



Voor betrokken  
ondernemers.



Aan : leden van de Commissie voor VWS in de Eerste Kamer der Staten-Generaal  
Datum : 9 juli 2021  
Kenmerk : 21u.0322

Betreft : wetsvoorstel Reparatiewet Wvggz / Wzd (35 667)

Geachte leden van commissie voor VWS in de Eerste Kamer,

Op 13 juli kunt u uw inbreng leveren voor het nader voorlopig verslag inzake het wetsvoorstel Reparatiewet Wvggz/Wzd. Brancheverenigingen ActiZ en VGN vragen u, mede namens de andere brancheorganisaties van zorgaanbieders die onvrijwillige zorg aanbieden: Zorgthuisnl, de Federatie Landbouw en Zorg en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg, deze brief daarbij te betrekken. Wij beperken ons in deze brief tot het onderwerp waaraan u in het voorlopig verslag de meeste aandacht heeft besteed: de cliëntenvertrouwenspersoon.

Wij stellen hierbij voorop dat wij veel waarde hechten aan de rol die de cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang heeft gekregen. De mogelijkheid om advies en bijstand te vragen in situaties waarin het, om ernstig nadeel te voorkomen, noodzakelijk is om een cliënt zorg te verlenen waartegen hij zich verzet is van wezenlijk belang, zowel voor individuele cliënten als voor de kwaliteit van de onvrijwillige zorgverlening in het algemeen. Wij streven dan ook naar een goede samenwerking met de Landelijke Faciliteit CVP en de aanbieders van cliëntenvertrouwenwerk. In dat kader nemen wij onder meer deel aan het in de memorie van antwoord genoemde overleg tussen veldpartijen over werkafspraken over de uitvoering van het cliëntenvertrouwenwerk. In onze contacten met de aanbieders van cliëntenvertrouwenwerk en de Landelijke Faciliteit CVP hebben wij hen bovendien uitgenodigd om signalen van cliëntenvertrouwenpersonen die gebrek aan medewerking ondervinden bij de uitvoering van hun werkzaamheden aan ons te melden, zodat wij ons, in onze rol als brancheorganisaties ten opzichte van onze leden, kunnen inzetten om hierin verbetering te brengen. Dergelijk signalen hebben wij overigens nog niet ontvangen.

In deze brief stellen wij achtereenvolgens aan de orde:

1. *Locatiebezoeken;*
2. *Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenswerk;*
3. *Informatieverstrekking door de zorgaanbieder;*
4. *Onduidelijkheid voor cliënten en zorgverleners;*
5. *Vragen aan de minister.*

## **1. Locatiebezoeken**

In het voorlopig verslag stelt u een aantal vragen over locatiebezoeken. Locatiebezoek is echter een term die in de Wzd niet voorkomt en die in meerdere betekenissen kan worden gebruikt. Het lijkt ons daarom van belang om deze term nader te verkennen.

Als de Wzd van toepassing is op een cliënt en die cliënt doet een beroep op een cliëntenvertrouwenspersoon, dan staat wat ons betreft niet ter discussie dat de cliëntenvertrouwenspersoon die cliënt kan bezoeken op de locatie waar hij verblijft. Naar onze indruk leveren locatiebezoeken in deze betekenis van het woord in de praktijk geen probleem op. Mocht dit onverhoopt wel het geval zijn, dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon zich beroepen op artikel 58 Wzd, dat hem, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, vrije toegang geeft tot een cliënt.

Naast het verlenen van advies- en bijstand aan cliënten op hun verzoek, heeft de cliëntenvertrouwenspersoon ook tot taak om voorlichting te geven aan cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van de zorgaanbieder. Deze taak is in artikel 6.3 van het Besluit zorg en dwang opgenomen. Voorlichting kan op vele manieren gegeven worden, onder meer door een bijeenkomst te houden in een locatie.

De nota van toelichting bij het Besluit zorg en dwang stelt terecht dat van een zorgaanbieder verwacht mag worden dat hij de cliëntenvertrouwenspersoon alle ruimte biedt om voorlichting te geven. Artikel 58 Wzd is echter op deze werkzaamheden niet van toepassing. Zorgaanbieder en cliëntenvertrouwenspersoon kunnen werkafspraken maken over de voorlichting over het cliëntenvertrouwenswerk. Voor zover ons bekend, komen deze afspraken in de praktijk ook inderdaad tot stand.

Punt van discussie is of de cliëntenvertrouwenspersoon ook een locatie kan bezoeken als hij niet is uitgenodigd door een cliënt en hij evenmin voorlichting gaat geven. De minister geeft in de memorie van antwoord terecht aan dat 'algemene locatiebezoeken waarbij de cvp in een instelling aanwezig is en proactief bij cliënten informeert hoe zij de zorg ervaren' niet direct voortvloeien uit de wet. Of, zoals het in de bij de memorie van antwoord gevoegde beslisnota is geformuleerd, dit is: 'formeel geen juridisch wettelijk vastgelegde taak'. Wel zouden deze bezoeken onderdeel zijn van het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenswerk. Het kwaliteitskader stelt inderdaad dat 'proactief werken d.m.v. locatiebezoeken' een kernbegrip is van de functie. Dit kernbegrip wordt echter in

het kwaliteitskader inhoudelijk nauwelijks uitgewerkt. In de gedragsregels voor de cliënten-vertrouwenspersoon (onderdeel van het kwaliteitskader) wordt hierover niet veel meer gezegd dan dat de cliëntenvertrouwenspersoon 'de nodige acties onderneemt ter verkrijging van het vertrouwen van cliënten'.

Uit onze contacten met aanbieders van cliëntenvertrouwenwerk hebben wij begrepen dat locatiebezoeken, zonder daartoe uitgenodigd te zijn door een cliënt en zonder dat het doel is om voorlichting te geven, onder meer ten doel hebben om de locatie, de zorg, de sfeer en de doelgroep van de locatie te observeren en om eventuele onwenselijke situaties op de locatie te melden. Hierbij dienen zich tal van vragen aan. Is het wenselijk dat de cliëntenvertrouwenspersoon ongevraagd en zonder concrete aanleiding bijvoorbeeld een huiskamer in een verpleeghuis bezoekt om bewoners te observeren? Hoe verhoudt zich dit tot de Wzd, waarin staat dat de cliëntenvertrouwenspersoon alleen in actie komt 'indien een cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt' (artikel 57, lid 1 Wzd)? Is het de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon om, zelfs zonder concrete aanleiding, een locatie te bezoeken om te onderzoeken of zich wellicht onwenselijke situaties voordoen? Is de cliëntenvertrouwenspersoon er überhaupt op toegerust om als het ware als amateur-inspecteur op te treden? En is zo'n controlerende taak verenigbaar met de partijdige opstelling die van de cliëntenvertrouwenspersoon verwacht wordt? Stel dat een cliëntenvertrouwenspersoon net een locatie heeft bezocht en geconstateerd heeft dat alles in orde is, ziet een cliënt die overweegt een klacht in te dienen over de locatie de cliëntenvertrouwenspersoon dan nog als iemand partijdig voor hem is?

Bij locatiebezoeken in deze betekenis van het woord gaat het om een taak die de cliëntenvertrouwenspersonen zichzelf stellen, maar die in de Wzd niet worden genoemd en in het kwaliteitskader inhoudelijk slechts summier worden aangestipt. Tegen deze achtergrond vinden wij het terecht dat zorgaanbieders zich terughoudend opstellen als een cliëntenvertrouwenspersoon een locatie wil bezoeken enkel om cliënten te observeren en wellicht iets te signaleren dat zijns inziens ongewenst is.

Toevoeging van deze algemene locatiebezoeken aan het wettelijke takenpakket van de cliëntenvertrouwenspersoon is wat ons betreft pas aan de orde als veel verder uitgekristalliseerd is wat het doel precies is van deze locatiebezoeken, of het wenselijk is dat cliëntenvertrouwenspersonen zich daarvoor inzetten en zo ja, aan welke randvoorwaarden voldaan moet zijn zodat de cliëntenvertrouwenspersoon deze rol ook daadwerkelijk op zich kan nemen.

## **2. Status kwaliteitskader cliëntenvertrouwenwerk**

In antwoord op vragen in het voorlopig verslag over het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenwerk meldt de minister dat het kwaliteitskader niet door alle betrokken Wzd-partijen is vastgesteld, 'hetgeen betekent dat de brancheverenigingen zich hier destijds niet aan hebben gecommitteerd.' Dit, zo schrijft de minister, 'zorgt voor verwarring over interpretatie van de Wzd bij partijen'.

Om misverstanden over onze opstelling bij de totstandkoming van het kwaliteitskader te voorkomen, vinden wij het van belang hierop nader in te gaan. Het kwaliteitskader is geschreven in opdracht van de beroepsvereniging van vertrouwenpersonen in de zorg (Bevezo) met subsidie van VWS. Hiervoor is een projectstructuur opgezet die bestond uit een projectgroep, een stuurgroep en

een adviesgroep. ActiZ en VGN zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de adviesgroep. Wij zijn niet op deze uitnodiging ingegaan.

In de eerste plaats vinden wij dat het niet aan de brancheverenigingen, maar aan de desbetreffende beroepsgroep is om te beschrijven hoe een beroep uitgeoefend behoort te worden. Dit geldt eens te meer nu het een beroepsgroep betreft die nu juist onafhankelijk van zorgaanbieders zou moeten functioneren. In de tweede plaats wilden wij voorkomen dat wij gezien zouden worden als partij die mede het kwaliteitskader heeft vastgesteld, terwijl ons daarbij alleen een adviserende rol was toegedacht.

Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenswerk verschilt dus wezenlijk van een kwaliteitsstandaard zoals bedoeld in de Zorgverzekeringswet. Een kwaliteitsstandaard is bindend voor alle betrokkenen en wordt dan ook opgesteld op voordracht van alle betrokkenen, te weten: organisaties van cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars (artikel 66b Zorgverzekeringswet). Er is nooit sprake van geweest dat het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenswerk ook deze status zou hebben of dat anderen dan de cliëntenvertrouwenspersonen zelf aan het kwaliteitskader gebonden zouden zijn. Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersonen is derhalve alleen bindend voor cliëntenvertrouwenspersonen en hun werkgevers. De wettelijke basis hiervan is het contract tussen het zorgkantoor en de aanbieder van cliëntenvertrouwenswerk.

### **3. Informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon**

Dat cliënten weinig een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon wordt vaak geweten aan onbekendheid. De remedie is dan dat meer voorlichting moet worden gegeven. Hierbij wordt de zorgaanbieder een belangrijke rol toebedeeld. Deze rol is ook expliciet in de Wzd opgenomen.

Het heeft ons dan ook verbaast dat de Tweede Kamer aanleiding heeft gezien om de Reparatielwet te amenderen, zodat daarin wordt opgenomen dat de zorgaanbieder de cliënt of diens vertegenwoordiger informeert over de cliëntenvertrouwenspersoon. Deze verplichting is immers al, sinds de inwerkingtreding van de Wzd, expliciet en gedetailleerder dan in het amendement, in de Wzd opgenomen. In het kader van de zogenoemde Aanpassingswet (het wetsvoorstel dat voorzag in vervanging van de Wzd-arts door de Wzd-functionaris) is uitgebreid gesproken in de Tweede Kamer over de informatieverstrekking door de zorgaanbieder. Dit heeft de volgende toevoeging aan artikel 57 opgeleverd: 'De zorgaanbieder informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger op zodanig wijze over de mogelijkheden tot advies en bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon, dat daarmee wordt aangesloten bij de behoefte en het bevattingsvermogen van de desbetreffende cliënt'.

Hiermee werd expliciet beoogd te voorkomen dat cliënten eenmalig worden geïnformeerd. Bovendien werd bewust afgeweken van de Wvvgz waarin wordt bepaald dat aan de cliënt bij iedere verplichte zorgverlening een zogeheten schriftelijke aanzegging moet worden overhandigd. Schriftelijke informatieverstrekking schiet bij deze doelgroep immers haar doel vaak voorbij. Hoe terecht deze keuze was, mag blijken uit een motie die de Tweede Kamer bij de behandeling van de Reparatielwet is ingediend. In deze motie wordt geconstateerd dat de cliënt op basis van de Wvvgz bij meer dan twintig aangelegenheden schriftelijk geïnformeerd moeten worden en wordt de

regering verzocht te onderzoeken in welke mate dit juist in negatieve zin bijdraagt aan hun rechtspositie. Deze motie is met algemene stemmen aangenomen.

#### **4. Onduidelijkheid voor cliënten en zorgverleners**

Het jaarverslag van de aanbieders van cliëntenvertrouwenswerk leert dat cliënten en hun vertegenwoordigers in 2020 niet vaak een beroep op de cliëntenvertrouwenspersoon hebben gedaan. Vanuit de gehandicaptenzorg werden 727 ondersteuningsvragen aan een cliëntenvertrouwenspersoon gesteld, vanuit de ouderenzorg waren dat er slechts 256. Hierbij is geen onderverdeling gemaakt tussen vragen van cliënten en vragen van vertegenwoordigers. De doelgroep van de cliëntenvertrouwenspersoon bestaat uit ongeveer 200.000 cliënten en evenzeveel vertegenwoordigers, zodat geconcludeerd kan worden dat 0,25% van de doelgroep van de cliëntenvertrouwenspersoon daadwerkelijk een beroep doet op de cvp.

Bij de beoordeling van deze cijfers is van belang dat cliënten en hun vertegenwoordigers niet alleen een beroep kunnen doen op de cliëntenvertrouwenspersoon, maar ook op de klachtenfunctionaris die op basis van de Wkkgz functioneert. Vrijwel alle cliënten die onder de Wzd vallen, vallen ook onder de Wet langdurige zorg en kunnen dus bovendien een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze functionaris heeft onder meer tot taak cliënten bij te staan tijdens het overleg over het zorgplan en bij het aan de orde stellen van klachten. Cliënten kunnen dus een beroep doen op drie functionarissen. Een totaalbeeld van het aantal keren dat Wzd-cliënten en hun vertegenwoordigers een beroep werd gedaan op deze functionarissen ontbreekt.

Dat drie verschillende functionarissen met een vergelijkbare taak de cliënt en zijn vertegenwoordiger kunnen bijstaan levert in de praktijk verwarring op, zowel voor cliënten als voor zorgverleners<sup>1</sup>. Bovendien zetten wij een vraagteken bij de doelmatigheid van het in stand houden van drie vergelijkbare beroepsgroepen.

Deze samenloop van ondersteuningsfuncties is min of meer toevallig zo ontstaan. Wij wijzen er in dit verband op dat tijdens de behandeling van de Wzd in de Tweede Kamer (in 2013) ervan werd uitgegaan dat de functies van klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon door dezelfde persoon konden worden uitgeoefend, zodat bij de cliënt geen verwarring kan ontstaan over welk functionaris hij waarvoor moet benaderen. Ook bij de behandeling van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg antwoordde de minister op vragen van de Eerste Kamer: 'Zorgaanbieders op wie de Wet bopz, en later de Wzd of Wvvgg van toepassing is, kunnen ervoor kiezen de functie cliëntvertrouwenspersoon uit de Wet bopz/Wzd/Wvvgg en klachtenfunctionaris uit de Wkkgz met elkaar te combineren' (32 402, M).

Later liet de minister weten voornemens te zijn voorwaarden te willen stellen aan deze combinatie van functies. Uiteindelijk sloot de minister in het Besluit zorg en dwang een combinatie van deze functies echter expliciet uit. Bij een combinatie van functies zou, volgens de Nota van toelichting bij het besluit zorg en dwang, twijfel kunnen ontstaan over de vraag of de functionaris zich volledig richt op de (partijdige) ondersteuning van de cliënt. Dit werd kennelijk dermate onwenselijk geacht

---

<sup>1</sup> In organisaties die tevens jeugdhulp bieden is nog een vierde functionaris actief die cliënten advies en bijstand kan bieden: de vertrouwenspersoon die op basis van de Jeugdwet werkzaam is.

dat een combinatie alsnog werd uitgesloten. De verplichting om te voorzien in een klachtenfunctionaris blijft echter gehandhaafd, ook voor Wzd-zorgaanbieders.

Het gevolg van deze keuze is dat er sindsdien twee functionarissen zijn die de cliënt kunnen bijstaan: een partijdige (de cliëntenvertrouwenspersoon) en een onpartijdige (de klachtenfunctionaris).

Ondertussen werd in het kader van de Wet langdurige zorg ook voorzien in de hiervoor genoemde onafhankelijke cliëntondersteuner, die vergelijkbare taken heeft als de cliëntenvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris.

De minister van VWS heeft destijds gekozen voor een regionale organisatie van het cliëntenvertrouwenswerk. Deze krijgt vorm doordat VWS een budget bepaalt voor het vertrouwenswerk en dit verdeelt onder de Wlz-uitvoerders. De Wlz-uitvoerders contracteren vervolgens per zorgkantorregio een aanbieder van cliëntenvertrouwenswerk. De Wlz-uitvoerders hebben vier aanbieders van cliëntenvertrouwenswerk gecontracteerd, die ieder in een gedeelte van het land het cliëntenvertrouwenswerk aanbieden. Met deze keuze voor regionale organisatie ging de minister overigens in tegen het unanieme advies van de veldpartijen, waaronder ActiZ en VGN, die juist hadden geadviseerd één landelijke organisatie met het vertrouwenswerk te belasten.

In 2016 heeft de minister van VWS in een brief aan de Tweede Kamer (25 424, nr. 327) zijn keuze voor regionale organisatie van het cliëntenvertrouwenswerk gemotiveerd. Zijn keuze werd mede ingegeven doordat de minister mogelijkheden zag 'om de samenhang van de diverse functies op het vlak van 'cliëntondersteuning in brede zin' te versterken, waardoor het aanbod logischer, eenduidiger en – hierdoor – voor de cliënt gemakkelijker beschikbaar en bereikbaar wordt georganiseerd'. Voor zover ons bekend, heeft de minister sindsdien echter niet meer gerapporteerd over de vorderingen bij zijn streven naar totstandkoming van een logischer, eenduidiger en voor de cliënt gemakkelijker beschikbare cliëntondersteuning in brede zin.

## **5. Vragen aan de minister**

### \* Aantallen aanbieders en locaties / accommodaties

Voor de discussie over de locatiebezoeken is van belang te weten in hoeveel locaties onvrijwillige zorg wordt aangeboden. Wij verzoeken u daarom de minister te vragen u het antwoord op de volgende vragen te doen toekomen:

- *Hoeveel aanbieders hebben zich momenteel op basis van de Wzd geregistreerd als aanbieder van onvrijwillige zorg?*
- *Hoeveel locaties (vestigingen waar onvrijwillige zorg wordt verleend) en accommodaties (vestiging waar cliënten gedwongen kunnen worden opgenomen) hebben zij geregistreerd?*
- *Hoeveel aanbieders hebben aangegeven dat zij ambulante onvrijwillige zorg verlenen?*

### \* Onderzoek naar behoefte aan advies en bijstand

Het valt ons op dat het aanbod van advies en bijstand (door zowel klachtenfunctionaris, onafhankelijke cliëntondersteuner als cliëntenvertrouwenspersoon) tot stand is gekomen zonder dat daaraan een onderzoek ten grondslag lag naar de behoefte van cliënten zelf en van hun vertegenwoordigers.

Daardoor bestaat het risico dat een aanbod is georganiseerd dat niet aansluit bij de vraag en waarvan dan ook weinig gebruik wordt gemaakt.

- *Is de minister bereid om alsnog onderzoek te doen naar de wensen van Wzd-cliënten zelf en hun vertegenwoordigers ten aanzien van advies en bijstand?*
- *In hoeverre bestaat die behoefte en hoe kan daarin volgens cliënten / vertegenwoordigers het beste worden voorzien?*

\* Reflectie

Wij verzoeken u de minister te vragen u een reflectie te sturen op de huidige stand van zaken ten aanzien van het cliëntenvertrouwenswerk, de cliëntondersteuning en het werk van de klachtenfunctionaris en haar te vragen naar de stand van zaken bij de realisatie van de in 2016 geformuleerde ambities om dit aanbod logischer, eenduidiger en voor de cliënt gemakkelijker beschikbaar te maken. Heeft de regionale organisatie van het cliëntenvertrouwenswerk daar inderdaad aan bijgedragen?

\* Reactie op opdracht IGJ

Tot slot vragen wij uw aandacht voor een recente publicatie van de IGJ over de implementatie van de Wzd en de Wvvgz<sup>2</sup>. De IGJ constateert hierin dat bij cliënten verwarring ontstaat doordat zij op verschillende functionarissen een beroep kunnen doen als zij advies en bijstand nodig hebben.

De IGJ vindt dat hierin verbetering moet worden gebracht en ziet daarbij voor het ministerie van VWS een rol weggelegd: *'Het ministerie van VWS dient te zorgen voor stroomlijning van de toegang tot de verschillende vertrouwenspersonen van wie de positie en taken geregeld zijn in vier verschillende wetten. Of door een persoon aanspreekpunt te laten zijn bij een zorgaanbieder, zodat cliënten niet zelf hoeven na te denken bij wie ze waarvoor terecht kunnen'*.

Wij verzoeken u de minister te vragen of zij voornemens is de opdracht die IGJ hier geeft uit te voeren en zo ja, of haar voorkeur uitgaat naar de ene optie – stroomlijning van de toegang tot de verschillende functionarissen – of naar de andere optie – één persoon positioneren als aanspreekpunt.

Wij verzoeken u de minister tevens te vragen of zij onze mening deelt dat de klachtenfunctionaris bij uitstek de rol van aanspreekpunt kan vervullen. De klachtenfunctionaris heeft immers een ruimere taak dan de onafhankelijke cliëntondersteuner en de cliëntenvertrouwenspersoon. Anders dan de onafhankelijke cliëntondersteuner is zijn taak immers niet beperkt tot cliënten met een indicatie voor langdurige zorg. En anders dan de cliëntenvertrouwenspersoon is zijn taak niet beperkt tot Wzd-cliënten en tot de onderwerpen waarbij op grond van de Wzd een beroep gedaan

---

<sup>2</sup> ['De zorgvuldige uitvoering van dwang in de zorg écht goed regelen, kan alleen regionaal. Wat ziet de inspectie na nog een half jaar Wvvgz en Wzd?' \(december 2020\), gepubliceerd op \[www.igj.nl\]\(http://www.igj.nl\)](#)

kan worden op de cliëntenvertrouwenspersoon. Dit maakt hem bij uitstek geschikt om als eerste aanspreekpunt en wegwijzer te fungeren voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

Aanwijzing van de klachtenfunctionaris als eerste aanspreekpunt zou overigens wat ons betreft niet moeten inhouden dat cliënten verplicht worden om hun klachten in te dienen bij de klachtenfunctionaris. Cliënten moeten de mogelijkheid houden om rechtstreeks een beroep te doen op een cliëntenvertrouwenspersoon of een onafhankelijke cliëntondersteuner.

#### **Tot slot**

Uiteraard zijn wij graag bereid om deze brief nader toe te lichten. U kunt hiervoor contact opnemen met Michiel Kooijman, jurist ([m.kooijman@actiz.nl](mailto:m.kooijman@actiz.nl) / 06-2503 6422) of Olfert Koning, adviseur public affairs ([o.koning@actiz.nl](mailto:o.koning@actiz.nl) / 06-2902 0035).

Met vriendelijke groet,

mede namens VGN, Zorgthuisnl, de Federatie Landbouw en Zorg en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg



Wouter van Soest,

directeur ActiZ