

SAMEN VOOR DE RECHTEN VAN CLIËNTEN



JAARVERSLAG 2020

CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

WET ZORG EN DWANG

Advies
punt 

LSR
LANDELIJK STEUNPUNT
MEDIZEGENRSCHAP

QUASIR
GROEP 

 zorgstem
CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	PG 04
OPZET CLIËNTENVERTROUWENSWERK	PG 07
TRENDS & ONTWIKKELINGEN	PG 13
HET CLIËNTENVERTROUWENSWERK IN CIJFERS	PG 19
OVER DE CVP WZD-AANBIEDERS	PG 30

VOORWOORD

In 2020 trad de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) in werking. Deze wet regelt de rechten van cliënten met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname.

Sinds 20 april 2020 vallen ook cliënten met zogenaamde 'gelijkgestelde aandoeningen' – voornamelijk Korsakov, Huntington en niet-aangeboren hersenletsel – onder bepaalde omstandigheden onder de reikwijdte van de Wzd. De wetgever bepaalde dat deze cliënten te allen tijde een beroep moeten kunnen doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Deze CVP Wzd ondersteunt de cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers (naasten en familie) in hun rechtspositie rond onvrijwillige zorg.

AANBIEDERS CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN WET ZORG EN DWANG

Vanwege de onafhankelijke en partijdige positie van de CVP Wzd koos de wetgever ervoor om de samenwerkende zorgkantoren de inkoop te laten verzorgen. De zorgkantoren contracteerden na een bredere inkoopprocedure in 2019 vier aanbieders, verdeeld over negen regio's. Deze vier aanbieders zijn wij: Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Quasir en Zorgstem. In het laatste kwartaal van 2019 startten we met de voorbereidingen voor de pilot CVP Wzd, die op 1 januari 2020 inging, tegelijk met het van kracht worden van de Wet zorg en dwang.

WAAR WE VOOR STAAN

Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Quasir CVP en Zorgstem ondersteunen cliënten die met onvrijwillige zorg te maken (kunnen) hebben door het bieden van onafhankelijk cliëntenvertrouwenswerk. Onze cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn er voor cliënten en hun familie en vertegenwoordigers. Ze beogen de rechtspositie van cliënten te versterken en (daarmee) de kwaliteit van leven van cliënten en de kwaliteit van hun zorg te verbeteren.

2020: EEN UITDAGEND STARTJAAR

Het jaar 2020 stond in het teken van kennismaking, voorlichting en opstarten van het cliëntenvertrouwenswerk binnen de instellingen.



En van het informeren van cliënten, naasten, zorgprofessionals en -bestuurders over de wet en de rol van de CVP Wzd. De coronamaatregelen en het 'op slot' gaan van veel organisaties in de eerste lockdownperiode maakten dit zeer uitdagend.

Ook bleken er veel meer zorginstellingen te zijn die onder de reikwijdte van de Wzd vallen dan vooraf gedacht. Daardoor was het voor ons niet altijd mogelijk de normen te behalen die in het kwaliteitskader genoemd worden dat door het werkveld en cliëntenorganisaties is opgesteld. We zijn met de zorgkantoren en het ministerie van VWS in overleg over de vraag of er op termijn extra middelen beschikbaar komen om wel aan de gestelde kwaliteitskaders te kunnen voldoen.

Ondanks de uitdagingen hebben we in 2020 hele mooie resultaten bereikt; zowel in het ondersteunen van cliënten en naasten, als in het voorlichten van zorgaanbieders over de wet, de rechten van cliënten en het implementeren van het verplichte stappenplan. In dit jaarverslag blikken we met u terug op een bewogen eerste pilotjaar, met trends, cijfers en casuïstiek uit ons cliëntenvertrouwenswerk.

BLIK OP DE TOEKOMST

Ook in 2021 vervullen wij het werk van onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersonen in het kader van de Wet Zorg en dwang. We hopen dan meer en laagdrempeliger in de directe omgeving van de cliënt te kunnen zijn. Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Quasir CVP en Zorgstem hebben de wens om dit werk vanaf 2022 gezamenlijk voort te zetten, vanuit onze expertise en opgedane ervaring, in het belang van de kwaliteit van het leven en de zorg van heel veel cliënten die met onvrijwillige zorg te maken hebben.

Eric Verkaar, bestuurder Zorgbelang Inclusief

Jasper Boele, bestuurder Het LSR

Anja van Straten - Scheper, bestuurder Quasir CVP

Pieter Wetser, bestuurder Zorgstem



ALTERNATIEVEN VOOR MEER BEWEGINGSVRIJHEID

Mevrouw Koenders woont in een PG-instelling en had recent een scootmobiel. Maar deze is haar na een ongeluk afgenomen omdat haar dochter het te onveilig vond. Nu heeft ze een rolstoel die ze met de hand voort moet bewegen. Dat erg zwaar. Mevrouw Koenders krijgt er pijn van in haar armen en het gaat heel langzaam. Er is een ondersteunend motortje geplaatst maar dat is volgens mevrouw Koenders niet voldoende. Ze voelt zich hierdoor beperkt in haar bewegingsvrijheid en schakelt de CVP Wzd in.

In een multidisciplinair overleg waar dochter, verzorgende en manager aanwezig zijn, kaart de CVP Wzd samen met mevrouw Koenders haar onvrede aan. Dochter geeft aan dat het écht te onveilig is om weer een scootmobiel aan te schaffen en mevrouw Koenders kan hier niets tegenin brengen. De CVP Wzd vraagt naar alternatieven en doet een beroep op de kennis van en ervaring met hulpmiddelen door de zorginstelling. Wellicht is meer elektrische ondersteuning aan de rolstoel mogelijk of is een andere elektrische rolstoel een optie. Mevrouw Koenders is bijvoorbeeld nog in staat een joystick te bedienen.

De manager geeft aan dat een ergotherapeut kan meekijken en op basis van dat advies over kan worden gegaan naar een rolstoel die mevrouw Koenders meer mogelijkheid tot bewegingsvrijheid geeft.

OPZET CLIËNTEN- VERTROUWENSWERK

In 2020 zijn de vier CVP Wzd-aanbieders gestart met hun werkzaamheden, waaronder het kennismaken met zorgaanbieders. We voerden met zo'n 1.000 zorgaanbieders kennismakingsgesprekken; met het merendeel hebben we ook al samenwerkingsafspraken gemaakt. Onderdeel van de kennismaking is het informeren van bestuurders, medewerkers en cliëntenraad over de functie van de CVP Wzd. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop de zorgaanbieder zich inspant om de CVP Wzd bekend te maken onder cliënten.

Bij een deel van de zorgaanbieders is de CVP Wzd al gestart met de proactieve locatiebezoeken. Uit ervaring met cliëntenvertrouwenswerk is gebleken dat laagdrempeligheid belangrijk is om goed invulling te geven aan de functie.

CORONAMAATREGELEN

Bijna direct na de start van onze werkzaamheden werden we geconfronteerd met de coronamaatregelen. In de eerste lockdownperiode (maart-juni) sloten veel organisaties hun deuren voor bezoekers van buiten. Wij hebben ons met succes hard gemaakt voor een vrije toegang van de CVP Wzd tot de locaties. Aan het eind van de zomerperiode namen de meldingen en cijfers van corona toe. Veel locaties van zorgaanbieders hadden te maken met besmettingen.

In september en de maanden erna troffen de zorgaanbieders opnieuw extra maatregelen en werden zij terughoudender in het toestaan van onze locatiebezoeken aan de cliënten. Er zijn lessen geleerd uit de eerste lockdown: van sluiting van het hele gebouw of het weigeren van toegang van cliëntenvertrouwenspersonen, was amper nog sprake. De cliëntenvertrouwenspersonen waren en blijven actief met de zorgaanbieders in gesprek om in te spelen op wat wel mogelijk is en hoe de toegang zo veilig mogelijk gerealiseerd kan worden.

BEKENDHEID WZD EN TOEGANG

De CVP Wzd is nieuw voor de cliënten, hun vertegenwoordigers, hun zorgverleners en de bijbehorende zorgaanbieders. Wij merken dat in de praktijk en anticiperen hierop met voorlichting. We geven veel voorlichting over de wet en de nieuwe rechten van cliënten die hierin beschreven

staan. Tegelijkertijd merken we dat nog lang niet alle zorgprofessionals en bestuurders goed op de hoogte zijn en daarom de CVP Wzd niet altijd direct toegang verlenen. Wij zijn momenteel met deze zorgverleners, maar ook met het ministerie van VWS en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in gesprek om na te gaan hoe we de toegang van de CVP Wzd tot cliënten in zowel proactieve als reactieve zin kunnen verbeteren.

INTENSIEVE VOORBEREIDING PILOT

In de voorbereidende fase was niet direct sprake van een vliegende start, vanwege het ontbreken van belangrijke informatie. Er bleek geen compleet overzicht met gegevens beschikbaar van zorgaanbieders, aantal cliënten en gegevens van contactpersonen. Ook het locatieregister was niet up-to-date. Het uitzoeken hiervan heeft de Cvp Wzd-aanbieders veel tijd gekost.

LANDELIJK UNIFORME ONDERSTEUNING VAN CLIËNTEN

Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Quasir CVP en Zorgstem voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor alle cliënten in Nederland die onder de Wzd vallen. Daar waar mogelijk werken we samen en treden we gezamenlijk naar buiten om de kwaliteit van het CVP Wzd-werk te verbeteren:

- » We hebben gezamenlijk, met een softwarebedrijf, een goed registratiesysteem ontwikkeld. In dit systeem rapporteren we voor heel Nederland dezelfde gegevens, zodat de zorgkantoren over landelijk vergelijkbare data beschikken.
- » De opleiding van onze cliëntenvertrouwenspersonen wordt gestoeld op dezelfde leerdoelen.
- » De vier CVP Wzd-aanbieders geven samen het primaire proces voor het dagelijks handelen van de cliëntenvertrouwenspersonen vorm.
- » We hebben gezamenlijk gewerkt aan de ontwikkeling van ondersteunende informatie voor het implementeren van de functie.
- » We overleggen met elkaar over de invoering van de functie en pakken en lossen gezamenlijk knelpunten op.
- » We overleggen samen met de Landelijke Faciliteit, de zorgkantoren en met het ministerie van VWS.

REGIOVERDELING

Er geldt een regioverdeling voor de uitvoering van het cliëntenvertrouwenswerk. We hebben afgesproken dat één CVP-aanbieder optreedt als instantiebeheerder als een zorgaanbieder locaties heeft in meerdere regio's. Voor de zorgaanbieder is er dan één aanspreekpunt voor bijvoorbeeld het maken van samenwerkingsafspraken en het bespreken van de jaarrapportage.

Regio	Zorgkantoren	Organisatie
1	Friesland, Groningen en Drenthe	Quasir
2	Twente en Zwolle	Het LSR
3	Arnhem, Apeldoorn/Zutphen, Midden IJssel	Adviespunt Zorgbelang
4	Nijmegen, Noordoost Brabant, Waardenland en Midden-Brabant	Adviespunt Zorgbelang
5	Zuidoost Brabant, Noord en Midden-Limburg en Zuid-Limburg	Adviespunt Zorgbelang
6	Zeeland, Zuid-Hollandse-Eilanden, West-Brabant, Rotterdam	Het LSR
7	Westland Schieland Delfland, Haaglanden, Midden-Holland, Zuidholland Noord	Zorgstem
8	Amstelland en de Meerlanden, Kennemerland, Amsterdam, Zaanstreek /Waterland, Noord-Holland Noord	Zorgstem
9	Utrecht, 't Gooi en Flevoland	Zorgstem

WERKWIJZE EN ACTIVITEITEN

Cliëntenvertrouwenspersonen verlenen cliënten en hun vertegenwoordigers advies en bijstand in 'aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van een klachtenprocedure.' In de praktijk betekent dit dat de CVP Wzd antwoord geeft op hun vragen en een luisterend oor biedt. Ook geeft de cliëntenvertrouwenspersoon informatie over hun rechten en mogelijkheden. Bij klachten of onvrede over de zorg, ondersteunt de CVP de cliënt bij het verwoorden, indienen en bespreken hiervan. De verbeterpunten die de cliëntenvertrouwenspersonen signaleren bespreken zij direct met de betrokken zorgaanbieder en ze zien erop toe dat hieraan gevolg wordt gegeven. Zo ervaart de cliënt dat zijn kwaliteit van leven en de kwaliteit van de zorg daadwerkelijk verbetert.

Voor onze cliënten en hun vertegenwoordigers voeren wij de volgende activiteiten uit:

- » We geven ze toegang tot een cliëntenvertrouwenspersoon.
- » We bezoeken cliënten in de zorgorganisaties waar zij verblijven. Het gaat daarbij ook om proactieve locatiebezoeken om op een laagdrempelige manier met hen in contact te komen. We informeren en adviseren cliënten en hun vertegenwoordigers over hun (rechts)positie in de zorg.
- » We bieden ze ondersteuning bij vragen en klachten rond onvrijwillige zorg.
- » We signaleren knelpunten in de zorg en rapporteren dit bij de zorgaanbieder en indien nodig bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

VERLIEFD EN VERHUIZEN

Meneer van Delft, bewoner van een 24-uurs setting in de verstandelijk gehandicaptensector, wordt verliefd en wil graag de zorg met verblijf beëindigen en intrekken bij zijn geliefde. De medewerkers van de locatie waar hij verblijft hebben daar bedenkingen bij. Meneer van Delft vindt dat hij beperkt wordt om vrijelijk een keuze te maken over de invulling van zijn leven en benadert mij als CVP Wzd.

De Cvp Wzd inschakelen is voldoende aanleiding voor de instelling om bewust na te gaan denken over gemotiveerde argumenten om meneer van Delft te weerhouden om deze stap te maken. En omdat een 'ernstig nadeel' hiervoor ontbreekt, eindigt de discussie tussen meneer en de instelling en kan hij zijn wens waarmaken. Enkele maanden later is het zover: hij trekt in bij zijn partner.

Het aantal cliënten en ondersteuningsvragen is in het eerste jaar nog in een opstartfase. De meest voorkomende vragen en uitingen van ongenoegen gaan over de zorg en begeleiding; de meeste klachten hebben betrekking op het inrichten van het eigen leven (zie ook het hoofdstuk Cliëntenvertrouwenswerk in cijfers). Naar verwachting zal het aantal cliënten en ondersteuningsvragen in 2021 verder oplopen naarmate de bekendheid van de CVP Wzd toeneemt.





TRENDS & ONTWIKKELINGEN

OMVANG VAN DE OPDRACHT GROTER DAN VERWACHT

- » Bij de start is vooral ingestoken op kennismaken bij intramurale zorgaanbieders. In de loop van het jaar kwamen er steeds meer zorgaanbieders bij, ook kleinere zorgaanbieders, zoals zorgboerderijen en PGB-initiatieven.
- » Het aantal zorgaanbieders dat bij de Cvp Wzd-aanbieders in beeld was groeide zodoende gedurende het jaar. Een deel van hen was aanvankelijk onbekend doordat zij geen voormalige BOPZ-locatie waren of doordat zij zelf niet (h)erkenden dat zij onder de Wet zorg en dwang vallen. De opdracht aan de Cvp Wzd-aanbieders blijkt groter dan verwacht.
- » In 2019 stelden veldpartijen en cliëntorganisaties samen het kwaliteitskader CVP Wzd op. Dit kwaliteitskader dat wordt gemonitord door de Landelijke Faciliteit CVP Wzd, is voor ons als CVP Wzd-aanbieders het uitgangspunt voor ons handelen. In dit kwaliteitskader zijn normen voor bezoekfrequenties e.d. opgenomen. Omdat er veel meer zorginstellingen blijken te zijn die onder de reikwijdte van de Wzd vallen dan vooraf gedacht, is het op dit moment niet mogelijk de normen te halen die in dit kwaliteitskader genoemd worden. Tevens blijkt het vooraf beschikbaar gestelde landelijke budget voor de functie CVP Wzd ontoereikend om te kunnen voldoen aan de normen uit het kwaliteitskader. We zijn met de zorgkantoren en het ministerie in overleg over de vraag of er op termijn extra middelen beschikbaar komen om wel aan de gestelde kwaliteitseisen te kunnen voldoen.
- » De Cvp Wzd-aanbieders hebben een caseload-berekening uitgevoerd. Deze berekening geeft inzicht in de grootte van de opdracht. Dit is een dynamisch proces dat ook in 2021 doorloopt.

TOEGANG VAN DE CVP WZD BIJ ZORGAANBIEDERS

- » In de praktijk verschilt het sterk hoe de toegang van de CVP Wzd verloopt. De ene zorgaanbieder is verder in de implementatie van de wet en de visie op onvrijwillige zorg dan de ander. Soms is de CVP Wzd zeer welkom en soms levert het verzoek om toegang van de CVP Wzd weerstand op. Diverse zorgaanbieders wilden eerst intern alles rond de Wzd op orde hebben alvorens men de rol van de CVP Wzd kon implementeren.

- » Bij de psychogeriatrische (PG-)doelgroep is de rol van vertrouwenspersoon nog relatief onbekend en roept deze vragen op in welke context de cliëntenvertrouwenspersoon gezien moet worden. Gekeken wordt naar hoe verder de locatiebezoeken vorm te geven in combinatie met de contacten met verwanten en wettelijk vertegenwoordigers.
- » Er bleken onduidelijkheden en misverstanden in het veld te zijn over de reikwijdte van de Wzd. Hier is eind van het jaar opheldering over gevraagd bij VWS.
- » Er is een format gemaakt voor de samenwerkingsafspraken met zorgaanbieders.

LOCATIEBEZOEKEN

- » Om de functie CVP goed tot zijn recht te laten komen is het nodig dat cliënten de CVP Wzd kennen. In het kwaliteitskader CVP Wzd is opgenomen dat de CVP Wzd regelmatig locaties bezoekt om de functie onder de aandacht van cliënten en medewerkers te brengen. En om de signalerende taak goed uit te kunnen voeren.
- » Voor de frequentie van de locatiebezoeken van de CVP Wzd geldt een landelijke richtlijn als kader. Dit kader is, gezien het beschikbare budget (en formatie) niet haalbaar. We hanteren hier nu een aangepaste frequentie voor.
- » Door de coronacrisis heeft het inplannen en uitvoeren van locatiebezoeken vertraging opgelopen.

SAMENLOOP FUNCTIES KLACHTOPVANG

Naast de CVP Wzd zijn er ook andere functionarissen actief op het gebied van klachtopvang, zoals (klachten)functionarissen vanuit de Wkkgz, vertrouwenspersonen jeugd, vertrouwenspersonen zorg en cliëntondersteuners. Dit geeft in de praktijk verwarring. Het vraagt om duidelijkheid van de zorgaanbieder over de wijze van inregelen van de verschillende functies ten opzichte van elkaar en om goede afstemming tussen de functionarissen onderling. Het belangrijkste hierin is de duidelijkheid richting cliënten.

CORONACRISIS

- » Het afgelopen jaar is gekleurd door de coronacrisis. Er waren besmettingen in diverse zorginstellingen. Sommige locaties waren

gesloten. Voor de inzet van de CVP Wzd betekende deze periode dat geplande live afspraken (locatiebezoeken, voorlichting, cliëntgesprekken) werden afgezegd en er online contact werd gehouden met zorginstellingen.

- » Mensen met een beperking en kwetsbare ouderen werden in deze crisistijd sterk geconfronteerd met hun afhankelijkheid van de zorg. Dit had zijn weerslag op de kwesties die hierover werden ingediend. Deze kwesties gingen bijvoorbeeld over de bezoekregeling, het al of niet leveren van maatwerk en de effecten op cliënten.
- » In juni werden de bezoeken aan de zorgaanbieders weer voorzichtig opgestart. Alles op maat en vanwege de veiligheid steeds in overleg met de zorgaanbieder.
- » In het vierde kwartaal werd de toegang van de CVP Wzd tot de zorgaanbieder in de COVID-spoedwet geregeld. Dit gold ook voor de locatiebezoeken.
- » Maandelijks wordt door de Cvp Wzd-aanbieders een geanoniseerd overzicht over coronagerelateerde kwesties aangeleverd bij de werkgroep van VWS.

VAN TIME-OUT NAAR WZD-IMPLEMENTATIE

Harriët krijgt bij een zorgaanbieder een time-out (bestaande uit een tijdelijke uitplaatsing op een crisisplek) en toont meermalig verzet tegen deze maatregel. Via mij, CVP Wzd, krijgt ze informatie over haar rechtspositie, haar recht om in verzet te gaan, haar recht om haar verzet onderzocht te zien, en haar recht om formeel hiertegen te klagen.

Ik ondersteun Harriët in het doorlopen van de klacht en ze krijgt haar gelijk. Dit proces bracht ook helderheid bij de zorgaanbieder. Het was voor de organisatie onmiddellijk aanleiding om prioriteit te geven aan de implementatie van de Wet zorg en dwang.

KWESTIES EN SIGNALLEN

- » Gedurende het jaar nam het aantal kwesties vanuit cliënten en vertegenwoordigers van cliënten toe. Vanuit de PG-sector is het merendeel van de kwesties afkomstig van de vertegenwoordigers. In de verstandelijk gehandicapten (VG-)sector zien we een mix. Daar hebben cliënten regelmatig meerdere kwesties (ondersteuningsvragen) tegelijk.
- » Er blijkt in de praktijk meer tijd nodig om een kwestie te behandelen dan was ingeschat in het kwaliteitskader.
- » Doordat de functie van de CVP Wzd ook beter zichtbaar werd bij zorgaanbieders, was er ook een toename van het aantal signalen. Deze zijn door de CVP Wzd afgegeven aan de zorgaanbieders en door de zorgaanbieders op een goede manier opgepakt.

GELIJKGESTELDE AANDOENINGEN

In de loop van 2020 werd er een aanpassing in het besluit Wzd gemaakt waardoor de zogenaamde 'gelijkgestelde aandoeningen' ook onder de Wzd kwamen te vallen. Dit betreft de ziekte van Huntington, Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel. De CVP-en Wzd hebben hierover contact gelegd met de betreffende zorgaanbieders.

MIJN BEGELEIDER BEMOEIT ZICH STEEDS MET MIJ

Als cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang zijn we er voor cliënten die vragen hebben over onvrijwillige zorg. Soms is het erkennen van iemands zorgen al voldoende en vindt de cliënt zijn eigen weg.

Emiel belt me. Zijn advocaat heeft hem naar mij verwezen, vertelt hij netjes. Emiel trekt het niet meer. Hij woont op een LVB-locatie in zijn eigen appartement. Hij kan eigenlijk 'alles wel helemaal zelf'. Alleen er is één begeleider, die bemoeit zich steeds met hem.

Emiel begrijpt het niet. Hij heeft alles wat in zijn macht ligt al gedaan: er met die begeleider over gepraat, ook met zijn persoonlijk ondersteuner. Hij is zelfs naar de manager gestapt. Maar ze doen er niets mee. Hij voelt zich niet gehoord, en hij is bang om met zoveel spanningen boos te worden op die begeleider... "En dan zit ik zo weer in de problemen met de politie en dat wil ik niet meer! Dus nu kies ik er maar voor om de straat op te gaan als zij werkt."

We spreken af dat ik hem kan ondersteunen bij een gesprek met deze begeleider. En wat blijkt een paar dagen later? Emiel heeft het toch nog een keer zelf geprobeerd en hij voelt zich nu wel gehoord. Hij bedankt mij, maar hij kan trots zijn op zichzelf!

KWALITEIT EN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING VAN DE CVP WZD

- » Alle CVP-en zijn in 2020 opgeleid en hebben met succes hun opleiding afgerond. De CVP-en zullen bezig blijven met ontwikkeling en opleiding. De Landelijke Faciliteit organiseerde in 2020 kick-offs. Verder worden er themagerichte landelijke intervisies gehouden, bijvoorbeeld over forensische zorg of over juridische aspecten in het werk. De CVP-en woonden ook informatiebijeenkomsten bij van de IGJ en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).
- » Het Kwaliteitsregister is sinds 1 september toegankelijk voor de CVP-en Wzd. Zij kunnen zich registreren op Registerplein.nl.
- » Onze gezamenlijke werkgroep Primair proces heeft de hoofd- en subwerkprocessen voor de CVP Wzd vastgesteld en tools ontwikkeld voor de praktijk. Hierdoor hebben de CVP-en Wzd een hulpmiddel om het werk op eenduidige wijze uit te voeren.

COMMUNICATIE

- » In de Week van de Wet zorg en dwang in september zijn diverse producten ontwikkeld zoals placemats/visuals ten behoeve van de PG- en VG-doelgroepen en een spel dat kan helpen met het bespreken van de rechten van cliënten. Daarnaast zijn er workshops gegeven aan cliënten, cliëntenraden, mantelzorgers en aan naasten en vertegenwoordigers.
- » De CVP-en hebben meegewerkt aan diverse interviews om zichtbaarder te worden voor de cliënten en de zorgaanbieders.
- » Tijdens de introductie bij cliënten worden regelmatig filmpjes gebruikt. Er is een [gezamenlijk animatiefilmpje](#) over de CVP Wzd ontwikkeld, waarin in eenvoudige taal wordt uitgelegd wat de CVP Wzd doet en wat onvrijwillige zorg is.

FINANCIERING

De benodigde contractering vanuit VWS voor de inkoop van de CVP-functie voor niet-Wlz-clianten (dus cliënten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet of Zorgverzekeringswet) was in december rond voor de cliënt-contacturen gedurende 2020. Structurele financiering is nog niet geregeld. Om ons te kunnen richten op ambulante cliënten is eerst structurele financiering nodig.

DE JUISTE STAPPEN VOLGEN

Wanneer een cliënt meermalig gefixeerd en ingesloten wordt, waarbij het stappenplan niet gevolgd is, ontstaat de noodzaak om de CVP Wzd in te schakelen. Zeker wanneer blijkt dat de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger een langere periode verzet bieden en een interne klachtenprocedure geen resultaat heeft opgeleverd. De CVP Wzd beschermt de rechtspositie van de cliënt en maakt contact met de zorgaanbieder. Op het signaal wordt uiteindelijk adequaat gereageerd: het verzet van cliënt wordt serieus genomen en onderzocht, zodat aan formele vormvereisten kan worden voldaan. Ook wordt de interne Wzd implementatie onder de loep genomen om in de toekomst verder leed te voorkomen.

KWARTIERMAKERS- EN BESTUURDERSOVERLEG

In het kwartiermakersoverleg zijn de kwartiermakers/managers van de vier CVP Wzd-aanbieders vertegenwoordigd. Binnen dit overleg is het hele jaar hard gewerkt om alle zaken rond de inzet van de CVP Wzd eenduidig te regelen en de implementatie van de functie in het veld te monitoren. Geregeld vond overleg plaats met de zorgkantoren en met de Landelijke Faciliteit. Daarnaast wordt regelmatig op bestuurdersniveau overleg gevoerd over strategische zaken rond de CVP functie.



CLIËNTENVERTROUWENS- WERK IN CIJFERS

De CVP Wzd kan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger informatie en ondersteuning verlenen bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg, zijn opname, zijn verblijf of in het doorlopen van een klachtenprocedure. In deze paragraaf brengen we het cliëntenvertrouwenswerk cijfermatig in beeld.

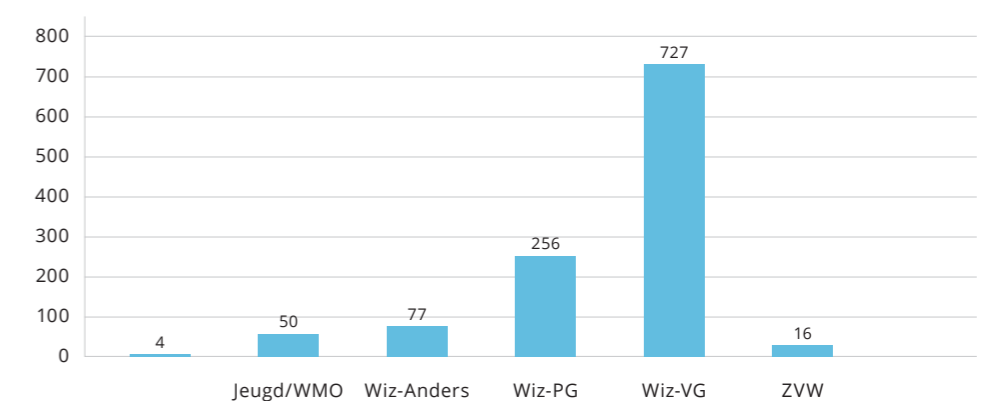
AANTAL CLIËNTEN EN KWESTIES

In 2020 hebben 873 unieke cliënten¹ en/of hun vertegenwoordigers contact opgenomen met de CVP Wzd. Vanaf het eerste kwartaal zien we een toename van het aantal cliënten dat gebruikmaakt van de CVP Wzd. Dit hangt samen met het feit dat de CVP Wzd steeds bekender wordt bij cliënten, hun naasten en zorgprofessionals. Naar verwachting zal het aantal in 2021 verder toenemen door ruimere toegang bij de zorgaanbieders en ook het (nog) meer bekend raken van de functie bij cliënten en vertegenwoordigers.

AANTAL ONDERSTEUNINGSVRAGEN PER SECTOR

Per cliënt kunnen meerdere ondersteuningsvragen (kwesties) spelen. Hierdoor ligt het aantal ondersteuningsvragen hoger dan het aantal cliënten. In 2020 werden er in totaal 1130 vragen behandeld. Uit figuur 01 blijkt dat het grootste aantal ondersteuningsvragen in 2020 uit de VG-sector komt.

FIGUUR 01: AANTAL ONDERSTEUNINGSVRAGEN PER SECTOR

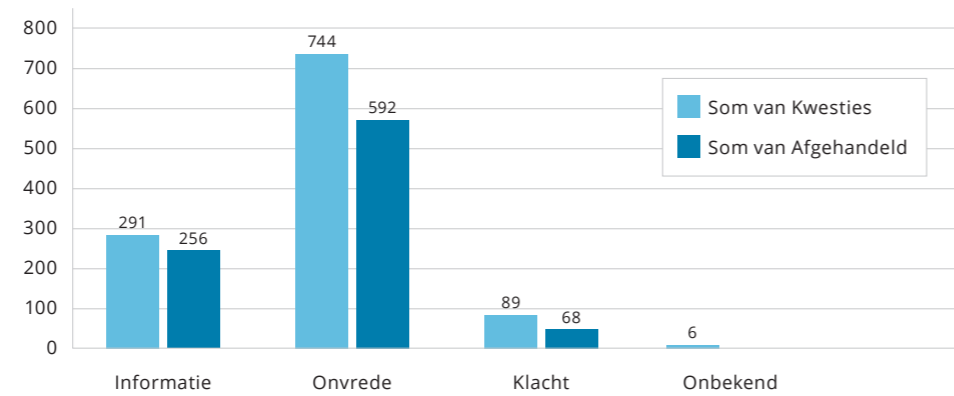


¹ We tellen unieke cliënten, dat wil zeggen dat een cliënt die in een jaar meerdere keren contact opneemt met de CVP Wzd, maar één keer wordt meegeteld.

ONDERSTEUNING EN RESULTAAT

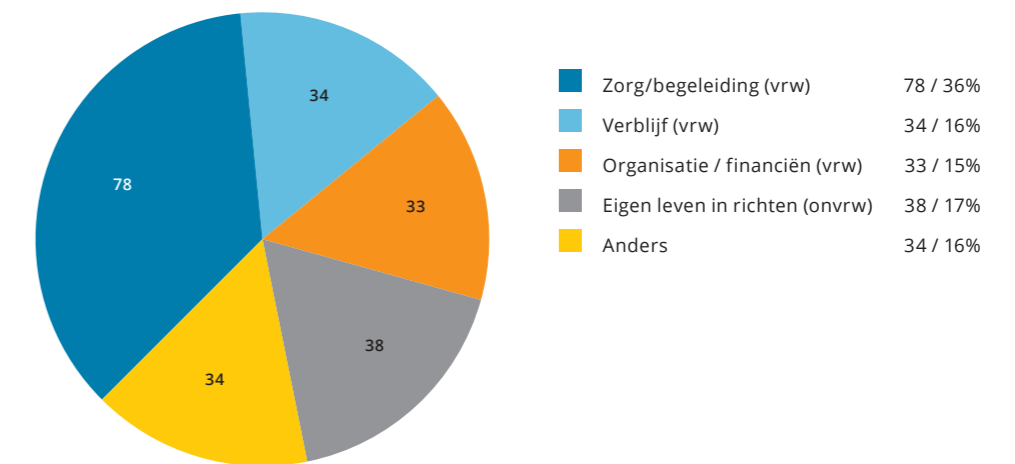
Ondersteuningsvragen worden onderverdeeld in drie categorieën, namelijk vragen om informatie en advies, een uiting van onvrede of een formele klachtenprocedure. Het merendeel van de ondersteuningsvragen betreft uitingen van onvrede.

FIGUUR 02: SOORT KWESTIE EN AFHANDELING

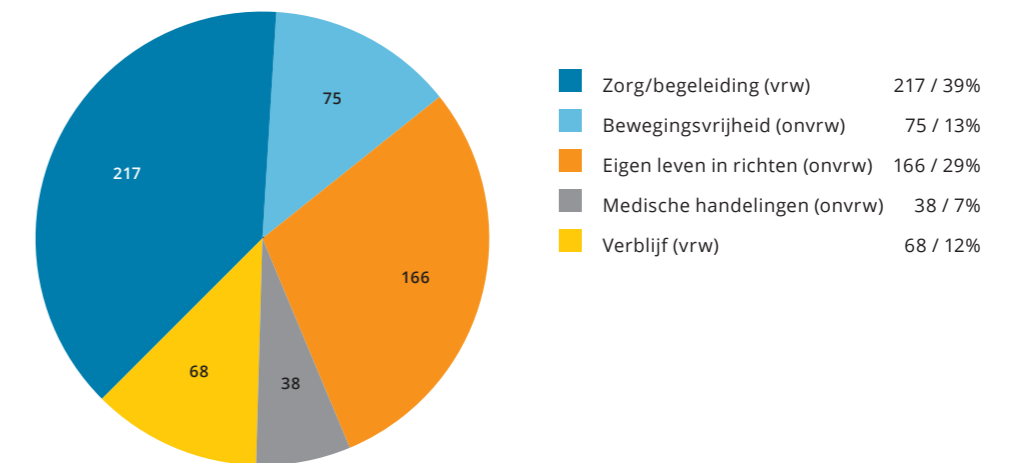


In de figuren 03, 04 en 05 zien we de top 5 van de onderwerpen per categorie van de ondersteuning.

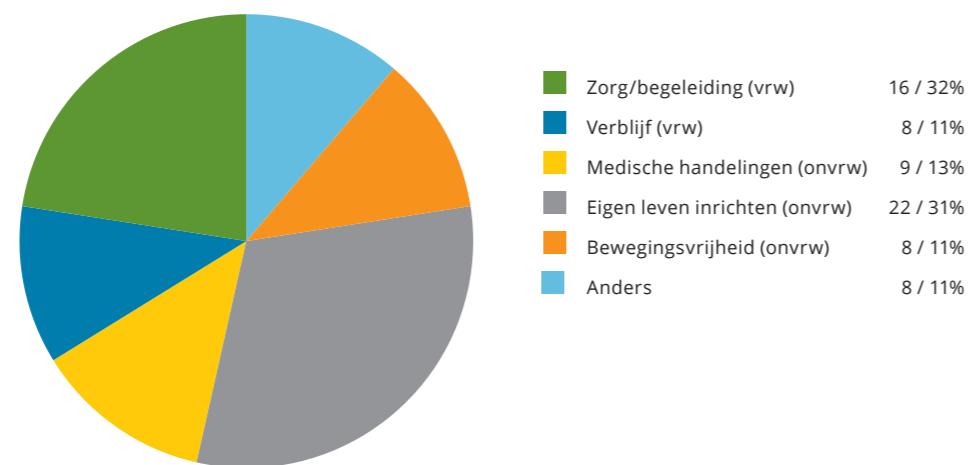
FIGUUR 03: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ INFORMATIE



FIGUUR 04: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ ONVREDE



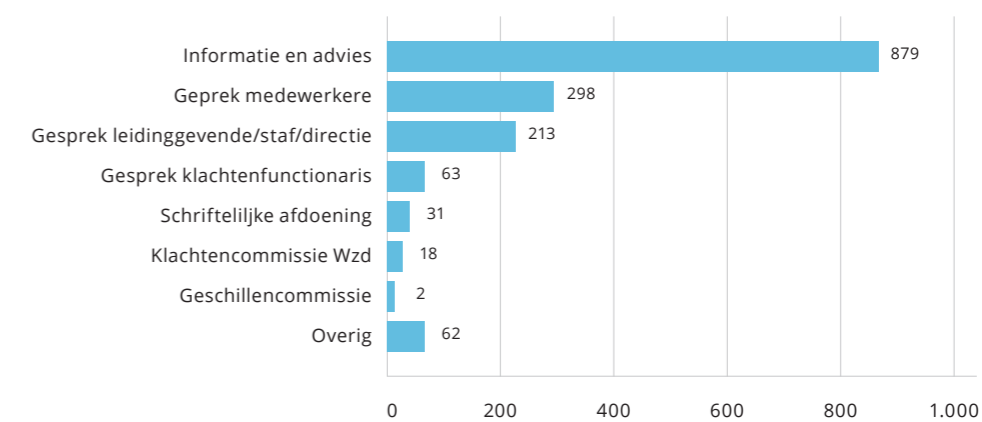
FIGUUR 05: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ KLACHT



Wat opvalt is dat bij de top 5 aan vragen om informatie en advies het vaker over vrijwillige zorg gaat (67 procent) terwijl het bij klachten meestal over onvrijwillige zorg gaat (55 procent). Bij de ondersteuningsvragen bij een uiting van onvrede is het percentage vrijwel gelijk.

De CVP Wzd kan in een ondersteuningstraject verschillende type acties inzetten, bijvoorbeeld het geven van informatie en advies, het voeren van een gesprek met de leidinggevende of het ondersteunen van een klacht bij de klachtencommissie. Per ondersteuningstraject kunnen dat ook meerdere acties zijn. Figuur 06 toont het totaal (1566) van de ingezette acties verdeeld naar het type acties. Zichtbaar is dat ongeveer de helft van alle acties uit informatie en advies bestaat.

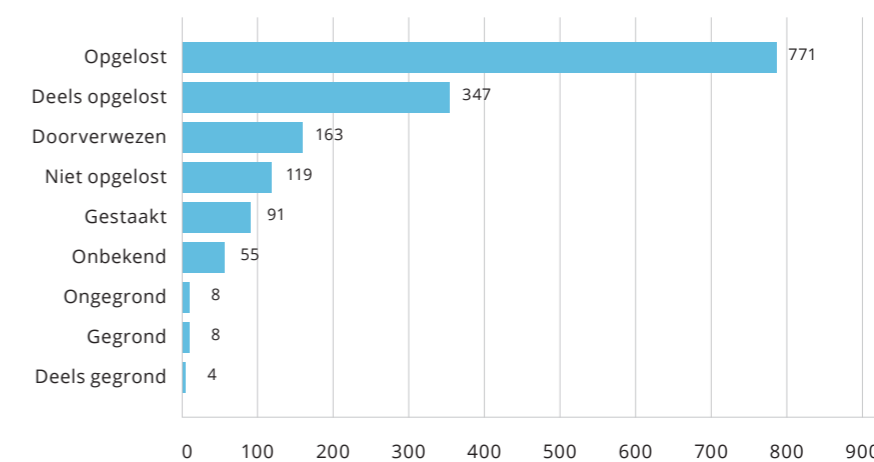
FIGUUR 06: INGEZETTE TYPE ACTIES





Daarnaast biedt de CVP Wzd vaak ondersteuning bij een gesprek met een medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris. In figuur 07 is zichtbaar wat het resultaat is van de ingezette acties. Ongeveer de helft van alle ingezette acties leidt tot een oplossing van de vraag, uiting van ongenoegen of klacht.

FIGUUR 07: RESULTATEN VAN INGEZETTE ACTIES

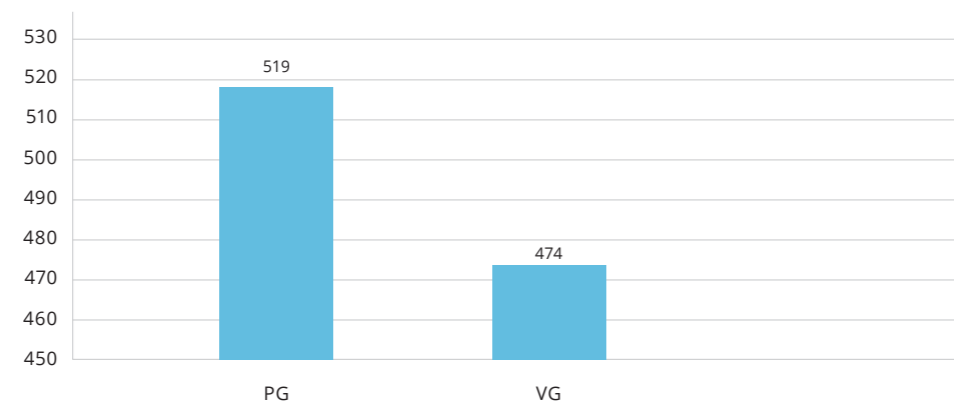


INTRODUCTIES EN LOCATIEBEZOEKEN

Naast het ondersteunen van cliënten, heeft de CVP Wzd de taak om proactief locaties van de zorgaanbieders te bezoeken. Vanaf het in werking treden van de Wet zorg en dwang, hebben de CVP-en Wzd contact gezocht met zorgaanbieders om kennis te maken en zichzelf te introduceren. Landelijk is inmiddels met zo'n 1000 zorgaanbieders contact gelegd, en bij een deel hiervan zijn de locatiebezoeken gestart.

Uit figuur 08 blijkt dat het aantal locatiebezoeken in 2020 – in totaal 993 – nog gering is ten opzichte van het aantal zorgaanbieders. De introductie van het cliëntenvertrouwenswerk heeft veel tijd gekost (samenwerkingsafspraken maken, voorlichten medewerkers etc.) en onder invloed van COVID-19 hebben zorgaanbieders afspraken uitgesteld. Naar verwachting zal het aantal locatiebezoeken in 2021 verder toenemen.

FIGUUR 08: AANTAL LOCATIEBEZOEKEN PER SECTOR



SIGNALLEN, KLACHTEN KCOZ EN IGJ

Signalering is een van de kerntaken van de CVP Wzd. Het gaat dan om het signaleren van tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Signalen worden in eerste instantie besproken met de zorgaanbieder. Onderneemt de zorgaanbieder geen gepaste actie, dan kan de CVP Wzd melding doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2020 zijn in totaal 31 signalen afgegeven. Er zijn nog geen signalen doorgezet naar de IGJ. Daarnaast zijn er diverse klachten doorgezet naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), de commissie die bindende uitspraken doet over Wzd-klachten. Van deze klachten zijn er een aantal gegrond verklaard.

EEN KLACHT... OVER DE CVP WZD

Onvrede en klachten zijn ons dagelijks werk. Maar een klacht over mijzelf, dát was voor mij de eerste keer. Mevrouw Visser, vertegenwoordiger, vond dat ik haar zorgen over de kwaliteit van het verpleeghuis meteen had moeten melden bij de inspectie. Ik had verder haar 'alles rondom de klachten zelf uit laten zoeken'. Bovendien begreep ze niet dat ik nog een kennismakingsgesprek wilde voeren met de organisatie... Wie wil er nu kennismaken bij een zorgaanbieder die zo slecht voor zijn bewoners zorgt?

Als CVP-en willen wij echter juist kennismaken met zorgaanbieders die het (nog) niet (allemaal) goed doen. En nemen we inderdaad geen acties over die de vertegenwoordiger of de cliënt zelf kan uitvoeren. CVP-en Wzd maken zorgvuldige afwegingen (met het vier ogenprincipe) en stappen niet direct naar de inspectie.

CASUS

Sandra is 26 en verblijft in een VG-woongroep met 24 uren begeleiding. Sandra wordt soms gefixeerd om zeer ernstige escalatie te voorkomen. In oktober is een fixatie fout gegaan en heeft Sandra letsel opgelopen. De moeder van Sandra, tevens mentor, onderneemt verschillende stappen om het aan te kaarten. Ook zoekt ze contact met de CVP Wzd.

Omdat de klachten al goed op papier staan, kan de CVP Wzd volstaan met het geven van een wettelijke onderbouwing van de klachten. Welke artikelen uit de Wet zorg en dwang zijn geschonden?

Een week later volgt een gesprek met de directeur zorg en de bestuurder. In dit gesprek blijkt dat er veel niet op orde is: het zorgplan is al 18 maanden niet geëvalueerd, medewerkers zijn niet geschoold om te fixeren, er is gebrek aan kennis in de woning van de doelgroep.

Tijdens het gesprek geven bestuurder en directeur aan erg geschrokken te zijn van de ernst van de klacht van de mentor en dat dit pas echt goed doordrong toen ze de brief met alle Wzd artikelen ontvingen. Uitkomst van het gesprek is dat er toezeggingen worden gedaan om de zorg te verbeteren. De belangrijkste zaken zijn binnen 2 weken gerealiseerd.

OVER DE CVP WZD-AANBIEDERS

ADVIESPUNT ZORGBELANG

Adviespunt Zorgbelang is het samenwerkingsverband van Zorgbelangorganisaties op het gebied van individuele ondersteuning van mensen. Onder dit label voeren Zorgbelang Inclusief, Zorgbelang Brabant|Zeeland en Burgerkracht Limburg het cliëntenvertrouwenswerk Wzd uit.



Wij komen op voor de belangen van zorggebruikers en zetten ons in voor de kwaliteit van de zorg. De volgende dienstverlening wordt door Adviespunt Zorgbelang aangeboden:

- » Vertrouwenswerk (o.a. Jeugd, VG en V&V)
- » Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wlz en Wmo)
- » Klachtenfunctionarissen (Wkkgz)

Bezoek voor meer informatie: adviespuntzorgbelang.nl.

HET LSR (LANDELIJK STEUNPUNT MEDEZEGGENSCHAP)

De stem van de cliënt laten horen. Dat is waar het LSR voor staat in al zijn dienstverlening. Onze organisatie is actief op drie terreinen: klachtopvang, kwaliteitstoetsingen vanuit clientperspectief en (ondersteunen van) cliënt-medezeggenschap en participatie.



De ondersteuning bij klachtopvang doen we in de volgende functies:

- » Cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.
- » Vertrouwenspersoon zorg en Vertrouwenspersoon sociaal domein/Wmo gemeentelijk)
- » Klachtenfunctionaris
- » Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Bezoek voor meer informatie: hetlsr.nl.

QUASIR CVP B.V.

Quasir CVP B.V. maakt onderdeel uit van de Quasir groep. De Quasir groep is een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en vertrouwenswerk in zorg en welzijn. De Quasir groep staat voor onafhankelijkheid en het herstellen van de verbinding tussen cliënt en zorgaanbieder. Met deze functie ondersteunen we cliënten en hun vertegenwoordigers die vallen onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang. De Quasir groep biedt naast de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang:

- » Klachtenfunctionarissen
- » Calamiteitenonderzoekers
- » Klachtencommissie WMO, jeugdzorg en WZD/WVGGZ
- » Geschillencommissie aansluiting

Tevens draagt de Quasir groep bij aan de ontwikkeling van de eerder genoemde functionarissen en commissies middels opleidingen en trainingen binnen de Quasir Academy.

Bezoek voor meer informatie: quasir.nl.



ZORGSTEM

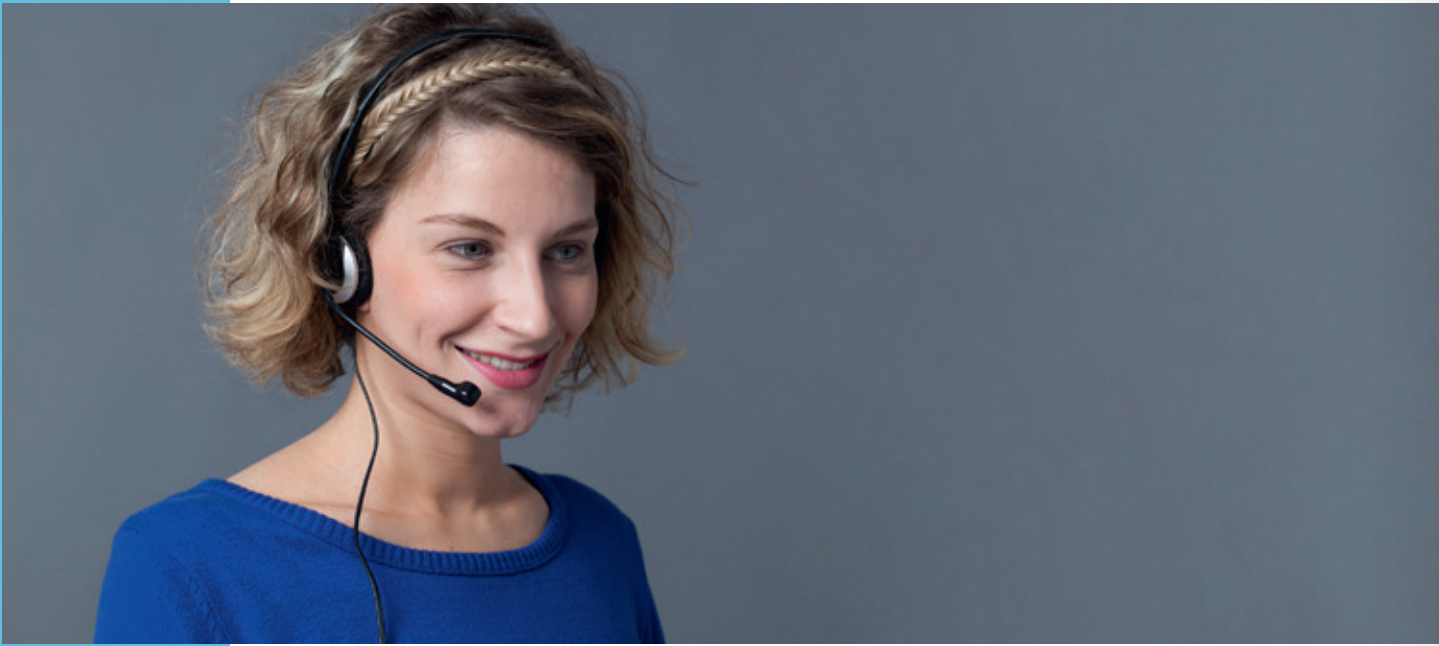
Stichting Zorgstem ondersteunt cliënten bij de uitoefening van hun rechten middels onafhankelijk cliëntenvertrouwenswerk.

Zorgstem is er voor cliënten en hun vertegenwoordigers die te maken hebben met de Wet zorg en dwang.

Het versterken van de rechtspositie bij onvrijwillige zorg is wat Zorgstem als doel heeft. Zorgstem is een dochterstichting van het AKJ, een organisatie die het vertrouwenswerk jeugd uitvoert in opdracht van VWS.

Bezoek voor meer informatie: zorgstem.nl.





COLOFON

Dit jaarverslag is een uitgave van:

- » Adviespunt Zorgbelang
- » Het LSR
- » Quasir CVP B.V.
- » Zorgstem

AUTEURS

Lisette Sloots, Astrid van Houwelingen, Christiaan van Rosmalen en Wendy Oosterwijk.

Mei 2021

EINDREDACTIE

Judith van Oudheusden en Ralph Schaareman

CONCEPT & ONTWERP

E* D.SIGN
