

# De Leerweg Cliëntvertrouwenspersoon: verhaal van een ervaringsdeskundige

door Jeanet Waarlo

*In 2008 werd ik gevraagd of ik cliëntvertrouwenspersoon wilde worden.*

*Ik zei 'ja', en ervoer het als een taak naast mijn functie als creatief therapeut, die ik op grond van mijn werkervaring als hulpverlener aan zou moeten kunnen, en waarbij ik vooral het directe contact met cliënten, het mee denken met- en het mee werken aan het vinden van een oplossing voor hun onvrede als het hart van deze taak ervoer.*

*Eervol en leuk voor 'erbij'.*

*Bovendien was het credo van de Raad van Bestuur: 'elke klacht is een gratis advies', dus wat was er mooier dan al die gratis adviezen te gaan 'ophalen'.*

*Cliënt weer blij, instelling blij en ondergetekende voldaan.*



Voor 'een taak' hoef je niet te solliciteren, er blijkt ook geen taak- en functieomschrijving te zijn. Er is geen aparte FWG inschaling. Je hoeft niet een bepaalde opleiding gedaan te hebben, ik krijg ook niet de opdracht een bepaalde scholing te gaan doen.

Ik voelde ook niet de noodzaak.

Een studiedag op z'n tijd leek mij voldoende, en een paar modules bij Raad op Maat.

Gaandeweg gaat dat toch wat verschuiven en ga ik wel de behoefte voelen aan meer informatie en 'voeding'.

Dit is vooral het gevolg van een aanvulling op mijn taak met het deel 'seksuele intimidatie', dat voorheen door een externe persoon werd vervuld. Dit voelt als 'minder gesneden koek'.

Maar ook het bijwonen van een presentatie van een VGN-onderzoek naar het functioneren van de cliëntvertrouwenspersoon binnen de zorg zorgde voor meer behoefte aan informatie. Het bleek namelijk dat de functie in den lande toch wel heel divers georganiseerd is en dat het ontbreekt aan eenduidigheid en duidelijkheid. Het deelnemen aan een studiedag voor cliëntvertrouwenspersonen georganiseerd door de Beroepsvereniging (dan nog in oprichting) voor Cliëntvertrouwenspersonen, met o.a. een inleiding over rechten van cliënten bevestigde het gevoel nog eens. Ook hier voelt het als een veelheid aan nieuwe informatie en 'ongesneden koek'.

En ten slotte mijn eigen ervaring dat 'mijn taak erbij' wel 'een mooie op papier is', maar dat cliënten niet vanzelf komen, ondanks allerlei PR activiteiten. Hoe ben ik zo bereikbaar mogelijk, wat vraagt dat van mij? Moet ik toch 'meer' of 'anders' in huis hebben om deze taak te kunnen vervullen?

Die ervaringen maakten dat ik scholing ging zoeken en vond in de vorm van 'de Leerweg voor cliëntvertrouwenspersonen bij Raad op Maat'. Niet een paar modules, maar dan ook maar 'voor het volle pond'. Ik ging dus voor het totale pakket, en de instelling gaf mij alle ruimte.



Inmiddels is het eind in zicht en kan ik terugkijken op een hele serie modules met diverse thema's, waar je in de functie van cliëntvertrouwenspersoon mee van doen krijgt.

Het meest wezenlijke dat deze leergang mij heeft opgeleverd is het besef dat het een 'functie' betreft en geen 'taak'. En dat het 'een vak op zich' is.

Een vak in ontwikkeling. Ook een ander vak dan het vak van hulpverlener. Dan nog eerder het vak van advocaat. Een vak vraagt om scholing. Een vak dat zich nog steeds aan het ontwikkelen is.

Wetend dat het vaak een solistische functie is, is het krijgen van informatie, het oefenen met je rol, het met

elkaar in gesprek en discussie zijn en zo steeds meer gaan voelen en begrijpen 'waar het hem in zit' heel waardevol om daarna weer binnen de eigen instelling verder te kunnen.

Met name de eerste 2 modules over de functie, de plaats en rol van de cliëntvertrouwenspersoon (inmiddels kortweg de CVP) maakten mij erg duidelijk dat ikzelf en de instelling waar ik werk nog veel kunnen doen om deze functie meer tot haar recht te laten komen en daarmee een goede bijdrage te leveren aan het recht doen aan individuele cliënten met onvrede/klachten over de zorg die zij ontvangen.

Uit vanZELFsprekend, jaargang 10, nr. 41, juli 2010

---