



Raad op Maat

De kwaliteit van de CVP, waar zit hm dat in?

*Inleiding tijdens de presentatie van [het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang](#), 15 februari 2019
door Loes den Dulk*

Wat kan de cliënt nu van de cliëntenvertrouwenspersoon verwachten?

Cliëntenvertrouwenspersoon, de naam geeft in ieder geval al een richting aan de functie. Cliënten kunnen je blijkbaar vertrouwen.

Tegelijkertijd is het de functie die in de praktijk al voor veel verwarring heeft gezorgd. Een functie die als je hem niet goed uitlegt, een aanklacht tegen de zorgaanbieder lijkt.

Uitgangspunt in de Wet zorg en dwang is dat de cliënt zoveel als mogelijk die zorg moet ontvangen waarvoor hij zelf kiest. Maar soms is er meer nodig, soms lukt het niet om aan de cliënt het belang van een vorm van zorg uit te leggen en is onvrijwillige zorg aan de orde. Dat kan gaan over kleinere zaken zoals het veel besproken voorbeeld van de cliënt die voor het eten een zak chips wil. Is dat ook onvrijwillige zorg dan? Ja want de cliënt wil iets dat hij niet mag. Moet de CVP daar dan ook bij komen? Dat hoeft niet, maar kan wel nodig zijn als begeleiders het verbieden van de chips voor het eten als goede zorg omschrijven. Want het doet het er niet toe of het wel of niet slim is om die zak chips leeg te eten vlak voor de maaltijd maar het gaat om de kans op regie over je eigen leven en over opdoen van ervaringen.

Maar onvrijwillige zorg gaat ook over heel grote zaken, zoals niet naar buiten mogen terwijl je dat wel wilt. Of op je kamer moeten zitten terwijl je naar de huiskamer wilt. Of medicijnen krijgen die nare bijwerkingen hebben en die je daarom niet wil slikken. Als je je realiseert wat dat betekent, dat een ander voor jou beslist dat je dingen niet mag doen die je wel wilt doen of dat je zaken moet doen die je eigenlijk niet wilt. Of zoals Mireille dat net beschreef, dat je de regie over je eigen leven in je eigen huis kwijtraakt. Dat is behoorlijk heftig. En nog meer als je bedenkt dat het vaak gaat om cliënten die door hun verstandelijke beperking of de dementie, het ook nog eens niet zo goed begrijpen.

En dan wordt ook duidelijk dat het niet alleen gaat over de kwaliteit van zorg maar juist ook over gehoord worden, over geïnformeerd worden en over het respecteren van de rechten van cliënten.

Dan is het niet meer dan logisch dat er iemand is bij wie de cliënt of zijn vertegenwoordiger terecht kan.

In die situaties kan de CVP serieus verschil maken, niet door de onvrijwillige zorg te voorkomen. Dat is zeker niet bij voorbaat de beste oplossing. Maar wel door de cliënt of zijn vertegenwoordiger te versterken in zijn rechtspositie, door bij te dragen aan een gelijkwaardig gesprek, waarin zoveel als mogelijk wordt uitgelegd waarom de onvrijwillige zorg nodig is en waarbij gezocht kan worden naar de voor de cliënt minst ingrijpende manier van onvrijwillige zorg.

Dan is het vanzelfsprekend dat het duidelijk moet zijn wat je van die persoon kunt verwachten.

Maar hoe kan de CVP goed werken aan die zaken? Wat kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger van de CVP verwachten? En wanneer doet hij zijn werk goed?



Raad op Maat

Dat hebben we omschreven in het kwaliteitskader en daar wil ik de 8 kernbegrippen uitlechten die de kwaliteit van de CVP met name bepalen.

- 1. Onafhankelijkheid:** de CVP is onafhankelijk van de zorgaanbieder. Voor mij gaat het dan met name over de professionele onafhankelijkheid, dat de CVP als professional onafhankelijk van de zorgaanbieder zijn werk kan doen, vanuit de eigen kaders van de functie. Dat je gewoon je vak kunt uitoefenen en daarop niet gestuurd wordt vanuit de zorgaanbieder.

Voor veel cliënten is ook het feit dat de CVP niet in dienst is van de zorgaanbieder een belangrijk gegeven. Uit het onderzoek van Alzheimer Nederland bleek dat ook voor mantelzorgers in de PG-sector een factor van belang te zijn.

Zoals die cliënt die met je wil praten omdat hij de begeleiders helemaal zat is. Terecht of onterecht is hij even zijn vertrouwen kwijt in de begeleiders en misschien wel in alle hulpverleners, en dus hoeven ze niet meer te komen. Met jou wil hij wel praten want hij hoort niet bij die club. Jij komt van buiten. In het gesprek geeft hij aan dat hij een beetje begeleiding zo af en toe nog wel fijn zou vinden maar dan moet hij die ander wel kunnen vertrouwen. Als onafhankelijke CVP kan je samen met de cliënt gaan ontdekken wat ervoor nodig is om begeleiders weer te kunnen vertrouwen. En misschien kan de cliënt op die manier weer wat vertrouwen in de begeleiders terugkrijgen.

- 2. Procesondersteuning:** De CVP ondersteunt de cliënt of zijn vertegenwoordiger in het proces van omgaan met onvrede over de geboden onvrijwillige zorg. Daarmee wordt duidelijk dat hij zich niet bemoeit met de inhoud. Doordat je je als CVP beperkt tot procesondersteuning, ligt het gesprek over de inhoud bij de medewerker en de cliënt of de vertegenwoordiger. En dat is ook de plek waar die inhoud hoort. Zij moeten er samen uit komen. En met de ondersteuning van de CVP blijkt dat eerder te lukken.

Zoals de dochter van een cliënt met ernstige dementie, die bij je komt omdat haar moeder zo vaak alleen op haar kamer zit en dochter zegt dat haar moeder veel liever bij de andere bewoners in de huiskamer zit maar medewerkers zeggen dat moeder graag alleen is. Dochter denkt dat andere bewoners last hebben van het feit dat haar moeder vaak kinderliedjes zingt en dat ze daarom steeds naar haar kamer gebracht wordt. Jij ondersteunt het gesprek tussen de dochter en de medewerker waarbij beiden hun ideeën kunnen uitspreken en ze samen zoeken naar een oplossing die voor moeder en voor de andere bewoners acceptabel is.

- 3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding:** Door de garantie van vertrouwelijkheid kan de cliënt alles bespreken met de CVP. De CVP vertelt niets verder zonder de toestemming van de cliënt.

Zoals de cliënt die naar je toekomt en vertelt dat hij niet tegen zijn begeleider durft te vertellen dat hij het niet fijn vindt dat de begeleider altijd zonder kloppen binnenkomt maar dat hij bang is dat de begeleider boos zal worden. Doordat jij als CVP ondersteunt in het gesprek, durft de cliënt het te vertellen en is de begeleider alleen maar blij dat hij dit nu weet. Natuurlijk gaat hij voortaan aankloppen. Hij dacht echt dat hij de cliënt het geen probleem vond.

- 4. Partijdigheid:** De CVP staat onvoorwaardelijk naast de cliënt. Hij gaat alleen voor het belang van de cliënt, zoals de cliënt dit ziet, zonder oordeel over het doel van de cliënt.



Raad op Maat

Dat maakt de functie uniek, omdat alle hulpverleners ook de verantwoordelijkheid hebben voor goede zorg en daarmee soms juist tegenover de cliënt lijken te staan. Hulpverleners staan in ieder geval voor de uitdaging om de cliënt helder te maken wat zij zien als zijn belang.

Doordat de cliënt zich gesteund weet, geeft dat alle ruimte voor een gelijkwaardig gesprek tussen cliënt en medewerker.

Zoals die cliënt die boos is op de begeleider omdat hij nooit wat mag. Hij wil op zaterdagavond gaan stappen maar dat vindt de begeleider nooit goed. In het gesprek met de begeleider merk je dat de cliënt de begeleider niet eens hoort als deze zegt dat ze samen kunnen kijken hoe de cliënt kan gaan stappen zonder al te grote risico's. Zie je wel, roept de cliënt, ik mag weer niet. Doordat de cliënt weet dat jij als CVP aan zijn kant staat, kan je de cliënt erop wijzen dat de begeleider het stappen helemaal niet verbiedt maar zoekt naar een veilige manier. En gelukkig dringt het langzaam tot de cliënt door. Samen kijken de cliënt en de begeleider naar de risico's die de begeleider ziet en zoeken ze naar oplossingen. Aanstaaende zaterdag gaat het gebeuren.

- 5. Deskundigheid:** De cliënt kan vertrouwen op een deskundige CVP, die de wetgeving kent die de rechtspositie van de cliënt bepaalt.

De Wzd is uiteindelijk toch een ingewikkelde wet geworden en het is niet meer dan terecht dat de cliënt of diens vertegenwoordiger zich ondersteund weet door een deskundige vertrouwenspersoon. Door de nodige kennis van de rechten van cliënten is het ook helder waar de verantwoordelijkheid van eenieder ligt en kunnen, in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger zuivere afwegingen gemaakt worden.

Zoals de vader van een matig verstandelijk beperkte cliënt die je belt omdat hij bij de zorgplanbespreking van zijn zoon te horen heeft gekregen dat zijn zoon voortaan als hij naar bed gaat zijn radio moet inleveren omdat begeleiding gemerkt heeft dat hij de hele nacht naar de radio ligt te luisteren en dus overdag heel moe is en zich ook gaat misdragen. Hij vindt dat wel een geruststellende gedachte maar tegelijkertijd weet hij dat zijn zoon dat maar niks vindt. Hij houdt het radiootje de hele dag tegen zijn oor en zelfs tijdens het eten wil hij het ding niet weggelaten. Vader vraagt zich daarom af of het dan wel terecht is om hem zijn radio voor de nacht af te nemen. Vanuit je kennis van de Wet zorg en dwang kan je de vader uitleggen dat als zijn zoon zich verzet tegen de het inleveren van zijn radio, dat er dan sprake is van onvrijwillige zorg ook als zijn zoon niet goed begrijpt wat het belang is van zijn goede nachtrust. Dat betekent dat de begeleiders het stappenplan moeten gaan doorlopen, moeten gaan kijken wat de oorzaak kan zijn dat de cliënt niet meer slaapt en ze moeten op onderzoeken of er geen alternatieven oplossingen mogelijk zijn voor ze deze maatregel kunnen nemen.

- 6. Laagdrempelig/ beschikbaar:** Cliënten hebben op een voor hen passende manier toegang tot de CVP, ongeacht of er sprake is wils(on)bekwaamheid ter zake. De CVP staat in beginsel open voor alle klachten en vragen van cliënten en diens vertegenwoordigers gerelateerd aan onvrijwillige zorg. Hoe klein of misschien onlogisch ook.

Zoals de cliënt die zeker wist dat er muizen op zijn kamer zaten maar de begeleider zei dat dat helemaal niet kon. Hij woonde op de 3^e etage en hij had nooit etenswaren op zijn kamer. En dan ben jij er als CVP voor de cliënt om eraan te werken dat de cliënt geholpen wordt met het probleem dat hij ervaart.



Raad op Maat

Ook al twijfel je zelf ook aan wat de cliënt zegt. Het gaat er niet om of het waar is wat de cliënt zegt, het gaat erom dat de cliënt een probleem ervaart en dat hij daarbij gehoord wil worden. Uiteindelijk bleek dat de cliënt gelijk had.

- 7. Proactief:** De CVP werkt proactief door in de organisatie aanwezig te zijn, ook als er geen sprake is van een concrete klacht of vraag. Juist gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep is de zichtbaarheid van de CVP voor veel cliënten een voorwaarde om een vraag, probleem of klacht bij de CVP neer te leggen.

Als CVP kom je iedere maand op de locatie en maak je met iedere cliënt een praatje. Tijdens je bezoek vraagt een cliënt je of hij je op zijn kamer kan spreken. Daar aangekomen vertelt hij je dat hij het zo jammer vindt dat ze 's nachts altijd naar hem luisteren. Hij schaamt zich dan als hij een wind laat en komt 's morgens niet zijn kamer uit voordat de nachtdienst naar huis is en heel zacht en met blosjes op zijn wangen, zegt hij er achteraan dat andere dingen al helemaal niet meer kunnen zolang ze luisteren. Doordat je aanwezig was op de groep heeft de cliënt je durven aanspreken, bellen om een afspraak te maken voor dit onderwerp had hij nooit gedurfd.

- 8. Signaleren:** De CVP geeft signalen af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn. Een mooie aanvulling op de taak van de CVP, zeker omdat het deels gaat over een groep cliënten die vanuit de ernst van de beperking of vanuit een verregaande loyaliteit niet in staat zijn om hun vragen of wensen te verwoorden. Signalen worden afgegeven bij de zorgaanbieder en indien nodig bij de IGJ. *Je ziet tijdens een bezoek aan een afdeling dat een cliënte onrustig op haar stoel bewegen die zo strak aan tafel aangeschoven is dat de cliënte niet kan opstaan. De cliënte doet tevergeefs pogingen om op te staan. Een duidelijk teken van verzet. Op de afdeling vraag je na of de medewerkers zich realiseren dat het aanschuiven van de stoel daarmee onvrijwillige zorg is. Medewerkers schrikken, leggen uit hoe noodzakelijk het is dat mevrouw niet kan opstaan. Je geeft aan dat het erom gaat dat ze het stappenplan van de Wet zorg en dwang moeten gaan doorlopen. Niet omdat het slechte zorg zou zijn om de stoel van mevrouw aan te schuiven maar om het verzet van mevrouw tegen deze maatregel serieus te nemen en te kijken naar alternatieven.*

We omschrijven in het kwaliteitskader een CVP die onafhankelijk is van de zorgaanbieder, partijdig is aan de cliënt, procesondersteuning biedt, laagdrempelig en beschikbaar is, deskundig is, aanwezig is daar waar cliënten zijn en signalen kan afgeven over zaken waarbij de rechten van cliënten in het geding zijn.

Op deze manier ondersteunt de CVP de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger in situaties van onvrijwillige zorg waardoor de rechtspositie van de cliënt wordt versterkt. Dat leidt weer tot een gelijkwaardig gesprek met de hulpverlener en uiteindelijk tot zorg die beter past bij de wensen van de cliënt.

Het [kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon](#) in de Wet zorg en dwang is te vinden op onze site.