



## Afsprakenkader Cliëntenvertrouwenspersoon

### Inleiding:

Met ingang van 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht geworden. Mensen met een verstandelijke of psychogeriatrische beperking die gedwongen zorg ontvangen, kunnen een beroep doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Deze cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) ondersteunt cliënten als ze dat willen als er sprake is van onvrijwillige zorg.

Maar ook bij onvrede of Wzd-klachten rond de zorg, opname of verblijf bij een zorgaanbieder kan de cliëntenvertrouwenspersoon een rol spelen.

Concreet betekent het dan dat de cliëntenvertrouwenspersoon:

- de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondersteunt bij het structureren van het proces.
- de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondersteunt bij het komen tot een oplossing indien er vragen of onduidelijkheden zijn of als er onvrede is.
- de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondersteunt bij het bespreken van de klacht met betrokken medewerkers en het voorleggen van de klacht aan de klachtenfunctionaris en/of de (Wzd)klachtencommissie en/of de geschilleninstantie en de gang naar de rechter.
- De verschillende rollen en taken van de functionarissen kent bij het ondersteunen van een klacht en zonodig doorverwijst.

In het kader van de samenwerking met Zorgbelang was er behoefte aan een afsprakenkader. Dit afsprakenkader is een algemeen kader waar partijen in onderling overleg invulling aan kunnen geven in afstemming met de cliëntenvertrouwenspersoon. 'Het doel van dit document is om samenwerkingsafspraken te maken. Dit zijn vervolgsafspraken op het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang staat uitgeschreven in de integrale wettekst. In artikel 57 en 58 wordt ingegaan op de taken, rechten en plichten van de zorgaanbieder en de cliëntenvertrouwenspersoon. Deze documenten zijn te vinden op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl) onder documenten.'

Partijen spreken in het kader van de uitvoering van het cliëntvertrouwenswerk het volgende af:

- De Introductie cliëntenvertrouwenswerk (bijvoorbeeld communicatie).
  - o introductie op de website.
  - o flyers ophangen in het gebouw of folders verstrekken.
  - o (optioneel) informatie via cliënten magazine.
  - o op verzoek deelnemen aan familieavonden/mantelzorgbijeenkomsten.
  - o introductie binnen de kernteams (Wzd deskundigen/functionarissen).
  - o kennismaking cliëntenraad.
- de introductie van de vertrouwenspersoon bij medewerkers van de zorgaanbieder. Dit kan als volgt worden vormgegeven:
  - o kennismaking binnen managementteam.
  - o kennismaking binnen projectgroep Wzd op locatie.
  - o kennismaking klachtenfunctionaris (Wkkgz) en klachtencommissie.
  - o kennismaking met lijnverantwoordelijken (teamleiders/teamcoaches).

- nadere presentatie op locatie op verzoek en aanwijzing van lijnverantwoordelijken.
- artikel op intranet en/of nieuwsbrieven Wzd.
- meenemen in Wzd communicatie naar medewerkers (populaire versie beleidsnotitie).
- de zorgaanbieder biedt faciliteiten voor cliëntenvertrouwenswerk bijvoorbeeld gebruik van gespreksruimte(n).
- veiligheidsafspraken.
  - de veiligheid van de CVP moet voldoende gewaarborgd zijn. De organisatie faciliteert dat de CVP veilig kan werken (overleg in open ruimte, dicht bij de deur zitten, of vooraf melden bij aankomst). CVP is zélf verantwoordelijk voor het organiseren van de veiligheid.
- afspraken voor route rond signaleren.
  - de CVP registreert Wzd-klachten en rapporteert anoniem over zijn werkzaamheden en de bevindingen van de zorgaanbieder.
  - de CVP deelt Jaarverslagen met de zorgaanbieder, de aanbieder van het vertrouwenswerk en de landelijke faciliteit.
  - de CVP onderneemt gepaste actie in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is actie te ondernemen. De cliëntenvertrouwenspersoon kan daarvan melding doen bij de IGJ. Indien de CVP signalen door wil geven aan 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) doet hij dit pas nadat hij dit intern, bij de aanbieder van het vertrouwenswerk, heeft overlegd (het vier-ogen principe)<sup>1</sup>. Verder verwijzen we hierbij naar het “Signaleringskader: Procedure signaleren voor de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP) bij tekortschietende onvrijwillige zorg” (bijlage).
- proactief werken.
  - afspraken voor observatie op locatie gaan altijd na vooraf afstemming met lijnverantwoordelijken (teamleider/teamcoaches).
- afspraken voor (tussentijdse) evaluatie.
  - de evaluatie vindt jaarlijks<sup>2</sup> plaats met primair Wzd functionaris en Wzd verpleegkundige (mogelijke bespreekpunten: de cijfers van de zorginstelling en cijfers en signalen vanuit de CVP).
  - laagdrempelig contact bij bespreekpunten.

---

<sup>1</sup> Conform kwaliteitskader cliënten vertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

<sup>2</sup> Indien daar tussentijds aanleiding toe is kan een extra overleg ingepland worden op initiatief van een der partijen.