Landelijke Faciliteit zal overnemen.

Waarbij oog moet blijven voor een onafhankelijke blik op de kwaliteit van het vertrouwenswerk. Zoals tot nu toe door de bestuurders, de Raad van Toezicht, met externe adviseurs van de LFCVP, werd geborgd.”

**Annemarie Timp** Bestuurder van de LFCVP

## De drie musketiers

“De zorgkantoren die de inkoop van de CVP Wzd vormgeven, benoemden bij de start de samenwerking tussen de zorgkantoren, de aanbieders van het CVP-werk en de Landelijke Faciliteit CVP als ‘De drie musketiers’; Samen hebben zij de functie van de CVP Wzd onder hun hoede genomen om zo te komen tot een goede invulling van werkzaamheden en uitvoering van taken ten behoeve van de rechtspositie van mensen die onder de reikwijdte van de Wzd vallen.

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

In de beginperiode was het pionieren voor alle partijen, ook voor de CVP Wzd. Deze ging aan de slag, maar helaas kregen we te maken met de Coronapandemie, waardoor de toegang tot cliënten in de zorg een groot probleem werd. Geen makkelijke tijd voor de CVP Wzd om van start te gaan.

Een zoektocht dus, naar het integreren van de functie van de CVP Wzd en een vorm vinden voor de samenwerking met alle betrokken partijen, de zorgkantoren, de CVP aanbieders, de zorgaanbieders, de opleiders, de branche- en cliëntenorganisaties en de LFCVP”.

## De rechtsbescherming van de cliënten in de Wzd staat onder druk!

Er wordt veel gesproken over de tekorten in de zorg en de hoge mate van administratieve lasten voor zorgmedewerkers. Er zijn grote zorgen en een toenemende roep op het terugdringen van deze administratieve lasten. Ook als het gaat om de Wet zorg en dwang. De LFCVP vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. Want juist de hoge werkdruk en het tekort aan deskundig personeel verhoogt de inzet van onvrijwillige zorg. Het woord vertrouwen in de zorgmedewerkers valt. Handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen. Wat ons betreft een onterechte inkleuring. Wij spreken niet over wantrouwen maar waarborgen.

Als het gaat om de kennis en kunde van de zorgmedewerker rond de rechtspositie van de cliënt, de zorgmedewerker die zich begeeft in de persoonlijke levenssfeer van de cliënten en als je dan bedenkt dat er tekorten zijn in de zorg, maakt dit juist een extra argument voor wettelijke waarborgen bij de inzet van onvrijwillige zorg. De rechtsbescherming van de cliënten in de Wzd staat dus onder druk!

Daarnaast wordt de functie van CVP Wzd gezien als een functie ontstaan vanuit argwaan. Onjuist wat ons betreft. Wij zien de functie van CVP Wzd als belangrijke schakel binnen de Wzd daar waar mensen afhankelijk zijn van zorg. Afhankelijk zijn betekent dat je moet vertrouwen dat de ander het goede doet. Dat vertrouwen vraagt om transparantie en daarbij heeft de CVP Wzd een belangrijke taak.

## De Kernbegrippen van de functie van de CVP Wzd.

In het kwaliteitskader zijn de kernbegrippen van de functie uitgewerkt die als basis dienen voor de werkzaamheden van de CVP Wzd. Deze kernbegrippen zijn vertaald naar gedragsregels en competenties en ondersteunt zo de CVP Wzd in de uitvoering van zijn soms complexe werkzaamheden. De CVP Wzd dient trouw te blijven aan deze kernbegrippen om verwarring over zijn positie en handelen te voorkomen, aldus de LFCVP.

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

**Annemarie Timp** Bestuurder van de LFCVP

## Onafhankelijk van de zorgaanbieder naast de cliënt staan

“Onafhankelijk werken zorgt ervoor dat de CVP Wzd objectief en zonder invloed van anderen zijn werk kan uitvoeren. Onafhankelijkheid moet de CVP Wzd laten zien en moet de cliënt en de zorgaanbieder ervaren. De cliënt moet ervan uit kunnen gaan dat de CVP Wzd alleen het belang van de cliënt dient, zoals de cliënt dat ziet, en zich niet laat leiden door de belangen van de zorgorganisatie. De CVP Wzd moet zich vrij kunnen bewegen binnen de zorgorganisatie zonder toestemming. Dit draagt bij aan de vertrouwelijkheid die essentieel is voor de client om zijn kwestie bespreekbaar te maken.

Het is daarom niet mogelijk dat de CVP Wzd in dienst is van de zorgaanbieder om zo elke vorm van schijnonafhankelijkheid te voorkomen waardoor de client zich niet vrij voelt om zijn kwestie bespreekbaar te maken.”

**Procesondersteuning:** De CVP Wzd 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 Wzd geeft geen waardeoordeel en stelt zich ontvankelijk op ten opzichte van de inhoud. De CVP Wzd 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 Wzd de cliënt in contact met de voor de situatie passende (in- of externe) deskundige. De CVP Wzd ondersteunt de cliënt bij de mogelijk te volgen klachtenbehandeling.

**Annemarie Timp** Bestuurder van de LFCVP

## De inhoud is van de cliënt en de zorgverlener

“Los van de inhoud van hetgeen de cliënt vertelt, los van eigen normen en waarden komen én ondersteunen vanuit de rechtspositie van de cliënt. Vragen stellen over het proces van komen tot onvrijwillige zorg. Zijn de juiste stappen gezet met de cliënt en of diens vertegenwoordiger? En daar waar dit niet zo is, het proces volgen om dit anders te doen.

De CVP Wzd gaat niet over het sluiten van compromissen of

het vinden van een oplossing waar iedereen tevreden mee is. De CVP Wzd ondersteunt het proces vanuit de rechtspositie van de cliënt.

De inhoud van de kwestie ligt bij de cliënt en de zorgverlener. Je niet met de inhoud bemoeien kan een lastig uitgangspunt zijn. Maar wel een heel belangrijke voor de CVP Wzd. En een waarover je alle betrokkenen goed moet blijven informeren.

**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 Wzd de vertrouwelijkheid schenden. Indien dit aan de orde is, zal de CVP Wzd dit met de cliënt bespreken.

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

**Loes den Dulk** adviseur bij de LFCVP

## De CVP Wzd is te vertrouwen

“De CVP Wzd werkt vertrouwelijk en heeft geheimhoudingsplicht. Een punt dat voor de CVP Wzd vanzelfsprekend is, maar voor cliënten vaak niet. Zij gaan er nog steeds vaak van uit dat alle professionals in de zorg informatie uitwisselen over de cliënt. Dit is daarom voor de CVP Wzd een belangrijk punt om te benoemen in het gesprek met de cliënt. De CVP Wzd zal zijn vertrouwelijkheid alleen doorbreken met toestemming van de cliënt.”

**Partijdig:** De CVP Wzd staat onvoorwaardelijk naast de cliënt zodat deze zich gesteund voelt. De CVP Wzd zal daarom bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt in gesprek gaan met derden. De CVP Wzd staat naast de cliënt en is dus geen neutrale bemiddelaar. De CVP Wzd gaat alleen voor het belang van de cliënt, zoals de cliënt dit ziet.



**Annemarie Timp** bestuurder van de LFCVP

## De belangen van de cliënt zoals de cliënt dit ziet

“De CVP Wzd moet bewaken dat hij niet over, maar met de cliënt het gesprek voert. De client blijft in regie en de CVP Wzd volgt. Omdat de CVP Wzd enkel het proces ondersteunt kan de CVP Wzd partijdig aan de client blijven. Het gaat niet om wat het beste is voor de cliënt of de juiste zorg. Daar mag de CVP Wzd een mening over hebben, maar niet zijn werkzaamheden laten beïnvloeden.”

**Deskundig:** De CVP Wzd 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 Wzd 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 Wzd ook kennis van psychiatrische problematiek.

**Loes den Dulk** adviseur bij de LFCVP

## Goede scholing is een belangrijke voorwaarde

“Belangrijk omdat er binnen de zorginstellingen vaak veel te weinig kennis is van de rechten van de cliënt en de rechten van de cliënt vaak geschonden worden zonder dat de zorgverlener zich daarvan bewust is. Toch moet de CVP Wzd ervoor waken geen trainer of opleider te worden op dit thema bij de zorgaanbieder. Dit schaadt zijn onafhankelijkheid en partijdigheid aan de cliënt.

De opleiding is in het kwaliteitskader uitgewerkt als een opleiding vergelijkbaar met de opleiding voor de PVP. In de huidige praktijk ligt het aantal lesdagen veel lager. En natuurlijk is het aantal dagen niet allesbepalend voor de kwaliteit, maar het verschil is zodanig groot dat dat voor ons een punt van zorg blijft. De opleiding biedt de CVP Wzd de mogelijkheid om zijn werkzaamheden te duiden, ermee te oefenen en te leren over het vak van de CVP Wzd”.

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

en diens vertegenwoordigers gerelateerd aan onvrijwillige zorg. De CVP Wzd is zichtbaar zodat alle cliënten een beroep kunnen doen op de CVP Wzd. De cliënt moet te allen tijde een beroep kunnen doen op de CVP Wzd. De beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning door de CVP Wzd is gewaarborgd.

**Annemarie Timp** bestuurder van de LFCVP

## Locatiebezoek en het nut van een kop koffie

“De CVP Wzd moet in staat zijn om cliënten en of diens vertegenwoordiger te ontmoeten. De CVP Wzd moet actief en laagdrempelig zich dáár bewegen waar cliënten zijn en dat is vaak in de directe leefomgeving.

Voor de komst van de Wet zorg en dwang waren er al vertrouwenspersonen actief. Daarvan weten we dat de CVP Wzd veel aan bekendheid moest doen om voor cliënten in beeld te blijven. Cliënten hebben soms tijd nodig, zijn afwachtend om naar de CVP Wzd te stappen. De CVP Wzd moet professioneel dichtbij cliënten staan en voldoende afstand houden om onafhankelijk te kunnen werken. Samen een kopje koffiedrinken kan hieraan bij dragen.

Daarnaast draagt een locatiebezoek bij aan het normaliseren van de functie. In de Wzd hoort de CVP Wzd erbij. De CVP Wzd is dan wel niet in dienst van de zorgaanbieder maar wel onderdeel van de uitvoering van de Wzd. Je kunt de CVP Wzd dus zomaar tegenkomen. En dat is fijn voor cliënten en medewerkers. De CVP Wzd zelf leert de zorgaanbieder kennen, wat helpt in het bieden van ondersteuning aan cliënten en of diens vertegenwoordiger. Als de CVP Wzd geen vertrouwd gezicht is, heeft dit invloed op het aantal ondersteuningsvragen. Gezien de wisseling van cliënten en medewerkers is het dus belangrijk om regelmatig langs te komen om dit vertrouwde gezicht te worden en te blijven.

Niet elke locatie leent zich voor een bezoek van de CVP Wzd. Soms zijn cliënten zelf niet (meer) in staat om met de CVP Wzd te spreken. Dan zal de CVP Wzd zich richten op de vertegenwoordigers en is een andere vorm voor een bezoek passend. Het vraagt dus om maatwerk. De CVP Wzd is een professional en weet hoe invulling te geven aan zijn taak om laagdrempelig te werken. “

**Proactief:** De CVP Wzd 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 Wzd voor veel cliënten een voorwaarde om een vraag, probleem of klacht bij de CVP Wzd neer te leggen.

**Loes den Dulk** adviseur bij de LFCVP

## Zichtbaar zijn is een voorwaarde

“Ervaring van de CVP Wzd, ook van voor de invoering van de Wzd, leert dat de CVP Wzd voor een grote groep cliënten zijn werk pas goed kan doen als hij voor cliënten een bekend gezicht is. Locatiebezoeken leveren veel meer op dan een poster op het prikbord of een item op de website van de zorgaanbieder.”

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

**Loes den Dulk** adviseur bij de LFCVP

## Zicht op zaken die je niet meer ziet als je er dagelijks rondloopt

“Door de kennis en de frisse blik, als de CVP Wzd op de locatie is, ziet hij of zij zaken die de zorgverleners niet (meer) zien. De signalen afgeven, beginnend op de locatie zelf, helpt die blinde vlekken op te lossen. Het ontwikkelde signaleringskader helpt de CVP Wzd om dit zorgvuldig te doorlopen en informeert de zorgaanbieders over de stappen die genomen worden alvorens een melding te maken bij de IGJ. De zorgaanbieder weet door het signaleringskader welke stappen er gezet worden wanneer de CVP Wzd een signaal bespreekbaar maakt.”

**Annemarie Timp** bestuurder van de LFCVP

## Zit autonomie goede zorg in de weg?

“Zelfbeschikking en autonomie zijn belangrijke onderdelen om ons leven in te richten zoals wij dat willen. Deze begrippen zijn verankerd in de grondwet en staan aan de basis van leven in een democratie.

Ten tijde van de Coronapandemie hebben we ervaren wat het met ons doet als we niet meer zelf keuzes kunnen maken over ons leven en er voor ons wordt bepaald wat het goede is om te doen. Heb jij je verzet? Heb je geprotesteerd of ging je gewoon je eigen plan trekken?

Enkele maanden voor de Corona-uitbraak ging de Wet zorg en dwang in. Na jaren van voorbereiding, bijschaven, uitbreiden en discussies was het op 1 januari 2020 dat bij het verlenen van onvrijwillige zorg de waarborgen uit de Wzd gevolgd moeten worden.

In de basis een goede wet, omdat ik ervan overtuigd ben dat het verlenen van zorg altijd op basis van vrijwilligheid moet zijn. Wanneer je werkt met de doelgroep vallend onder de Wzd kan dit een enorme uitdaging zijn. Op basis van vrijwilligheid zorg verlenen betekent dat de persoon in kwestie moet snappen en begrijpen wat het belang is van de zorg en ondersteuning die wordt ingezet. En dat vraagt tijd, geduld en aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Dat vraagt om respecteren van de autonomie en de wens om je leven in te richten zoals je dat zelf wenst. Het vraagt om accepteren dat de keuzes die iemand maakt niet ook jouw keuzes hoeven te zijn.

Zo zal het ook vaak gaan in de zorg en ondersteuning, maar we weten ook dat dit niet altijd zo vanzelfsprekend is. Daar heeft de CVP Wzd een belangrijke rol, in die ogenschijnlijk kleine onderwerpen. Denk aan; zelf bepalen hoe laat je naar bed gaat, hoe vaak je je kamer stofzuigt, hoe lang je wandeling gaat zijn, enz.

Als cliënt bevind je je in een afhankelijkheidsrelatie, ontmoet je mensen die weten wat goed voor je is, die graag en met de beste bedoeling zorg willen bieden die door hen wordt gezien als goede zorg. Als cliënt ken je de (onbesproken) regels en wetgeving niet. Vakjargon dat je moet leren kennen.

Eigenlijk wil een cliënt maar een ding en dat is fijn ergens kunnen wonen met ondersteuning daar waar nodig. De zorgverlener wil graag goede zorg bieden, een vertrouwensrelatie opbouwen en een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven. Maar wat als dit ten koste gaat van de veiligheid, andere belangen voor een zorgaanbieder en de angst dat iets misgaat in zijn/haar dienst? De vertegenwoordiger is misschien wel moe gestreden en blij dat er een plek is gevonden voor moeder om te wonen. Even voorzichtig kunnen loslaten en tegelijkertijd strijden voor de beste zorg zoals het altijd is gegaan.

De onderwerpen autonomie en goede zorg dienen beide in een gesprek aan de orde te komen en de Wzd biedt hier handvatten voor. In de overweging van onvrijwillige zorg en de uitvoering van onvrijwillige zorg. De CVP Wzd helpt de cliënt om zijn/haar perspectief bespreekbaar te maken. Om samen te volgen of de waarborgen uit de Wzd worden gevolgd. De CVP Wzd helpt de cliënt om het goede gesprek hierover te kunnen voeren. Dit draagt bij aan de autonomie van de cliënt. Dit draagt bij aan de rechtsbescherming van deze cliënt als onvrijwillige zorg toch moet worden ingezet. Soms zit autonomie en het recht om je eigen keuzes te maken goede zorg in de weg. De vraag is voor wie?"

**Brenda Frederiks** juridisch adviseur LFCVP

## Is de functie van de CVP Wzd te juridisch?

"Het recht op een cliëntenvertrouwenpersoon (CVP) is via een amendement van Kamerlid Leijten in de wet vastgelegd (Kamerstukken II, 2011-2012, 31996, nr. 18). In de toelichting bij dit amendement wordt nadrukkelijk benoemd dat 'cliënten met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking een rechtsbescherming moet worden geboden die gelijkwaardig is aan de rechtsbescherming van mensen met een psychiatrische aandoening zoals geregeld in de Wet verplichte ggz wanneer zij onder een dwangregime zorg moeten krijgen'. Kortom, de aanwezigheid en aanspraak op een CVP Wzd is essentieel voor een goede rechtsbescherming van cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening, aldus de indieners van het amendement.

In artikel 57 lid 1 Wzd is vastgelegd dat een cliëntenvertrouwenpersoon de taak heeft om 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.

In het kwaliteitskader CVP Wzd wordt nadrukkelijk benoemd dat een CVP Wzd, om zijn taken die in de wet benoemd zijn goed uit te kunnen voeren, moet beschikken over gedegen kennis van wet- en regelgeving. Het gaat dan om de juridische kaders van de Wzd, de Wgbo, de Wvvgz, Wmo, AVG, Jeugdwet, Wkkgz, Wlz en de Zvw.

### **Wat betekent dit in de praktijk voor de Landelijke Faciliteit CVP Wzd?**

Aangezien de kennis van wet- en regelgeving een belangrijk onderdeel is van de deskundigheid van een CVP Wzd, heeft de LFCVP de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de juridische aspecten van de werkzaamheden van een CVP Wzd. Het vergroten en verbeteren van de rechtsbescherming van cliënten vereist immers dat een CVP Wzd goed op de hoogte is en blijft van niet alleen de inhoud van de Wzd, maar ook alle ontwikkelingen rondom de Wzd. Denk daarbij aan jurisprudentie, wetswijzigingen, handreikingen en richtlijnen die door het veld worden ontwikkeld.

Als het gaat om jurisprudentie is daar de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige zorg maar ook enkele andere klachtencommissies. Met enige regelmaat heeft de LFCVP belangrijke uitspraken onder de aandacht gebracht, al dan niet voorzien van een annotatie. De ontwikkelingen rondom de Wzd zijn de afgelopen vier jaar best wel omvangrijk geweest wat vraagt om een goede monitoring van de kennis en deskundigheid van CVP Wzd. Het interpreteren van al deze ontwikkelingen vraagt veel aandacht en tijd met als doel de rechtsbescherming op een hoger niveau te brengen voor cliënten en vertegenwoordigers.

Het antwoord op de vraag of de functie van de CVP Wzd te juridisch is, wordt dan ook door de LFCVP met een NEE beantwoord. De CVP Wzd begeeft zich in een juridisch kader met betrekking tot het verlenen aan onvrijwillige zorg aan cliënten. Om zijn taken goed uit te voeren en cliënten te ondersteunen in de rechtsbescherming moet de CVP Wzd bekend en vertrouwd zijn met deze juridische aspecten.

### **Wat betekent dit voor de toekomst?**

Een veel gehoord kritiekpunt op de CVP Wzd is de juridisering van de zorg. Een bijzonder statement want in de ggz is de PVP al meer dan 30 jaar een belangrijke functie. Het is ondenkbaar dat in de ggz een vergelijkbare opmerking wordt gemaakt.

De opmerking laat wellicht ook zien dat het denken en praten in rechten van cliënten nog geen gemeengoed is in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en dementie. De CVP Wzd kan daar een hele belangrijke rol in spelen.

De afgelopen jaren hebben CVP Wzd in tal van situaties kunnen ondersteunen die wel degelijk gaan over de rechten van cliënten. Dit betekent dus ook dat een CVP Wzd zelf goed op de hoogte moet zijn van de inhoud van de wet, jurisprudentie en samenhangende ontwikkelingen teneinde de wet goed te kunnen toepassen. In dat kader vindt de LFCVP het ook belangrijk dat de alliantie van de aanbieders van de CVP Wzd aan tafel zitten als er wordt gesproken over wijzigingen van de wet. Net als de stichting PVP moeten zij gezien worden als een essentiële gesprekspartner. Concluderend, is een infrastructuur gericht op het up-to-date houden, het toetsen en toepassen van de kennis van de Wzd essentieel."

**Annamarie Timp** bestuurder van de LFCVP

## **Vrijheid geven, een verkeerd uitgangspunt**

"Het bewaken van de eigen regie en autonomie is voor mensen met een verstandelijke beperking of mensen met psychogeriatrische problemen een uitdaging. Vaak wordt er gesproken over iemand vrijheid geven. Een verkeerd uitgangspunt wat ons betreft. Want vrijheid en regie over eigen leven kun je niet geven, die heeft de cliënt al.

De Wzd maakt het, onder bepaalde voorwaarden, mogelijk om als er geen andere mogelijkheid is, de cliënt die (keuze-) vrijheid te ontnemen. Ook al heb je zorg nodig, blijft het voeren van je eigen autonomie nodig om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving. De Wzd gaat over dit volwaardig meedoen. Zolang het kan en zo dicht als mogelijk aansluitend bij de wensen van de persoon zelf. Dit uitgangspunt is wat ons betreft de kracht van de Wzd. Met elkaar nadenken hoe invulling te geven aan de eigen regie en daar waar dit niet kan zorgvuldig afwegingen te maken en de waarborgen te volgen. Transparant zijn dus! Ook hier kan de CVP Wzd de cliënt en of diens vertegenwoordiger ondersteunen. Worden de waarborgen uit de wet, vanuit het perspectief van de cliënt en de rechtsbescherming van deze cliënt gevolgd?"

# Visie en uitgangspunten van de LFCVP

**Bij de start van de LFCVP is een visie uitgewerkt op basis van de uitgangspunten van de werkzaamheden van de LFCVP.**

## 1. Onafhankelijkheid

De LFCVP is een onafhankelijke stichting die geen enkel ander belang dient dan de toetsing en borging van de kwaliteit van de CVP Wzd.

## 2. Waarborgen

De LFCVP waarborgt de kwaliteit van de werkzaamheden van de CVP Wzd door het voeren van o.a. een kwaliteitsregister.

**Roger Kerff** directeur-bestuurder Registerplein

“Stichting Registerplein voert in opdracht van de Landelijke Faciliteit het beroepsregister voor Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd (tot 31 december 2024, hierna neemt de alliantie dit over). In dit register zijn inmiddels 119 personen geregistreerd. Het register is tot stand gekomen in samenspraak met de vier aanbieders. De meerwaarde om het register in stand te houden is meerledig en kan vanuit verschillende perspectieven ingevuld worden.

## Het register vanuit het perspectief van de cliëntenvertrouwenspersoon

Het register formuleert duidelijke en haalbare eisen zowel voor toegang tot het register als voor het geregistreerd blijven door middel van nascholing en reflectie. Dit geeft helderheid aan de professional over de eisen waaraan zij/hij moet voldoen. Die eisen zijn uniform over het hele land en toetsbaar. De toegang tot het vak is daarmee op een uniforme en eenduidige manier geregeld.

Ook maakt het register duidelijk welke deskundigheden en competenties nodig zijn om in het vak werkzaam te blijven. Zo is er bijvoorbeeld speciale aandacht voor de juridische context van het werk.

Het register stimuleert kortom cliëntenvertrouwenspersonen zich te ontwikkelen in hun vak en draagt bij aan professionalisering van het CVP-werk.



## Het register vanuit het perspectief van de aanbieder cq werkgever

Voor aanbieders van CVP-werk is het register een ankerpunt waaraan zij huidige en toekomstige medewerkers die als CVP Wzd aan de slag gaan, kunnen toetsen: de competenties en deskundigheden zijn duidelijk en er is een eenvoudig instrument waarmee inzichtelijk is of de medewerker voldoende werkt aan nascholing en reflectie.

## Het register vanuit het perspectief van de cliënt

Cliënten die een beroep doen op een CVP Wzd zitten per definitie in een kwetsbare situatie. Er is immers sprake van (mogelijke) dwang bij de zorg die zij ontvangen. Dat gegeven alleen al vereist grote zorgvuldigheid vanuit o.a. ethisch en juridisch perspectief. Juist in een situatie als deze is het van belang dat de cliënt erop kan vertrouwen dat de CVP Wzd deskundig en competent is. Het register waarborgt dat én stelt de cliënt (of diens naasten) in staat zich hier ook zelf van te vergewissen. Het register draagt bij aan vertrouwen in de beroepsgroep van de CVP-en.

## Het register vanuit het perspectief van de zorginstelling die WZD-zorg biedt

Cliënten die zorg op grond van de Wet zorg en dwang ontvangen zijn in de regel onder de hoede van een zorgaanbieder. Als deze te maken krijgt met een CVP Wzd, is ook voor de organisatie van belang dat duidelijk is dat deze CVP Wzd deskundig is en de context van de Wzd kent. Zo nodig kan het register benut worden om ongenode gasten buiten de deur te houden.

## Balans

Het register voorziet in de behoefte om het vak van cliëntenvertrouwenpersoon Wzd te professionaliseren. Het draagt bij aan erkenning en herkenning van het vak, aan deskundigheid en competentie-ontwikkeling van de beroepsgroep en zorgt dat belanghebbenden, zoals cliënten en zorgorganisaties, zich kunnen vergewissen van de deskundigheid van de CVP Wzd bij een onafhankelijke partij.”

### 3. Toetsen

De LFCVP toetst en volgt de praktijk van de CVP Wzd t.o.v. het kwaliteitskader en de wettelijke opdracht van de functie van de CVP Wzd en adviseert de Wlz-uitvoerders hierover. Er is een klachtencommissie ingericht waar de cliënt een klacht kan indienen als deze ontevreden is over de ondersteuning die de CVP Wzd geboden heeft.

**Thomas Wormgoor** secretaris van de klachtencommissie

## Het belang van klachtbehandeling

“Het belang van klachtbehandeling voor de CVP-functie in het kader van de Wzd. Hoewel het zeker waar is dat een klacht gezien kan worden als een gratis advies aan een instelling of organisatie, moet toch in de eerste plaats het belang van toegang tot een klachtinstantie voor de cliënt of patiënt van de instelling of organisatie in kwestie benadrukt worden.

Door (toegang tot) een onafhankelijke klachtinstantie kunnen misstanden binnen een organisatie boven tafel komen of kan duidelijk worden dat een bepaalde medewerker niet (meer) naar behoren functioneert. Evenzo kan duidelijk worden dat de zorg of dienst naar behoren functioneert, maar de verwachtingen van een cliënt of patiënt (of diens vertegenwoordiger) niet overeenkomen met wat er verwacht kan en mag worden.

Een cliënt dient toegang te hebben tot een onafhankelijke, externe klachtencommissie want:

- ✓ Als de onvrede of frictie de vertrouwenspersoon (of het ontbreken daarvan) betreft, is er eigenlijk geen andere mogelijkheid om gehoord te worden;
- ✓ Als de cliënt er met de vertrouwenspersoon niet uitkomt kan het oordeel van een klachtencommissie duidelijkheid geven;
- ✓ Klachtbehandeling kan bij de vertrouwenspersoon c.q. de CVP-aanbieder tot nieuwe inzichten leiden, in het belang van de individuele cliënt of de dienstverlening in het algemeen.

Wat dat laatste betreft: de functie van CVP Wzd is nog betrekkelijk nieuw. Cliënten die onder de Wzd vallen weten niet altijd wat ze van een vertrouwenspersoon kunnen verwachten en hoe ze die kunnen inschakelen, laat staan dat ze ermee bezig zijn hoe zij hierover klachten in kunnen dienen.

De Klachtencommissie CVP Wzd is in de eerste jaren van haar bestaan regelmatig benaderd met de meest uiteenlopende vragen, maar heeft nog geen uitspraak hoeven doen.

Naarmate de functie van de CVP Wzd meer bekendheid krijgt, er meer cliënten (en hun vertegenwoordigers) gebruik van deze functie gaan maken, zullen er vaker vragen en klachten binnenkomen. De klachtencommissie is dan ook onderdeel van de kwaliteitsbewaking en normering van het werk.

Het is goed dat er op dat moment een klachtencommissie is die zaken meteen op kan pakken, die beschikt over diverse relevante deskundigheden en die eventueel extra in kan zetten op het communiceren met mensen die daartoe slechts met moeite in staat zijn. Voor de CVP Wzd is het ook van belang dat er een onpartijdig oordeel gegeven kan worden als men er met een cliënt of vertegenwoordiger niet uitkomt.”

#### 4. Uniformiteit

De LFCVP ziet toe op de uniformiteit van de werkwijze van de CVP Wzd.

**Henk Steen** voorzitter Raad van Toezicht

### Uniformiteit en Kwaliteit

“Dat de Wzd een lange voorgeschiedenis heeft, is bekend. Hoewel het persoonsgericht werken vanaf de jaren '80 van de vorige eeuw steeds meer gemeengoed werd, werd dit vertrekpunt pas in de jaren '20 van deze eeuw ook leidend in de regelgeving rondom vrijheidsbeperkingen. De inwerkingtreding van de Wzd op 1 januari 2020 markeerde een ontwikkeling waarbij niet de min of meer toevallige locatie waarin iemand verblijft bepalend is voor de mate waarin iemand in haar of zijn vrijheid mag worden beperkt.

Zowel de Wvz als de Wzd hebben anders dan de voormalige wet Bopz als primair vertrekpunt dat een persoon die van zorg afhankelijk is niet in diens vrijheid mag worden beperkt tenzij daar nauwkeurig in de wet omschreven redenen voor zijn. En er een transparant afwegingsproces heeft plaatsgevonden. Wetgeving heeft meestal een na-ijlend effect op hetgeen zich in de praktijk heeft ontwikkeld. Dat geldt zeker ook de

komst van de Wzd. Daarin heeft een vertaling plaatsgevonden van het ondersteuningsmodel naar de voorwaarden die vervuld moeten zijn, willen aan een persoon die zich verzet, beperkingen worden opgelegd.

Een blik in de parlementaire geschiedenis van de Wzd leert dat het, ondanks inhoudelijke overeenstemming, lang heeft geduurd voordat de zorgorganisatie en de cliënt in de wet een min of meer gelijkwaardige positie hebben verkregen. Pas laat in het wetgevingstraject heeft de zo belangrijke figuur van de Cliëntenvertrouwenpersoon in de wet een plek gekregen. Belangrijk omdat de wet de cliënt mogelijkheden biedt om te voorkomen dat in het zorgverleningsproces beperkingen worden toegepast die niet in verhouding zijn met hetgeen de persoon wil of kan.

Je kunt zeggen dat tot aan het aannemen van het amendement over opname van de CVP de cliënt weliswaar een stevige rechtspositie zou krijgen maar dat hij of zij deze materieel, in de zorgsituatie van alle dag, niet of onvoldoende zou kunnen waarmaken. Mensen met een beperking verkeren nu eenmaal veelal in een afhankelijke positie waarin snel sprake kan zijn van beïnvloeding. De CVP Wzd kreeg de belangrijke taak om de cliënt bij te staan zodat deze zijn rechten die haar of hem ingevolge de Wzd toekomen ten volle kan waarmaken. Dat het de rechten van de cliënt ten opzichte

van de instelling betreft onderscheidt de CVP Wzd van de andere functionarissen die in het kader van de Wzd eveneens tot taak hebben om de rechten van de opgenomen cliënt te behartigen. In het wetgevingsproces is nadrukkelijk overwogen dat de specifieke rol van de CVP Wzd betekent dat deze zijn of haar werk onafhankelijk van de instelling uitvoert.

Nu het vertrouwenswerk in de Wzd geregeld was moest nagedacht worden over alle operationele vragen die opdoemden. Moest er één landelijke organisatie komen waar de CVP-en in dienst zouden kunnen treden? Was de reeds lang bestaande stichting PVP mogelijk een aanknopingspunt? Of was het raadzaam om te kiezen voor een regionale insteek omdat zorginstellingen nu eenmaal over het land verspreid zijn en een opdeling de herkenbaarheid bevordert?

Uiteindelijk is gekozen voor een regionale variant waarbij het Vertrouwenswerk Wzd in elke Zorgkantorregio wordt uitgevoerd door CVP-en in dienst van een CVP-organisatie. Een landelijke wet en een regionale indeling betekenden wel dat de Staatssecretaris en de Kamer het essentieel vonden dat er waarborgen kwamen om de uniformiteit en de kwaliteit van de CVP-functie te garanderen. Door de staatssecretaris en de politiek werd in dat kader de oprichting van een Landelijke Faciliteit sterk bepleit, een LF die in nauw overleg met de aanbieders van het vertrouwenswerk ervoor kon gaan zorgen

dat de aan de cliënt toekomende wettelijke waarborgen in het hele land worden gegarandeerd en op eenzelfde manier worden uitgevoerd.”

## 5. Ontwikkelen

De LFCVP ontwikkelt standaarden om de uniformiteit van de werkzaamheden van de CVP Wzd te waarborgen, daar waar het kwaliteitskader niet in voorziet vanwege wetswijzigingen en de ontwikkelingen in de praktijk.

### Annemarie Timp bestuurder van de LFCVP

“Het doel van het kwaliteitskader was en is een gelijke status en kwaliteitsniveau voor de CVP Wzd zoals de functie van de patiëntenvertrouwenpersoon in de GGZ. Inmiddels is de CVP Wzd bijna 5 jaar aan het werk. In de praktijk voorzag het kwaliteitskader op een aantal onderdelen onvoldoende voor de CVP Wzd om zijn werk uniform uit te voeren. De LFCVP heeft hiervoor factsheets en visiedocumenten ontwikkeld. Daarnaast was een aantal onderdelen in het kwaliteitskader niet uitgewerkt, zoals het signaleringskader. Deze is later ontwikkeld in afstemming met de IGJ en de CVP-aanbieders.

In de update van het kwaliteitskader, uitgevoerd door de LFCVP, hebben we wat is vastgelegd in bestaande factsheets en visiedocumenten, geïntegreerd in de oorspronkelijke tekst.”

# Nawoord

## Laat de CVP Wzd zijn werk doen

Er zijn veel mooie voorbeelden van zorgaanbieders die werken vanuit de eigen regie van cliënten en een bijdrage leveren aan volwaardig leven. Waar de inzet van onvrijwillige zorg minimaal is. Er zijn mooie voorbeelden van een goede 'samenwerking' tussen de CVP Wzd, de cliënt en de zorgaanbieder. Waar de dilemma's worden besproken en opgelost vanuit de waarborgen die de Wzd biedt. Maar dat is niet overal aan de orde. De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd heeft in zijn laatste onderzoek aangegeven dat er nog vaak onvrijwillige zorg plaatsvindt en er onvoldoende kennis aanwezig is over de Wzd. Zowel binnen zorginstellingen als daarbuiten waar de Wzd ook van toepassing kan zijn.

En dus heeft de CVP Wzd een taak te vervullen. Helaas lukt het de CVP Wzd niet om frequent alle cliënten te bezoeken in hun persoonlijke levenssfeer (locatiebezoeken). In de ambulante setting is de bekendheid van de CVP Wzd nog onvoldoende. De werkdruk is hoog voor de CVP Wzd. Er is de komende jaren nog veel terrein te winnen voor de CVP Wzd om zijn werk uniform te kunnen uitvoeren ten behoeve van de rechtspositie van cliënten. Want de cliënt moet de CVP Wzd kunnen benaderen als deze daartoe verzoekt ongeacht waar de cliënt woont. Dat vraagt om blijvende aandacht voor de professionaliteit van de CVP Wzd.

Blijvende aandacht voor het invulling geven aan de kernbegrippen van de functie: onafhankelijk, partijdig, ondersteuner van het proces, deskundig en laagdrempelig. Een opdracht aan de alliantie van de CVP-aanbieders.

Het wordt tijd voor het normaliseren van deze functie als onderdeel van de hele keten in de Wzd. Daar blijven we ons ook na de LFCVP voor inzetten.

**Want:**

Hoewel er al veel bereikt is, zijn er ook zorgen waar we aandacht voor willen vragen:

- ▶ Werken volgens de standaard zoals in het kwaliteitskader beschreven, vraagt meer financiële middelen. De bedoelde professionaliteit wordt nu niet gehaald in de praktijk.
  - ▶ Alleen door de kwaliteitsstandaard van het kwaliteitskader te blijven bewaken, krijgt de cliënt de rechtsbescherming die de Wzd met de functie van CVP Wzd bedoelt te geven. Compromissen zijn daarmee een gevaar voor de rechtsbescherming van de cliënt.
  - ▶ De CVP Wzd is nog te weinig zichtbaar in de dagelijkse praktijk van cliënten. En ervaring leert dat de zichtbaarheid een belangrijke voorwaarde is om de CVP Wzd in te schakelen bij kwesties. Zeker bij ambulante cliënten en hun vertegenwoordigers is de CVP Wzd nauwelijks bekend.
  - ▶ Juist in deze tijd waarin de verschraving van de zorg zichtbaar is, staat de rechtsbescherming onder druk en is de CVP Wzd extra hard nodig.
- ▶ Nog steeds hebben niet alle cliënten toegang tot de CVP Wzd. Is de CVP Wzd nog te onzichtbaar om laagdrempelig contact te leggen. Wonen er cliënten in niet geregistreerde locaties waarmee het recht op ondersteuning van de CVP Wzd niet geregeld is. Wonen er cliënten thuis en heeft de zorgaanbieder de Wzd en de CVP Wzd nog onvoldoende geïmplementeerd.
  - ▶ De functie van de CVP Wzd blijft onderdeel van alle kritiek op de wet en wordt onterecht neergezet als een functie gebaseerd op wantrouwen en een verlengstuk van de IGJ.
  - ▶ Hoewel de functie van CVP Wzd onafhankelijk van de zorgaanbieder werkt, zien we wel een belangenverstreming bij verschillende aanbieders van het CVP-werk. Worden er meerdere diensten aangeboden die de onafhankelijke positie van de CVP Wzd kunnen beïnvloeden.

We hebben veel respect voor de CVP Wzd die in dit onrustige landschap zijn weg naar de cliënt weet te vinden en deze kan bijstaan in zijn rechtspositie.

# De ontmoeting

Annemarie Timp

Wanneer ik afhankelijk word van zorg hoop ik op een ontmoeting met jou!

**Jij** die mijn mogelijkheden ziet.

**Jij** die in mijn imperfectie mijn schoonheid ziet.

**Jij** die naast mij staat.

Die mij wil ondersteunen in het realiseren van mijn wensen daar waar mij dat niet lukt bij de zorgverleners.

**Jij** die respecteert dat ik mijn leven wil leiden zoals ik dat voor ogen heb. Die mij helpt als ik hierom vraag.

Die mij steunt in het maken van soms lastige keuzes en die mijn keuzes respecteert ook als dat misschien wel niet jouw keuze is.

Juist omdat het mijn keuze is in mijn leven!

**Jij** die ziet dat aan het aanvaarden van zorg soms een lange weg vooraf is gegaan.

Dat het accepteren van zorg gelukkig niet hoeft te betekenen dat mijn leven wordt overgenomen.

**Jij** die me helpt in mijn regie behoud.

Ik hoop je te ontmoeten omdat ik denk dat ik je straks nodig kan hebben.

Ik wil graag een vertrouwensband met je opbouwen zodat je mij deskundig kunt ondersteunen.

**Jij** die in dat vertrouwen het aandurft om met mij in gesprek te gaan over lastige onderwerpen.

Onderwerpen die mijn vrijheid raken, die gaan over veiligheid en over goede zorg.

**Jij** die gaat voor mijn rechten in plaats van belangen.

**Jij** die mij hierin meeneemt waarbij ik voldoende tijd krijg om te begrijpen.

**Jij** die zorgt dat men het aan mij uitlegt, keer op keer.

Die dit afstemt met mij omdat **jij** weet hoe belangrijk dit voor mij is.

**Jij** die daarbij altijd met mij op zoek gaat naar een mogelijkheid die zo dicht mogelijk aansluit bij wie ik wil zijn.

**Jij** die weet dat ik het belangrijker vind om te begrijpen dan te vertrouwen omdat vertrouwen mij afhankelijk maakt.

Ooit zal ik je misschien ontmoeten!



Stichting Landelijke Faciliteit

Burg vd Schansstraat 29

4281 LG Andel

06 81 66 83 60