

Oktober 2022

Signaleringskader: Procedure signaleren voor de cliëntenvertrouwenpersoon Wet zorg en dwang (CVP)

Dit signaleringskader is tot stand gekomen in samenspraak met de IGJ, de CVP-aanbieders en de LFCVP. Deze versie is een actualisering op het signaleringskader van 9 juni 2020.

Dit signaleringskader gaat uit van de mogelijkheid tot opschalen van een signaal vanaf de zorgaanbieder tot en met de IGJ.

Dit kader beschrijft de procedure van signalering. Bij individuele klachten wordt de klachtencommissie Wzd ingeschakeld.

Dit signaleringskader gaat niet in op het melden van signalen over huiselijk geweld en kinder- en ouderenmishandeling. Daarvoor geldt een meldcode.

Doel van de procedure

Zorgvuldige, doelgerichte, doelmatige, laagdrempelige, kwalitatief hoogwaardige en uniforme uitvoering van de signaleringstaak van de CVP vanaf de eerste constatering en melding bij de zorgaanbieder tot en met de melding bij de IGJ.

Signaleren

In de stappen die beschreven staan wordt geen onderscheid gemaakt tussen signalen die rechtstreeks voortvloeien uit de wettekst van de Wet zorg en dwang (Wzd) en algemene signalen van tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. Hierbij leggen we uit waarom.

In de Wet zorg en dwang wordt de wettelijke taak van de CVP om te signaleren als volgt beschreven:

- De CVP heeft tot taak 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 client, aan de inspectie te melden (Wzd art. 57 lid 2a).
- Indien de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke of de zorgverlener onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op klachten van de cliëntenvertrouwenpersoon over de uitvoering van de zorg, kan de cliëntenvertrouwenpersoon dit melden aan de inspectie (Wzd art. 60a lid 2)

Hiermee koppelt de wet de taak van signaleren aan de onvrijwillige zorg en de rechten van de cliënt die hiermee gemoeid zijn. Het moet hierbij gaan om schendingen van rechten van cliënten die samenhangen met de toepassing van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf.

In de beleidsvisie (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25424-327.html>) wordt echter een toevoeging gegeven die het belang van het breed inzetten van deze signaleringsfunctie onderstreept:

De beleidsvisie omschrijft de Wzd doelgroep als onvoldoende mondig, als cliënten die zich in het algemeen moeilijker uiten over zaken waar ze mee zitten, met gevoelens van wantrouwen of juist disproportionele loyaliteit. Dit vraagt

van de CVP Wzd dat deze cliënten een vertrouwde en veilige setting biedt om zaken te bespreken en dat de CVP deze zaken op een deskundige wijze signaleert en verder brengt.

In het kwaliteitskader “Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang” onderschreven door alle betrokken cliëntorganisaties, is daarom de signaleringstaak breder omschreven waarin zowel de wet als de beleidsvisie zijn opgenomen. De CVP Wzd kan in zijn werk signalen tegenkomen die niet rechtstreeks voortvloeien uit de wettekst maar die zeker wel van invloed zijn op de cliëntenrechten. Dan gaat het dus om schendingen van cliëntenrechten die niet direct samenhangen met onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname. Ook deze signalen kunnen gemeld worden aan de IGJ. Het is hierbij belangrijk om op te merken dat de CVP Wzd hierin geen toezichhoudende rol vervult. Het gaat hierbij om signalen over zaken die de rechtspositie van cliënten schaden, voor een kwetsbare groep cliënten die niet altijd in staat is zelf te klagen en waarvan vertegenwoordigers niet of niet genoeg betrokken kunnen zijn om die zaken te signaleren. Voorbeeld: De CVP kan tijdens de ondersteuning van een cliënt opmerken dat de zorgaanbieder geen klachtenfunctionaris heeft. Als de CVP dit signaleert kan deze dit melden bij de IGJ. De IGJ be vraagt als toezichthouder, de zorgaanbieder op de aanwezigheid van een klachtenfunctionaris. De CVP zal dit volgens het opschaalprincipe eerst met de zorgaanbieder bespreken.

In het kwaliteitskader CVP staat:

- Kernbegrip van de functie: De CVP geeft signalen af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn. Deze signalen kunnen gebaseerd zijn op alle informatie die de CVP ter kennis is gekomen en door gerichte observaties tijdens zijn werkzaamheden.
- De CVP neemt gepaste actie als hij aperte, objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg constateert en de betreffende cliënt niet zelf in staat is adequaat een klacht te uiten of dat niet wil. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.
- In geval van een algemene onaanvaardbare situatie waarbij de cliëntenrechten in het geding zijn neemt de CVP gepaste actie. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.

Verantwoordelijkheid

De CVP is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de signaleringstaak en het uiteindelijk melden bij de IGJ door de CVP-aanbieder indien een zorgaanbieder niet, niet toereikend of niet tijdig reageert op een signaal van de CVP. De CVP doet er alles aan om zorgvuldig het proces te doorlopen.

In het primair proces van de CVP-aanbieders zijn de termijnen opgenomen waarbinnen de zorgaanbieder moet reageren. Daarnaast beschrijft het primair proces wie en hoe de zorgvuldigheid van dit proces wordt bewaakt.

De CVP is niet verantwoordelijk voor toetsing over het opheffen van de ongewenste situatie bij de zorgaanbieder nadat het signaal bij de IGJ is gemeld. Dit is een taak van de IGJ. De IGJ meldt aan de CVP-aanbieder het standpunt van de IGJ over de melding. Het is niet de taak van de CVP om de melding te volgen.

De CVP dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

Onderdelen die in het primair proces van de CVP- aanbieder zijn opgenomen

Soort signalen:

1. Signaal verbonden aan een individuele client

Een signaal kan verbonden zijn aan een individuele cliënt wanneer een vraag, klacht of verzoek van cliënt niet adequaat wordt opgepakt door de zorgaanbieder.

Wanneer een signaal verbonden is aan de cliënt zal de CVP toestemming moeten vragen en ontvangen van de cliënt of diens vertegenwoordiger (als cliënt wilsonbekwaam ter zake is) om het signaal te mogen behandelen en doorsturen naar de IGJ.

Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger deze toestemming niet verleent kan de CVP het signaal alleen anoniem, en niet herleidbaar, onder de aandacht brengen bij de zorgaanbieder en als deze niet of onvoldoende optreedt, bij de IGJ.

Ook in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen, kan de CVP melding doen.

In de situatie waarin een signaal alleen anoniem gemeld kan worden, moet de CVP er voor zorgen dat het signaal niet herleidbaar is naar betreffende cliënt.

Bij twijfel over de anonimiteit van de melding mag alleen in een situatie van een conflict van plichten (doordat onthouding van de melding leidt tot ernstige schade voor cliënt of voor een ander) en de CVP geen alternatieve oplossing ziet de naam van de cliënt genoemd worden. De regels die gelden bij een conflict van plichten dienen daarbij allen in acht genomen te worden¹. Dit betekent o.a. dat altijd het gesprek met de client of vertegenwoordiger moet worden aangegaan. Er hoeft dan geen toestemming te zijn maar de client of vertegenwoordiger moet wel weten dat er een melding wordt gedaan.

2. Signaal niet verbonden aan de individuele cliënt

Een signaal kan afgegeven worden op basis van algemene observaties van de CVP gericht op tekortkomingen in de ambulante zorg en op de locatie of accommodatie, tekortkomingen in de uitvoering van onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname en tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechtspositie van de cliënt.

Stappen voor signaleren:

1. Signaal bespreken met betreffende medewerker en zo nodig opschalen

Wanneer de CVP objectief aantoonbaar constateert dat er een tekortkoming is zal deze dit signaal bespreekbaar maken. In overleg met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder, stelt de CVP een termijn aan de betreffende medewerker waarbinnen het signaal ongedaan gemaakt moet zijn (zie punt 8 rapporteren). Als de termijn wordt overschreden en er niet of niet adequaat wordt gereageerd, schaaft de CVP het signaal op. Bij wie de CVP dit doet zal afhankelijk zijn van de inhoud van het signaal en hoe de zorgaanbieder is georganiseerd.

In de samenwerkingsovereenkomst zijn hier afspraken over vastgelegd tussen de CVP-aanbieder en de zorgaanbieder.

¹ <https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/beroepsgeheim-wat-is-het-medisch-beroepsgeheim/wanneer-doorbreken.htm>

De CVP kan opschalen door het signaal neer te leggen bij:

1. De betreffende medewerker, de zorgverantwoordelijke; als deze niet of onvoldoende reageert dan,
2. de Wzd-functionaris, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
3. de betreffende leidinggevende bij de zorgaanbieder, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
4. de bestuurder zorgaanbieder, als deze niet of onvoldoende reageert dan,
5. de IGJ

2. Het vier-ogen principe

De CVP hanteert een vier-ogen principe. In ieder geval vóórdat hij melding doet van het signaal bij de bestuurder van de zorgaanbieder en de IGJ. Hij stemt zijn acties altijd af met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder.

3. Direct opschalen naar de IGJ

In situaties waarin het recht van de cliënt dermate ernstig en acuut geschaad wordt, kan de CVP direct opschalen naar de IGJ. De CVP stemt dit af met de client en/of diens vertegenwoordiger, de verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder en deze laatste brengt de zorgaanbieder hiervan op de hoogte.

4. Melding bij IGJ

Bij alle meldingen van een signaal dient door de CVP Wzd hetzelfde proces gevolgd te worden waarbij een signaal is gebaseerd op:

- a. Vragen en/of klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers; en/of
- b. Officiële schriftelijke stukken van de zorgaanbieder; en/of
- c. Gegevens die de CVP bij de uitvoering van zijn werkzaamheden ter kennis zijn gekomen, bijvoorbeeld door objectieve observaties.

De CVP doet een melding bij de IGJ altijd samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder. Melden verloopt via E-herkenning waarbij de CVP-aanbieder de melder is.

De IGJ heeft een format ontwikkeld wat gebruikt moet worden om de melding in te vullen en te plaatsen.

Met toestemming van de cliënt kunnen NAW-gegevens worden ingevuld bij de melding. Dit maakt het voor de IGJ mogelijk om concreet de zorgaanbieder aan te spreken op het afgegeven signaal. Bij het ontbreken van deze gegevens kan de IGJ de zorgaanbieder alleen in zijn algemeenheid aanspreken en zal monitoren of het signaal wordt opgeheven niet mogelijk zijn.

5. Zorgaanbieder informeren over melding bij IGJ

De zorgaanbieder wordt op de hoogte gebracht door de CVP-aanbieder wanneer een melding naar de IGJ wordt gedaan.

De CVP draagt geen (mede)verantwoordelijkheid voor het opheffen van de tekortkoming. De verantwoordelijkheid voor het opheffen van het signaal ligt bij de zorgaanbieder en de IGJ nadat de melding is binnengekomen. De IGJ behandelt de melding volgens de voor hen geldende procedures.

Blijkt tijdens de beoordeling van het signaal door de IGJ dat de tekortkoming voortduurt dan blijft de CVP dit signaal registreren.

Blijkt na sluiting van de melding door de IGJ dat het signaal niet is opgeheven of zich opnieuw voordoet, dan kan de CVP een nieuwe melding doen.

De CVP zal samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de de CVP-aanbieder bepalen waar dit signaal bij de zorgaanbieder neer te leggen.

Vervolgstappen IGJ

- De IGJ stelt de CVP-aanbieder op de hoogte van ontvangst van de melding.
- De IGJ brengt de CVP-aanbieder op de hoogte van de afhandeling van de melding (Standpunt en sluiting van de melding).
- Indien de CVP zich in de periode tussen melding en sluiting van de melding ernstig zorgen maakt over de opvolging van het afgegeven signaal kan hij contact opnemen met de IGJ voor afstemming.

Rapporteren

De CVP is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de signaleringstaak en het uiteindelijk melden bij de IGJ als een zorgaanbieder niet, niet toereikend of niet tijdig reageert op een signaal van de CVP.

Het primair proces van de CVP-aanbieder stelt termijnen vast waarbinnen de zorgaanbieder het signaal moet hebben opgelost voordat de melding aan de IGJ wordt gedaan. Er wordt een termijn van 1 maand gehanteerd waarbinnen het signaal moet zijn opgevolgd door de zorgaanbieder.

Nuancering is per situatie mogelijk indien het opheffen van het signaal meer tijd vraagt van de zorgaanbieder. De termijnen staan met motivatie in het signaleringsdossier en worden geëvalueerd op haalbaarheid.

In het primair proces is ook het moment vastgelegd waarop het signaal op schrift wordt toegelicht aan de zorgaanbieder.

Van elk signaal wordt een rapportage bijgehouden vanaf de eerste constatering door de CVP, waarin door middel van een onderbouwing is terug te zien wat de aard is van het signaal, welke stappen zijn doorlopen en hoe het signaal is afgerond.

Indien er sprake is van het direct opschalen naar de IGJ, is in de melding een heldere onderbouwing opgenomen.

Alle signalen, al dan niet gemeld bij de IGJ, worden opgenomen in de jaarrapportage naar de zorgaanbieder.

De Landelijke Faciliteit ontvangt van de CVP-aanbieder per kwartaal een overzicht van: het totaal aantal signalen, de aard van de signalen en eventuele bijzonderheden.

Taken van de CVP-aanbieder(s).

De CVP-aanbieder zorgt dat het signaleringskader bekend is bij de CVP.

De uitwerking in het primair proces en het signaleringskader zijn onderdeel van de opleiding.

Taken van de Landelijke Faciliteit.

- a. Aanspreekpunt voor de IGJ en de CVP-aanbieders met betrekking tot de juiste afstemming in werkwijze van het signaleringskader.
- b. Bundelen van casuïstiek om het signaleringskader daar waar nodig aan te scherpen of aan te passen.
- c. Organiseren van periodiek casuïstiek overleg met de IGJ en CVP-aanbieders.
- d. Monitoren of de onderdelen uit het signaleringskader in het primair proces geborgd zijn.
- e. Informeren van de opleidingen over aanpassingen in het signaleringskader.