

**Project:
Doorontwikkeling functie Cliëntenvertrouwenspersoon
in het kader van de Wet Zorg en dwang.**

Opdrachtgever : Beroepsgroep voor Vertrouwenspersonen in de Zorg (BeVeZo)
Opdrachtnemer : Stichting Raad op Maat
Financier : Ministerie van VWS
Datum : 1 oktober 2017

1. Inleiding

In het kader van de Wet Zorg en dwang (Wzd) dient het beroep van de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) verder te worden ontwikkeld.

Het gaat hier om diverse aspecten die de inhoud en kwaliteit van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd moeten kunnen waarborgen. Het streven is om een vergelijkbare kwaliteit voor het vertrouwenswerk te bereiken zoals in de huidige en toekomstige (gedwongen) GGZ. Hierbij wordt rekening gehouden met de karakteristieken van de verstandelijk gehandicapten zorg (VG), de doelgroep psychogeriatric (PG) en de specifieke vereisten die hier uit voortvloeien voor het vertrouwenswerk.

Hiervoor is een ontwikkeltraject nodig. Dit traject besteedt BeVeZo uit aan Stichting Raad op Maat. Stichting Raad op Maat heeft als eindverantwoordelijke voor dit project subsidie aangevraagd bij het Ministerie van VWS en toegekend gekregen.

2. Doel van het project

Aan het eind van dit project is de professionalisering van de functie van de CVP in het kader van de Wet zorg en dwang gerealiseerd. Zo zijn er kwaliteitseisen gesteld aan de functie. Is er een duidelijke taak/functieomschrijving en is er een omschrijving van de positie van de CVP binnen de Wet zorg en dwang.

Cliënten hebben hiermee toegang tot een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. De vertrouwenspersoon heeft een gelijke status en kwaliteit als de Patientvertrouwenspersoon in de GGZ, rekening houdend met de karakteristieken van de VG- en PG cliënten en de specifieke vereisten die hier uit voortvloeien voor het vertrouwenswerk.

3. Projectorganisatie

Om deze doelstelling te realiseren werken we met onderstaande projectorganisatie. Het project wordt uitgevoerd door projectteam, aangestuurd door de stuurgroep.

De stuurgroep wordt voorgezeten door de door het ministerie van VWS aangestelde kwartiermaker WZD.

Daarnaast is er een adviesgroep verbonden aan het project.

Projectteam	Projectverantwoordelijke Raad op Maat: Loes den Dulk Projectleider: Annemarie Timp-Hofmans Secretarieel medewerker: Monique Bosman
Stuurgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter, mevrouw Biesheuvel, kwartiermaker WZD • Projectteam • Vertegenwoordiger van de BeVeZo: Marry van der Geest • Universitair docent gezondheidsrecht: Brenda Frederiks <p>De stuurgroep vergadert maandelijks. Wanneer nodig is vaker.</p>
Adviesgroep, kan eventueel worden uitgebreid	<ul style="list-style-type: none"> • Leden stuurgroep • VGN (vertegenwoordiger zorgaanbieders VG) • Actiz (Vertegenwoordiger zorgaanbieders PG) • LOC (vertegenwoordiger cliëntenbelangen) • Iederin (vertegenwoordiger cliëntenbelangen) • Alzheimer Nederland (vertegenwoordiger cliëntenbelangen) • LFB (vertegenwoordiger cliëntenbelangen) • LSR (aanbieder cliëntenvertrouwenspersonen) • PVP (aanbieder cliëntenvertrouwenspersonen) • Quasir (aanbieder cliëntenvertrouwenspersonen) • Zorgbelang Nederland (aanbieder cliëntenvertrouwenspersonen) • ZN (inkoper cliëntenvertrouwenspersoonswerk) • Inspectie Gezondheidszorg <p>De adviesgroep wordt voorgezeten door de voorzitter, mevrouw Biesheuvel en ondersteund door de secretarieel medewerker.</p>

4. Looptijd van het project

Totale looptijd	16 maanden
Start project	1 oktober 2017
oktober 2017- augustus 2018	Ontwikkelen en gezamenlijk vast stellen van: <ul style="list-style-type: none"> • De visie op kwaliteit van het vertrouwenswerk • Het beroepsprofiel • De kwaliteitsstandaarden
augustus 2018- januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Invoeren van het registratiesysteem • Ontwikkelen en onderbrengen opleiding • Ontwikkelen en vaststellen klachtenregeling
januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Invitational conference • Presenteren brochure • Afronden van het project
februari 2019	Einde project
2020	Evaluatie project
Algemeen	Ontwikkelen brochure CVP

5. BeVeZo

Het uitgangspunt voor dit project is het meerjarenbeleidsplan van BeVeZo. BeVeZo draagt zorg voor de implementatie van de ontwikkelde producten zoals het aanpassen van de website, het ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal en het informeren van de leden.

BeVeZo heeft het voornemen om als beroepsvereniging de resultaten van het traject te hanteren ten aanzien van de cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. Toekomstig werkende cliëntenvertrouwenspersonen voor de Wet Zorg en dwang moeten lid zijn van BeVeZo en voldoen aan de te ontwikkelen en door BeVeZo gestelde kwaliteitseisen voor de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

6. Projectonderdelen

Visie op kwaliteit

In overleggen met alle partijen werken wij een visie op de kwaliteit van het cliëntenvertrouwenswerk Wzd uit. De visie wordt vertaald in concrete kwaliteitseisen en is de basis voor alle verder te ontwikkelen instrumenten en documenten. Daarbij willen we optimaal gebruik maken van reeds bestaande middelen.

Beroepsprofiel

Het ontwikkelen van een beroepsprofiel bestaande uit een taak-/ functiebeschrijving, gedragsregels en een competentie omschrijving. Deze kan gebaseerd worden op de bestaande functiebeschrijvingen, profielen en praktijkervaringen.

Kwaliteitsstandaarden, kwaliteitsindicatoren en richtlijnen

Het ontwikkelen van een kwaliteitsregister op basis van kwaliteitseisen voor de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze worden omschreven in het beroepsprofiel, de gedragsregels en de competentieomschrijving. De kwaliteitseisen maken meetbaar of de cliëntenvertrouwenspersoon kwaliteit kan bieden.

Een kwaliteitsregister vanuit een onafhankelijke partij, biedt toezicht en maakt de kwaliteitseisen inzichtelijk (bv Registerplein).

Opleiding

Als het beroepsprofiel en de gedragsregels ontwikkeld zijn, alsmede de competentieomschrijving, is helder waartoe een cliëntenvertrouwenspersoon opgeleid moet worden. Op deze basis kan een landelijke post Hbo-opleiding voor cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ontwikkeld worden.

Het idee is deze opleiding te ontwikkelen in nauwe samenwerking met BeVeZo en de huidige opleiders verbonden aan de aanbieders en/of opleiders Vertrouwenwerk Zorg. Het streven is een goede basisopleiding cliëntenvertrouwenspersoon van 1 jaar en een specialisatie van ongeveer een half jaar (partime) voor de Wet zorg en dwang.

Door een specialisatie op te nemen in de opleiding maken we deze toegankelijk voor alle domeinen van het cliëntenvertrouwenwerk. Een kwaliteitsverbetering kan hiermee gerealiseerd worden alle CVP's, ook buiten de Wet zorg en dwang.

Klachten- en geschillenregeling

Er moet een mogelijkheid komen voor zorgklanten en hun naasten om klachten in te dienen over een cliëntenvertrouwenspersoon. Daarvoor willen we een klachtenregeling ontwikkelen en een klachtencommissie formeren. Bekeken moet worden of deze regeling ook ruimte biedt aan cliëntenvertrouwenspersonen om klachten in te dienen die gericht zijn op een belemmering bij het uitoefenen van hun functie. Met name op het gebied van belemmering bewegingsvrijheid in de zorgorganisatie.

Bekeken moet worden of deze klachtenregeling ook beschikbaar wordt voor cliëntenvertrouwenspersonen, werkzaam voor cliënten buiten de Wzd zoals bijvoorbeeld WMO, somatische zorg, n.a.h.-zorg.