

NOG EEN WERELD TE WINNEN



JAARVERSLAG 2023

CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

WET ZORG EN DWANG

Advies
punt 

LSR

STICHTING
QUASIR 
Clientenvertrouwenspersonen WZO

 zorgstem
CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

MEI 2024



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	PG 04
INTERVIEW: CLIËNT	PG 06
TRENDS EN ONTWIKKELINGEN	PG 09
INTERVIEW: CVP WZD	PG 14
HET CLIËNTENVERTROUWENSWERK IN CIJFERS	PG 19
INTERVIEW: ZORGAANBIEDER	PG 28
OVER DE CVP WZD-AANBIEDERS	PG 32
COLOFON	PG 34

VOORWOORD

Met genoegen presenteren wij het jaarverslag 2023 van de vier aanbieders van het cliëntenvertrouwenswerk Wet zorg en dwang (CVP Wzd) - Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Stichting Quasir CVP Wzd en Zorgstem. In dit jaarverslag blikken wij terug op onze inspanningen, prestaties en ervaringen in het kader van onze landelijke inzet.

Het jaar 2023 stond in het teken van groei van de aantallen voorlichtingen, ondersteuningsvragen, locatiebezoeken en het verhogen van de zichtbaarheid en bekendheid met de CVP Wzd. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor het intensiveren en uniformeren van de samenwerking tussen de vier CVP Wzd-aanbieders. Meer dan voorheen werd er gebruik gemaakt van de CVP Wzd en kon op die manier een belangrijke bijdrage geleverd worden aan de rechtsbescherming van cliënten bij onvrijwillige zorg.

En toch valt er nog een wereld te winnen! Nog steeds is de kennis rondom onvrijwillige zorg op veel plekken beperkt. De acceptatie van de CVP Wzd door zorgaanbieders is nog lang niet overal een feit. Dit belemmert de vrije en veilige bewegingsruimte voor de CVP Wzd om werkzaamheden uit te kunnen voeren. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen de CVP Wzd vaak moeilijk vinden. Zorgaanbieders informeren nog te beperkt over de CVP Wzd.

We hebben gemerkt dat de Wzd zorgt voor een groter bewustzijn rondom het thema onvrijwillige zorg. Ook zien we tijdens onze cliëntenpanels, waarin wij de tevredenheid met onze dienstverlening ophalen, hoe ontzettend belangrijk het is dat cliënten en vertegenwoordigers in een vroeg stadium weet hebben van hun rechten en de mogelijke ondersteuning door de CVP Wzd.

De vier CVP Wzd-aanbieders spreken hun waardering uit voor de inzet van alle CVP Wzd. Hun toewijding en professionaliteit vormen de ruggengraat



van onze dienstverlening en hun inzet draagt bij aan het welzijn en de rechtsbescherming van mensen met een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke beperking of een gelijkgestelde aandoening en hun vertegenwoordigers.

Ook willen we onze dank uitspreken aan onze samenwerkingspartners, waaronder de zorgkantoren en het ministerie van VWS. Dankzij hun waardevolle inzichten en voortdurende steun kunnen we blijven werken aan de ontwikkeling, verfijning en versterking van onze dienstverlening.

TOEKOMST

Als vier CVP Wzd-aanbieders gaan wij de samenwerking in 2024 verder verstevigen en doorontwikkelen. Zodat wij landelijk uniform herkenbaar worden, maar toch regionaal kunnen blijven werken. Het kwaliteitskader CVP Wzd zal in 2024 worden geëvalueerd. We implementeren ook de bestuurlijke afspraken Wzd, die een versterking geven aan de rol van de CVP Wzd. Scholing, kwaliteit, landelijke uniformiteit en de bekendheid met de CVP Wzd, zowel intramuraal als extramuraal, zijn speerpunten voor de komende periode. Zodat we nog meer in beeld zijn om een bijdrage te leveren aan de rechtsbescherming bij onvrijwillige zorg.

Met vriendelijke groet,

Anja van Straten-Scheper, bestuurder Stichting Quasir
Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd
Eric Verkaar, bestuurder Zorgbelang Inclusief
Jasper Boele, bestuurder Het LSR
Pieter Wetser, bestuurder Zorgstem

INTERVIEW CLIËNT

“Cut the crap, ik ben zelf verantwoordelijk”

Een chemicus voor het leven noemt Graham Smith zichzelf. De van oorsprong Britse gepromoveerde scheikundige kent geen leeftijd. Hiermee bedoelt hij niet zijn kalenderleeftijd, maar wie hij is. Hij is altijd zichzelf geweest. Altijd het beste willen bereiken, daar hard voor werken, willen leren en connecties opbouwen. Verantwoordelijk voor waar hij zich aan verbindt. Gedurende vele jaren heeft hij op hoog niveau als chemicus en manager gewerkt, onder andere bij Kodak en een toonaangevende afvalverwerker, waarbij hij bijdroeg aan innovatie en de veiligheid van producten, diensten en personeel waarvoor hij verantwoordelijk was.

Enige tijd geleden werd Graham vrijwillig opgenomen in een verpleeghuis, waar hij zijn observatievermogen, analytische geest en kritische denkwijze toepaste op zijn omgeving. Hij herkende de chemie in de interacties tussen bewoners en verzorgenden. De afdeling waar Graham woont kent een lift en op die lift staat dat bewoners niet in de lift mogen. De lift is de uitgang naar beneden waar je een mooie koffiehoeke hebt, een winkeltje, mogelijkheid tot meer contact en naar buiten gaan. De lift kent een code en zonder code kan je de lift niet gebruiken. Graham was gewend altijd zelf zijn leven in te richten en te zijn waar hij wilde zijn. Het is zijn leven, zijn keuzes en zijn verantwoordelijkheid voor die keuzes.

Via de zorgaanbieder was hij gewezen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd). De foto van de CVP Wzd op de poster op de afdeling beviel Graham, het leek hem een aardige vrouw. Via het telefoonnummer op de poster nam Graham telefonisch contact op, hij wilde wel eens met haar bespreken wat zij voor hem kon betekenen.

Een goed gesprek volgde. De kennis en ervaring van de CVP Wzd stelde hem in staat om, door haar gesteund het gesprek met de zorgmedewerkers aan te gaan. Eerst maar even het gesprek met de mensen op de werkvloer was zijn wens. Maar dat leverde na



enkele gesprekken niet op wat Graham voor ogen had, de liftcode. De code naar vrijheid. Een klachtbrief naar de zorgaanbieder werd uiteindelijk met de CVP Wzd opgesteld, inmiddels was hij 8 maanden verder.

Er volgde een gesprek met een grote delegatie aan zorgmedewerkers en binnen 2 minuten kreeg Graham te horen dat hij de liftcode kon krijgen. Er was immers geen ervaring dat hij gevaar zou lopen, het was alleen een angst. In het gesprek werd ook afgesproken dat de psycholoog met regelmaat met Graham zou gaan praten. “Een echt gesprek op niveau, geen vergadering” geeft Graham aan. Een gesprek waarin echt naar hem geluisterd wordt. Hij heeft ook een goede klik met de psycholoog.

De CVP Wzd zou iedereen moeten kennen aldus Graham. Het is onmisbaar dat je die steun kunt krijgen. Graham vindt dat de verantwoordelijkheid altijd bij iemand zelf ligt, dat is het uitgangspunt. Grumpy old men is zijn bijnaam inmiddels, hij vindt het prima als het doel maar wordt bereikt, vrijheid. ‘Eindelijk voel ik mij weer een vrij mens’



TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

EVALUATIE WET ZORG EN DWANG

In 2022 is het tweede deel van het rapport verschenen over de evaluatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarin staat een groot aantal verbeteradviezen. In maart 2023 heeft minister Helder een brief naar de Eerste en Tweede kamer gestuurd, waarin ze met een beleidsreactie richting geeft aan de geplande wetswijzigingen.

Zij benadrukt het belang van een voortvarende aanpak waarbij de bevindingen uit het rapport samen met het veld worden omgezet in wetgeving die beter uitvoerbaar is. Over het algemeen worden gewenste en herkenbare punten over de CVP Wzd door de minister genoemd in haar reactie. VWS vormde klankbordgroepen om mee te denken over de wetswijzigingen. Een aantal CVP Wzd nam deel aan de drie sessies van de klankbordgroep, die zich richtte op de CVP Wzd. Daarnaast zijn er twee sessies geweest met de managers van de CVP Wzd-aanbieders.

BESTUURLIJKE AFSPRAKEN

Omdat het een aantal jaar duurt voordat een wetswijziging is doorgevoerd, is er aangestuurd op bestuurlijke afspraken met de veldpartijen over de uitvoering van de Wzd. Ook de CVP Wzd-aanbieders hebben hier input aan gegeven. Dit heeft geleid tot bestuurlijke afspraken voor de uitvoering van de Wzd, die op 1 december 2023 door de ministerraad is geaccordeerd. Alle veldpartijen, met uitzondering van de VGN, hebben de bestuurlijke afspraken ondertekend.

Deze bestuurlijke afspraken zijn 1 januari 2024 ingegaan. Een belangrijke afspraak is het loslaten van de eis om al na drie maanden onvrijwillige zorg multidisciplinair te evalueren. Daarentegen is afgesproken dat de cliënt/vertegenwoordiger meer betrokken wordt bij het instellen en evalueren van onvrijwillige zorg. Ook wordt de positie van de CVP Wzd versterkt.

UITBREIDING VAN HET AANTAL CVP WZD

Het aanstellen en opleiden van nieuwe CVP Wzd loopt door. In 2023 hebben 26 CVP Wzd de basisopleiding afgerond. Voor de CVP Wzd zijn diverse trainingen georganiseerd, evenals een landelijke CVP Wzd-dag.

Voor 2024 heeft VWS een budgetuitbreiding van ruim 25% toegezegd. Eind 2023 zijn de CVP Wzd-aanbieders begonnen met het werven van extra CVP Wzd.

INTENSIVERING SAMENWERKING CVP WZD-AANBIEDERS

In aanloop naar de inkoop van de CVP Wzd vanaf 2025 hebben de zorgkantoren de wens geuit dat de CVP Wzd-aanbieders hun samenwerking verder intensiveren. In de tweede helft van 2023 is door de bestuurders van de vier CVP Wzd-aanbieders gestart met de invulling van deze samenwerking.

VOORLICHTING AAN CLIËNTEN ZONDER WLZ-INDICATIE

De CVP Wzd worden gefinancierd vanuit de zorgkantoren om cliënten met een Wlz-indicatie en hun vertegenwoordigers te kunnen ondersteunen. Ondersteuning van cliënten zonder een Wlz-indicatie wordt separaat gefinancierd door het ministerie van VWS. Een nieuw aspect in 2023 was de financiering van voorlichting gericht op cliënten zonder Wlz-indicatie, door VWS. Vanaf 2024 verdwijnt dit onderscheid en wordt alles gefinancierd door de zorgkantoren. Dit geeft de CVP Wzd-aanbieders meer mogelijkheden om de bekendheid onder deze groep te vergroten.

CLIËNTENPANEL

Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van zowel cliënten als vertegenwoordigers, worden er vragenlijsten verstrekt. De uitkomsten van deze vragenlijsten geven aan dat respondenten vrijwel allemaal positief zijn over de ondersteuning van de CVP Wzd. Om meer zicht te krijgen op deze cliënttevredenheid, heeft er een gesprek met een cliëntenpanel plaatsgevonden. Ook hieruit bleek een breed gedragen tevredenheid over de prestaties van de CVP Wzd. "De CVP Wzd maakte een belangrijk verschil. Als de CVP Wzd eerder in beeld was gekomen, hadden situaties minder hoeven te escaleren." Uit het panelgesprek werd duidelijk dat cliënten de CVP Wzd veelal hebben gevonden via internet, en niet via informatie verstrekt door de zorgaanbieder. Er werd aangegeven dat de CVP Wzd meer bekendheid moet krijgen bij cliënten en hun vertegenwoordigers. In 2024 gaan er opnieuw panelgesprekken georganiseerd worden om cliënttevredenheid te meten.

VERGROTEN BEKENDHEID CVP WZD

Een belangrijke taak van de CVP Wzd is om zichzelf bekend te maken bij cliënten en vertegenwoordigers. Regionaal werken de CVP Wzd daar hard aan door het leggen van contacten met zorgverleners, het bezoeken van locaties en het geven van voorlichting.

In 2023 zijn er ook landelijke initiatieven vanuit de CVP Wzd geweest. Zoals het geven van voorlichting aan medewerkers van Vilans en aan patiëntenvertrouwenspersonen. Ook hebben ze meegewerkt aan een symposium van de VKIG, de beroepsvereniging voor klachtenfunctionarissen, een congres van het Hart voor Zorg, een Wzd-café en de SamenSterkdag.





STRAKS KAN IK NIET MEER TEKENEN

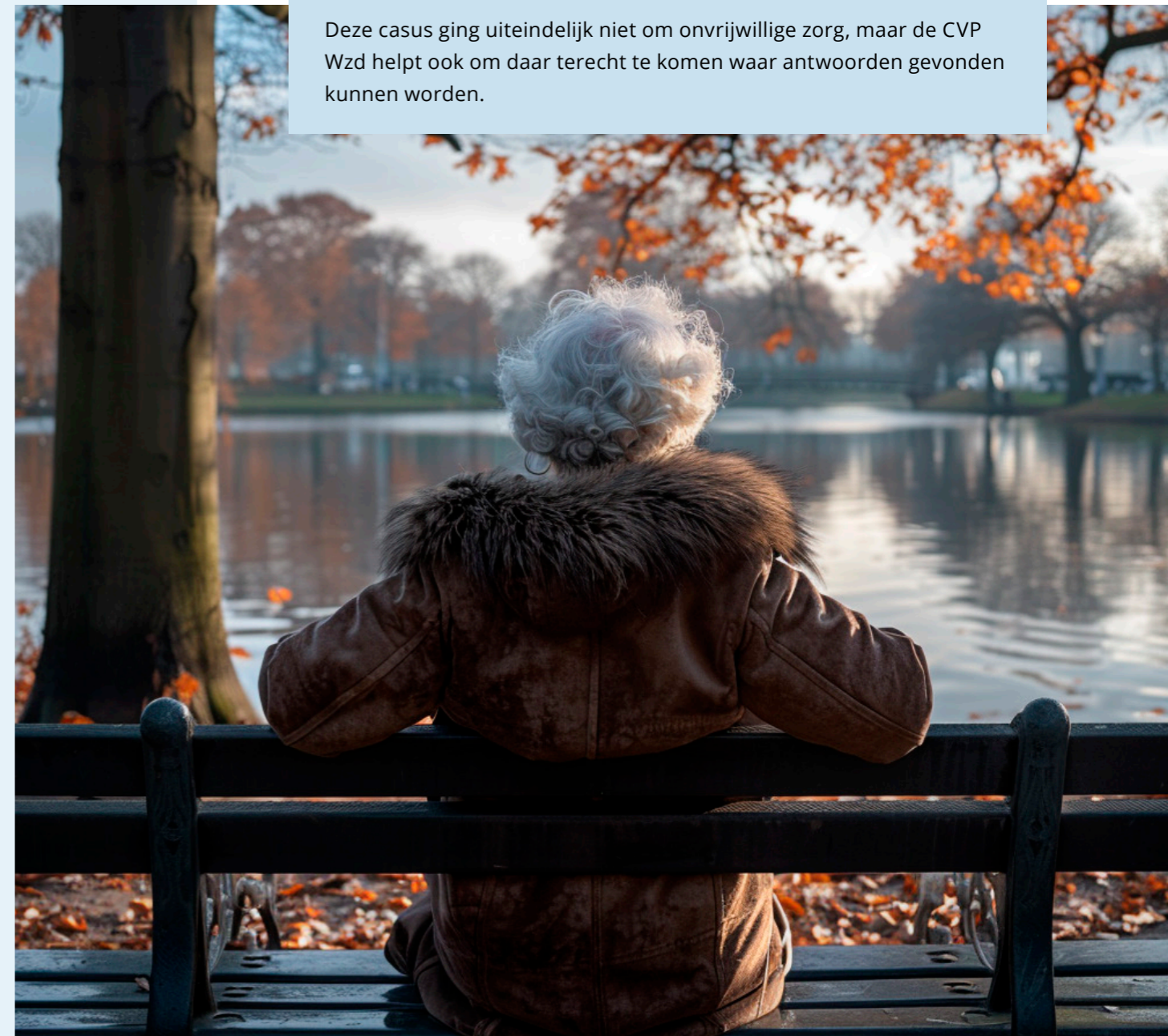
Tijdens een locatiebezoek wordt de CVP Wzd in de tuin aangesproken door een mevrouw met een mooie strohoed en kleurige bloemenjurk. Marjan is haar naam. Ze is te spreken over de outfit van de CVP Wzd. Mevrouw vertelt dat ze kunstenares is geweest en dat schilderen haar helaas niet meer lukt. Tekenen met dikke potloden lukt haar nog wel en ze laat de CVP Wzd trots haar tekeningen zien. De CVP Wzd geeft aan dat het mooie tekeningen zijn waarop Marjan reageert: "en daarom wil ik dus die nieuwe pillen niet." In een nader gesprek vertelt mevrouw dat ze misschien wel een beetje in de war is, maar dat de nieuwe medicatie ervoor zorgt dat haar creativiteit verdwijnt en dat is nu wat ervoor zorgt dat ze nog geniet van het leven.

De CVP Wzd vraagt of ze wat voor mevrouw kan betekenen. Mevrouw wil graag samen in gesprek met de arts omdat ze merkt dat ze het zelf niet meer altijd goed kan vertellen. In het gesprek met de arts geeft deze aan dat hij niet bang is dat mevrouw haar creativiteit kwijtraakt door de medicatie en dat ze het ook eerst 2 weken kan proberen en dan altijd nog kan stoppen. Dit vindt mevrouw een goed idee. Na 2 weken is er weer een gesprek met de arts en Marjan geeft aan dat ze gelukkig nog steeds best mooi kan tekenen maar dat het wel wat rustiger in haar hoofd is. Ze is nog niet helemaal overtuigd, daarom wordt afgesproken na een maand nog een keer te evalueren.

WAAR LIGT HET ANTWOORD OP MIJN VRAAG?

Tijdens een locatiebezoek spreekt de CVP Wzd met een mevrouw met dementie. Mevrouw Hilbrand vertelt dat ze graag meer naar buiten wil. Ze wil deze beperking in haar vrijheid bespreken met het afdelingshoofd, samen met de CVP Wzd. Enige tijd later vindt het gesprek plaats. Uiteindelijk deelde mevrouw mee dat haar wens niet zozeer is om meer naar buiten te gaan, maar dat ze eigenlijk niet meer wil leven. Ze ervaart veel verdriet over haar achteruitgang. Het praten gaat moeilijk en ze kan steeds slechter lopen. Ze probeert zichzelf dan moed in te praten en af te leiden maar dat lukt niet. Steeds moet ze weer denken aan de dood. Ze heeft dit nog met niemand gedeeld, het speelt al wel bijna een jaar. De reden dat ze dit niet deelt is omdat ze niet wil zeuren of dat haar kinderen zich zorgen maken. Mevrouw is blij met het luisterend oor in het gesprek met het afdelingshoofd en vindt het fijn om met een psycholoog te kunnen gaan praten. Haar vraag om meer naar buiten te gaan is veranderd in meer aandacht voor haar emotionele behoeften.

Deze casus ging uiteindelijk niet om onvrijwillige zorg, maar de CVP Wzd helpt ook om daar terecht te komen waar antwoorden gevonden kunnen worden.



INTERVIEW CVP WZD

“Mijn werk doet ertoe”

Esther Bijlefeld is Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, in de regio Zeeland en West-Brabant. Als Groningse van oorsprong zit ze nu een aardig eindje van huis. Maar zoals ze zelf zegt: “Een CVP Wzd is overal nodig. Overal willen cliënten een onafhankelijk aanspreekpunt voor kwesties waar ze met de zorgaanbieder niet uit komen.”

Waar Esthers werk als CVP Wzd om draait? Om mensenrechten, als je het haar vraagt. En dat is precies waarom ze haar werk zo leuk en belangrijk vindt, zegt ze: “Ik werkte ooit als zorgmedewerker in de gehandicaptenzorg. En ik liep er toen al tegenaan dat bewoners met een beperking door de combinatie van hun beperking en gebrek aan regie dubbel worden beperkt.”

MET CLIËNT SAMEN HET GESPREK AAN

Mede daarom heeft Esther de overstap gemaakt naar het LSR, waar ze als CVP Wzd cliënten van zorgaanbieders ondersteunt die zich verzetten tegen de zorg die ze krijgen. “Als ze hun zorg als onvrijwillig ervaren en er met de zorgaanbieder zelf niet uit komen, kunnen ze mij aan mijn jasje trekken. Ik vraag dan altijd in welke richting de cliënt de oplossing zelf graag zoekt. Is dat het gesprek met de begeleider of teamleider? Dan kan ik de cliënt daarin bijstaan en help ik die met zijn of haar eigen regie.”

“Klachten over onvrijwillige zorg gaan vaak over niet naar buiten mogen, over de deur op slot. En over inname van spullen, zoals pc's en telefoon. In gesprek blijken cliënten dat vaak ook wel te begrijpen, omdat ze gevaarlijke dingen hebben gedaan zoals schulden maken. Maar toch willen ze in gesprek over een compromis, zoals: geen toegang tot internet, maar wél een computer. Soms valt daarover te praten.”

Momenteel steekt Esther nog steeds veel tijd in kennis maken en bekendheid geven aan haar functie. Want het loopt nog niet bepaald storm, merkt ze op.

EERST BOUWEN AAN DE RELATIE

“Als er dan toch iets speelt, wil ik dat ze me kennen”, vervolgt Esther. “En dat ze weten dat ik er voor hen ben. Daarom probeer ik ieder kwartaal op de locatie te komen. Zodat mijn gezicht vertrouwd wordt. Die bezoeken kondig ik ruim van tevoren aan. Ik vind het fijn dat de families van tevoren weten dat ik er zal zijn.”



“Van de organisatie hoeft die aankondiging niet. ‘Je bent altijd welkom’, zeggen zij. En dat voelt ook echt zo. Sommige medewerkers zijn weliswaar eerst sceptisch. Sommigen zijn bang dat we familie opstoken. Maar dat laatste is natuurlijk niet zo. Gelukkig weet ik die angst altijd weg te nemen door uit te leggen hoe ik werk en welke wegen ik bewandel. CVP Wzd zijn geen inspecteurs.”

“Daarom werk ik aan de relatie. Ik maak kennis met bestuurders, managers of teamleiders. Daarna geef ik voorlichting in de teams, en bij cliëntenraad en op familieavonden. En dan weten ze me goed te vinden. Overal waar ik kom, zwaaien de deuren nu voor me open.”

DE WZD BESCHERMT HUN RECHTEN

Ook de cliënten zijn blij: “Eerlijk gezegd zijn ouderen toch altijd wel blij, als iemand langskomt en luistert. De meest inhoudelijke geluiden hoor ik dan ook uit de gehandicaptenzorg, waar ze vinden dat ik goed kan luisteren. En dat ze blij zijn om dingen in vertrouwen te kunnen vertellen. Ik hoor wel eens: ‘wat ik nu zeg komt toch écht niet ergens anders terecht?’. Of: ‘Hoor jij ook bij de organisatie? Dan wil ik niet met jou in gesprek.’ Ik zeg dan: ik ben onafhankelijk en wat we bespreken is in vertrouwen. Dit blijft tussen ons.’ Dat wordt gewaardeerd.”

Esther besluit: “Ik ben blij met mijn werk. Mijn werk doet ertoe. De Wzd beschermt de rechten van mensen in de zorg. Wij – CVP Wzd – horen bij die rechten. Gelukkig maak ik steeds vaker kennis met organisaties die inzien dat we allemaal mensen zijn, met allemaal dezelfde rechten.”



IN GESPREK KOMEN TOT VRIJWILLIGE ALTERNATIEVEN

Mascha is 41 jaar en mag van de begeleiding niet afspreken met een man. Ze heeft een lichte verstandelijke beperking. Mascha zoekt contact met de CVP Wzd en vertelt eerlijk dat ze door problemen met mannen moest verhuizen binnen de zorgorganisatie. Deze nieuwe man kent ze via internet en heeft hij een tbs-maatregel.

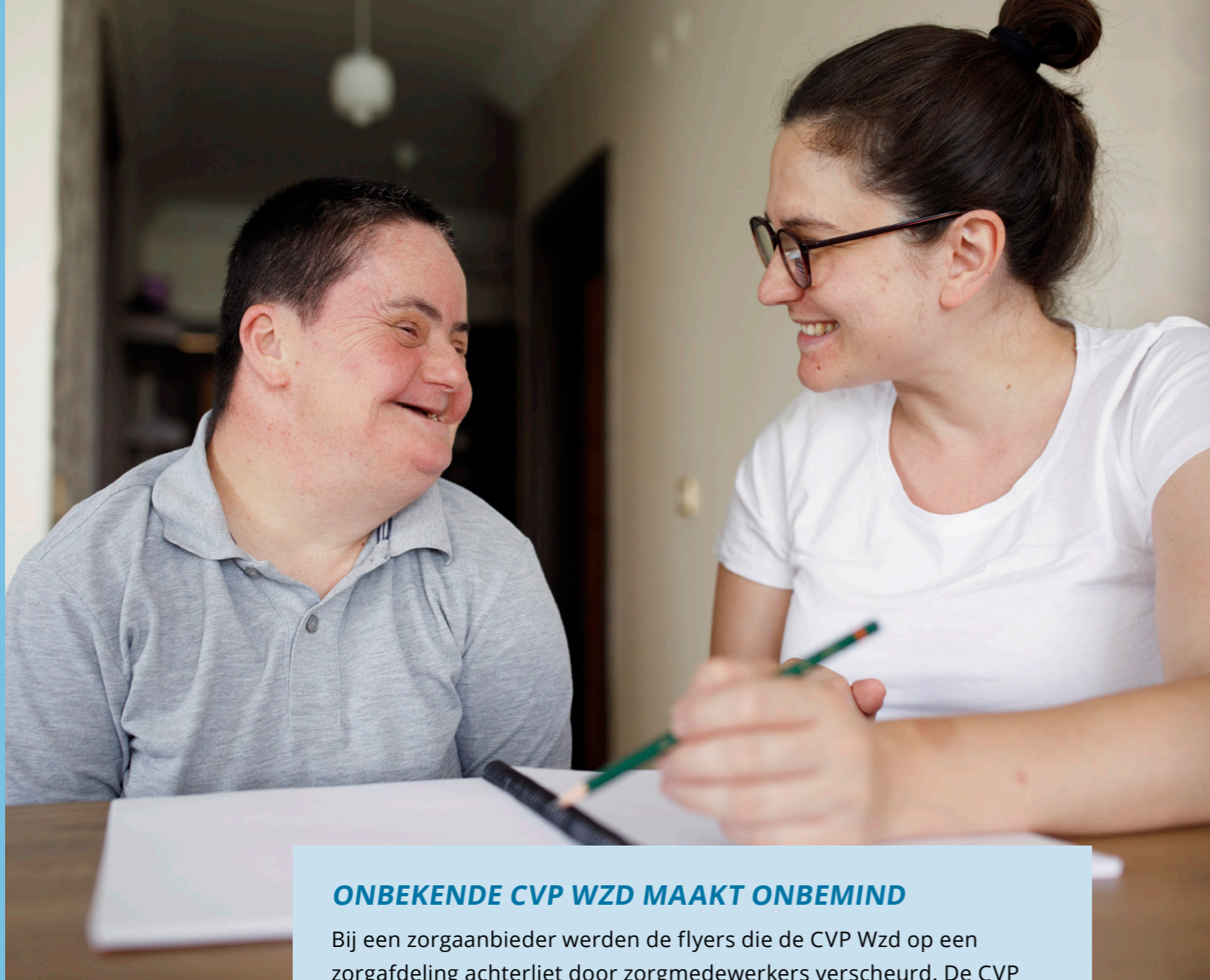
De CVP Wzd vraagt na wat de Mascha weet over afspraken die zijn opgenomen in haar zorgplan. Zijn hier afspraken over gemaakt? Zij vertelt alleen te weten dat ze niet mag vertellen waar ze woont en dat ze niet met deze man mag afspreken. Samen vragen ze de afspraken uit het zorgplan op bij de begeleiding. Het blijkt dat er niets over is vastgelegd in het zorgplan. Mascha uit haar wens nogmaals bij de betreffende begeleidster.

Later in de week wordt een gesprek met de persoonlijk begeleider gepland. De CVP Wzd ondersteunt Mascha. Ze bespreken de betrokkenheid van Mascha, ernstige nadelen, rechten en mogelijke alternatieven. Met als resultaat dat de begeleiding aangaf dat dit inderdaad niet volgens de stappen uit de Wzd is gedaan. In het gesprek is Mascha met haar begeleiding gekomen tot vrijwillige alternatieven. Beide partijen vinden het contact met de man spannend en willen hierin het beste voor Mascha. Zij gaan beginnen met het begeleiden van het contact om stap voor stap te kijken hoe verder.

OPEENS VERPLICHT TE BLIJVEN

De CVP Wzd wordt benaderd door meneer de Bruijn, hij is erg overstuur. Zijn vrouw, die beginnende dementie heeft, brak haar heup door een val en is in het verpleeghuis opgenomen voor revalidatie. Meneer de Bruijn wil zijn vrouw ophalen zodat hij weer thuis voor haar kan zorgen. Maar de zorgmedewerkers geven aan dat dit niet kan, dat een rechtelijke machtiging is aangevraagd en toegekend en dat ze nog minstens een tijdje daar moet blijven. Maar dat is niet conform de wens van meneer en mevrouw, die bovendien hier niet bij betrokken zijn. De CVP Wzd informeert meneer over de mogelijkheden. Door vakantie van zorgmedewerkers komt een gesprek dat meneer wil, maar niet tot stand. De CVP Wzd gaat met mevrouw in gesprek, zij wil weg uit het verpleeghuis. Of de CVP Wzd haar man daarbij kan ondersteunen is haar vraag? Er wordt een ontslagverzoek ingediend bij de zorgaanbieder en voor de tussentijd wordt verlof aangevraagd. Direct die middag wordt gebeld dat mevrouw op verlof kan om te kijken hoe het gaat. Meneer en mevrouw de Bruijn hopen dat het goed gaat, dat ze weer thuis kan wonen en deze nare periode achter zich kunnen laten.





ONBEKENDE CVP WZD MAAKT ONBEMIND

Bij een zorgaanbieder werden de flyers die de CVP Wzd op een zorgafdeling achterliet door zorgmedewerkers verscheurd. De CVP Wzd zou te veel onrust geven bij de bewoners. Het weghalen van de flyers zou helpen de rust te bewaren. Dit was niet van toepassing op alle afdelingen van deze zorgaanbieder, maar slechts op een specifieke afdeling. De weerstand tegen de CVP Wzd op deze afdeling was niet gerelateerd aan de cliënten daar, aangezien vergelijkbare doelgroepen van cliënten op andere locaties waren, waar de CVP Wzd wel vrij en zonder weerstand toegang had. Zorgmedewerkers, cliënten en vertegenwoordigers bleken niet op de hoogte van de CVP Wzd. Voorlichting kwam niet van de grond, ondanks dat de CVP Wzd dit bleef aanbieden.

Toegang tot de CVP Wzd en geïnformeerd worden over de CVP Wzd zijn in de Wzd als cliëntrecht omschreven. De CVP Wzd besloot na een zorgvuldige afweging te signaleren. Als eerste bij de verantwoordelijke waar het probleem zich voordeed: bij de teammanager. Deze was nieuw en binnen korte tijd werden er met de CVP Wzd afspraken gemaakt over voorlichting, locatiebezoeken, inloopspreekuren enzovoorts. Dit had effect. Door bekendheid met de CVP Wzd verwijzen zorgmedewerkers nu cliënten en vertegenwoordigers door naar de CVP Wzd. De onrust is verdwenen omdat zorgmedewerkers nu een goed beeld hebben van de CVP Wzd en dit kunnen integreren in hun werk.

CLIËNTENVERTROUWENS- WERK IN CIJFERS

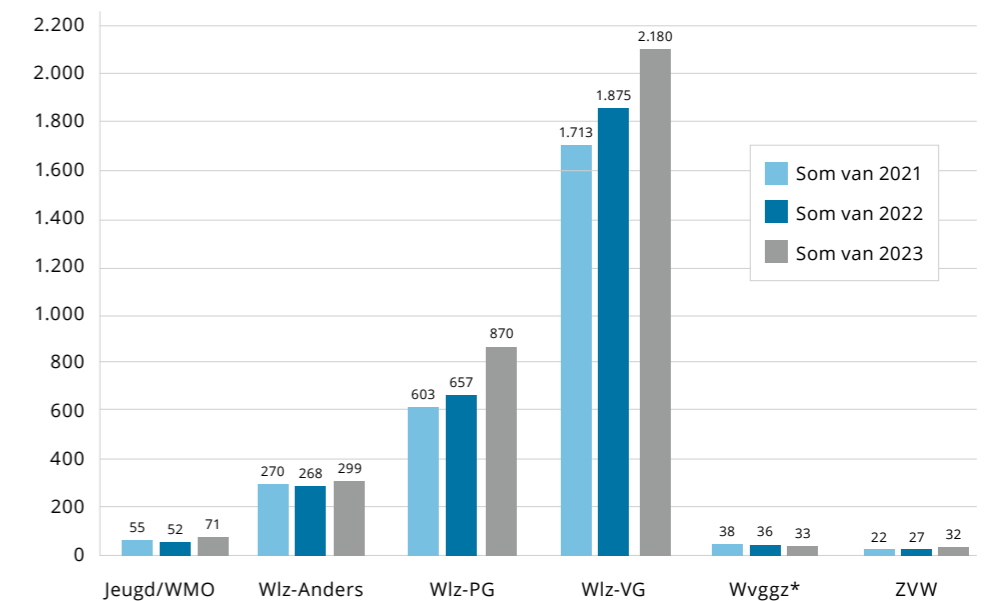
AANTAL CLIËNTEN NEEMT VERDER TOE

In 2023 hebben 2.238 unieke cliënten en/of hun vertegenwoordigers contact opgenomen met de CVP Wzd. Dit is een toename van 17% ten opzichte van 2022, toen 1916 unieke cliënten/vertegenwoordigers contact met ons opnamen. Onze inspanningen om beter en meer zichtbaar te zijn bij cliënten, hun naasten en zorgprofessionals, leveren een toenemende vindbaarheid op.

AANTAL ONDERSTEUNINGSVRAGEN

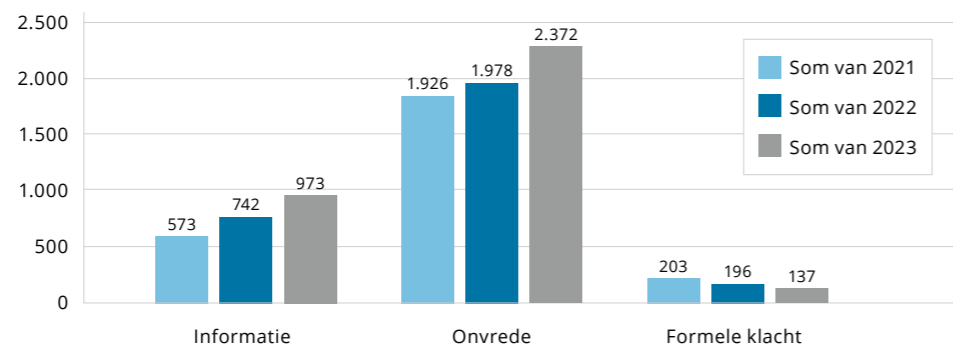
Een cliënt kan meerdere ondersteuningsvragen (kwesties) hebben. Hierdoor ligt het aantal ondersteuningsvragen hoger dan het aantal cliënten. In 2023 werden er in totaal 3.490 ondersteuningsvragen behandeld. In 2022 waren dat er 2.916. Een stijging van 20%.

FIGUUR 1: AANTAL ONDERSTEUNINGSVRAGEN PER INDICATIE



Uit figuur 1 blijkt dat het grootste aantal ondersteuningsvragen in 2023 uit de VG-sector kwam. In voorgaande jaren was dit ook het geval.

FIGUUR 2: TYPE KWESTIE

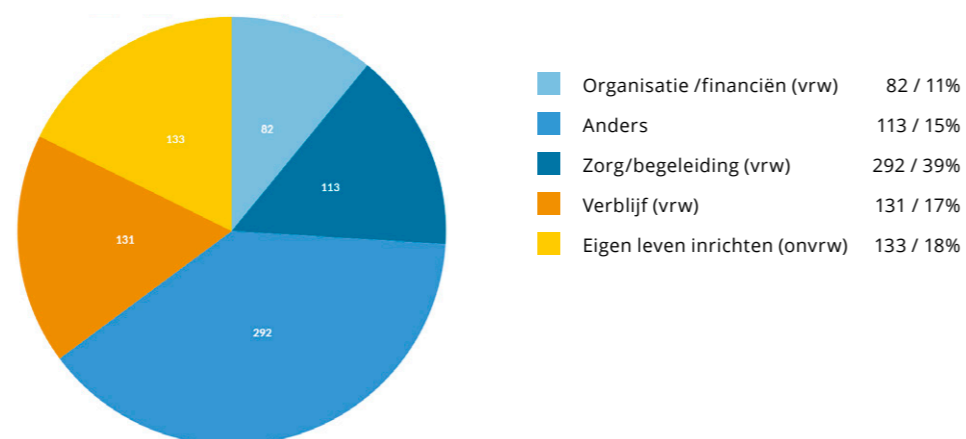


ONDERSTEUNING EN RESULTAAT

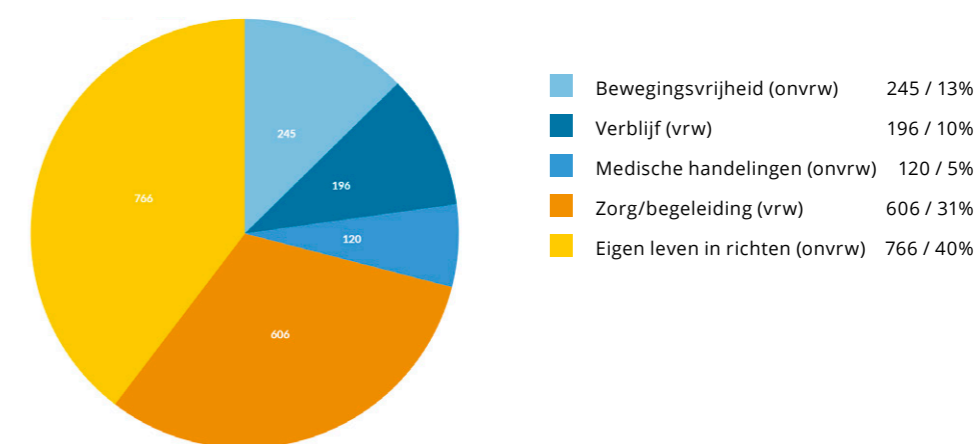
De ondersteuningsvragen zijn onderverdeeld in drie categorieën, namelijk vragen om informatie en advies, een uiting van onvrede of een formele klachtenprocedure. Het merendeel van de ondersteuningsvragen betrof in 2023 – net als in 2021 en 2022 – uitingen van onvrede. Het is aannemelijk dat de toename van het aantal ondersteuningsvragen bijdraagt aan het oplossen van kwesties in een vroeg stadium, wat er toe kan leiden dat het aantal formele klachten afneemt.

In de figuren 3, 4 en 5 zien we de top 5 van de onderwerpen per categorie van de ondersteuning.

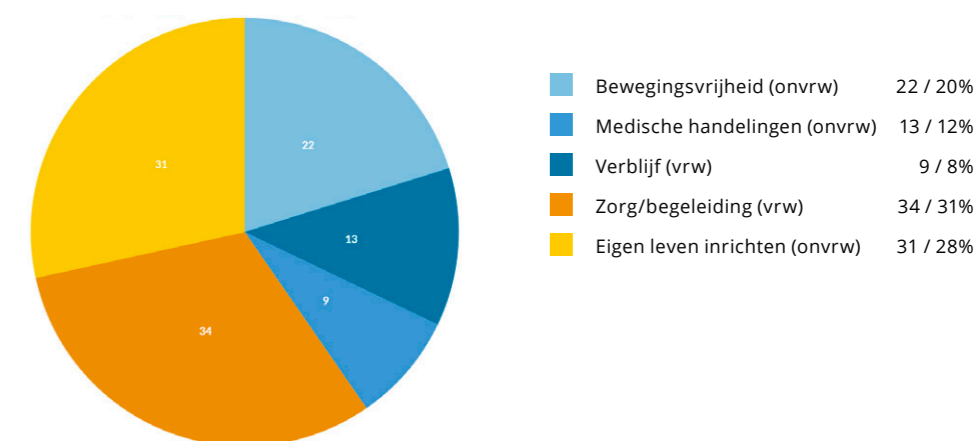
FIGUUR 3: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ INFORMATIE 2023



FIGUUR 4: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ ONVREDE 2023



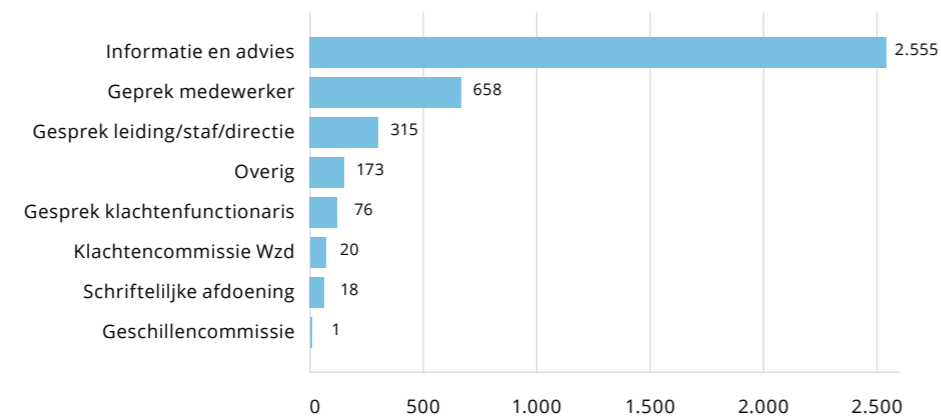
FIGUUR 5: TOP 5 ONDERWERPEN BIJ KLACHT 2023



Wat opvalt, is dat de top 5 aan vragen om informatie en advies vaak over vrijwillige zorg gaan (67%) terwijl het bij klachten en bij uitingen van onvrede meestal over onvrijwillige zorg gaat (respectievelijk 40% en 41%). De CVP Wzd ontvangt iedereen en kijkt dan of de reikwijdte van de dienstverlening van toepassing is op de persoon en het onderwerp. Het kan dus voorkomen dat de CVP Wzd Wkkgz kwesties opvangt, maar daarna doorverwijst naar bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris.

De CVP Wzd kan in een ondersteuningstraject verschillende type acties inzetten, bijvoorbeeld het geven van informatie en advies, het ondersteunen van een cliënt bij het voeren van een gesprek met de leidinggevende van de zorg of het ondersteunen van een klacht bij de klachtencommissie Wzd. Per ondersteuningstraject kunnen dat ook meerdere acties zijn. Figuur 6 toont het totaal (3.816) van de ingezette acties verdeeld naar het type acties. Zichtbaar is dat bij het merendeel van alle acties informatie en advies is ingezet.

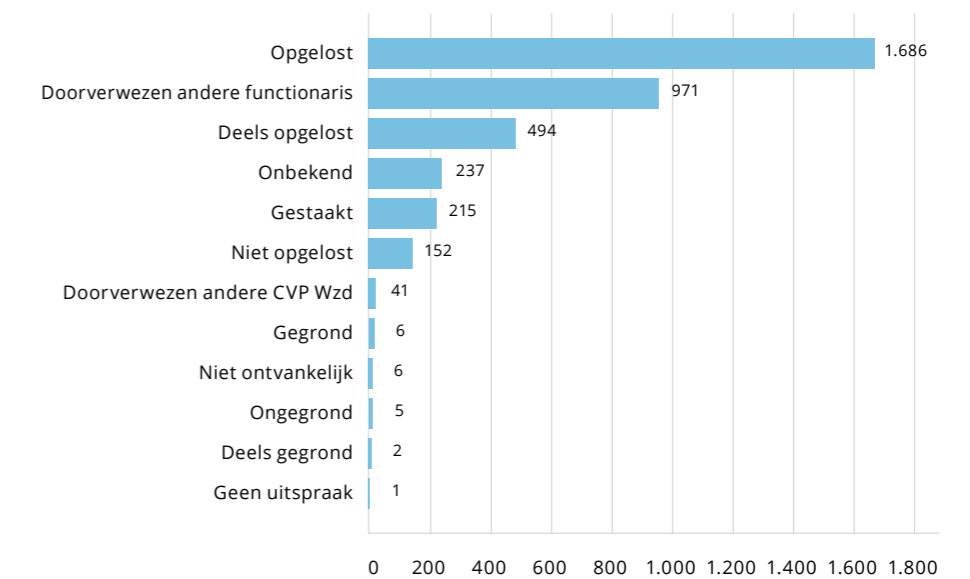
FIGUUR 6: INGEZETTE TYPE ACTIES 2023 - TOTAAL 3.816



Daarnaast biedt de CVP Wzd vaak ondersteuning bij een gesprek met een medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris.

In figuur 7 is zichtbaar wat het resultaat was van de ingezette acties. Ongeveer de helft van alle ingezette acties leidde tot een oplossing van de vraag, uiting van onvrede of klacht. Dit betekent niet dat de rechtsbescherming niet goed heeft plaatsgevonden. Maar soms is de uitkomst niet wat de cliënt of vertegenwoordiger ervan hoopte maar is wel de Wzd correct toegepast.

FIGUUR 7: RESULTATEN VAN INGEZETTE ACTIES 2023 - TOTAAL 3.816



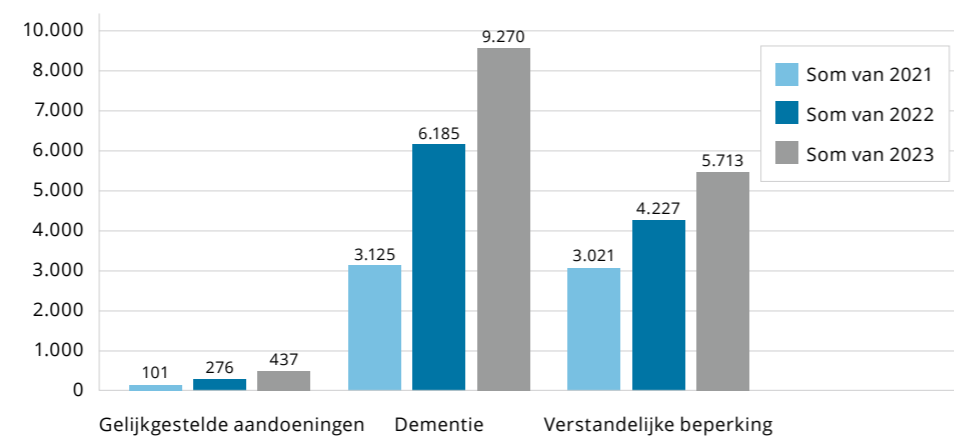
LOCATIEBEZOeken EN VOORLICHTINGEN

Naast het ondersteunen van cliënten, heeft de CVP Wzd de taak om locaties van de zorgaanbieders te bezoeken om laagdrempelig bereikbaar en zichtbaar te zijn voor cliënten. Bij veel zorgaanbieders is de CVP Wzd inmiddels een bekend gezicht geworden. Alhoewel opgemerkt moet worden dat er op het gebied van zichtbaarheid nog veel werk te doen is. Dit komt mede door een groot verloop van personeel van zorginstellingen, waardoor nieuwe medewerkers geïnformeerd moeten worden over de rol van de CVP Wzd.

We zien in 2023 een forse groei van het aantal locatiebezoeken: van 10.688 in 2022 naar 15.420 locatiebezoeken in 2023.

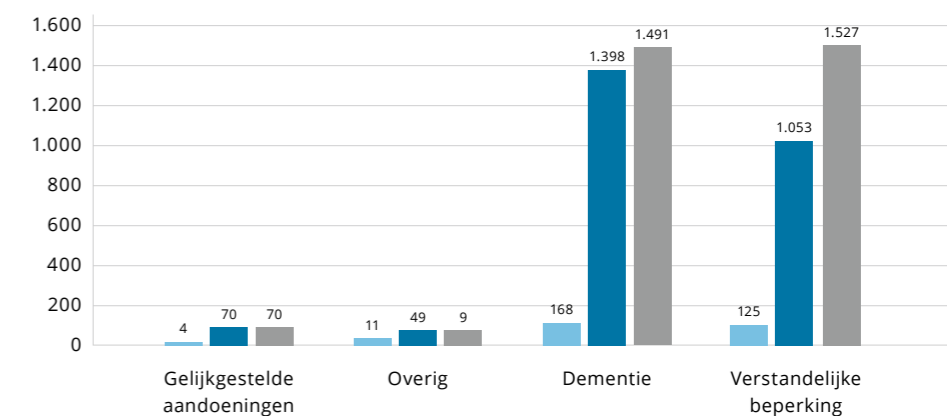
Uit figuur 9 blijkt dat het aantal locatiebezoeken in de sector 'psychogeriatrisch' ook in 2023 sterker is gestegen dan in de sector 'verstandelijk beperkt'. Het aantal locatiebezoeken onder de zogenaamde 'gelijkgestelde aandoeningen' ligt ook in 2023 een stuk lager.

FIGUUR 9: TOTAAL AANTAL LOCATIEBEZOeken PER DOELGROEP



Daarnaast verzorgen de CVP Wzd veel voorlichtingen tijdens cliënten, familie- en verwantenbijeenkomsten en aan zorgprofessionals over de CVP Wzd. In 2023 zijn het aantal voorlichtingen sterk toegenomen t.o.v. 2022: van respectievelijk 2.570 naar 3.175.

FIGUUR 10: TOTAAL AANTAL VOORLICHTINGEN PER DOELGROEP



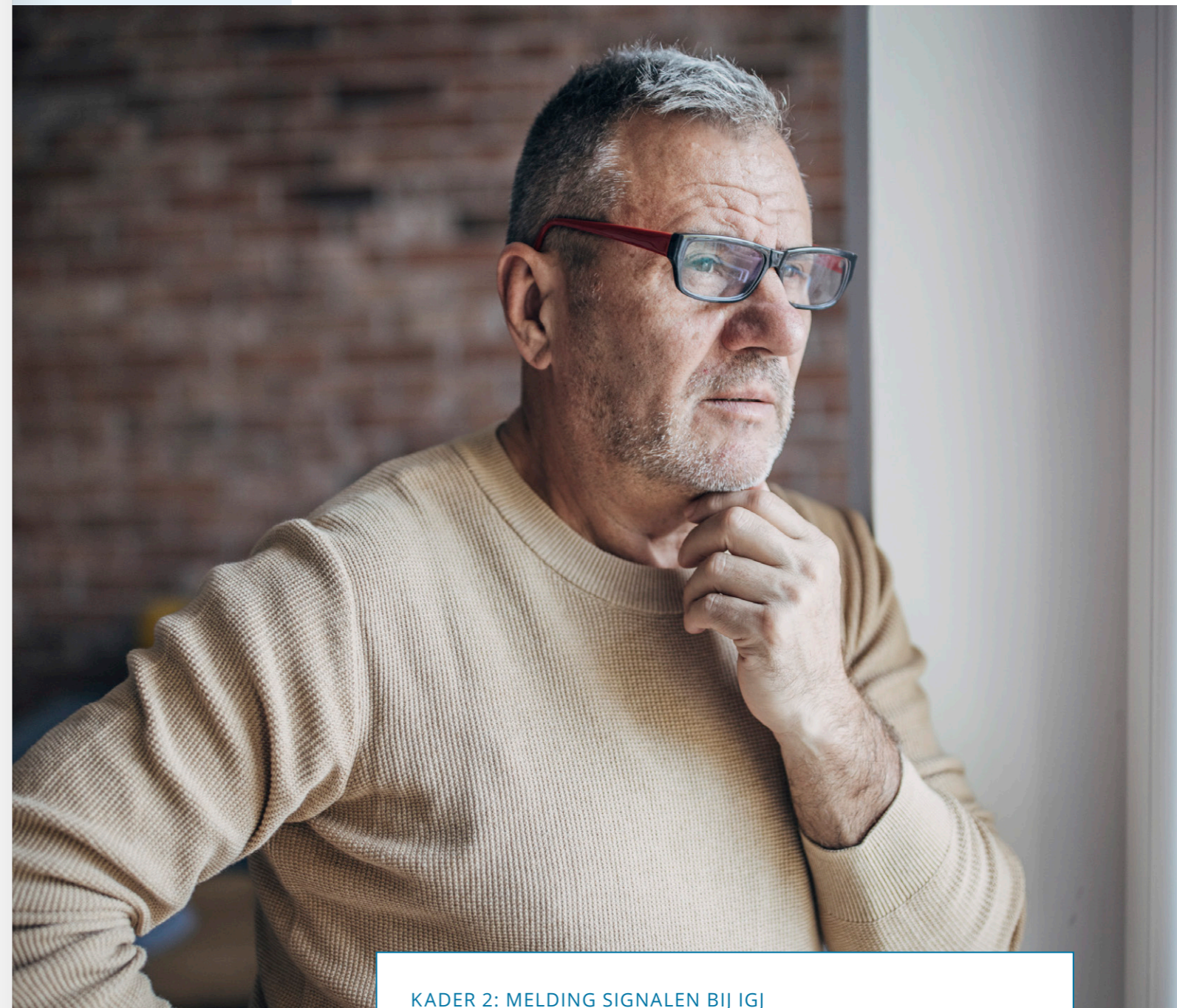
SIGNALLEN EN KLACHTEN

Signaleren 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. Daarbij wordt er gekeken wie er verantwoordelijk is. Een signaal kan bijvoorbeeld afgegeven worden bij de begeleider, locatiemanager of het bestuur. In veruit de meeste gevallen wordt het dan opgelost. Onderneemt de zorgaanbieder geen gepaste actie, dan kan de CVP Wzd melding doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2023 zijn er in totaal 78 signalen afgegeven bij de zorgaanbieders (zie kader 1 met voorbeelden afgegeven signalen). Er zijn twee signalen doorgezet naar de IGJ (zie kader 2). Daarnaast zijn er 27 klachten met ondersteuning van een CVP Wzd ingediend bij een klachtencommissie Wzd. Deze commissies doen bindende uitspraken over Wzd klachten.

KADER 1: VOORBEELDEN AFGEGEVEN SIGNALLEN 2023

- » Bij meerdere zorgaanbieders is sprake van gesloten deuren op afdelingen waarbij cliënten niet zelfstandig naar buiten kunnen. De zorgaanbieder had geen individuele afweging gemaakt voor het beperken van de bewegingsvrijheid.
- » De zorgaanbieder voert onvrijwillige zorg uit terwijl de locatie niet is ingeschreven in het locatieregister Wzd.
- » De zorgaanbieder zet structureel buitenproportionele maatregelen in bij cliënten en weegt die proportionaliteit onvoldoende af.
- » Cliënten mogen niet vertrouwelijk met de CVP Wzd praten zonder aanwezigheid van een begeleider.
- » Geen toegang op afdelingen voor locatiebezoeken.
- » De huisregels zijn buitenproportioneel en in strijd met de Wet zorg en dwang.
- » Zorgaanbieder stuurt een klacht niet door naar de klachtencommissie Wzd.
- » Cliënten worden op diverse manieren beperkt of gehinderd op vrije toegang en contact met de CVP Wzd.
- » Tekortkomingen in het toepassen van onvrijwillige zorg, vooral rondom de procedure van het toepassen van het stappenplan Wzd.
- » Cliënten en vertegenwoordigers zijn door de zorgaanbieder niet geïnformeerd over de CVP Wzd.
- » Het zonder vraag van de CVP Wzd en zonder toestemming van de cliënt, verstrekken van informatie over de cliënt aan de CVP Wzd.



KADER 2: MELDING SIGNALLEN BIJ IGJ

In 2023 zijn er 2 signalen bij de IGJ gemeld. Bij één signaal waren er buitenproportionele vormen van onvrijwillige zorg ingezet. Bij het andere signaal was de toegang belemmerd voor de cliënt om in contact te komen met de CVP Wzd. Voordat de signalen naar de IGJ werden gestuurd, zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de zorgaanbieder. Het signaleringstraject via de IGJ neemt veel tijd in beslag. In november 2022 is een signaal afgegeven bij de IGJ, de uitspraak daarvan was bijna een jaar later, in oktober 2023.

INTERVIEW ZORGAANBIEDER

“Stel je als organisatie leerbaar op”

Karin zit er ontspannen bij. Al jaren is ze actief in de ouderenzorg bij Azora, een grote zorgaanbieder in de Achterhoek. Eerder werkte ze als praktijkverpleegkundige, tegenwoordig is ze met veel plezier verpleegkundig specialist. Het zorgveld kent voor haar weinig geheimen meer. Dat geldt ook voor de Wet zorg en dwang. Sinds de invoering ervan is ze binnen Azora betrokken bij de werkgroep Wzd.

“Het contact met Rachel, onze cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd), is belangrijk voor ons als organisatie. En dat contact is goed. We horen graag van haar wat zij ziet op de werkvloer. Dingen waar wij blind voor kunnen zijn, nemen we mee in de werkgroep Wzd.”

AANDACHT VOOR ONVRIJWILLIGE ZORG

Bij Azora is altijd al aandacht geweest voor onvrijwillige zorg. Dit kwam tot uiting in het voormalige keurmerk van een fixatievrije zorginstelling. “Er lag al beleid vast, maar met de komst van de Wzd is die aandacht ervoor alleen maar vergroot. Net als het aantal stappenplannen overigens en de administratieve last die erbij hoort. Maar er zijn goede redenen geweest om de Wzd landelijk in te voeren. Daarbij merk ik dat alles al beter wordt geïntegreerd en iets meer wordt losgelaten. Dat is goed, je kunt kostbare zorgtijd maar eenmalig besteden.”

MEEDENKEN IN PLAATS VAN CONTROLE

Op de vraag hoe de organisatie reageert op de komst van de CVP Wzd antwoordt Karin: “sommige afdelingen kunnen het ervaren als iemand die inspecteert. Maar Rachel legt heel goed uit waarom ze komt, ze stelt de juiste vragen en denkt mee. Daarom voelt het absoluut niet als controle.”



“Doordat de CVP Wzd bij veel teams komt, op veel locaties, ontstaan er goede gesprekken en neemt de bewustwording toe. We waren rondom dit thema al best ver bij Azora, maar nu komen we nog een stapje verder en krijgen we meer inzicht in nieuwe ontwikkelingen, wat we weer toe kunnen passen in de scholing die we organiseren.”

LEERBAAR OPSTELLEN

Karin heeft nog tips voor andere zorginstellingen om de CVP Wzd goed te integreren in het zorgproces. “Zie het echt als een samenwerking en stel je als organisatie leerbaar op, dan zie je het beste wat je nog beter kan doen. En zorg voor herhaling van de boodschap, dat levert het meeste op voor iedereen. Juist ook voor de cliënt.”



HIER WIL IK NIET DOODGAAN

De heer Nielsen is met een artikel 21 en diagnose dementie opgenomen in een verpleeghuis. Vreselijk vindt hij het, iedereen loopt bloot en hij ziet allerlei dingen die hij niet wil zien. Tijdens een locatiebezoek van de CVP Wzd spreken ze elkaar. De heer Nielsen geeft aan dat hij erg in de war is geweest, maar dat het nu veel beter gaat. Hij baalt ervan dat hij de voordeur niet uit mag en weet één ding zeker, hij wil hier niet doodgaan. Zijn grote angst is doodgaan in dit nare huis. Met de hulp van de CVP Wzd onderzoekt meneer hoe deze beperking is opgenomen in het zorgplan. De zorgaanbieder geeft aan dat meneer een Artikel 21 heeft, wat voldoende is om beperkingen op te leggen. De CVP Wzd benadrukt dat de opnamestatus en beperkingen twee afzonderlijke aspecten zijn binnen de Wzd. De zorgmedewerkers vinden de CVP Wzd vervelend, waar bemoeit hij zich mee? Uiteindelijk is er een gesprek met 11 zorgmedewerkers. Er zijn diverse standpunten naar voren gebracht, wat heeft geleid tot de uitkomst dat de fysiotherapeut zal beoordelen of meneer veilig naar buiten kan gaan. Ondertussen ziet de vertegenwoordiger dat meneer Nielsen niet gelukkig is op de locatie en hij organiseert een ander huis voor hem. Daar is de heer Nielsen blij mee. De weerstand naar de CVP Wzd is ook verminderd. De manager van de zorglocatie biedt excuses aan de CVP Wzd en geeft aan dat dit anders had moeten.

WZD NOG NIET AFDOENDE TOEGEPAST

Meneer Kowalski benadert de CVP Wzd, hij maakt zich ernstige zorgen over zijn broertje Szymon die in een woonvoorziening voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking woont. Hij heeft agressie vertoond tegen één van de medewerkers. Sindsdien krijgt hij 2 op 1 begeleiding en zit zijn deur in de nacht op slot. Met name de gesloten deur in de nacht en het verbod om de woongroep te betreden baart hem zorgen.

Ondersteund door de CVP Wzd dient meneer een schorsingsverzoek in bij de klachtencommissie Wzd. Het stappenplan van de Wzd voor de gesloten deur is niet doorlopen. Voordat de zitting plaatsvindt kiest de zorgaanbieder ervoor om de deur niet meer op slot te doen. Daarna volgt er nog een zitting waarbij het gaat over de inzet van 2 op 1 begeleiding en het verbod voor de cliënt om contact te hebben met andere cliënten. De zorgaanbieder ziet dit als goede zorg, maar wordt er door de klachtencommissie Wzd op gewezen dat dit wel onder onvrijwillige zorg valt. Ook deze vorm van onvrijwillige zorg wordt na de zitting verminderd. Szymon krijgt nog wel 2 op 1 begeleiding maar hij mag zich weer vrij door het huis bewegen en hij mag ook aansluiten bij de groep.

Twee weken later blijkt echter dat er regelmatig straf wordt ingezet bij Szymon. Op het moment dat hij niet meewerkt aan zijn dagprogramma moet hij de rest van de dag op zijn kamer blijven. Ook hier dient meneer Kowalski, ondersteund door de CVP Wzd, een klacht over in. De klacht is nog in behandeling maar de zorgaanbieder geeft toe dat dit niet mag gebeuren en zegt ook toe de medewerkers hier beter op te gaan begeleiden.



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, VB en V&V)
- » Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wlz en Wmo)
- » Gespecialiseerde cliëntondersteuning
- » Klachtenfunctionarissen (Wkkgz)

Bezoek voor meer informatie: www.adviespuntzorgbelang.nl

LSR - LANDELIJK STEUNPUNT (MEDE)ZEGGENSCHAP

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: advies en ondersteuning medezeggenschap cliëntenraden, kwaliteitstoetsingen vanuit cliëntperspectief en klachtopvang. Dit laatste doen wij momenteel vanuit de volgende functies:



- » Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang
- » Vertrouwenspersoon zorg
- » Vertrouwenspersoon sociaal domein/Wmo
- » Klachtenfunctionaris/klachtenbehandelaars
- » Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Bezoek voor meer informatie: www.hetlsr.nl

STICHTING QUASIR CLIËNTEN- VERTROUWENSPERSONEN WZD



Stichting Quasir Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd maakt onderdeel uit van de Quasir groep. De Quasir groep is een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten, geschillen en vertrouwenswerk in de zorg en welzijn sector. De Quasir groep staat voor onafhankelijkheid en het herstellen van de verbinding tussen cliënt en zorgaanbieder. De Quasir groep biedt naast de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang:

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

Ook draagt de Quasir groep bij aan de ontwikkeling van de eerdergenoemde functionarissen en commissies middels opleidingen en trainingen binnen de Quasir Academy.

Bezoek voor meer informatie: www.stichtingquasircvp.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 verzorgt geen overige dienstverlening en richt zich geheel op de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

Bezoek voor meer informatie: www.zorgstem.nl



COLOFON

Dit jaarverslag is een uitgave van:

- » Adviespunt Zorgbelang
- » Het LSR
- » Stichting Quasir Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd
- » Zorgstem

AUTEURS

Astrid Oudshoorn, Christiaan van Rosmalen, Frederique van Campen en Wim Kroon

Mei 2024

EINDREDACTIE

Ralph Schaareman, Daisy Hope, Roos van der Jagt en Arjan van Rooijen

CONCEPT & ONTWERP

E* D.SIGN, www.e-ster.biz