



# Cliënt- vertrouwens- persoon



**Leerweg  
2011 - 2012**

# Leerweg cliëntvertrouwenspersoon

*De functie cliëntvertrouwenspersoon is relatief nieuw in de zorg voor mensen met een handicap. De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt de individuele cliënt in het verwoorden van klachten en bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat. Om dit werk met succes en met plezier te kunnen doen, moet de cliëntvertrouwenspersoon beschikken over specifieke kennis, attitude en vaardigheden.*

## Doel en doelgroep

De Leerweg cliëntvertrouwenspersoon legt in 10 modules gedurende 10 maanden een goede en gedegen basis voor het werk als cliëntvertrouwenspersoon.

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.

## Opzet programma

De Leerweg bestaat uit 10 modules van één dag. Tussen de bijeenkomsten zit telkens een maand.

In de praktijkgerichte bijeenkomsten vergaren de deelnemers de kennis, attitude en vaardigheden die nodig zijn om de functie professioneel in te vullen. Een breed palet aan thema's komt aan bod, variërend van informatie over de functie tot onderhandelingstechnieken. Naast de overdracht van informatie is er veel ruimte om te oefenen en te discussiëren. Omdat het gaat om een solistische functie, is het uitermate waardevol ervaringen uit te wisselen, dilemma's te delen en samen oplossingen door te spreken. De deelnemers leren zo niet alleen van de docenten, maar ook van elkaar.

De Leerweg sluit nauw aan bij ontwikkelingen in het veld en in de wetgeving en maakt gebruik van expertise uit projecten en andere initiatieven in het land. Dit komt ook naar voren in het docententeam dat aan de Leerweg meewerkt.

## Inhoud

De spreiding van het programma over 10 maanden is een bewuste keuze. In die tijd kunnen de deelnemers verder groeien in hun functie en ook vragen en dilemma's inbrengen in de cursus en bespreken met collega's. Dit heeft meer effect dan een korte, intensieve cursus.

De thema's van de tien modules zijn:

1. De functie van cliëntvertrouwenspersoon (inleiding)
2. De plaats en rol van de cliëntvertrouwenspersoon in de organisatie
3. Omgaan met weerstanden
4. Rechten van cliënten
5. Registratie van klachten
6. Omgaan met verschillende doelgroepen
7. Voorlichting geven over de functie van cliëntvertrouwenspersoon
8. Communicatie met cliënten
9. Klachten over ongewenste intimiteiten
10. De CVP aan het woord

## Resultaat

Na het volgen van de Leerweg hebben de deelnemers een solide basis en een breder denkkader. Zij kunnen daardoor met meer resultaat hun functie als cliëntvertrouwenspersoon uitoefenen.

De Leerweg leidt tot nieuwe kennis en inzichten, het aanscherpen van de eigen vaardigheden en zicht op de eigen mogelijkheden en valkuilen. Het woord 'Leerweg' krijgt letterlijk betekenis.

Afsluitend krijgen cursisten, die de Leerweg met goed gevolg hebben gevolgd, een certificaat.

## Praktische gegevens

### *Leerweg cliëntvertrouwenspersoon*

**Docenten** *De leerweg wordt gegeven door Loes den Dulk en voor iedere module een ter zake deskundige tweede docent*

**Duur** *10 modules van één dag, verspreid over 10 maanden.*

**Data** *van september 2011 tot en met juni 2012*

**Tijd** *cursusdagen zijn van 10.00 uur – 16.00 uur*

**Prijs** *volledige leerweg € 1.975,00 per persoon; dit is inclusief koffie/thee en lunch. Plus het cursusmateriaal € 45,00*

**Inschrijven** *met het inschrijfformulier of via de website*

## Informatie

Voor meer informatie over de cursus en over andere activiteiten kunt u contact opnemen met Raad op Maat.

Stichting Raad op Maat  
Oosthaven 15-16  
2801 PC Gouda

telefoon (0182) 68 45 46  
e-mail info@raadopmaat.org  
website www.raadopmaat.org

## Annulering en verhindering

Voor de annuleringsvoorwaarden verwijzen wij naar de website van Stichting Raad op Maat.

## **MODULES LEERWEG CLIËNTVERTROUWENSPERSOON**

### **Donderdag 22 september 2011 De functie van cliëntvertrouwenspersoon (CVP) (inleiding)**

De leerweg start met een inleidende module met algemene informatie over de functie. We kijken ondermeer naar het doel van de functie en de verschillende uitgangspunten zoals onafhankelijkheid, partijdigheid, ontvankelijkheid, laagdrempeligheid en vertrouwen. Dit alles aan de hand van de functie-/taakbeschrijving zoals deze in 2010 door de VGN is vastgesteld.

### **Donderdag 13 oktober 2011 De plaats en de rol van de CVP in de organisatie**

De CVP stelt zich onafhankelijk van de organisatie op, maar maakt tegelijkertijd wel onderdeel ervan uit. Wat is nu de rol van de CVP en welke plaats heeft de CVP in de organisatie? In deze module zal hier diepgaand op ingegaan worden.

### **Donderdag 10 november 2011 Omgaan met weerstanden**

Met name bij medewerkers kan de cliëntvertrouwenspersoon de nodige weerstanden ervaren. Je volgt de cliënt in zijn inschatting van zijn belang. Of het kan zijn dat je iets moet doen dat ten nadele van de organisatie is. Hoe ga je met dit soort dilemma's om.

### **Donderdag 8 december 2011 Rechten van cliënten**

De rechten van cliënten in de praktijk: het recht op informatie, keuzevrijheid, privacy, enzovoort. We kijken naar de wettelijke verankering van deze rechten, maar vooral naar de dilemma's in de praktijk waarin rechten elkaar soms lijken tegen te spreken, hoe de rechten van cliënten ook echt te verwezenlijken en de taak van de cliëntvertrouwenspersoon daarbij.

### **Donderdag 12 januari 2012 Registratie van klachten**

Zicht krijgen welke vragen er zijn, dit vastleggen en bekend maken wat er mee gedaan is, is de basis voor registratie. Met name door goede registratie is de CVP een belangrijk instrument voor kwaliteitsbewaking en -verbetering.

### **Donderdag 16 februari 2012 Omgaan met verschillende doelgroepen**

Als cliëntvertrouwenspersoon kun je verschillende doelgroepen tegenkomen. Cliënten met bijkomende GGZ problematiek, ouderen, jongeren met een licht verstandelijke beperking, cliënten met niet aangeboren hersenletsel (n.a.h.), cliënten met een vorm van autisme. We kijken wat dit betekent voor het werk van de cliëntvertrouwenspersoon en wat je moet weten van de verschillende doelgroepen.

### **Donderdag 15 maart 2012 Voorlichting geven over de functie van CVP**

Als cliëntvertrouwenspersoon zul je zichtbaar voor cliënten moeten zijn. Hoe zorg je dat je in beeld bent en blijft? Welk voorlichtingsmateriaal heb je nodig? Hoe kan je voorlichtingspraatje eruit zien voor de verschillende doelgroepen? Wat is daarbij je relatie met medewerkers van de instelling?

### **Donderdag 12 april 2012 Communicatie met cliënten**

Luisteren, informatie geven, de cliënt ondersteunen bij een besluitvormingsproces, de cliënt ondersteunen in een onderhandelingsgesprek. Kortom, een dag over communiceren met cliënten en anderen.

### **Donderdag 10 mei 2012 Klachten over ongewenste intimiteiten**

Hoe gaat een cliëntvertrouwenspersoon om met de klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag en ongewenste intimiteiten? Hoe kun je herkennen wat er gebeurd is? Wat zijn de vervolgstappen?

### **Donderdag 14 juni 2012 De CVP aan het woord**

In deze laatste module staan de cursisten stil bij hun eigen leerproces door verschillende aspecten van de functie van cliëntvertrouwenspersoon toe te passen en te verdiepen.