

KLACHTENCOMMISSIE CVP WZD

JAARVERSLAG 2022

JAARVERSLAG 2022 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

INHOUD

Inleiding	3
Samenstelling van de klachtencommissie	3
Werkzaamheden 2022	4
Informatie en adressen	7

JAARVERSLAG OVER 2022 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

Inleiding

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet legt vast wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg. De Wzd legt ook vast dat iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg, toegang heeft tot een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

De Stichting Landelijke Faciliteit cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang (LFCVP) is een onafhankelijke stichting die geen enkel ander belang dient dan de toetsing en borging van de kwaliteit van de CVP. De stichting heeft als onderdeel van deze taak een klachtencommissie in het leven geroepen waar potentiële klagers die een beroep hebben gedaan op de diensten van een CVP kunnen klagen over de CVP of over het (ontbreken van) vertrouwenswerk in het algemeen, de aanbieder van vertrouwenspersonen etc.

De aangesloten aanbieders van vertrouwenswerk in het kader van de Wet zorg en dwang zijn:

- Adviespunt Zorgbelang
- LSR
- Quasir
- Zorgstem

Samenstelling van de klachtencommissie

Alle leden van de klachtencommissie voldoen aan het profiel en hebben een ruime ervaring in en kennis van de zorg en/of van vertrouwenswerk in de zorg.

Gedurende het hele jaar 2022 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- Herman van Ojen, voorzitter
- Karim Hammadi, vicevoorzitter
- Jolanda Spelten, lid
- Jonneke Naber, lid
- Daniëlle Brinkers, lid
- Susanne Gondrie, lid

Thomas Wormgoor is ambtelijk secretaris.

Henny Versteeg is als cliëntondersteuner betrokken. Zij zal, indien nodig en gewenst, cliënten helpen hun klacht naar voren te brengen.

Werkzaamheden 2022

Overleggen

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie tweemaal overleg gevoerd. Op 23 mei 2022 vond dit overleg plaats in Vianen en op 7 november 2022 werd digitaal vergaderd. Beide keren was ook (een vertegenwoordiging van) de Landelijke Faciliteit aanwezig.

Tijdens het overleg van 23 mei is nieuws over de voortgang van de Landelijke Faciliteit gedeeld. Verder werden praktische afspraken gemaakt over aanpassing van het klachtreglement (zie hieronder), aanpassing van de website en mogelijke oplossingen van de ICT-problemen met betrekking tot verzenden en ontvangen van mail.

Op 7 november is vastgesteld dat de klachtencommissie alleen op de website van Zorgstem wordt genoemd. Nadat de Landelijke Faciliteit hen hier naderhand op heeft gewezen hebben Quasir en het LSR hun website aangepast. Nagegaan zal worden hoeveel mensen de website van de klachtencommissie hebben bezocht. Vastgesteld is ook dat de problemen met het mailprogramma van de klachtencommissie nog niet zijn opgelost.

In het overleg van 7 november heeft Annemarie Timp verslag gedaan van de activiteiten van de Landelijke Faciliteit. Op basis van ervaring in het veld wordt de scholing van de CVP-en aangepast. De CVP Wzd is nog onvoldoende bekend in ziekenhuizen, revalidatiecentra en in ambulante settings. De eerste wetsevaluatie is verschenen. Hierin is niet gekeken naar de ingewikkeldheid van samenloop van de Wzd en de WKKGZ.

Vanuit de commissie is aan de orde gesteld dat de wetgeving betreffende de CVP Wzd minder garanties biedt op het punt van rechtsbescherming en betrokkenheid van naasten dan die betreffende de PVP destijds. Naar aanleiding van een uitspraak van het KCOZ, ingekomen als onderdeel van een ingekomen klacht, wordt stilgestaan bij de toegang tot de klachtencommissie. Het huidige én het aangepaste reglement geven de mogelijkheid om klachten in te dienen exclusief aan de cliënt en diens (wettelijke) vertegenwoordiger. Er is overeenstemming over het uitgangspunt dat een CVP altijd in gesprek moet kunnen gaan met een cliënt die dit wenst, ook als de vertegenwoordiger of de zorgaanbieder dit tegen zouden (willen) houden. Dit sluit helemaal aan bij een belangrijk uitgangspunt van de wet, dat de CVP cliëntvolgend dient te zijn. Er zijn situaties waar de cliënt zijn of haar wil niet kenbaar kan maken en ook geen schriftelijk mandaat kan afgeven. Als de vertegenwoordiger in die situatie nalaat om een CVP uit te nodigen zou de zorgaanbieder geen CVP in kunnen zetten op verzoek van een informele vertegenwoordiger. De klachtencommissie is van oordeel dat de klachtencommissie dan pro-actief moet onderzoeken of de informele vertegenwoordiger inderdaad de wens van de cliënt verwoordt.

Klachtenregeling

Door de Raad van Toezicht van de LFCVP was een reglement voor de – dan nog toekomstige – klachtencommissie vastgesteld. Tijdens een overleg van 19 september 2021 werd afgesproken dat de voorzitters, de ambtelijk secretaris en belangstellende leden deze regeling op inhoudelijke wenselijkheid, praktische uitvoerbaarheid en consistent taalgebruik zouden beoordelen. Dit heeft geleid tot een voorstel voor aanpassing van de regeling en een notitie over de redenen hiervoor. Beide zijn aangeboden aan de bestuurders en RvT van de Landelijke Faciliteit. Men heeft laten weten welke voorgestelde wijzigingen overgenomen kunnen worden. Op basis hiervan is een nieuwe versie van het reglement tot stand gekomen.

Klachten

In 2022 kreeg de klachtencommissie twee klachten en een informatievraag voorgelegd.

Klacht 2022/1, telefonisch ingekomen op 17 januari 2022

Klaagster is moeder en curator van een volwassen vrouw, die in een instelling verblijft.

In de laatste 8 maanden constateert klaagster dat het op veel punten niet goed gaat binnen de organisatie. De Wzd wordt op vele punten niet nageleefd. Er wordt bijvoorbeeld niets op papier gezet, geen overleg met haar gepleegd, geen toestemming gevraagd voor onvrijwillige zorg. De kwaliteit van zorg laat volgens klaagster ook op veel punten te wensen over. Klaagster kan echter geen ingang vinden bij de instelling om haar klachten bespreekbaar te krijgen:

De klachtfunctionaris is langdurig uitgevallen en wordt niet vervangen, een klacht ingediend bij het daarvoor bestemde emailadres wordt niet beantwoord en de instelling kent geen klachtencommissie Wzd, hoewel men daar wel toe verplicht is. Klaagster heeft in november 2021 een positief contact gehad met een interimmanager. Dit heeft geen vervolg gekregen. Zij vermoedt dat de interimmanager door collega's is overruled: de instelling stuurde kort hierna een brief aan haar waarin haar allerlei restricties werden opgelegd betreffende het contact met haar dochter.

Klaagster heeft steun gekregen van de vertrouwenspersoon Wzd van de CVP Wzd – aanbieder. Zij ziet dat deze zich enorm ingezet heeft en zou willen blijven inzetten, maar tegen de grenzen aanloopt van haar bevoegdheid, hoewel die in eerste instantie niet duidelijk waren en nog niet zijn. Ook inhoudelijk had klaagster meer van de CVP verwacht, maar zij wil op dit moment geen formele klacht indienen omdat zij de goede relatie niet wil verstoren en zij ziet ook wel dat er algehele onduidelijkheid en verwarring over functies en verantwoordelijkheden is, waar zij de CVP niet in een klachtenprocedure op aan wil spreken. De secretaris van de klachtencommissie heeft haar gesuggereerd dat een klacht die inhoudt dat de bevoegdheden en de beschikbaarheid van de CVP onduidelijk zijn niet per se als persoonlijke aanklacht gevoeld hoeft te worden, maar juist ook ondersteunend geformuleerd kan worden en bij kan dragen aan duidelijkheid. Klaagster wil op dit moment echter geen formele klacht indienen.

Klacht 2022/2, telefonisch ingekomen op 25 juli 2022

De moeder van klager zit met RM in een verpleeghuis. Klager en zijn zus willen al langer dat moeder wordt ontslagen, zodat zij zelf de zorg op zich kunnen nemen. Er is echter een mentor (aangesteld op initiatief van het verpleeghuis). Klager wil dat zijn moeder in contact komt met een CVP Wzd. De CVP Wzd – aanbieder gaat hier niet in mee omdat de mentor er niet mee instemt. Mentor zegt dat de moeder het zelf niet zou willen.

Klager heeft in het reglement van de klachtencommissie gelezen dat klager de persoon zelf is of de wettelijke vertegenwoordiger tenzij er geen wettelijke vertegenwoordiger is etc. Hij vraagt of dit betekent dat hij geen toegang heeft tot de klachtencommissie.

De secretaris legt klager, na overleg met de voorzitter van de commissie, op 28 juli voor dat er twee hindernissen zijn voor het behandelen van een klacht door onze commissie:

1. De gebeurtenis waarover hij klaagt (namelijk de afwijzing door de CVP Wzd-aanbieder) is langer dan een jaar geleden.
2. Volgens het klachtreglement valt hij niet onder de definitie van klager omdat er een wettelijke vertegenwoordiger is aangesteld.

Op 22 november 2022 stuurt de commissie klager een brief met toelichting van het standpunt en onder andere de volgende inhoud:

“De klachtencommissie zou een door uw moeder zelf ingediende klacht over het niet inwilligen van haar wens om een clientvertrouwenspersoon Wzd te spreken dan ook in beginsel in behandeling nemen. Uiteraard beseft de commissie dat u niet voor niets als haar vertegenwoordiger wenst op te treden. We nemen aan dat het voor uw moeder erg moeilijk, zo niet onmogelijk is om haar klacht zelf kenbaar te maken, dan wel een namens haar geschreven klacht te ondertekenen.

Met dit laatste in gedachten wijzen wij u erop dat de Landelijke Faciliteit CVP Wzd aan de klachtencommissie ook een klachtfunctionaris heeft toegevoegd die kan ondersteunen bij het indienen van een klacht. Concreet betekent dit dat deze klachtfunctionaris uw moeder zou kunnen bezoeken om met haar te spreken over haar wens om zelf te klagen over de weigering van (...) een cliëntenvertrouwenspersoon met haar in contact te brengen. Daarbij wijs ik u er wel op dat klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden, door de klachtencommissie in beginsel niet in behandeling worden genomen”.

Hierna heeft klager geen contact opgenomen met de cliëntondersteuner of de klachtencommissie.

Informatievraag, telefonisch ingekomen op 30 augustus 2022

Een klachtfunctionaris van het een algemeen ziekenhuis heeft te maken met een patiënt die door een crisisdienst is beoordeeld in het kader van de Wzd en het niet eens is met de beoordeling. De klachtfunctionaris vraagt of de klachtencommissie CVP Wzd hier iets in kan betekenen. De secretaris heeft uitgelegd wat de reikwijdte en bevoegdheid is van de klachtencommissie. De klachtfunctionaris zal rechtstreeks contact zoeken met de betreffende crisisdienst om aandacht te vragen voor deze klacht.

Facilitering commissie

Potentiële klagers en belangstellenden kunnen zich informeren via de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>.

Informatie en adressen

- De klachtencommissie is te bereiken door een brief te sturen naar:
Klachtencommissie CVP Wzd
T.a.v. de secretaris
Postbus 415
1200 AK Hilversum.
- Hiervoor kan ook gebruik worden gemaakt van het klachtformulier op de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>
- De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op: 06 1547 4487
- Het mailadres van de klachtencommissie is: secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl