

# Jaarrapportage 2020

Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd  
SisU (De Brug, de Bilthuysen en Lyvore)

Barry Nugteren, Instantiebeheerder Zorgstem  
13 april 2021

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Terugblik op het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in 2020</b> .....	<b>3</b>
2.1 Algemene terugblik.....	3
2.2 Toelichting op de kwesties.....	4
2.3 Signalering.....	4
3. Tot slot.....	4
<b>Bijlage 1 Cijfers cliëntenvertrouwenswerk Wzd 2020</b> .....	<b>5</b>
<b>Bijlage 2 Agenda bespreking jaarrapportage</b> .....	<b>6</b>

## 1. Inleiding

De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) is in de Wzd opgenomen (art 57 t/m 59) ter rechtsbescherming van cliënten die onder de Wzd vallen. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak de cliënt of diens vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen 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. De CVP Wzd legt ook proactieve locatiebezoeken af om laagdrempelig met de doelgroep in contact te komen.

In verband met de onafhankelijke en partijdige positie van de CVP Wzd is gekozen om de inkoop te laten verzorgen door de zorgkantoren. De zorgkantoren hebben vier aanbieders gecontracteerd verdeeld over negen regio's. Dit zijn Adviespunt Zorgbelang, het LSR, Quasir en Zorgstem. Onderstaand overzicht geeft de regio-verdeling weer. Daarnaast is er een Landelijke Faciliteit CVP Wzd die de kaders voor de kwaliteit ontwikkelt, monitort en toetst. Dit doet ze onder andere vanuit het kwaliteitskader CVP Wzd dat de inhoudelijke kaders weergeeft voor de opdracht van de CVP Wzd. De cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn geregistreerd in het register CVP Wzd bij Registerplein en voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

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 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

Dit jaarrapport is een rapportage van Barry Nugteren, instantiebeheerder vanuit Zorgstem en heeft betrekking op alle bij het VVT onderdeel van de Opbouw aangesloten organisaties. Deze vallen nu onder een directie vallen met de voorlopig werknaam SisU: Samen sterk in Utrecht. Het rapport omvat daarmee de organisatie en locaties van De Brug, De Bilthuysen en Lyvore.

In deze jaarrapportage blikken we terug op de werkzaamheden en contacten van de CVP Wzd werkzaam in uw instantie. U vindt een toelichting op de cijfers over de contacten inzake kwesties

met uw cliënten vallend onder de Wzd en hun vertegenwoordigers. Dit cijfermatig overzicht is opgenomen in de bijlage. Daarnaast bevat deze rapportage in het kader van de signalerende taak van de CVP Wzd een overzicht van afgegeven signalen bij uw instantie in dit jaar.

Dit jaarrapport gaat over alle kwesties die zijn geuit bij de CVP Wzd. Dit kan telefonisch, per mail of app gedaan zijn, of tijdens een locatiebezoek of voorlichting. Bij minder dan 5 kwesties, wat bij uw instantie het geval is, ontvangt u geen toelichting op de cijfers in verband met herleidbaarheid.

Voor de bespreking van de jaarrapportage vindt u een conceptagenda in de bijlage. De bespreking van deze jaarrapportage wordt vastgelegd in gespreksnotulen die wij u nadien ter vaststelling toesturen.

## 2. Terugblik op het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in 2020

### 2.1 Algemene terugblik

Met de inwerkingtreding van de Wet zorg en dwang zou in 2020 ook de CVP-Wzd bij de verschillende zorgaanbieders voor cliënten met een psychogeriatrische of gelijkgestelde aandoening geïntroduceerd worden. Het eerste gesprek vindt plaats in maart met de beleidsadviseur Wzd en beleidsfunctionaris Klachten en Calamiteiten van SisU voor de drie organisaties (De Brug, De Bilthuysen en Lyvore) gezamenlijk. Hierbij wordt de visieontwikkeling en het implementatieplan met betrekking tot de Wzd toegelicht. In de daarop volgende periode is verdere informatie vanuit de CVP Wzd verstrekt met het verzoek aan SisU om contact- en locatiegegevens ten behoeve van verdere kennismaking met de organisatie en cliënten.

De samenwerkingsafspraken met de CVP Wzd zijn nader uitgewerkt en op 28 mei 2020 is de samenwerkingsovereenkomst door beide partijen getekend. Er heeft een digitale bijeenkomst met de interne vertrouwenspersonen, tevens klachtenfunctionarissen, plaats gevonden. Men is kritisch ten aanzien van de positie van de vertrouwenspersonen en hecht er aan eenduidig naar cliënten en hun vertegenwoordigers te communiceren over het klachtenbeleid en de rol van de CVP Wzd ten opzichte van de andere vertrouwenspersonen binnen de organisatie. In de nieuwe klachtenregeling is de routing naar en zijn de contactgegevens van de CVP Wzd opgenomen; deze regeling is beschikbaar in een publieksvriendelijk folder voor cliënten en in te zien via de website. Er zijn in afwachting van een gezamenlijk informatie aanbod voor cliënten geen aparte flyers of posters met de contactgegevens van de CVP Wzd op de locaties verspreid.

De ontwikkelingen in het kader van een nieuwe organisatie en de klachtregelingen met daarbovenop de Corona-maatregelen vragen veel aandacht van SisU. De beoogde verdere introductie van de CVP Wzd is in het verslagjaar niet gerealiseerd. Dit is door Zorgstem gemeld bij onze opdrachtgever, het zorgkantoor. In het verslagjaar zijn er geen contacten met teamleiders of managers zorg tot stand gekomen. Er heeft nog geen bijeenkomst met de centrale of een lokale cliëntenraad plaats kunnen vinden en ook de introductie bij de Wzd-functionarissen, het team van specialisten ouderengeneeskunde (SOG) en gedragsdeskundigen is nog niet gerealiseerd. In overleg met de contactpersoon van SisU is afgesproken dat de locatiebezoeken na kennismaking met de teammanagers in 2021 plaats zullen vinden.

## 2.2 Toelichting op de kwesties

In de bijlage vindt u de cijfers over het uitgevoerde werk van de CVP Wzd. Er zijn in totaal 3 kwesties van 3 cliënten in behandeling genomen. Alleen van De Bilthuysen is cijfermateriaal beschikbaar omdat de kwesties zich hier hebben voorgedaan. U treft geen toelichting op de cijfers aan in verband met een mogelijke herleidbaarheid naar de situatie.

Naar aanleiding van een klacht is in het verslagjaar eenmalig door de zorgaanbieder verwezen naar de CVP Wzd. Bij de overige kwesties is door een vertegenwoordiger van de client contact gezocht. Naar aanleiding van een kwestie is een bezoek gebracht aan de betreffende client en heeft de CVP Wzd een impressie gekregen van deze locatie. Na uitleg over de rol van de CVP Wzd werd door alle betrokkenen op een prettige wijze medewerking verleend.

## 2.3 Signalering

De CVP Wzd heeft tevens tot taak (Wzd art. 57.2.a) om signalen over 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 te melden. Dit signaleren gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de IGJ als de tekortkomingen in het cliëntrecht blijven voortbestaan.

De CVP Wzd signaleert, maar handhaaft niet. Dit is een taak van de IGJ. Een signaal attendeert de zorgaanbieder op het feit dat er ergens in de uitvoering of structuur van de zorg een objectief meetbare tekortkoming in het cliëntrecht is. Dit signaleren door de CVP Wzd kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Hieronder is een overzicht opgenomen van signalen die afgelopen jaar zijn afgegeven aan uw instantie. Bij het signaal staat kort beschreven welke acties erop zijn gevolgd en hoe het signaal is afgehandeld. Dit signaal is in het cijferoverzicht niet als zodanig geregistreerd, maar als opvallendheid door de CVP Wzd genoteerd en in dit rapport als aandachtspunt opgenomen.

### **Overzicht tussentijds afgegeven signalen:**

Signaal 1: onvoldoende bekend met de Wzd

Men was niet bekend met het stappenplan, inclusief consulteren Wzd-functionaris en externe deskundigen.

Actie/afhandeling: uitleg gegeven aan medewerkers met verwijzing naar informatiebronnen en de eigen organisatie. Men heeft de verschillende stappen alsnog toegepast. Aandachtspunt is nog het hanteren van de juiste (evaluatie)termijnen.

## 3. Tot slot

In dit rapport hebben we een overzicht gegeven van ons werk bij u in de instelling; de wijze waarop we samengewerkt hebben in het afgelopen jaar, de locatiebezoeken die de CVP bracht en de kwesties bij u in de instelling die ons bereikt hebben, zijn beschreven.

Graag bespreken we met u als zorgaanbieder de inhoud van dit jaarrapport.

# Bijlage 1 Cijfers cliëntenvertrouwenswerk Wzd 2020

## Leeswijzer bijlage cijferrapportage

De rapportage is opgesteld per zorgaanbieder en gaat over het jaar 2020. Er is geen onderverdeling gemaakt in locaties, resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE's) of afdelingen/groepen. In de titel staat aangegeven om welke zorgaanbieder het gaat en welke CVP-aanbieder instantiebeheerder is.

### Kwesties: onderwerp en resultaat

De kwesties, of ondersteuningsvragen, zijn geregistreerd in drie verschillende typen: informatie & advies, uiting van onvrede en een (formele) klacht. In de rapportage is de top 5 van onderwerpen zichtbaar, en het resultaat van de ondersteuningsvraag. Hieronder een overzicht van de mogelijke onderwerpen en de verschillende uitkomsten van het resultaat.

<i>Onderwerp</i>	<i>Ingekort in de rapportage</i>	<i>Zorg</i>
Medische handelingen en therapeutische handelingen	Medische handelingen	Onvrijwillig
Beperken van de bewegingsvrijheid	Bewegingsvrijheid	Onvrijwillig
Insluiten	Insluiten	Onvrijwillig
Uitoefenen van toezicht	Toezicht	Onvrijwillig
Onderzoek aan kleding of lichaam	Onderzoek kleding/lichaam	Onvrijwillig
Onderzoek van woon of verblijfruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen;	Onderzoek woonruimte	Onvrijwillig
Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	Gebruik middelen	Onvrijwillig
Beperken van de vrijheid om het eigen leden in te richten	Eigen leven inrichten	Onvrijwillig
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	Recht op bezoek	Onvrijwillig
Opname	Opname	Onvrijwillig
Organisatie, regels, financiën	Regels/financiën	Vrijwillig
Verblijf	Verblijf	Vrijwillig
Zorg/begeleiding/dienstverlening	Zorg/begeleiding	Vrijwillig
Anders	Anders	Anders

<i>Resultaat</i>	<i>Ingekort in de rapportage</i>
Opgelost	Opgelost
Deels opgelost	Deels opgelost
Niet opgelost	Niet opgelost
Doorverwezen naar de OCO/ Klachtenfunctionaris/ Vertrouwenspersoon	Doorverwezen naar OCO/KF/VP
Doorverwezen naar een andere CVP Wzd	Doorverwezen CVP Wzd
Onbekend	Onbekend

### Unieke cliënten en aantal kwesties

In deze tabellen is zichtbaar wat het aantal unieke cliënten is (met de grondslag), en het aantal kwesties (onderverdeeld in type kwestie). Omdat een cliënt meerdere kwesties kan inbrengen, is het aantal cliënten niet altijd gelijk aan het aantal kwesties. Het aantal afgehandelde kwesties betreft in het tijdvak gestarte kwesties met (inmiddels) de status 'afgehandeld'.


### Locatiebezoeken

De locatiebezoeken zijn onderverdeeld in de groep psychogeriatrisch (PG) en de groep verstandelijk beperkt (VG).

### Signalen

In deze tabel is zichtbaar hoeveel signalen er zijn afgegeven, en of deze zijn neergelegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## Bijlage 2 Agenda bespreking jaarrapportage

	<b>Agenda</b>	Bespreking jaarrapportage CVP Wzd 2020 Lyvore
	<b>Datum</b>	Dinsdag 20 april 2021
	<b>Tijd</b>	14:00 – 15:30 uur
	<b>Locatie</b>	Via Teams
	<b>Deelnemers</b>	Marja Staal, beleidsadviseur kwaliteit, SisU Karin Pasman, Wzd-functionaris en lid werkgroep Wzd, SisU Barry Nugteren, Instantiebeheerder en CVP Wzd Zorgstem Renuka Jagan, CVP Wzd, Zorgstem

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2020 over het cliëntenvertrouwenswerk Wzd ten behoeve van de cliënten Wzd en hun vertegenwoordiger van uw instantie blikken we terug op het afgelopen jaar en evalueren we de samenwerking. Daarnaast bekijken we welke behoeften er aan beide kanten zijn en/of welke (aanvullende) afspraken gewenst zijn voor de uitvoering van het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in het komende jaar. Zorgstem zorgt voor verslag/ vastlegging afspraken.

1. Welkom en kennismaken
2. Nieuws vanuit de instantie en de aanbieders CVP Wzd
3. Terugblik 2020: bespreking jaarrapportage
4. Evaluatie samenwerking/ dienstverlening (wat loopt goed en wat kan beter?)
5. Afspraken en actiepunten uit dit gesprek voor 2020
6. Wat verder ter tafel komt
7. Afronding