

lijker geworden om te klagen; dat heeft directe invloed op hun rechtspositie.

Kennis Wet Bopz beperkt

Ook van invloed op de rechtspositie is de soms beperkte kennis van de Wet Bopz bij behandelaren. PVP'en die cliënten ondersteunden bij hun gang naar de klachtencommissie constateerden een toename van professionele fouten door kennisgebrek, bijvoorbeeld rond de separeregels of de regels rondom dwangbehandeling. Cliënten geven onder andere aan dat zij niet goed zijn geïnformeerd over de dwangbehandeling die zij ondergaan en geen opgaaf kregen van de reden van die dwangbehandeling, terwijl er op grond van de Wet Bopz een plicht is om de cliënt hierover schriftelijk te informeren.

Het gehele jaarverslag is te lezen via www.PVP.nl

door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP; art. 57, 58 en 59 Wzd).

De functie van CVP heeft tot doel een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de rechtspositie van cliënten en is zeker niet nieuw, ook niet in deze sectoren. En de mensen die deze functie al jaren uitoefenen, zijn het er redelijk over eens hoe de functie eruitziet. Daarom is het goed dat die kennis en deskundigheid wordt omgezet in een helder omschreven functie in het kader van de Wzd. Dat gebeurt in het project 'Doorontwikkeling functie van CVP in het kader van de Wet Zorg en dwang'. Vorig najaar is stichting Raad op Maat het project gestart, in nauwe samenwerking met de Beroepsvereniging Vertrouwenswerk Zorg (BeVeZo), gefinancierd door VWS. Mevrouw mr. Jacqueline Biesheuvel Vermeijden, kwartiermaker cliëntenvertrouwenspersoon, treedt op als voorzitter van het project.

Over de auteurs

drs. H.H. van Koeven

Stafmedewerker onderzoek & registratie bij de Stichting PVP

H. Köhler

Communicatieadviseur bij de Stichting PVP

66. De cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang

Loes den Dulk

Op 1 januari 2020 vervangt de Wet Zorg en dwang (Wzd) de Wet Bopz voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrisch ziektebeeld. Dat betekent onder andere dat cliënten op wie deze wet van toepassing is, recht hebben op ondersteuning

Het project Doorontwikkeling van de functie van CVP heeft als doel om te komen tot een breed gedragen invulling van de functie op basis van een gedragen visie, een beroepsprofiel, kwaliteitsstandaarden, opzet en eindtermen voor een opleiding en een klachten- en geschillenregeling.

Samen met mr. dr. Brenda Frederiks, gezondheidsjurist, en onder anderen de aanbieders van het vertrouwenswerk, vertegenwoordigers van verschillende cliëntenorganisaties, een zorgaanbieder en de zorgverzekeraars, bespreken de projectgroepen alle kanten van het vertrouwenswerk en wat er juist voor deze doelgroepen nodig is. Wanneer levert de CVP de gewenste kwaliteit? Wat is daarvoor nodig?

Naast deze projectgroep, die over de inhoud van de functie gaat, zijn er kwartiermakersbijeenkomsten onder voorzitterschap van mevrouw Biesheuvel, die erop gericht zijn om op bestuurlijk niveau afspraken te maken over de organisatorische en financiële inbedding van het vertrouwenswerk in het kader van de Wzd.

Een aantal inhoudelijk aspecten van de functie van CVP die in dit traject langskomen, wil ik hier graag uitwerken.

Proactief werken

Proactief werken is een van de belangrijke kernbegrippen voor de functie van CVP. Proactief werken betekent: zichtbaar zijn, regelmatig locaties of afdelingen bezoeken, daar zijn waar cliënten elkaar ontmoeten. De ervaring leert dat verreweg de meeste klachten binnenkomen naar aanleiding van locatiebezoeken. Het blijkt voor cliënten enorm drempelverlagend te werken om de CVP te kennen. Op sommige groepen betekent dit dat de CVP minstens iedere maand aanwezig moet zijn, op andere groepen is een of twee keer per jaar toereikend. Het concept Besluit zorg en dwang (versie mei 2018) omschrijft dit als voorlichting geven aan cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers van de zorginstelling (art. 6:3 Bzd). Een mooie concrete invulling van proactief werken. In de praktijk zien we dat 'er zijn' soms al voldoende is.

Signaalfunctie

Naast het desgevraagd ondersteunen van cliënten en hun vertegenwoordigers bij het bespreken van een klacht of vraag, heeft de CVP een tweede belangrijke taak. Het gaat daarbij om het signaleren en aan de inspectie melden van tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze tekortkomingen afbreuk doen aan de rechten van een cliënt (art. 57:2a Wzd).

Bij locatiebezoeken, in gesprekken met cliënten en vertegenwoordigers en bij alle andere werkzaamheden van de CVP, kan de CVP invulling geven aan zijn signaalfunctie. Uitgangspunt daarbij is dat signalen in eerste instantie laag in de organisatie aangekaart worden en dat de CVP pas 'opschaalt' als het signaal niet tijdig of adequaat wordt opgepakt. Als ook de bestuur-

der het signaal niet tijdig of adequaat oppakt, is melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd i.o. (IGJ) aan de orde.

Bij de brancheorganisaties VGN en Actiz leeft de zorg dat de CVP daarmee te veel een toezichthoudende rol krijgt. Deze is immers al toebedeeld aan de Wzd-arts en aan de IGJ. Die zorg is onzes inziens niet terecht. In beide sectoren gaat het (deels) om een doelgroep die onvoldoende mondig is, cliënten die zich moeilijker kunnen uiten. Het is de taak van de CVP signalen van deze groep op te pakken, waar mogelijk cliënten te ondersteunen bij het verder brengen van hun klacht en waar nodig een signaal af te geven. Het gaat dus niet over een toezichthoudende rol maar over een signalerende rol. Het gaat om signalen over zaken die de rechtspositie van cliënten schaden, een kwetsbare groep van cliënten die niet altijd in staat zijn zelf te klagen en waarvan de vertegenwoordigers niet altijd nauw genoeg betrokken zijn om die zaken te signaleren. Dat maakt de signaleringsfunctie een terechte aanvulling op de door cliënten en vertegenwoordigers gevraagde ondersteuning.

Kwaliteitsstandaard

De kwaliteit van de CVP wordt voor een belangrijk deel bepaald door de functionaris die de functie uitoefent. De CVP heeft onder andere kennis nodig van de betreffende wet- en regelgeving, kennis en vaardigheden op gebied van communicatie en kennis en inzicht in de specifieke behoeften van cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening. Deze kennis en vaardigheden worden vertaald in de kwaliteitsstandaard voor de functie van CVP en vormen de basis voor de te ontwikkelen landelijke opleiding voor verouwenpersonen.

Een ander deel van de kwaliteit van de CVP zit hem in de ruimte die de CVP krijgt om zijn functie uit te oefenen. Daarbij is het van belang dat er voldoende uren beschikbaar zijn om pro-

actief te kunnen werken en dat er voldoende informatie is over de praktijk van onvrijwillige zorg.

In beide aspecten van kwaliteit gaat het Landelijk Steunpunt straks een belangrijke rol spelen. Dat zal een bijdrage leveren aan het verder ontwikkelen van de kwaliteitsstandaard en het mede bewaken van de randvoorwaarden voor de kwaliteit van het vertrouwenswerk.

Dezelfde kwaliteit als de patiëntenvertrouwenspersoon

De Tweede Kamer heeft gesteld dat de kwaliteit van het vertrouwenswerk in de Wzd straks vergelijkbaar moet zijn met de kwaliteit van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) in de ggz. Deze functie is nu in de Wet Bopz geregeld, straks gebeurt dat in de Wet verplichte ggz (Wvvggz).

Een belangrijk verschil in wat onder kwaliteit wordt verstaan tussen de PVP in de Wvvggz en de CVP in de Wzd zien we in de informatieverstrekking aan de cliënt over de vertrouwenspersoon.

De Wzd zegt daarover dat de CVP, na toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, de naam en contactgegevens van de cliënt en diens vertegenwoordiger ontvangt zodat de CVP hen kan informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door de CVP. Dit gebeurt zo snel mogelijk na aanvang van de zorg (art. 5:3 Wzd). Daarnaast dient de zorgaanbieder, bij afwijzing van een verzoek voor verlof of ontslag, de cliënt te wijzen op de mogelijkheid van advies en bijstand door de CVP (art. 47:6 en 48:15 Wzd).

In de Wvvggz is geregeld dat de PVP de persoonsgegevens van de betrokkene ontvangt bij een crisismaatregel en een zorgmachtiging. Daarnaast wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheid van advies en bijstand bij onder meer het opstellen van een zelfbindingsverklaring, het opstellen, evalueren en actualiseren

van de zorgkaart, het opstellen van het zorgplan, het opleggen van een crisismaatregel en een zorgmachtiging, bij het vaststellen en verlenen van verplichte zorg, bij het tijdelijk verlenen van verplichte zorg in noodsituaties en bij beslissingen rond overplaatsing, tijdelijke onderbreking en beëindiging van verplichte zorg.

Dat maakt dat de PVP veel vaker dan de CVP bij cliënten in beeld is.

Met name bij het opstellen van het zorgplan en de toepassing van onvrijwillige zorg zouden we dan ook graag zien dat de zorgaanbieder de opdracht krijgt om de cliënt te wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning door de CVP.

Conclusie

We zien voor de functie van CVP dus nog wel een enkel verbeterpunt, maar we zijn heel blij met de verankering van de functie in de Wet zorg en dwang en de toezeggingen van de minister om de functie landelijk te financieren en om te komen tot een hoge landelijk vastgestelde kwaliteitsstandaard voor de functie. We ervaren het project als een mooi proces waarin we samen met alle betrokken partijen de functie zo kunnen invullen dat deze de rechtspositie van cliënten in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en in de psychogeriatricie ook echt versterkt.

Komende periode gaan we het raamwerk voor de functie als veldnorm aanleveren, als toetsingskader voor IGJ, als inkoopkader voor de zorgkantoren, als richtlijn voor cliëntenraden bij advisering over de CVP en als houvast voor de CVP in de praktijk.

Over de auteur

L. den Dulk

Directeur stichting Raad op Maat en eindverantwoordelijke voor het project 'Doorontwikkeling functie cliëntenvertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang'