

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Bezoekadres**

Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Kenmerk**

3420640-1033799-LZ

**Bijlage(n)**

1

**Uw brief**

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Datum 12 september 2022  
Betreft Aanbieding rapportage ontwikkeltraject  
vertrouwenswerk en klachtenopvang

Geachte voorzitter,

In september 2021 heeft de toenmalige staatssecretaris van VWS de Eerste Kamer geïnformeerd over de start van het ontwikkeltraject vertrouwenswerk en klachtenopvang (hierna: ontwikkeltraject).<sup>1</sup> In maart 2022 is ook Uw Kamer geïnformeerd.<sup>2</sup>

De directe aanleiding voor het ontwikkeltraject was de toezichtsrapportage van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: IGJ) over de uitvoering van dwang in de zorg.<sup>3</sup> De IGJ constateerde dat in een aantal zorginstellingen samenloop plaatsvond van verschillende vertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris en dat dit voor verwarring zorgde bij cliënten. De IGJ deed in haar rapport de aanbeveling om te zorgen voor de stroomlijning van de toegang tot de verschillende functionarissen.

Vanuit het ministerie is daarom gezamenlijk met cliëntenorganisaties, cliëntenraden aanbieders van vertrouwenswerk in de gedwongen zorg en klachtenfunctionarissen en zorginstellingen een ontwikkeltraject doorlopen. Er is in verschillende bijeenkomsten zowel met individuele organisaties als in gezamenlijke sessies gekeken naar knelpunten en oplossingsrichtingen. In het traject is de huidige situatie in beeld gebracht van vertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris. Het gaat om de patiënten- en familievertrouwenspersoon vanuit de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz), de cliëntenvertrouwenspersoon vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd), de vertrouwenspersoon jeugd vanuit de Jeugdwet, en de klachtenfunctionaris vanuit de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Er is bij deze functionarissen gekeken naar knelpunten en oplossingsrichtingen bij de samenloop van rollen, taken en toegang tot de functionarissen.

<sup>1</sup> Kamerstuk I 2021/2022, 35 667, E

<sup>2</sup> Kamerstuk II 2021/2022, 25424 nr. 605

<sup>3</sup> [De zorgvuldige uitvoering van dwang in de zorg écht goed regelen, kan alleen regionaal | Publicatie | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\), 2 december 2020.](#)

Bijvoorbeeld als in een GGZ-instelling een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) aanwezig is, maar ook jeugdigen worden behandeld die zich tot een vertrouwenspersoon jeugd kunnen wenden en waar een klachtenfunctionaris de klachten op grond van de Wkkgz afhandelt.

**Kenmerk**  
3420640-1033799-LZ

Met deze brief sturen wij u de rapportage van het ontwikkeltraject. Hieronder treft u onze eerste reactie aan op het signaal van de IGJ. Verdere aandachtspunten die partijen hebben meegegeven tijdens het ontwikkeltraject zal ik als minister voor Langdurige Zorg en Sport meenemen in de beleidsreactie op de eindrapportage van de evaluatie van de Wvggz en de Wzd<sup>4</sup>.

### **Uitkomsten traject**

Uit de gesprekken blijkt dat de omvang van eventuele verwarring rondom de samenloop van functionarissen beperkt is. Er zijn geen grote knelpunten aan te wijzen die cliënten tegenhouden om ondersteuning te krijgen van de betrokken functionarissen. Wel kan er in specifieke gevallen nog verduidelijking in de samenwerking komen, zodat de cliënt beter weet waar hij terecht kan met vragen en vertrouwenskwesies.

Bij de bevroegde organisaties zijn oplossingsrichtingen opgehaald om de huidige samenwerking en ondersteuning van cliënten te verbeteren. Deze oplossingsrichtingen zijn voornamelijk gericht op het maken van praktische afspraken, het organiseren van kennisdeling en het mogelijk maken van één aanspreekpunt als er bij een zorginstelling meerdere vertrouwenspersonen en functionarissen actief zijn.

### **Reactie op de rapportage**

Alle betrokken organisaties en personen hebben open en constructief in de gesprekken hun ervaringen uit de praktijk gedeeld. Een opbrengst uit de gesprekken is dat er een beter overzicht is van de huidige organisaties en er is gedeeld met elkaar hoe we deze organisatie verder kunnen verbeteren.

Wij concluderen op basis van de rapportage dat in de praktijk verschillende vertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris elkaar goed weten te vinden. Het is goed dat er in de praktijk flexibiliteit blijft om praktische afspraken te maken bij samenloop. Wat wij hierbij van belang vinden is dat cliënten niet gehinderd worden in de toegang tot vertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris en worden geïnformeerd over de mogelijkheden van ondersteuning vanuit de verschillende functionarissen. Om het helder en overzichtelijk te houden voor cliënten is het bij samenloop mogelijk dat er met één aanspreekpunt gewerkt wordt, bijvoorbeeld als een cliënt niet precies weet waar hij/zij terecht kan met zijn vraag. Wij hebben er vertrouwen in dat dit in de praktijk goed tot zijn recht komt en dat relatief nieuwe functionarissen, zoals de cliëntenvertrouwenspersoon, zich verder kunnen ontwikkelen in hun rol.

De oplossingsrichtingen die binnen het traject naar voren komen kunnen groten-deels door organisaties gezamenlijk worden opgepakt. Dit gaat bijvoorbeeld om het maken van heldere en praktische afspraken over doorverwijzing en kennisdeling over de wetgeving en taken van andere functionarissen via de opleiding of

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 2021-2022, 25424-619

voorlichting. Partijen zijn hier ook al mee aan de slag gegaan. Zo worden onderlinge trainingen en bijeenkomsten georganiseerd door de aanbieders van vertrouwenswerk.

**Kenmerk**  
3420640-1033799-LZ

Ik, staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zal voorstellen het verschoningsrecht voor de jeugdvertrouwenspersoon wettelijk te verankeren. Dit zal worden meegenomen in het wetsvoorstel rechtspositie gesloten jeugdhulp. Overige oplossingsrichtingen zijn gericht op het aanscherpen van rollen en taken of de toegang. Dit vraagt een inhoudelijke afweging of dit tot een wetsaanpassing moet leiden. Ik, minister voor Langdurige Zorg en Sport wil dit integraal bekijken binnen de lopende wetsevaluatie van de Wvggz en Wzd en neem dit mee bij de beleidsreactie op de wetsevaluatie, die ik verwacht begin 2023 aan Uw Kamer te kunnen sturen.

Hoogachtend,

de minister voor Langdurige Zorg  
en Sport,

de staatssecretaris van Volksgezondheid  
Welzijn en Sport,

Conny Helder

Maarten van Ooijen