



*Stichting PVP*  
*vertrouwenspersonen in de zorg*

# **Gedragsregels**

# GEDRAGSREGELS PVP

## Inleiding

Kort na de oprichting van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg (Stichting PVP) werden gedragsregels vastgesteld en gepubliceerd (juni 1983) die de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) bij zijn taakuitoefening in acht heeft te nemen. In 1994 werden enkele aanpassingen doorgevoerd, mede ingegeven door het van kracht worden van de Wet Bopz. Met de navolgende, nieuwe versie van de gedragsregels zijn iets omvangrijkere wijzigingen aangebracht. Niet alleen wordt een andere systematiek gehanteerd, maar ook krijgen bepaalde onderwerpen aandacht die voorheen niet of minder expliciet regeling vonden. Gewezen kan bijvoorbeeld worden op de ondersteuning die de pvp biedt bij de gang naar de klachtencommissie van het ziekenhuis. Voorts komt, in tegenstelling tot de eerdere versies van de gedragsregels, de houding ten opzichte van (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten afzonderlijk aan de orde.

Gekozen is voor een opzet waarbij het aantal bepalingen beperkt is gehouden. Daar staat tegenover dat elke bepaling toelichting krijgt. Die toelichting, afgedrukt in een kleiner lettertype, bevat een meer praktisch getinte uitwerking van de gestelde norm. Bepalingen en toelichting vormen één geïntegreerd geheel; tezamen vormen zij het normatieve kader voor het handelen van de pvp.

De taak en werkwijze van de pvp vinden tevens regeling in de *Tewerkstellingsovereenkomst patiëntenvertrouwenspersoon*, de aan die overeenkomst gehechte *Taakomschrijving patiëntenvertrouwenspersoon* en het *Besluit patiëntenvertrouwenspersoon Bopz* (Stb. 1993, 565). Ook zijn in die regelingen de bevoegdheden van de pvp vastgelegd. Het spreekt voor zich dat de pvp zijn bevoegdheden conform die regelingen hanteert.

De Stichting PVP meent dat met deze gewijzigde gedragsregels voldoende duidelijkheid wordt verschaft over hetgeen van de pvp mag worden verwacht en over de vraag welke houding hij in bepaalde situaties dient aan te nemen. De gedragsregels bieden tevens een toetsingsnorm in geval de onafhankelijke Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen de handelwijze van een pvp ter beoordeling krijgt voorgelegd.

Utrecht, april 2008

## I. Taken algemeen

1. De pvp onderneemt de nodige acties ter verkrijging van het vertrouwen van de cliënten en de acceptatie van de instellingsmedewerkers. Hij brengt zijn positie, taken en bevoegdheden onder de aandacht. In zijn handelen komt de onafhankelijkheid ten opzichte van de instelling tot uitdrukking.

-----  
De pvp draagt er zorg voor dat cliënten vertrouwen in hem kunnen stellen. Tevens is acceptatie bij de instellingsmedewerkers van belang voor een goede functie-uitoefening. Een ieder binnen de instelling moet op de hoogte kunnen zijn van de taken en bevoegdheden van de pvp. Voorlichting over de positie van de pvp is van essentieel belang, zowel in algemene zin als in geval een individuele cliënt een beroep op de pvp doet.

Voorlichting omvat ook het wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen over het functioneren van de pvp bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting PVP.

-----

2. De pvp onderneemt de nodige acties ter verzekering van een goede bekendheid en bereikbaarheid binnen de instelling.

-----

Persoonlijke bekendheid en bereikbaarheid zijn van groot belang voor een laagdrempelige toegang tot de pvp. Voorlichtingsactiviteiten moeten hierop worden toegespitst. De pvp bezoekt met regelmaat de diverse afdelingen en gebruiksruidten van de instelling. Aanwezigheidsverzichten en de vervangingsregeling bij afwezigheid, worden instellingsbreed bekend gemaakt.

-----

3. De pvp onderhoudt voldoende contact met personen verantwoordelijk voor de organisatie en het functioneren van de instelling, met de cliëntenraad en met overige personen en instanties van belang voor een goede taakvervulling.

-----

Geregeld overleg met de directie en de cliëntenraad is aangewezen. De pvp dient vertrouwd te zijn met het beleid en de beleidsvoornemens van de instelling. Ook met relevante externe personen en instanties moet voldoende contact worden onderhouden. Te denken valt aan de klachtencommissie, inspectie, advocatuur en rechterlijke macht.

-----

## **II. Taken specifiek**

### **II.A. Informatieverstrekking**

1. De pvp verstrekt cliënten op verzoek informatie en advies over hun rechtspositie ten opzichte van de instelling, waaronder begrepen de mogelijkheden tot handhaving of verwezenlijking.

-----

Het is de taak van de instelling cliënten in algemene zin te informeren over hun rechtspositie m.b.t. het verblijf en de hulpverlening. Ook moet vanuit de instelling meer specifieke informatie worden verstrekt, bijv. door de betreffende behandelaar. De pvp heeft in deze een aanvullende functie: hij beantwoordt vragen en informeert de cliënt nader over diens individuele positie ten opzichte van de hulpverlening. Op verzoek verstrekt hij advies over de effectuering van rechten. Indien de vraag samenhangt met een klacht, biedt de pvp tevens meer bijzondere ondersteuning (zie onder II B: Klachtenbegeleiding en -bemiddeling).

-----

2. Bij een verzoek om informatie over aangelegenheden die geen verband houden met de relatie cliënt-instelling, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

-----

De taken van de pvp zijn beperkt tot kwesties die in verband staan met de rechtspositie van cliënten ten opzichte van de instelling en instellingsmedewerkers. Indien cliënten zich met andere zaken tot de pvp wenden, zal deze hen waar mogelijk attenderen op personen of instanties waarvan specifieke ondersteuning verwacht mag worden. Zie ook de toelichting onder II B sub 2.

-----

### **II B. Klachtenbegeleiding en -bemiddeling**

1. De pvp ondersteunt cliënten bij het zoeken naar een oplossing voor klachten die verband houden met de relatie cliënt-instelling. Hij laat zich daarbij leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet.

-----

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Het gaat hier om door een cliënt bij de pvp kenbaar gemaakte problemen samenhangend met de opnemings, het verblijf, de verpleging, de behandeling of de bejegening in de instelling.

De pvp staat open voor alle klachten die verband houden met de relatie cliënt-instelling. Hij neemt elke klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan het ziektebeeld van de cliënt. De klacht dient door de cliënt zelf te worden geuit. Als een derde zegt namens de cliënt te klagen of een klacht uit over diens positie, verifieert de pvp of de cliënt zelf die klacht deelt. Zo ja, dan beschouwt de pvp de cliënt verder als klager. Zo nee, dan onderneemt de pvp geen verdere actie tenzij sprake is van een onaanvaardbare situatie (zie II D sub 3).

-----

2. Bij een verzoek om ondersteuning bij een klacht over aangelegenheden die geen verband houden met de relatie cliënt-instelling, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

-----  
Cliënten kunnen met een veelheid aan problemen worden geconfronteerd, die geen directe relatie hebben met de instelling. Bijv. problemen met de thuissituatie, met ziektekostenverzekeraars of met het financiële beheer bij bewindvoering of curatele. Indien cliënten zich met dergelijke kwesties tot de pvp wenden, zal deze hen verwijzen naar daarvoor in aanmerking komende personen of instanties (bijv. maatschappelijk werk, een IKG of bureau voor rechtshulp).

Ook het ondersteunen van cliënten bij klachten over medecliënten behoort niet tot de taak van de pvp. Wel is denkbaar dat dergelijke klachten mede betrekking hebben op gedragingen van instellingsmedewerkers of het instellingsbeleid. Is dat het geval dan kan de pvp ondersteuning bieden voorzover de klacht die gedragingen of dat beleid betreft.

-----

3. De pvp overlegt met de cliënt over de gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties gericht op het tot oplossing brengen van de klacht.

-----  
In de regel verdient het de voorkeur klachten op een zo laag mogelijk niveau te bespreken, namelijk daar waar zij zijn ontstaan. Biedt dat geen soelaas dan kan alsnog een hoger niveau worden beproefd. Met dit uitgangspunt voor ogen, blijft het evenwel aan de cliënt om te bepalen welke acties hij op welk niveau wenst en wanneer hij die ondernomen wil zien. De ondersteuning van de pvp kan vele vormen aannemen, variërend van een rol op afstand middels coaching of advisering, tot het zelfstandig of samen met de cliënt voeren van gesprekken met derden. De gewenste ondersteuning, de strategie en de eventueel tussentijdse aanpassingen, worden in overleg vastgesteld. Ook overige acties, zoals dossierinzage, vinden plaats na gezamenlijke bespreking. Waar nodig vraagt de pvp alvorens hij actie onderneemt, om specifieke toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger (zie ook onder III C sub 1).

De pvp informeert de cliënt over de (juridische) haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van de mogelijk te ondernemen acties.

-----

4. De pvp geeft gestalte aan de met de cliënt overeengekomen acties. Hij houdt de cliënt op de hoogte van de resultaten, en adviseert zo nodig over vervolgacties.

-----  
Het overleg met de cliënt leidt tot afspraken die door de pvp worden nagekomen. De pvp houdt de cliënt volledig op de hoogte van de activiteiten die hij in het kader van de ondersteuning buiten aanwezigheid van de cliënt heeft ondernomen (bijv. dossierinzage of een tweegesprek met een instellingsmedewerker). Hij waakt ervoor dat hij beter dan de cliënt geïnformeerd raakt over diens positie.

Het overleg met de cliënt is een voortdurend proces; acties worden geëvalueerd en zo nodig worden vervolgacties afgesproken.

-----

5. Indien de cliënt ondersteuning wenst bij zijn gang naar de klachtencommissie van de instelling, geeft de pvp daaraan gevolg. De ondersteuning kan bestaan uit het behulpzaam zijn bij het opstellen van een klaagschrift en schorsingsverzoek, het voeren van het woord ter zitting en het overleggen van een pleitnota of een schriftelijke toelichting.

-----  
De pvp kan in het kader van het wettelijk klachtrecht van cliënten, specifieke ondersteuning bieden. Die ondersteuning is met name gericht op de gang naar de klachtencommissie, hoewel overige ondersteuning niet is uitgesloten (zie II D sub 1). Klachtenprocedures bij de rechtbank vereisen ondersteuning door een advocaat. De pvp dient de cliënt wel te informeren over de haalbaarheid van dergelijke vervolgprocedures, en kan hem zo nodig in contact brengen met een advocaat. Overigens moet worden bedacht dat het steeds de cliënt zelf is die als klager optreedt: ondertekening van het klaagschrift door de pvp is niet aan de orde, evenmin als dat de pvp ter zitting kan optreden bij afwezigheid van de cliënt.

-----

## **II C. Signalering**

1. De pvp signaleert tekortkomingen in de structuur en het functioneren van de organisatie van de instelling, voor zover deze aan de rechten van cliënten afbreuk doen.  
-----  
Signalering geschiedt door het schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken van de tekortkoming ("signaal") aan de betreffende afdeling of de directie van de instelling. Alvorens te signaleren overlegt de pvp met de cliëntenraad.  
-----
2. Een signaal is gebaseerd op:
  - a. vragen en/of klachten van cliënten; en/of
  - b. officiële schriftelijke stukken van de instelling; en/of
  - c. gegevens die de pvp bij informatieverstrekking of klachtenbegeleiding en -bemiddeling ter kennis zijn gekomen.
 -----  
 Tekortkomingen die de pvp op andere wijzen op het spoor komt, zijn geen grond voor signalering. Wel kan de pvp zijn opmerkingen in zo'n geval voorleggen aan de cliëntenraad. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid dat de pvp actie onderneemt indien hij een onaanvaardbare situatie constateert (zie II D onder 3).  
-----
3. De pvp ziet erop toe dat de afdeling resp. de directie de gesignaleerde tekortkoming binnen redelijke termijn opheft. Als opheffing uitblijft legt hij het signaal voor aan de Inspectie en/of de Officier van Justitie.  
-----  
Met het deponeren van het signaal en het bewaken dat er iets aan gedaan wordt, eindigt de taak van de pvp. Het ligt nadrukkelijk niet op zijn weg om medeverantwoordelijkheid te nemen voor het opheffen van de ongewenste situatie. De pvp dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de instelling te vermijden.  
-----

#### **II D. Overige ondersteuning**

1. De pvp biedt cliënten op verzoek en voor zover aangewezen overige ondersteuning.  
-----  
Het kan aangewezen zijn dat de pvp in het verlengde van zijn overige taken, nadere ondersteuning biedt aan cliënten. In het bijzonder moet worden gedacht aan het bieden van (morele) ondersteuning bij contacten die cliënten hebben met de rechterlijke macht, bijv. in het kader van een onvrijwillige opneming, of in verband met een klachtenprocedure. De pvp kan evenwel niet als rechtshulpverlener optreden; dat is de taak van de advocaat.  
-----
2. De pvp adviseert op verzoek en voor zover aangewezen de cliëntenraad van de instelling.  
-----  
In het oog moet worden gehouden dat de cliëntenraad en de pvp elk hun eigen, op punten essentieel verschillende functie hebben. De raad is een orgaan binnen de instelling ter behartiging van de collectieve cliëntenbelangen, de pvp is een niet in de organisatie opgenomen functionaris primair bedoeld voor het bieden van ondersteuning aan individuele cliënten. De pvp kan de raad op verzoek van advies dienen. Verdere ondersteuning van en bemoeienis met de raad is echter ongewenst. Zo kan de pvp nadrukkelijk geen voorzitter, secretaris of toegevoegd lid van de raad zijn, en kan hij ook geen taken namens de raad uitvoeren. Wel is goed mogelijk dat de raad en de pvp acties op elkaar afstemmen.  
-----
3. De pvp onderneemt gepaste actie in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is actie te ondernemen.  
-----  
In de regel zal een onaanvaardbare situatie door cliënten zelf naar voren worden gebracht en kan de pvp ondersteuning bieden middels informatieverstrekking (zie II A) en/of klachtenbegeleiding en -bemiddeling (zie II B). Als de cliëntenraad misstanden constateert, is er de mogelijkheid van advisering door de pvp (zie II D sub 2). Voorts bestaat er de mogelijkheid van signalering door de pvp (zie II C). Daarnaast kan de pvp zelfstandig - zonder dat hem expliciet om ondersteuning is verzocht - tot actie overgaan bij aperte onjuistheden of tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg,

indien de betreffende cliënt niet in staat is een klacht te uiten of te formuleren. Die actie kan bestaan uit een melding bij de betreffende afdeling, de directie van de instelling, de Inspectie en/of de Officier van Justitie.

-----

### **III Houding van de pvp**

#### **III A. Algemeen**

1. De pvp handelt professioneel en met voldoende distantie. Hij beperkt zijn handelen jegens cliënten, instellingsmedewerkers en overige personen en instanties tot hetgeen in het kader van zijn functie-uitoefening nodig is.

-----

De pvp houdt zijn verhouding tot de cliënten en instellingsmedewerkers zakelijk. Zijn bemoeienis is steeds gerelateerd aan een van zijn taken, en strekt niet verder dan voor een goede vervulling van die taken nodig is. Voor de contacten die de pvp met overige personen en instanties onderhoudt, geldt hetzelfde.

-----

2. De pvp handelt conform zijn geheimhoudingsplicht. Hij houdt geheim hetgeen hem gedurende de uitvoering van zijn functie is toevertrouwd, of hetgeen daarbij als geheim te zijner kennis is gekomen of hetgeen waarvan hij het vertrouwde karakter moet begrijpen.

-----

Geheimhouding is essentieel in een vertrouwensrelatie. In voorkomende gevallen zal de pvp zich ook in gerechtelijke procedures op zijn geheimhoudingsplicht beroepen. Geheimhouding is tevens aan de orde jegens de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt. Slechts op grond van zeer dringende redenen kan de pvp zich van zijn geheimhoudingsplicht ontheven achten. Daarbij zal het moeten gaan om evident ernstige gevaarsituaties die zonder doorbreking van het geheim tot ernstig onheil zouden leiden. Van een doorbreking van het geheim wordt de betreffende cliënt op de hoogte gebracht.

-----

#### **III B. Houding ten opzichte van cliënten**

1. De pvp benadert de cliënten met respect. Hij dringt niet verder door tot de privé-sfeer dan in het kader van zijn functie noodzakelijk is.

-----

De pvp dient zich afdoende rekenschap te geven van de privacybelangen van cliënten. Dit geldt zowel met betrekking tot de algemene afdelingsbezoeken, als voor de contacten die hij met individuele cliënten onderhoudt.

Intimiteiten zijn onder geen beding toegestaan. Het voeren van handel met cliënten en het accepteren van giften die ongebruikelijk moeten worden geacht, zijn evenmin verenigbaar met de functie.

-----

#### **III C. Houding ten opzichte van vertegenwoordigers cliënten**

1. De pvp benadert vertegenwoordigers van cliënten met respect. In beginsel treedt hij slechts na toestemming van de betreffende cliënt met hen in contact.

-----

De functie van de pvp is primair gericht op het ondersteunen van individuele cliënten bij de handhaving van hun rechten. Het verlenen van advies en bijstand aan (wettelijk) vertegenwoordigers, behoort niet tot zijn taak. Indien een vertegenwoordiger zich tot de pvp wendt met een verzoek om ondersteuning, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

Indien een vertegenwoordiger aangeeft namens een cliënt een beroep op de pvp te doen of een klacht uit over diens positie, verifieert de pvp of de cliënt ondersteuning wenst. Zo ja, dan beschouwt hij de cliënt verder als hulpvrager en handelt dienovereenkomstig. Zo nee, dan onderneemt hij geen verdere actie tenzij sprake is van een onaanvaardbare situatie (zie II D sub 3).

Voor zover de pvp de toestemming behoeft van een vertegenwoordiger voor het ondernemen van activiteiten in het kader van zijn functie-uitoefening (gedacht moet worden aan

dossierinzage bij jonge minderjarige, informeert hij de cliënt daaromtrent. De pvp laat zich vervolgens leiden door de wens van die cliënt; hij neemt zonder diens toestemming geen contact met de vertegenwoordiger op.  
Overigens is het goed mogelijk dat de pvp zijn algemene voorlichtingsactiviteiten toespitst op de groep vertegenwoordigers. In het bijzonder komen de vertegenwoordigers van minderjarigen (ouders/voogd) in aanmerking om duidelijk geïnformeerd te worden over de positie en werkwijze van de pvp. Vergelijk het gestelde onder I (Taken algemeen).  
-----

### **III D. Houding ten opzichte van instellingsmedewerkers**

1. De pvp benadert de instellingsmedewerkers met respect. Hij neemt in contacten met hen zijn onafhankelijkheidspositie in acht.  
-----

De pvp gaat uit van de deskundigheid van de instellingsmedewerkers. Hij onthoudt zich van een professioneel oordeel over een toegepaste behandelmethod, ook indien hij daartoe op grond van zijn opleiding bekwaam zou zijn.

De onafhankelijkheidspositie van de pvp brengt onder meer met zich mee dat hij elke schijn vermijdt dat hij tot de kring van instellingsmedewerkers zou behoren. Tijdens zijn functie-uitoefening etaleert hij geen vriendschappelijke relaties met instellingsmedewerkers.  
-----