

“Leerweg Cliëntvertrouwenspersoon koppelt theorie en praktijk aan elkaar.”

door Marjorie Lucas

Waar vind ik informatie over rechten van cliënten?

De functie cliëntvertrouwenspersoon (CvP) is relatief nieuw in de zorg voor mensen met een handicap. Om het werk met succes en met plezier te doen, moet de CvP beschikken over specifieke kennis, attitude en gedrag. Maar ja, wat doe je als binnen jouw organisatie deze specifieke kennis niet op papier staat en/of je mist zelf een theoretisch kader. En wat doe je als je twijfelt aan je attitude (beroepshouding) ten opzichte van het vak en misschien nóg belangrijker, de cliënten. Ook kan het zijn dat je graag feedback wilt van een collega CvP. Maar hoe krijg je dit voor elkaar in deze solistische functie?

Voor Raad op Maat waren deze vragen voldoende reden om in 2005 de Leerweg Cliëntvertrouwenspersoon te ontwikkelen. Afgelopen september startte de eerste groep. Francis Jansen en Josephine Benders zijn deelnemers van het eerste uur en vertellen over hun ervaringen tot nu toe.

Francis begon in september 2005 als CvP bij De Eik, een orthopedagogisch behandelingsinstituut voor LVG-jongeren. Na 17 jaar als begeleider te hebben gewerkt en verschillende (deeltijd) opleidingen te hebben gevolgd, was ze volgens eigen zeggen “toe aan een nieuwe uitdaging. Toen ik de vacature zag staan zag ik mijn mogelijkheden”, vertelt ze. “Ondanks dat de functie nieuw was voor mij. Ik heb veel zaken zelf moeten uitzoeken want er is geen handleiding hoe je deze functie moet vervullen.



Francis Jansen: “Door mijn ervaring als groepsleider ben ik als CvP eerder geneigd om problemen op te gaan lossen, terwijl dit niet mijn taak is”

Daarom besloot ik om naast deze functie ook de Leerweg CvP te gaan volgen.”

Josephine daarentegen heeft al wel veel ervaring in deze functie. Ze werkt sinds drie jaar als CvP acht uur per week bij Daelzicht. “Het aantal uren is onvoldoende om het CvP-werk vorm te geven als ik de functie zou invullen volgens de normen van de Leerweg.

Dat komt ook omdat ik naast deze functie óók slachtoffers van seksueel misbruik ondersteun. Dit doe ik volgens een vast protocol. En daarnaast ben ik de vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.”

Naast algemene informatie over verschillende thema's, was Josephine ook op zoek naar specifieke kennis. Eén van de eerste modules handelde over de rechten

van de cliënt en de taak van de CvP om deze te realiseren. Ze vertelt hierover: “Ik had binnen mijn werkgebied behoefte aan kennis over de rechten van de cliënt. Bijvoorbeeld over een vrijheidsbeperkende maatregel die men bij een cliënt wilde toepassen. De behandelaar handelde vanuit de gedachte van goede zorg en tegelijkertijd was er verzet vanuit de cliënt. Er zijn dan verschillende rechten die spelen ... maar welk recht heeft voorrang. De rechten volgens de wet Bopz of de Wgbo? Dit is voor mij nu duidelijk geworden.”



Josephine: “Ik ben wel eens geneigd mee te gaan in de inhoud van de klacht!”

In de leerweg is ook ruimte voor het uitwisselen van ervaringen volgens beiden. “Ik heb veel kennis opgedaan die ik nu ook veel in de praktijk gebruik. Daarnaast wilde ik ook van andere studenten horen hoe zij de functie invullen. Ik wist bijvoorbeeld niet dat je geheel onafhankelijk binnen een organisatie hoort te werken”, vertelt Francis. Ze vervolgt: “Als CvP ben je een solist. Ik moet alles op mijn eigen manier ontdekken en de functie inhoud geven. We hebben uitgebreid gepraat over de taken. Maar hoe ga je hier daadwerkelijk mee om? Omdat we allen een soortgelijke achtergrond hebben, vind ik het heel prettig te horen hoe anderen handelen in een bepaalde situatie. Er is echt een koppeling van theorie en praktijk.”

Josephine vindt het solistische werken tot op zekere hoogte prettig, “maar dat komt ook omdat ik binnen Daelzicht met twee andere CvP-en kan overleggen en dat is fijn.”

En! Is de nieuwe kennis al toegepast in de eigen organisatie? “Ik heb de Public Relations rondom mijn functie opgefrist en uitgebreid en de picto-folder tekstueel aangepast en op het interne televisienet geplaatst. Op dit moment ben ik met de directie mijn functie aan het evalueren”, aldus Josephine. En Francis? “Ik heb goede handreikingen gekregen h oe ik de functie wil uitoefenen. Vooral omdat het voor mij een nieuwe functie is, kan ik de informatie direct toepassen in de praktijk. En die koppeling vind ik erg prettig!”

Tijdens de module 'Registratie van Klachten' gaan deelnemers aan de slag met een speciaal registratieprogramma.



Meer informatie?

De leerweg cliëntvertrouwenspersoon bestaat uit 10 modules van  en dag. Tussen de bijeenkomsten zit telkens een maand.

In de praktijkgerichte bijeenkomsten vergaren de deelnemers de kennis, houding en vaardigheden die nodig zijn om de functie professioneel in te vullen.

De Leerweg cliëntvertrouwenspersoon legt in een jaar tijd een goede en gedegen basis voor het werk als cliëntvertrouwenspersoon (CvP). De leerweg is bedoeld voor cliëntvertrouwenspersonen in de zorg voor mensen met een handicap. Ook mensen die deze functie op korte termijn gaan vervullen, kunnen eraan deelnemen.

Meer informatie over de Leerweg CvP? Of wilt u een brochure aanvragen voor het leerjaar 2006-2007?

Stichting Raad op Maat

Telefoon (0182) 68 45 46 E-mail info@raadopmaat.org

Fax (0182) 68 45 42 Website www.raadopmaat.org