

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg januari t/m december 2022



Algemeen beeld

Het plan van aanpak 'van Wet naar mindset' is begin 2022 uitgerold. Afgeleide hiervan zijn de individuele plannen van aanpak voor elk woonzorglocatie. Tevens is er veel aandacht besteed aan het aanbrenen van basiskennis bij een bredere groep zorgmedewerkers. Alle zorgmedewerkers vanaf niveau 2 moeten de e-learning verplicht volgen. Dit geldt tevens voor de locatiemanager, alle medewerkers behandeldienst en alle adviseurs van de afdeling kwaliteit en veiligheid die woonzorg- of wijklocaties ondersteunen. Doordat deze basiskennis breder belegd is kan de bewustwording op locatieniveau ook groeien en worden medewerkers zich meer bewust van de uitgangspunten van de Wzd en hoe daar uitvoering aan te geven. Binnen de organisatie is er veel aandacht voor vrijheidsbevordering op zowel concern- als locatieniveau.

Concernniveau:

- Themamaand Wzd met interactieve theatervoorstelling op 8 locaties
- Totaal zijn er 1008 medewerkers die de e-learning module niveau 1 t/m 3 hebben afgerond met certificaat, 344 zorgmedewerkers die de module 3 t/m 5 hebben afgerond met certificaat. Sommige medewerkers hebben beide niveaus doorlopen.
- In 2022 hebben 147 zorgverantwoordelijke de volledige training doorlopen (e-learning plus externe meerdaagse erkende training) waardoor zij nu de wettelijk vastgelegde rol van Zorgverantwoordelijke Wzd mogen vervullen.
- 1x per kwartaal een digitale ondersteuningssessie voor de zorgverantwoordelijken Wzd om casussen te bespreken en ervaringen uit te delen, plus 1x per maand een online inloopspreekuur. Deze sessies zijn bedoeld om zorgverantwoordelijken Wzd te ondersteunen in hun rol.
- Verplichte e-learning voor alle zorgmedewerkers vanaf niveau 2.
- Microlearnings beschikbaar voor alle niveaus.

Locatieniveau:

- Meerdere overlegmomenten waarin de WZD een vast agendapunt is, waaronder het MDO.
- Aandacht voor het up-to-date houden van profielgesprekken en het zorgplan. Door het kennen van je cliënt ben je als zorgmedewerker beter in staat om te herkennen wanneer er sprake is van verzet bij een zorghandeling.
- Zorgvuldige registratie voor elk cliënt die woont op een etage waarvan de deur gesloten is, in afwachting van de invoering van leefcirkels.

Data-analyse - Dashboard Wzd

Om inzicht in de cijfers te verbeteren is een **Dashboard Wzd** ontwikkeld. Dit betreft twee tabbladen die zijn toegevoegd aan het Kwaliteitsdashboard: Onvrijwillige Zorg en Juridische Statussen. Zo hebben de Wzd-functionarissen een overall overzicht t.b.v. hun toezichthoudende rol en is het voor de locatiemanagers inzichtelijk welke Wzd maatregelen op hun locatie worden toegepast en hoe het loopt met de administratie daarvan. Het Dashboard Wzd is toegankelijk voor locatiemanagers en teamleiders. Eventueel kan dit uitgebreid worden naar andere disciplines. Ook is de hoop dat hiermee **trendanalyses** gemaakt kunnen worden. Het Dashboard is gedurende 2022 verder vormgegeven en in januari 2023 live gegaan. De cijfers t.b.v. deze analyse zijn afkomstig van de Dashboard in Power BI.

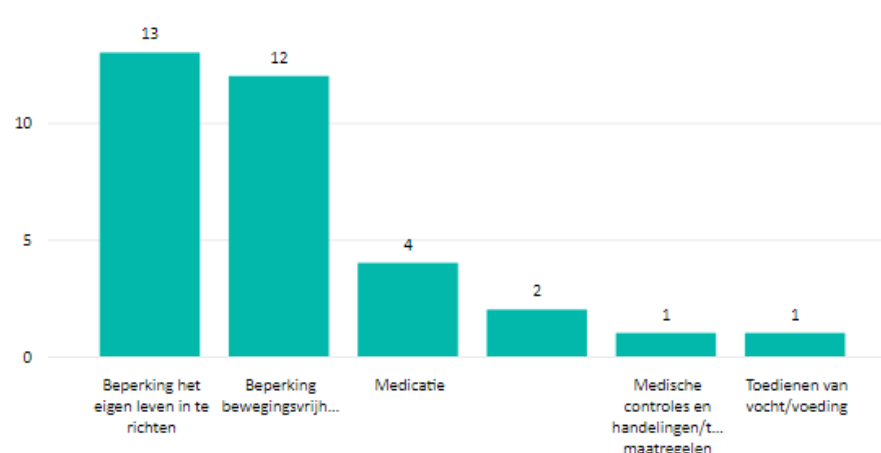
Aantal maatregelen onvrijwillige zorg 2022¹

Het aantal geregistreerde maatregelen onvrijwillige zorg is afgenomen t.o.v. 2021 (38 in 2021²). De categorieën ‘beperking het eigen leven in te richten’ en ‘beperken van bewegingsvrijheid’ worden het meest toegepast. Doordat meer inzicht is in de registratie is het onderscheid tussen actieve en concept maatregelen inzichtelijker t.o.v. 2021. Het is aannemelijk dat de vermindering een gevolg van alle acties die zijn ingezet t.b.v. het vergroten van de bewustwording bij medewerkers waardoor de inzet van alternatieven eerder aan bod komt, en daardoor onvrijwillige zorg wordt vermeden.

Onvrijwillige zorg statistieken

Status Aard van toepassing	Actieve		Concept		Total	
	Maatregel	Cliënt	Maatregel	Cliënt	Maatregel	Cliënt
Onvrijwillige zorg	10	9	12	12	22	19
Tijdelijke/ noodsituatie	2	2	9	9	11	9
Total	12	11	21	21	33	28

Aantal maatregelen per categorie



Overzicht maatregelen ‘vrijwillig volgens stappenplan’

Dit betreft alle maatregelen die zijn aangemaakt onder artikel 2.2 van de Wet zorg en dwang en betreft de extra zorgvuldigheidseisen voor de drie categorieën waarvoor altijd een maatregel aangemaakt dient te worden bij instemming van de vertegenwoordiger en zonder verzet bij cliënten die wilsonbekwaam ter zake zijn, te weten: beperking bewegingsvrijheid, psychofarmaca buiten de richtlijn en insluiting. Ten opzichte van 2021 is hier een vermindering te zien van het aantal maatregelen ‘vrijwillig volgens stappenplan’: een vermindering van 67 in 2021 naar 48 geregistreerde maatregelen in 2022. Hiervan waren 17 maatregelen actief (geaccordeerd door de Wzd-functionarissen) en 31 maatregelen waren in ‘concept’ status. Maatregelen die ingediend worden kunnen ook afgewezen worden door de Wzd-functionaris ter verbetering, bv. als de onderbouwing onduidelijk is of als het formulier onvolledig is.

¹ Peildatum in Power BI: 19 april 2023

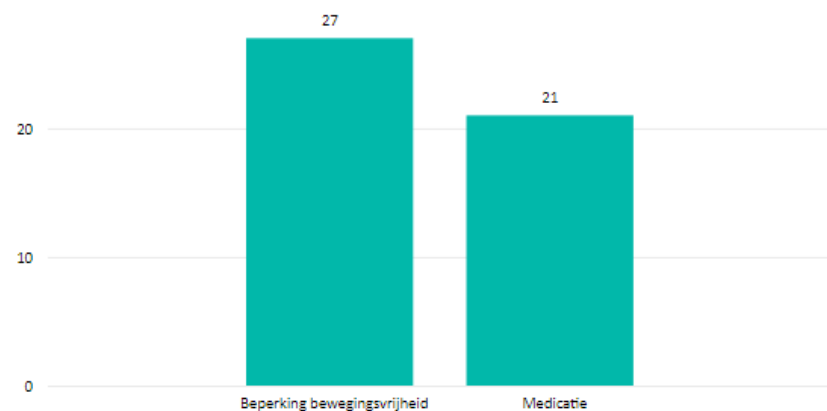
² Bron: kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2021

ViVa! Zorggroep, Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2022

Onvrijwillige zorg statistieken

Status Aard van toepassing	Actieve		Concept		Total	
	Maatregel	Cliënt	Maatregel	Cliënt	Maatregel	Cliënt
Vrijwillig volgens stappenplan	17	15	31	27	48	41
Total	17	15	31	27	48	41

Aantal maatregelen per categorie



Aandachtspunten m.b.t. de registratie in ONS

De registratie van maatregelen in ONS gaat langzaam beter. Er is minder overregistratie wat betreft maatregelen met instemming van cliënt en/of vertegenwoordiger: 32 in totaal (16 actief en 16 concept). In 2021 bedroeg deze overregistratie nog 58 maatregelen.³ Ondertussen zien we in Power BI ook dat 40 van deze type maatregelen in 2022 waren gearchiveerd⁴. Medewerkers raken daarnaast meer geoefend met het invullen van het maatregelformulier. De terminologie (proportionaliteit, subsidiariteit) blijft nog wel een struikelblok alsmede een goede onderbouwing (op de juiste plaats/ onder het juiste kopje). De behandeldienst heeft hierin een rol om medewerkers te helpen met het invullen van de maatregelformulieren door een duidelijke onderbouwing te omschrijven.

Updates uitgevoerd door Nedap in het maatregelformulier in ONS zijn niet altijd helder onderbouwd als hierover wordt gecommuniceerd. Vaak is hier door de kwaliteitsadviseurs Wzd, in overleg met ICT, nog aanvullende duiding voor nodig. Een concreet voorbeeld blijkt de toevoeging van de knop 'indienen'. Als de Zorgverantwoordelijke Wzd hierop klikt dan komt de maatregel te staan in hun eigen kwaliteitsmonitor in ONS. ONS heeft echter geen intern berichtensysteem (zoals Ysis) waardoor de Wzd-functionarissen hier geen bericht van krijgen – de Zorgverantwoordelijken Wzd moeten alsnog een email sturen naar de Wzd-functionarissen om een maatregel te laten beoordelen. Enige voordeel van deze wijziging is dat als men actief kijkt in de kwaliteitsmonitor dat zij de status van cliëntdossiers overzichtelijk hebben voor hun eigen locatie.

Twee jaar na invoering van de Wzd worden maatregelen vaker doorgezet naar de volgende stap. De evaluatie blijkt nog niet soepel te verlopen omdat de evaluatiedatum in ONS blokkeert op het moment dat die datum is bereikt. In de praktijk blijkt dat de evaluatie pas rond deze datum plaats vindt (in 2022: 31 maatregelen met verlopen evaluatiedata en verscheiden cliënten met maatregelen zonder einddatum ter evaluatie). Zorgverantwoordelijken Wzd zijn hierover

³ Bron: uitdraai concern overzicht maatregelen 2021 uit ONS

⁴ Bron: Power BI

geïnformeerd om de evaluatiedatum 1 of 2 maanden naar voren te halen zodat een eventuele verlenging tijdig in het systeem verwerkt kan worden, rekening houdend met multidisciplinaire input en de beoordeling van de Wzd-functionaris.

De registratie van gesloten deuren in de dossiers is verbeterd nadat hier tijdens de Wzd-bezoeken in het voor- en najaar expliciet aandacht aan is besteed. Dit betreft de afweging op individueel bewonersniveau vastgelegd als het gaat om het beperken van de bewegingsvrijheid. Het aanmaken van maatregelen hiervoor (beperking van de bewegingsvrijheid) loopt nog wel achter.

Een zorgelijk aandachtspunt is dat de uitrol van de dwaaldetectie op de 6 locaties met afdelingen met gesloten deuren nog steeds niet is gestart. Struikelblok blijkt de kosten in relatie tot de wensen en bouwtechnische beperkingen, waardoor een nieuwe inventarisatie plaats vindt. Uitgangspunt is wel dat dit in 2023 tot uitvoering wordt gebracht. De directeurs zorg zijn in de lead, ICT en Vastgoed voeren het uit. Hoewel de registratie voor de bewoners op deze afdelingen is verbeterd m.b.t. beperking van de bewegingsvrijheid wachten veel locaties met smart op de uitrol van dwaaldetectie. In de tussentijd kijken deze locaties wel goed naar manieren om zo veel mogelijk de gewenste bewegingsvrijheid te bieden, zoals het creëren van leefcirkels. In de praktijk blijkt vaak dat bewoners zelf de toegenomen bewegingsvrijheid op de locatie al spannend vinden.

De snelheid van het beoordelen van maatregelen heeft ook de aandacht. De Wzd-functionarissen hebben in samenwerking met het Wzd Secretariaat afspraken gemaakt over het verdelen van binnengekomen aanvragen zodat hier nu meer overzicht is. De Wzd-functionarissen hebben 14 dagen de tijd om een maatregel te beoordelen. De aanmaakdatum is de eerste dag dat het aanmaken van een maatregel gestart wordt. De afgesproken beoordelingstermijn start op het moment dat aan het Wzd-secretariaat een mail is gestuurd met het verzoek de aangemaakte maatregel te beoordelen. De afspraak is dat een maatregel pas van start mag gaan als deze beoordeeld is.

Wzd ambulante zorg

Een regionale projectgroep is gestart o.l.v. Jan den Bakker, externe projectleider die onafhankelijk het project leidt overkoepelend over de samenwerkende zorgorganisaties heen, die zich bezighoudt met voorbereidingen op de uitrol van de ambulante WZD. Hiertoe is een beleidsdocument opgesteld "Samenwerken bij de uitvoering van Wet Zorg en Dwang in de extramurale setting; Voorkomen van onvrijwillige zorg", waarvan op 31-10-2022 een concept is gepubliceerd. De volgende organisaties onderschrijven dit beleidsplan; Huisartsencoöperatie Zuid-Kennemerland, Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland, Zorgbalans, Kennemerhart, Buurtzorg, ViVa! Zorggroep, De Zorgspecialist, Tandem Mantelzorg, Alzheimer Stichting Nederland, Sint Jacob. Verdere stappen met betrekking tot de uitrol worden in 2023 verwacht.

Wijkzorg

In de wijk is er nog geen structurele uitvraag m.b.t. ambulante WZD, omdat de uitrol van de ambulante WZD in 2022 nog niet was gestart. Focus lag op verdere scholing van zorgverantwoordelijken en het vergroten van kennis en bewustzijn van collega's m.b.t. de WZD. In het kwaliteitsoverleg in de wijk met (wijk)verpleegkundigen was de WZD vast onderdeel van de agenda en werd voor kennisvermeerdering ook gebruik gemaakt van competitieve spelelementen d.m.v. Kahoot of Mentimeter. Dit was input voor het gesprek met elkaar.

Registratie van maatregelen in de wijkzorg

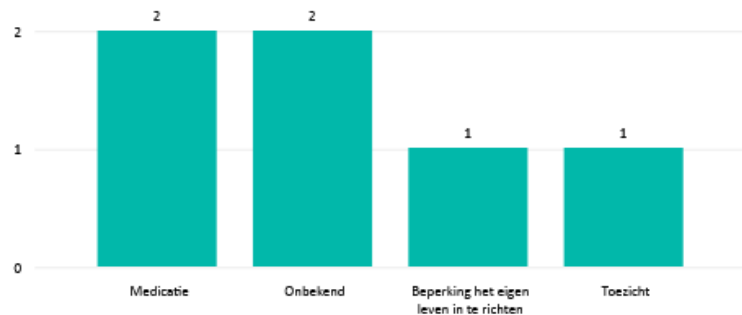
Onvrijwillige zorg statistieken

Status Aard van toepassing	Actieve		Concept		Gearchiveerd		Totaal	
	Maatregel	Clïënt	Maatregel	Clïënt	Maatregel	Clïënt	Maatregel	Clïënt
Instemming cliënt	2	2	1	1	1	1	4	3
Onbekend			2	2			2	2
Totaal	2	2	3	3	1	1	6	5

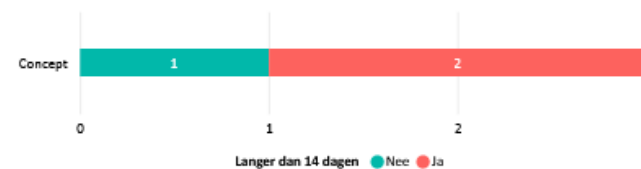
Onvrijwillige zorg per zorglocatie/ gebied

Indeling	Actieve	Concept	Gearchiveerd
Wijkzorg	2	3	1
Beverwijk	2	3	
NKL			1
Totaal	2	3	1

Aantal maatregelen per categorie



Concept maatregelen en actieve maatregelen "Tijdelijke/ nood"



dinsdag
31
mei
2022

Maatregel aangemaakt

Volgende evaluatie op: onbekend

Bewegingsmelder

Indien nodig

Mobiliseren bij advies op strikt onbelast
mobiliseren van linker been

In 2022 zijn er bij wijkteam Prinsenhof 3 maatregelen aangemaakt, waarvan 2 actief en met instemming van cliënt. De 3e maatregel is in de conceptstatus gebleven. 1 actieve maatregel en conceptmaatregel gaan over dezelfde cliënt en betreft de inzet van een medicatiekluisje met instemming van cliënt en cliënt is wilsbekwaam. De andere actieve maatregel betreft de inzet van een bewegingsmelder in de nacht zo nodig bij een cliënt, die na een trauma geopereerd is in het RKZ en aansluitend revalideerde op de GRZ. De maatregel is op de GRZ gestart. Er is sprake van toestemming en cliënt is wilsbekwaam. De registratie is dus niet correct geweest, hier was sprake van gewone zorg, geen Wzd.

Gevolgde e-learning Wijkzorg

In de tabellen is weergegeven hoeveel medewerkers per niveau (het getal voor de streep) van het totaal voor dat team/regio is weergegeven (achter de streep). Door de samenvoeging is bij sommige regio's in 2023 gepeild, echter de e-learnings zijn in voornamelijk gevolgd in 2022.

Regio	Totaal WZD Niveau 2/3 en niveau 4/5 per regio
Zuid-Kennemerland	22/40 (55%)
Beverwijk	27/54 (50%)
Heemskerk en Uitgeest/Akersloot	36/57 (63,1%)
Noord-Kennemerland	19/39 (48,7%)
Totaal voor de wijkzorg	104/190 (54,7%)

Er is geen informatie beschikbaar in welke mate WZD binnen de wijkzorg onderdeel is van een inwerkplan voor nieuwe medewerkers. Eind 2022 zijn er binnen de wijkzorg totaal 31 Zorgverantwoordelijken WZD opgeleid.

Behandeldienst

Twee behandelaren (Specialist Ouderengeneeskunde en GZ-psycholoog) zijn ieder voor 8 uur per week aangesteld als Wzd-functionaris en leveren een actieve bijdrage aan het opstellen van het beleid rondom de Wzd.

Vakgroep	% Wzd scholing gevolgd ⁵
Medisch (Basisartsen, Specialisten Ouderengeneeskunde, Verpleegkundig Specialisten) *	50
Geestelijke zorg	83
Maatschappelijker werk	100
Psychologie	75
Ergotherapie	86.7
Fysiotherapie	100
Logopedie	100
Diëtetiek	100

Door wisselingen binnen de Medische Vakgroep waren nog niet alle nieuwe medewerkers geschoold. Er wordt gewerkt aan een inhoudelijk inwerkdocument door een specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist in samenwerking met de manager, waarin de Wzd een belangrijk thema is. De borging van dit document zal in een later stadium bewaakt worden in samenwerking met de adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

⁵ Peildatum in LEO: 21 april 2023

Wzd op de Geriatrische revalidatiezorg (GRZ)

In 2022 zijn er twee maatregelen aangemaakt voor de inzet van een bewegingsmelder. Echter is hiervoor instemming van de cliënt geweest. Wel is er duidelijk geworden dat maatregelen van cliënten die van de GRZ doorstromen naar een andere woonzorglocatie niet meer zichtbaar zijn in ONS: de maatregel volgt de cliënt. De ingezette maatregelen worden wekelijks geëvalueerd in de artsensites. Aandachtspunt voor 2023 is om deze evaluaties te laten aansluiten en te registreren in de zorgdossiers. Toepassing van de Wzd binnen de GRZ is opgenomen in het ViVa! beleid 'WZD, Wet zorg en dwang'. Ook op de GRZ geldt het uitgangspunt van de wet: 'nee, tenzij...'. Het uitgangspunt is vrijwillige zorg geven. Als er sprake is van onvrijwillige zorg dan wordt het stappenplan gevolgd.

In 2022 heeft er een gesprekscyclus plaatsgevonden op de woonzorglocaties met WZD als thema, om de stand van zaken van kennis en bewustwording te inventariseren. De GRZ heeft hier in 2022 nog niet in geparticipeerd, maar dit zal in 2023 wel het geval zijn. Wel zijn er voor de drie units zes aandachtsvelders WZD aangesteld welke ook meer tijd krijgen om de functie goed vorm te geven.

Gevolgde e-learnings GRZ⁶

Medewerkers totaal GRZ Unit A/B/C	WZD e-learning Niveau 2/3	WZD e-learning niveau 4/5
Gemiddeld % per niveau van de scholing t.o.v. totale aantal medewerkers GRZ	31,9%	9,7%
Totaal percentage alle niveaus tezamen = 41,6%		

Borging verbeteracties n.a.v. inspectiebezoek Waterrijck en De Cameren (oktober 2021)

Naar aanleiding van het inspectiebezoek aan Waterrijck en De Cameren in 2021 zijn verbeteracties opgepakt in 2022.

Waterrijck:

- Na het inspectiebezoek heeft de locatie het camerabeleid in de avond/nacht multidisciplinair direct geëvalueerd. Vervolgens is het (toezichthoudende) cameratoezicht gestopt en zijn de camera's en monitors in de woonkamers van de pg-etages verwijderd. Ook de sloten van keukenkasten en kledingkasten zijn verwijderd.
- Met iedere bewoner met pg-grondslagen/of zijn vertegenwoordiger zijn gesprekken gevoerd inzake de individuele bewegingsvrijheid en toegang tot het eigen appartement. In alle dossiers zijn de afspraken, eventuele (concept) maatregelen en individuele afwegingen terug te lezen.

De Cameren (Tulp):

- De deuren van de appartementen/kamers van de bewoners op de Tulp hebben weer normale deurklinken, in plaats van dopsleutelsloten. Bewoners hebben de keuzevrijheid of zij hun kamerdeur open willen of op slot. Indien bewoners ervoor kiezen het slot met de dopsleutel te behouden, ontvangen zij een dopsleutel mits zij hiermee om kunnen gaan.

⁶ Peildatum in LEO: 16 december 2022

- Met alle bewoners en/of vertegenwoordigers van woonetage De Tulp is de bewegingsvrijheid binnen en buiten de locatie individueel afgestemd en terug te lezen in het dossier.

Verbeteracties m.b.t. vergroten van de kennis van de Wzd en de bewustwording zijn meegenomen in het Plan van Aanpak 'Van Wet naar mindset' t.b.v. alle locaties. Tijdens de dossierchecks in het najaar 2022 op Waterrijck en de Tulp is geconstateerd dat er verbetering nodig is op het gebied van vastleggen wilsbekwaamheid in de dossiers en de controle daarop bij het beoordelen van een concept maatregel: komt de aangegeven wilsbekwaamheid in het maatregelformulier overeen met de geregistreerde wilsbekwaamheid in het dossier? Dit is teruggekoppeld aan de Wzd-functionarissen om verder binnen de vakgroep SO op te pakken.

Samenwerking met Zorgstem - cliëntvertrouwenspersonen Wzd

Uit de jaarbrief van Zorgstem in 2022 blijkt dat de cliëntvertrouwenspersonen geen werkbezoeken hebben gebracht aan de woonzorglocaties, ook zijn er geen voorlichtingsmomenten geweest. Personele wisselingen bij Zorgstem liggen hier ten grondslag. Het contact met de wisselende cliëntvertrouwenspersonen (CVP's) verliep in 2022 dan ook moeizaam. In de jaarbrief van Zorgstem staat: *"De CVP Wzd heeft ook een **wettelijke taak** om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf te melden, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Doordat er geen locatiebezoeken zijn geweest, heeft de CVP in 2022 geen signalen afgegeven."* ViVa! Zorggroep biedt volop gelegenheid en ruimte aan de CVP's om hun wettelijke taak uit te voeren. Daarnaast informeert ViVa! Zorggroep cliënten en hun vertegenwoordigers over de mogelijkheid van advies en bijstand van de CVP. De vele personele wisselingen bij Zorgstem zijn zorgelijk omdat dit ten koste gaat van de continuïteit en ondersteuning aan onze cliënten.

Conclusie

In het kalenderjaar van 2022 heeft de ViVa! Zorggroep een grote stap gezet in het kader van de implementatie van de Wet zorg en dwang. Zowel op locatie als concernniveau is er veel aandacht gegeven aan de thema's van de Wzd (open deur beleid, samenwerking, verzet herkennen, ernstig nadeel, vormen van onvrijwillige zorg, registratie en evaluatie van maatregelen, inzet alternatieven), en is het een veel voorkomend gespreksonderwerp geweest. Het Platform V&V monitort de stand van zaken continu. Mei 2022 was de maand van de Wzd, waarin kennis is gedeeld en locaties zelf aan de slag zijn gegaan met de uitgangspunten van de Wzd op locatieniveau. Het doel was om medewerkers bewust te maken van de begrippen en terminologie en tevens om de medewerkers door alle lagen van de organisatie met elkaar te verbinden. Dit kalenderjaar maakte ViVa! Zorggroep een stap om de gegevens beter digitaal inzichtelijk te maken (het ontwikkelen van het dashboard) om hierin een extra verdiepingsslag te kunnen maken. In het komende kalenderjaar wordt verder aandacht besteed aan het borgen van de Wzd op locatieniveau, waarin de uitdaging ligt bij de in- en uitstroom van medewerkers in de zorg en onderzoeken hoe de kennis bij Flex medewerkers op peil te brengen.

In 2022 is er meer aandacht gekomen voor de inzet omtrent de inzet van onvrijwillige zorg binnen de geriatrische revalidatie zorg en de wijkzorg. Geconcludeerd kan worden dat ook de scholing van de zorgmedewerkers in de wijk (>50%) aandacht heeft, door het volgen van diverse trainingen omtrent de WZD en door het maken van e-learnings, zodat zij ook klaar zijn voor de uitrol van ambulante Wzd. Voor het komende kalenderjaar zijn er meer speerpunten die zich zullen richten op de wijkzorg, met als doel binnen de wijkzorg een verdiepingsslag te maken met het vergroten van de bewustwording van de Wet zorg en dwang en het versterken van de samenwerking in de regio hieromtrent.

Reactie Centrale Cliëntenraad (CCR)

“Op 25 mei ontvingen wij uw verzoek om een reactie te geven op de “Kwalitatieve analyse inzet onvrijwillige zorg” zoals vastgelegd in de wet zorg en dwang. Uw verzoek en bijlagen zijn besproken in de CCR vergadering van 14 juni jongstleden.

De CCR spreekt haar ernstige zorgen uit over de samenwerking met Zorgstem. Het valt op dat de cliëntvertrouwenspersonen die door Zorgstem worden geleverd maar kort blijven, zelfs binnen 3 weken al weer vertrekken. De CCR vraagt zich dan ook af of het niet mogelijk is om voor deze functie een andere organisatie aan te trekken.

Verder is de CCR verheugd dat er op bepaalde locaties nu echt verbeteringen zijn doorgevoerd en kijkt zij uit naar de vervolgstappen.

Ook is nog gesproken over de verplichtingen vanuit de wet om bepaalde voorzieningen te treffen die niet op alle locaties mogelijk blijken. Om dit te bespreken zou de CCR graag de kwaliteitsadviseur WZD een keer in haar vergadering willen uitnodigen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

De Centrale Cliëntenraad ViVa! Zorggroep