



# Missie-visie

Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg



## Stichting PVP Steun voor cliënten in de zorg!

Cliënten in de zorg hebben recht op een goede behandeling. De Stichting PVP helpt cliënten om voor hun rechten op te komen.

De Stichting PVP is een landelijke organisatie voor vertrouwenspersonen in de zorg. Wij werken voor cliënten in de ggz, de verstandelijk gehandicaptenzorg en de ouderenzorg. Onze vertrouwenspersonen steunen cliënten bij het handhaven van hun rechten. De vertrouwenspersonen geven ook praktische informatie over patiëntenrechten.

Is er een klacht? Wij zoeken samen naar een goede oplossing!

Bel 0900 444 88 88 (10ct/m)

## Vertrouwenspersoon? U hebt er recht op!

Ontevreden over de behandeling of vragen over uw rechten? De pvp is er voor u.

De pvp kent uw rechten. Hij is onafhankelijk en staat aan uw kant. Als u dat wilt, vertelt hij niets verder.

Hebt u een vraag of klacht? Bijvoorbeeld over de behandeling of het verblijf in de zorginstelling?  
Schroom niet en neem contact op met de vertrouwenspersoon.

helpdesk@pvp.nl

www.pvp.nl

# Missie-visie

Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdpijnen</b>	<b>7</b>
Missie	8
Visie	8
Kerntaken	8
Werkzaamheden	8
Doelgroepen	10
Resultaten	10
<b>Terugblik</b>	<b>13</b>
<b>Vooruitblik</b>	<b>17</b>
Ontwikkelingen	18
Maatschappelijke ontwikkelingen	18
Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving	19
Ontwikkelingen in de zorg	20
Ontwikkelingen voor zorggebruikers	21
Betekenis voor het vertrouwenswerk	22
Keuzes	23
Missie	25
Visie	25

## **Kerncompetenties en kerntaken** **27**

Kerncompetenties	28
Kerntaken	30
Individuele ondersteuning	30
Voorlichting	31
Signalering	31
Genereren en verspreiden van kennis	32

## **Visie op de organisatie** **35**

Stichting PVP	36
Visie op kwaliteit	37
Visie op cultuur	38
Visie op opleiding	38
Visie op medewerkers van de Stichting PVP	39
Visie op bedrijfsvoering	39
Visie op organisatiestructuur	40
Visie op financiering van nieuwe activiteiten	40
Visie op samenwerking	40

# Inleiding

U en ik, we kunnen allemaal ziek worden, lichamelijk of psychisch. We kunnen gezond oud worden, maar ook met gebreken of dementie. Sommige kinderen worden met een beperking geboren of moeten opgroeien in een ongunstige omgeving. Iedereen kan te maken krijgen met opname of behandeling in een zorginstelling.

Wij allemaal kennen het afhankelijke gevoel als we met een onbereikbare behandelaar te maken hebben of met een instelling met regels met een eigen logica. Daarom moeten cliënten in de zorg een beroep kunnen doen op iemand die hen ondersteunt bij vragen en klachten over hun rechtspositie, zeker als behandelaren de verantwoordelijkheid voor hun welzijn gedeeltelijk overnemen.

Soms is de afhankelijkheid indringender en van een wezenlijk andere orde. Bijvoorbeeld in de

geestelijke gezondheidszorg (ggz), de psychogeriatricatie en de verstandelijk gehandicaptenzorg. Bij onvrijwillige opname en behandeling krijgt de cliënt ongewild (want onder dwang) en ongezocht (door de beperking of stoornis) te maken met een verlies van zelfbeschikking. Bij die dubbele onvrijheid is het belang van een partijdige ondersteuning bij vragen en klachten extra groot.

Als de samenleving ingrijpt in de zelfbeschikking van mensen, hoort daar tegenover het recht op ondersteuning te staan. Sterker nog: als de dwangmogelijkheden toenemen, moet de individuele cliënt meer ondersteuning kunnen krijgen. Een professionele (patiënten-)vertrouwenspersoon zet de eigen ervaring en zienswijze van de betrokken cliënt centraal. Hij stelt zich partijdig op, staat aan de kant van de cliënt en tilt daarmee de positie van de cliënt ten opzichte van de instelling of zorgaanbieder naar een meer gelijkwaardig niveau.

De Stichting PVP pleit voor verankering van de ondersteuning van de zorgcliënt in wet- en regelgeving, overal waar sprake is van afhankelijkheid en dwang. In de jeugdzorg en de ggz is die verankering een feit. De Stichting PVP biedt in de ggz al meer dan vijftientig jaar onafhankelijke, laagdrempelige steun aan cliënten. Zonder barrières en tot tevredenheid van cliënten, van zorgaanbieders en overheid. In andere sectoren is die wettelijke verankering echter nog niet geregeld.

Vijftientig jaar is een goed moment om opnieuw te kijken naar het werk dat door de pvp'en

in instellingen is verricht en om samen met anderen te denken over de toekomst van het vertrouwenswerk en de klachtopvang. Het resultaat ligt voor u. In dit basisdocument schetst de Stichting PVP hoe zij haar toekomst in het vertrouwenswerk ziet. U vindt er antwoorden op vragen als:

- Wat is de missie van de Stichting PVP?
- Wat zijn de taken van de stichting?
- Hoe richt de stichting haar organisatie in?

**H.H.J. Flim**  
*directeur/bestuurder*





A close-up photograph of two hands, one on the left and one on the right, holding a thick, light blue curved line that spans across the middle of the frame. The hands are positioned as if they are supporting the line. The background is a plain, bright white surface.

**Hoofdlijnen**

# Hoofdlijnen

## Missie

De Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg, zorgt voor professionele ondersteuning van cliënten bij de handhaving van hun rechten.

## Visie

In haar werk combineert de Stichting PVP ervaring met cliëntenperspectief met kennis over patiëntenrechten. Op het gebied van de patiëntenrechten speelt de stichting actief in op juridische ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen zorginstellingen en binnen de totale zorgsector. De stichting zoekt als betrouwbare en deskundige partner samenwerking met relevante partijen. De pvp streeft ernaar om klachten op een zo laag mogelijk niveau op te lossen.

## Kerntaken

De Stichting PVP kent vier kerntaken:

- Individuele ondersteuning
- Voorlichting
- Signalering
- Genereren en verspreiden van kennis.

## Werkzaamheden

Om haar missie te realiseren zorgt de Stichting PVP dat zij

- **Patiëntenvertrouwenspersonen**<sup>2</sup> (pvp'en) te werk stelt in de zorg. Deze pvp'en bieden individuele ondersteuning aan cliënten<sup>3</sup> bij vragen en klachten over behandeling en verblijf. Ook verzorgen pvp'en voorlichting aan cliënten over patiëntenrechten;
- per doelgroep een **methodiek** op maat ontwikkelt en uitvoert voor het vertrouwenswerk, in samenwerking met cliëntenorganisaties, organisaties van verwanten, zorgaanbieders en deskundigen;
- een gecertificeerde **opleiding** voor klachtopvang in de zorg tot stand brengt. De stichting zorgt, in overleg met belanghebbenden, dat vertrouwenspersonen opgeleid worden;
- een **beroepsprofiel** ontwikkelt voor vertrouwenspersonen in de zorg, in samenwerking met andere betrokken organisaties;
- als **kenniscentrum m.b.t. klachtopvang** functioneert met als doel het versterken van de (rechts-)positie van de cliënt.

De stichting stelt haar kennis en inzichten beschikbaar om een professionele klachtovang te bevorderen in alle zorgsectoren.

Ze monitort, signaleert en vraagt aandacht voor structurele tekortkomingen in de zorg, met de nadruk op klachtovang. Daarmee draagt de stichting bij aan kwaliteitsverbetering van de zorginstellingen waar zij bij betrokken is, in het bijzonder aan het verbeteren van de relatie cliënt–instelling.

Ze brengt kennis over patiëntenrechten, eigen registratiegegevens en de beleving van cliënten van hun rechtspositie samen. De stichting ontsluit deze kennis en draagt ze uit. Daarmee faciliteert de stichting cliënten en cliëntenorganisaties om de rechtspositie van de cliënt te versterken.

De stichting neemt deel aan het publieke debat over patiëntenrechten.

---

**1 Toekomstige situatie.** Dit missie-visie document beschrijft de gewenste situatie in 2020 en de uitgangspunten daarvoor. Het is geen stappenplan om de organisatie gereed te maken voor die toekomstige situatie. Daarvoor wordt een meerjaren beleidsplan opgesteld, waarin het ontwikkelingstraject op onderdelen uitgewerkt wordt.

**2 Patiëntenvertrouwenspersoon.** Hoewel de term ‘patiëntenvertrouwenspersoon’ de wettelijke term is die in de Wet Bopz wordt gebruikt, is in dit document in verband met de leesbaarheid gekozen voor de afkorting ‘pvp’. Voor de formele functie in de ggz wordt de term ‘patiëntenvertrouwenspersoon’ gehanteerd. De stichting is zich ervan bewust dat er in de verstandelijk gehandicapte zorg geen sprake is van patiënten, maar van personen met een beperking. In die sector zal dan ook gesproken worden van een ‘cliëntenvertrouwenspersoon’.

In de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg wordt onderscheid gemaakt tussen ‘patiëntenvertrouwenspersoon’ en ‘cliëntenvertrouwenspersoon’. In deze richtlijn wordt overigens ook gesproken over ‘vertrouwenspersoon’: deze rol kan liggen bij de cliëntenvertrouwenspersoon of de patiëntenvertrouwenspersoon, maar ook bij een door de cliënt zelf aangezochte persoon. Recent is in het Parlement gesproken over de ‘familievertrouwenspersoon’ voor de ggz. De jeugdzorg kent de wettelijke ‘vertrouwenspersoon’ die zowel de jeugdige als de ouders moet bedienen.

**3 Cliënten.** In dit document wordt de term ‘cliënt’ gebruikt en niet de term ‘patiënt’. De Stichting PVP ziet haar klanten als cliënten.

## Doelgroepen

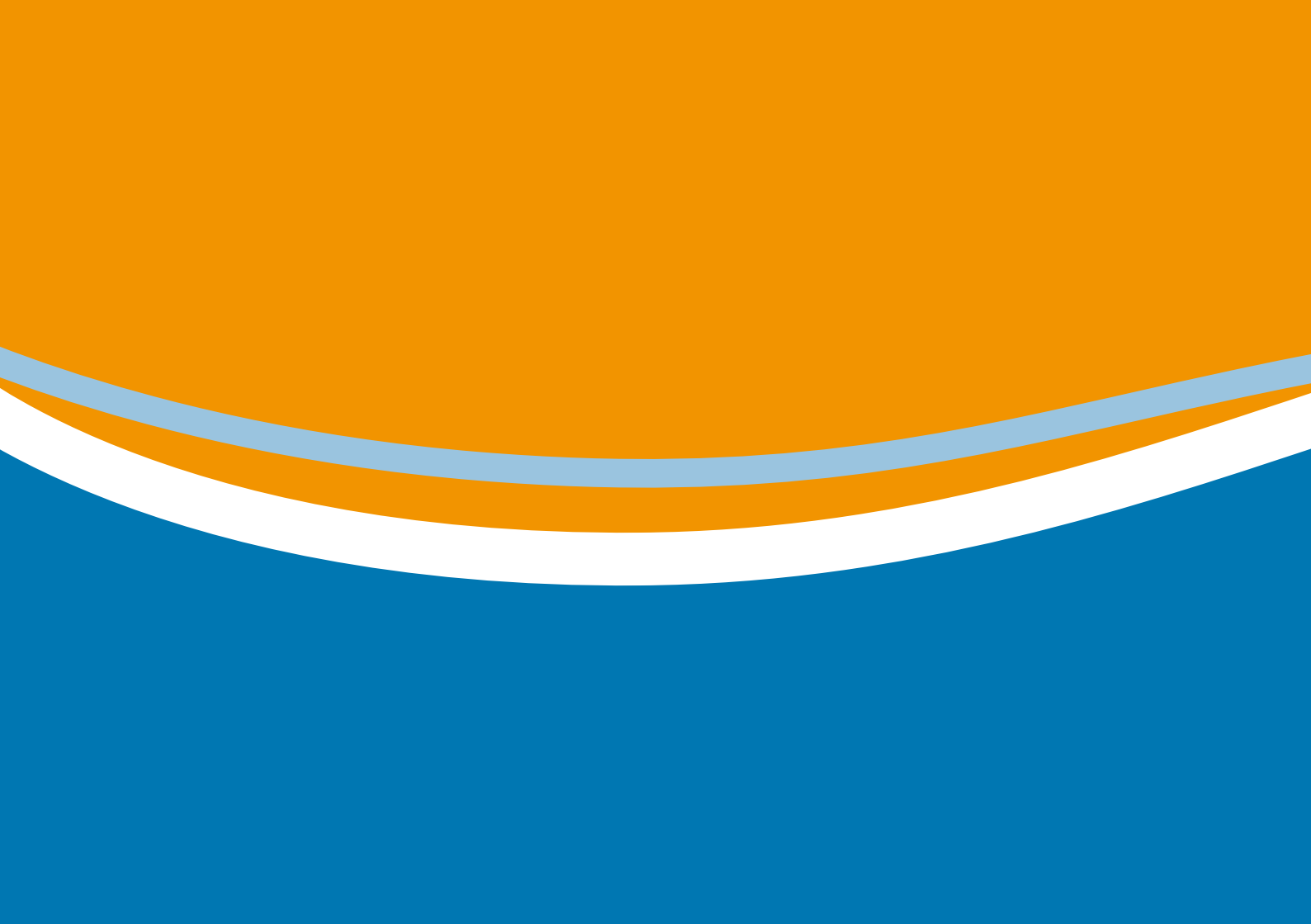
In eerste instantie richt de stichting zich op zorgsectoren waar sprake is van specifieke afhankelijkheidsrelaties door al dan niet bij wetgeving gelegitimeerde beperkingen of dwang. Dit zijn met name de huidige Bopz-sectoren: de ggz, de verstandelijk gehandicaptenzorg en de psychogeriatric/ouderenzorg. De stichting richt zich daarbij op alle cliënten in die sectoren, ook op cliënten zonder directe confrontatie met dwang of beperkingen in hun rechten. In de toekomst kan de stichting zich ook op andere sectoren richten. De stichting blijft de uitgangspunten hanteren die zij nu ook kent: partijdigheid, onafhankelijkheid, laagdrempeligheid en ontvankelijkheid.

In het hanteren van deze uitgangspunten houdt de stichting rekening met de grote verschillen tussen sectoren. De nieuw te ontwikkelen methodieken en gedragsregels doen recht aan de doelgroepen en aan de verschillende partijen in die sectoren (met name de vertegenwoordigers).

## Resultaten

De Stichting PVP is succesvol als cliënten tevreden zijn over haar dienstverlening, er bij zorgaanbieders draagvlak is voor het werk van de pvp'en, als haar bijdrage in het publieke debat over patiëntenrechten zichtbaar is en als de dienstverlening van kwalitatief goed niveau is.







**Terugblik**

# Terugblik

In de loop van de jaren '70 werd duidelijk dat de rechtspositie van psychiatrische patiënten veel te wensen overliet. Enkele psychiatrische ziekenhuizen stelden in die tijd een eigen ombudsman of -vrouw aan. Dit bleek een goede manier om patiënten te helpen bij het oplossen van hun klachten. De werkwijze en de relatie van die ombudspersonen met de ziekenhuizen verschilde echter sterk.

Een commissie waarin psychiatrische ziekenhuizen, patiëntenorganisaties en Inspectie waren vertegenwoordigd, kwam met concrete voorstellen om hier meer lijn in te brengen. Elk psychiatrisch ziekenhuis zou een patiëntenvertrouwenspersoon moeten hebben die onafhankelijk is van dat ziekenhuis en zonder barrières bereikbaar zou moeten zijn. Deze vertrouwenspersoon ondersteunt de patiënt bij het afhandelen van klachten. De overheid nam deze voorstellen over en in 1981 werd de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen Geestelijke Gezondheidszorg (Stichting PVP) opgericht.



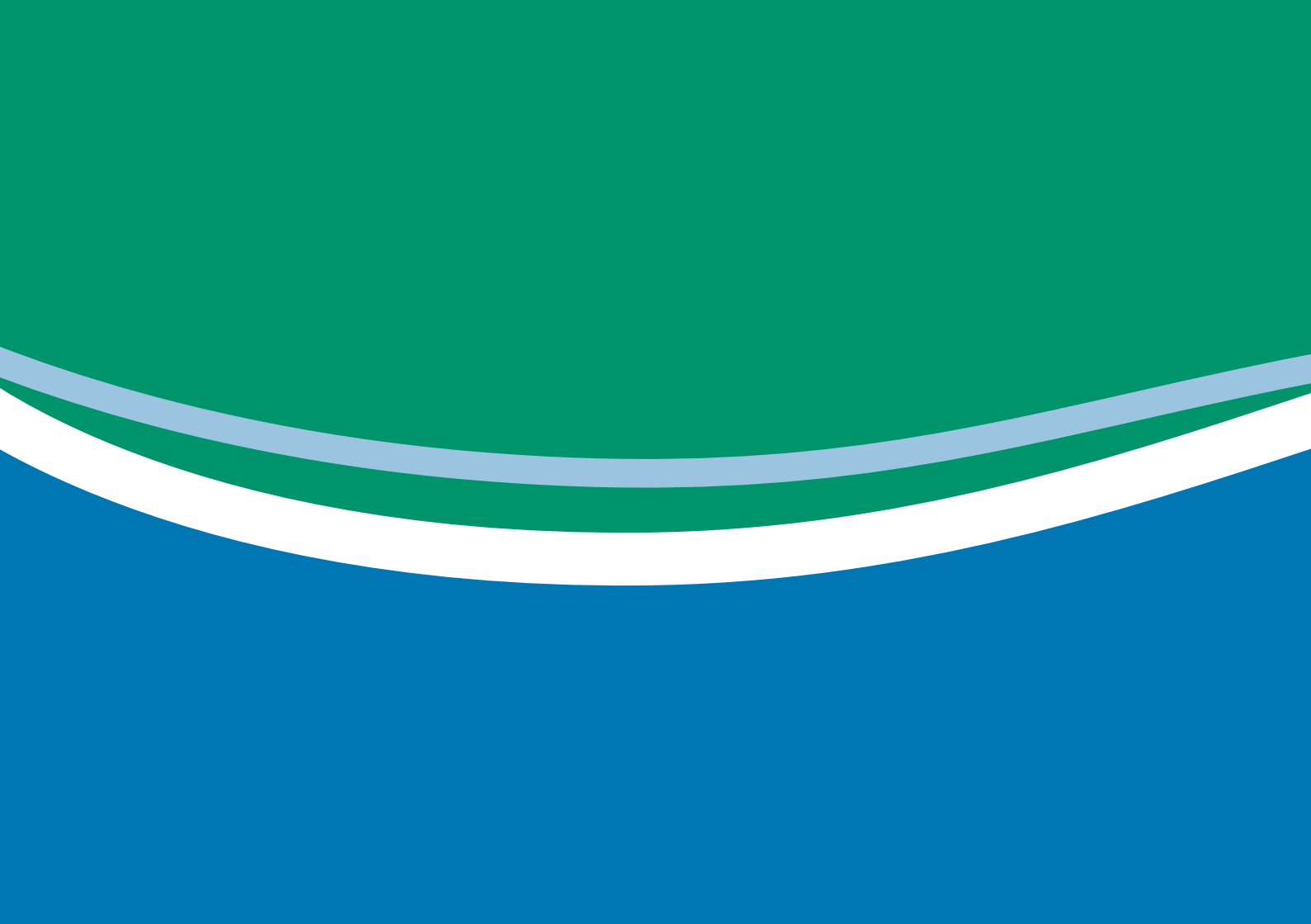
In 1982 gingen de eerste acht patiëntenvertrouwenpersoonen (pvp'en) in psychiatrische ziekenhuizen aan het werk en eind 2006 waren er meer dan 50 pvp'en werkzaam in meer dan 110 ggz-instellingen. De patiëntenvertrouwenpersoonen werken nu in de hele ggz. Ook zijn er pvp'en aan het werk in instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen.

Het patiëntenvertrouwenwerk heeft een verankering in de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Volgens wettelijk voorschrift verleent de patiëntenvertrouwenpersoon de patiënt advies en bijstand. Met name richt de pvp zich er daarbij op dat de patiënt zijn rechten kan uitoefenen. Pijlers van het werk van de vertrouwenpersoon zijn: partijdigheid, onafhankelijkheid, laagdrempeligheid en ontvankelijkheid. De vertrouwenpersoon staat achter de cliënt. De patiëntenvertrouwenpersoonen zijn in dienst van de Stichting PVP, hebben een uniform takenpakket en een uniforme werkwijze.

Zij krijgen hun opleiding van de stichting en werken volgens een vaste methodiek die is vastgelegd in de gedragsregels van de stichting. De stichting bewaakt de kwaliteit en de continuïteit van het werk door helpdesk, vervangers en bijscholing van medewerkers. De vertrouwenpersoonen krijgen in hun werk ondersteuning van professionals op het landelijk bureau.

Volgens de gedragsregels van de Stichting PVP staat de patiëntenvertrouwenpersoon open voor alle klachten die verband houden met de relatie cliënt-instelling. De pvp neemt elke klacht serieus, ongeacht de problematiek van de persoon die de klacht aanbrengt.

Alle betrokkenen beoordelen deze vorm van patiëntenvertrouwenwerk positief. Patiënten en familieleden zijn in het algemeen tevreden over de dienstverlening door de Stichting PVP, aldus het ministerie van VWS (brief van 10 juli 2007). Dit positieve beeld wordt bevestigd in het interne cliëntwaarderingsonderzoek van de stichting en in externe evaluaties (ZonMW, 2002).





**Vooruitblik**

# Ontwikkelingen

De wereld staat niet stil en daarmee verandert ook de visie op vertrouwenswerk en de rol van de Stichting PVP. De volgende trends zijn te signaleren:

## **Maatschappelijke ontwikkelingen**

In de toekomst wordt van alle burgers verwacht dat men deelneemt aan de samenleving, ook van mensen met beperkingen. Tegelijkertijd neemt in de samenleving de behoefte aan veiligheid toe. Er lijkt minder tolerantie van afwijkend gedrag. Tegelijkertijd nemen de dwangmogelijkheden toe.

- Er zullen meer mensen te maken krijgen met beperkingen in hun rechten, zowel ambulante,

in de eigen woonsituatie als binnen de instellingsmuren. Er zal vaker behoefte zijn aan ondersteuning door vertrouwenspersonen.

Mede door de vergrijzing moeten minder mensen de toenemende kosten voor zorg opbrengen. Subsidiegevers gaan steeds hogere eisen stellen ten aanzien van de verantwoording van bestede middelen en het bereiken van vooraf gestelde doelen.

- De Stichting PVP zal bij het aanbieden van vertrouwenswerk transparant moeten zijn en kostenefficiënt moeten werken.

## Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

Het vertrouwenswerk van de pvp is verankerd in de Wet Bopz. Deze wet is recent geëvalueerd. Conclusie is dat dwang- en drangmogelijkheden zijn toegenomen en naar verwachting nog verder zullen toenemen. Advies is om een nieuwe wettelijke regeling te ontwikkelen met daarin een verankering van het vertrouwenswerk.

Het wederkerigheidsbeginsel houdt in dat als de samenleving ingrijpt in de zelfbeschikking van mensen, daar het recht op ondersteuning tegenover hoort te staan. Daarbij geldt dat wanneer de inhoudelijke rechtspositie van cliënten minder sterk wordt (door toename van dwangmogelijkheden), de procedurele rechtspositie (door ondersteuning van de individuele cliënt) versterkt moet worden. Anders gezegd stelt dit compensatiemechanisme: als de dwangmogelijkheden toenemen, moet de individuele cliënt meer ondersteuning kunnen krijgen.

In de tweede evaluatie van de Wet Bopz (2002) wordt gepleit voor introductie van vertrouwenspersonen in de verstandelijk gehandicaptenzorg en in de psychogeriatric. In de derde evaluatie (2007) wordt geconstateerd dat de pvp een wezenlijke bijdrage levert aan de bescherming van rechten van de cliënt. Zowel van de zijde van de cliënten als van de instellingen bestaat waardering voor het werk van de pvp. De evaluatiecommissie stelt dat de pvp ook in een nieuwe wettelijke regeling een plaats dient te behouden.

- Er is een groeiende behoefte aan vertrouwenspersonen die aan de kant van de cliënt staan.

De regulering en de kostenstructuur van de zorg veranderen. De uitkomsten daarvan zijn nog niet duidelijk.

- De wijze waarop het vertrouwenswerk in de toekomst wordt gefinancierd is niet helder.

## Ontwikkelingen in de zorg

Ook de zorg verandert. Zorgaanbieders fuseren over de grenzen van de huidige sectoren heen. De schotten tussen ggz, verstandelijk gehandicaptenzorg, psychogeriatric, ouderenzorg en jeugdzorg verdwijnen. Straks zijn er ook internationaal opererende zorgaanbieders. Tegelijkertijd is er sprake van deconcentratie. Een deel van de intramurale zorg verschuift naar extramurale zorg, zorg in de samenleving. In de forensische psychiatrie krijgt justitie een grotere rol. De cliënt die te maken krijgt met beperkingen in zijn rechten, verblijft niet altijd in een instelling, maar woont nu ook thuis of in kleine, decentrale voorzieningen. In de praktijk blijken ambulante cliënten met een voorwaardelijke machtiging de weg naar de pvp minder goed te vinden dan cliënten in ggz-instellingen.

- De groei van de ambulante zorg, de voorwaardelijke machtiging en de zelfbindingsmachtiging maken de doelgroep diverser, maar ook moeilijker bereikbaar.
- Ook buiten de ggz doet men vaker een beroep op de Stichting PVP om vertrouwenswerk aan te bieden.

- Er is met name in gefuseerde organisaties behoefte om de klachtopvang op eenduidige wijze te organiseren.
- De behoefte aan vertrouwenspersonen neemt toe, maar de wijze waarop de vertrouwenspersoon werkt zal mede afhangen van de setting waarin hij te werk wordt gesteld.

De marktwerking in de zorg vraagt om keuzemogelijkheden. Zorgaanbieders willen zich onderscheiden. Er zijn kwaliteitsnormen voor geleverde zorg.

- Zorgaanbieders streven naar een kwalitatief goede zorg. Vertrouwenspersonen kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering in de instelling.
- Er is behoefte aan het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg.
- Er is bij instellingen de wens om andere functies aan te bieden dan alleen vertrouwenswerk door pvp'en en de diensten te verbreden met bijvoorbeeld mediation of familievertrouwenspersonen.
- Instellingen kunnen zich onderscheiden door een goede klachtopvang.
- Er is behoefte aan een breed gedragen beroepsprofiel voor het vertrouwenswerk en aan het vastleggen van kwaliteitseisen.

## Ontwikkelingen voor zorggebruikers

De overheid wil de positie van zorggebruikers versterken. Burgers worden kritischer en mondiger. Ook mensen met psychische beperkingen zullen rechtsgelijkheid eisen. Men wil meer zelf kiezen en er is een trend om steeds vaker via de rechter individuele rechten af te dwingen. Men verwacht ook van zorggebruikers dat ze vaker zelf kiezen.

- Cliënten zullen vaker steun vragen bij het opkomen voor hun rechten.
- Juist voor mensen met psychische of verstandelijke beperkingen, is een laagdrempelige ondersteuning bij het uitoefenen van hun rechten van groot belang.
- De rol van cliëntenraden in het toezicht op de klachtopvang en het vertrouwenswerk neemt toe.
- Om de rechtspositie van cliënten te versterken, zullen cliëntenorganisaties vaker dan voorheen een beroep willen doen op de kennis en ervaring van de Stichting PVP.

# Betekenis voor het vertrouwenswerk

De ontwikkelingen in de klachtovang in de zorg zijn niet eenduidig. De Stichting PVP wordt met uiteenlopende vragen geconfronteerd. Zal de regie bij de overheid liggen of gaat de regie naar de markt? Zullen zorgaanbieders zich willen onderscheiden door een goede klachtovang? Zet de trend door dat er vanuit andere sectoren steeds meer verzoeken komen om vertrouwenswerk te leveren?



## Keuzes

Als antwoord op de gesignaleerde trends maakt de Stichting PVP de volgende keuzes:

- **Vertrouwenspersonen in de zorg**

De Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg, zorgt voor professionele ondersteuning van individuele cliënten bij het handhaven van hun rechten.

- **Doelgroepen**

De stichting richt zich op alle cliënten in zorgsectoren waar sprake is van dwang en beperkingen in de rechten van cliënten (Wet BOPZ). De stichting richt zich binnen die sectoren ook op cliënten die niet direct geconfronteerd worden met beperkingen in hun rechten. Deze beperking in rechten komt voor in de ggz, maar ook in andere zorgsectoren. De stichting gaat zich in eerste instantie richten op de ggz, de verstandelijk gehandicaptenzorg en de psychogeriatric/ouderenzorg. De jeugdzorg is al voorzien van pvp-achtige voorzieningen. Vanuit beide andere sectoren is er vraag naar het vertrouwenswerk van de stichting. In de toekomst kan de stichting zich ook op andere sectoren richten.

De stichting gaat zich richten op het ontwikkelen van een methodiek voor vertrouwenswerk in de verstandelijk gehandicaptenzorg en de psychogeriatric. Tegelijkertijd biedt de stichting ook dienstverlening in deze sectoren aan. Zo ontwikkelt zij methodieken in de praktijk. De stichting verwacht dat het werken binnen deze nieuwe zorgsectoren een verrijking zal zijn voor het huidige werk. Voorwaarde is wel dat nieuwe activiteiten de bestaande werkzaamheden niet in gevaar brengen.

- **Kwaliteit**

Relevante partijen waarderen de kwaliteit van het huidige vertrouwenswerk positief. Er is geen aanleiding tot fundamentele veranderingen in het werk van de pvp. De stichting blijft vertrouwenswerk aanbieden middels vertrouwenspersonen die aan de kant van de cliënt staan en onafhankelijk zijn van de zorginstelling. Vertrouwenspersonen hebben zeker dezelfde kennis en kunde nodig. De stichting bestendigt de huidige borging van de kwaliteit en toegankeelbaarheid van het werk door opleiding, vervangers, helpdesk, cliëntwaarderingsonderzoek, intervisie, casuïstiekbesprekingen en interne coaching.

De stichting gaat werken aan certificering van het beroep en zoekt aansluiting bij gangbare kwaliteitssystemen en kwaliteitsmetingen in de zorg.

- **Wettelijke verankering**

De positie van de onafhankelijke pvp is via de Wet Bopz alleen in de ggz verankerd. In andere sectoren is dit nog niet geregeld.

De stichting gaat, samen met andere partijen en het veld, een politieke lobby inzetten voor wettelijke verankering van het vertrouwenswerk in alle Bopz-sectoren.

- **Methodieken en gedragsregels**

De stichting is zich bewust van de grote verschillen tussen sectoren. De nieuw te ontwikkelen methodieken en gedragsregels moeten recht doen aan de doelgroepen en aan de verschillende partijen in die sector(en).

Kenmerken van het vertrouwenswerk van de stichting zijn partijdigheid, onafhankelijkheid, laagdrempeligheid en ontvankelijkheid. Er is alle reden om deze pijlers van het vertrouwenswerk te handhaven.

Uitbreiding van het werkerterrein naar andere

sectoren en de groei van de ambulante zorg, vragen wel om het formuleren van nieuwe kaders. Aanpassingen in methodiek, gedragsregels en middelen moeten recht doen aan de doelgroepen en de verschillende partijen in die sector. Daarmee kan de pvp in de nieuwe sectoren een deels andere rol gaan vervullen. Partijdigheid zou bijvoorbeeld een andere invulling kunnen krijgen door de andere positie van (wettelijk) vertegenwoordigers.

Zo ontwikkelt de stichting voor elke sector een passende methodiek en eigen gedragsregels, om daarmee enerzijds de kenmerken van het vertrouwenswerk te garanderen en anderzijds recht te doen aan de rol van de vertegenwoordigers. Voor elke sector zijn beleid en strategieën nodig om de laagdrempelige bereikbaarheid van de pvp voor alle doelgroepen te waarborgen. Denk daarbij aan de inzet van nieuwe technieken (ICT) voor het bereiken van ambulante cliënten of aan toegankelijk informatiemateriaal voor mensen met verstandelijke beperkingen. Het ontwikkelen van methodieken, gedragsregels en middelen gebeurt met de in die sector aanwezige kennis en met de aanbevelingen vanuit relevante organisaties uit die sector.

- **Focus op vertrouwenswerk**

De stichting staat positief tegenover ontwikkelingen als mediation en de komst van familie-vertrouwenspersonen. De Stichting PVP gaat deze vormen van klachtopvang echter niet rechtstreeks aanbieden. Er kan immers een conflict ontstaan met een van de belangrijkste pijlers van de stichting: de partijdige ondersteuning. Overwogen zal worden of betrokkenheid onder een ander vlag wel wenselijk is.

- **Kenniscentrum**

Er is binnen de stichting veel juridische kennis aanwezig en kennis over de praktijk en de wijze waarop cliënten hun rechten ervaren. Instellingen willen de kwaliteit van geleverde zorg verbeteren. Zij willen ook laten zien waar zij goed in zijn. Cliëntenorganisaties willen in hun werk als belangenbehartigers gebruik maken van alle beschikbare informatie. De stichting levert op verzoek relevante informatie aan. Het gaat dan om geanonimiseerde en niet tot de persoon of instelling herleidbare informatie. De stichting PVP gaat op basis van haar eigen registratie, het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg intensiveren.

- **Beroepsprofiel**

Er is behoefte aan het objectiveren van het beroep van vertrouwenspersoon. De stichting gaat daarom werken aan passende beroepsprofielen en -normen per sector.

Deze keuzes zijn vertaald in de nieuwe missie en visie van de Stichting PVP:

- **Missie**

De Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg, zorgt voor professionele ondersteuning van cliënten bij de handhaving van hun rechten.

- **Visie**

In haar werk combineert de Stichting PVP ervaring met cliëntenperspectief met kennis over patiëntenrechten. Op het gebied van de patiëntenrechten speelt de stichting actief in op juridische ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen zorginstellingen en binnen de totale zorgsector. De stichting zoekt als betrouwbare en deskundige partner samenwerking met relevante partijen. De pvp streeft ernaar om klachten op een zo laag mogelijk niveau op te lossen.



# Kerncompetenties en kerntaken



# Kerncompetenties

De huidige kerncompetenties van de Stichting PVP zijn:

- Deskundigheid over en vaardigheid in het bieden van professionele, partijdige en onafhankelijke ondersteuning aan cliënten van de ggz bij het handhaven van hun rechten.
- Deskundigheid over patiëntenrechten, in het bijzonder waar sprake is van beperking van die rechten.
- Vaardigheid in het omgaan met cliënten van de ggz en het bieden van een luisterend oor aan cliënten van de ggz, ondersteund door kennis van psychiatrische ziektebeelden.
- Kennis van de beleving van ggz-cliënten over de zorgverlening.
- Vaardigheid in het verzamelen, verwerken en ontsluiten van kennis voor diverse doelgroepen.



# Kerntaken

Uitgaande van de huidige kerncompetenties en de nieuwe missie en visie ziet de stichting de volgende kerntaken voor de toekomst:

## Individuele ondersteuning

De Stichting PVP biedt individuele ondersteuning aan alle cliënten in de zorg<sup>4</sup>. De volgende uitgangspunten versterken het vertrouwelijke karakter van de werkrelatie tussen de pvp en de cliënt:

- De pvp is in dienst van de landelijke Stichting PVP. Door de wijze van financiering en door heldere werkafspraken over de dienstverlening van de pvp, vastgelegd in een contract, is de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon gewaarborgd. Hij is daarmee onafhankelijk van de zorgaanbieder.
- De pvp staat open voor klachten en vragen van cliënten over de zorgaanbieder. Hoe afhankelijker de cliënt, hoe nadrukkelijker de vertrouwenspersoon zijn dienstverlening aanbiedt.

- De pvp is toegankelijk voor cliënten. Hij is met regelmaat fysiek aanwezig in de instelling en realiseert een laagdrempelige toegang voor ambulante cliënten. Hij zoekt actief contact met cliënten en zorgt voor een goede bereikbaarheid.
- De pvp gaat uit van de autonomie van de cliënt. Hij stelt zich op aan de kant van de cliënt en handelt als en in principe zoals de cliënt dat wil. Hij stemt af op de cliënt en diens vraag. Hij neemt elke klacht serieus.
- De pvp tracht problemen op te lossen op een zo laag mogelijk niveau.

---

<sup>4</sup> In eerste instantie richt de stichting zich op de huidige Bopz-sectoren: de ggz, de verstandelijk gehandicaptenzorg en de psychogeriatric. De stichting richt zich daarbij op alle cliënten in die sectoren, ook op cliënten die niet direct geconfronteerd worden met beperkingen in hun rechten.



## Voorlichting

De stichting PVP zorgt voor voorlichting aan cliënten, zorgaanbieders en derden over patiëntenrechten:

- De pvp bezoekt de afdelingen en informeert cliënten zo nodig over hun rechten en over het werk van de pvp.
- Tijdens de afhandeling van een vraag of klacht informeert de pvp de cliënt over zijn rechten.
- Op verzoek van de zorgaanbieder geeft de pvp voorlichting aan medewerkers van de instelling over patiëntenrechten.
- Op haar website, in haar krant en in andere uitgaven publiceert de stichting toegankelijke informatie over de rechtspositie van de zorgcliënt en over actuele ontwikkelingen rond klachtopvang.
- Op verzoek draagt de stichting bij aan congressen over klachtopvang, patiëntenrechten en cliëntenperspectief in de zorg.

## Signalering

De Stichting PVP monitort en signaleert structurele tekortkomingen in de zorg:

- De pvp signaleert tekortkomingen in de structuur en het functioneren van de organisatie, voor zover deze aan de rechten van de cliënten afbreuk doen. Hij meldt deze op het betreffende niveau in de instelling of bij de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. De pvp informeert de cliëntenraad.
- De pvp volgt of de tekortkoming wordt opgeheven. Is dat niet het geval, dan kan hij zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg of tot de officier van justitie.

## Genereren en verspreiden van kennis

De Stichting PVP brengt kennis over (patiënten) rechten en klachtopvang en de beleving van cliënten van hun rechtspositie samen, ontsluit deze kennis en draagt ze uit.

De Stichting PVP draagt zorg voor het opleiden van vertrouwenspersonen in de zorg:

- De stichting handhaaft voorlopig haar huidige opleidingsmodel, waarbij zij zelf vertrouwenspersonen opleidt.
- De huidige opleiding zal verder geobjectiveerd worden. De stichting stelt daartoe een opleidingsadviesraad in die meekijkt, toetst en adviseert. In deze adviesraad is plaats voor vertegenwoordigers uit relevante zorgsectoren en deskundigen op het gebied van moderne didactische methoden.
- Als het te ontwikkelen beroepsprofiel een feit is, onderzoekt de stichting, in overleg met belanghebbenden, wat de meest gewenste opleidingsvorm is voor het betreffende competentieniveau.

- De stichting draagt zorg voor bij- en nascholing van haar medewerkers zodat zij hun kennis en kunde actueel houden, maar ook verder ontwikkelen m.b.t. nieuwe vragen, taken en doelgroepen.

De Stichting PVP gebruikt haar kennis en ervaring om de kwaliteit van de zorg voor cliënten te verbeteren:

- Op landelijk niveau extrapoleert de stichting de door haar geregistreerde gegevens van het vertrouwenswerk en signalen naar landelijke tendensen in de zorg en vice versa.
- De stichting initieert, in samenwerking met universiteiten en hogescholen, onderzoek naar de rechtspositie van cliënten en hun beleving daarvan.
- Wanneer de stichting een mogelijkheid ziet om, op basis van (onderzoeks-) gegevens, de rechtspositie van de zorgcliënten te versterken, zal zij hierover publiceren, dan wel in samenwerking met cliëntenorganisaties en andere relevante organisaties het publieke debat hierover initiëren.

- De stichting draagt zo mogelijk actief bij aan evaluatie en beleidsvoorbereiding van wetgeving.
- De stichting maakt haar kennis over klacht-opvang toegankelijk voor belanghebbenden en faciliteert daarmee cliëntenorganisaties.

De Stichting PVP levert projectmatig bijdragen aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van klacht-opvang in de zorg:

- Samen met belanghebbenden bij een goede klacht-opvang in de zorg, zorgt de stichting dat beroepsprofielen voor vertrouwenswerk in de zorg worden ontwikkeld en geïmplementeerd.
- Samen met belanghebbenden realiseert de stichting methodieken op maat voor professioneel vertrouwenswerk binnen de diverse zorgsectoren.



A pair of hands, palms facing each other, holding a thick, light blue curved line that spans across the middle of the frame. The hands are positioned at the top and bottom, with fingers slightly curled. The background is plain white.

**Visie  
op de  
organisatie**

# Stichting PVP

De Stichting PVP is een eigentijdse, betrouwbare, deskundige en professioneel samenwerkende partner voor klachtopvang in de zorg. Om haar taken te kunnen uitvoeren werkt de stichting transparant en resultaatgericht. Het werk van de stichting bestaat eruit om op professionele wijze ervaring met cliëntenperspectief te combineren met kennis over patiëntenrechten. Op het gebied van de patiëntenrechten speelt de stichting actief in op ontwikkelingen binnen zorginstellingen en binnen de totale zorgsector. Binnen de stichting zijn de competenties ontwikkeld die noodzakelijk zijn voor de realisatie van de missie.

## Visie op kwaliteit

- De stichting werkt op systematische wijze aan voortdurende kwaliteitsverbetering.
- De kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd door op elkaar afgestemde instrumenten en middelen voor deskundigheidsbevordering van de medewerkers.
- Periodiek wordt de cliënttevredenheid over de dienstverlening van de stichting gemeten. Deze informatie wordt gebruikt om de dienstverlening van de stichting verder te verbeteren.
- De dienstverlening kenmerkt zich door een goede kwaliteit en bereikbaarheid voor alle (ambulante en intramurale) zorgcliënten in sectoren waar sprake is van dwang of beperking in rechten.
- Voor de diverse doelgroepen binnen de verschillende zorgsectoren is een aanpak op maat ontwikkeld.
- De kerntaken worden uitgevoerd volgens in het kwaliteitssysteem vastgelegde normen en werkprocessen. Externe toetsing is integraal onderdeel van dit nog te ontwikkelen kwaliteitssysteem.
- De stichting volgt de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (CBO, 2004).
- Vertrouwenspersonen nemen bij hun taakuitoefening de Gedragsregels en het Privacyreglement van de stichting in acht.
- De stichting heeft een externe klachtencommissie die werkt volgens vooraf vastgestelde protocollen.
- De stichting heeft vastgesteld beleid waarin het onderhouden van relaties met belanghebbenden is geregeld.
- De stichting legt maatschappelijke verantwoording af over haar werkzaamheden volgens in de governancecode voor de zorg vastgestelde richtlijnen.
- De stichting heeft cliëntenparticipatie geborgd door het enquêterecht te geven aan een cliëntenorganisatie, door het oprichten van een cliëntenpanel en door ervoor te zorgen dat er altijd een aantal ervaringsdeskundige pvp'en in dienst zijn.

### Visie op cultuur

- De Stichting PVP is een sobere, doelgerichte en open organisatie waar medewerkers gestimuleerd worden om aan hun professionele en persoonlijke ontwikkeling te werken.
- Kernwaarden van de stichting zijn: professionaliteit, kennis en leren.
- Als lerende organisatie streeft de stichting een cultuur na waar medewerkers zich betrokken en loyaal opstellen tegenover de doelen van de organisatie en waar optimaal gebruik gemaakt wordt van elkaars kennis en kunde.
- De stijl van leidinggeven is eenduidig, procesmatig, resultaatgericht en coachend.
- Het managementteam geeft sturing aan ontwikkelingsprocessen.

### Visie op opleiding

- De stichting ziet het patiëntenvertrouwenswerk als een vak.
- De stichting leidt vertrouwenspersonen op, in ieder geval zolang er geen gecertificeerde beroepsopleiding bestaat.
- De stichting kent een opleidingsadviesraad die een actieve rol heeft in het verder objectiveren van opleidingsmethodiek, inhoud en toetsingscriteria.
- De stichting stimuleert het tot stand komen van een beroepsprofiel zodat op basis daarvan in overleg met belanghebbenden onderzocht kan worden wat de meest gewenste opleidingsvorm is voor het betreffende competentieniveau.
- De stichting draagt zorg voor bij- en nascholing van haar medewerkers.



## Visie op de medewerkers van de Stichting PVP

- Bij de stichting werken inhoudelijk deskundige professionals die naast het aanbod van de stichting, ook zelf actief hun kennis- en vaardighedeniveau actueel houden.
- De medewerkers hebben kennis van en zijn vaardig in het omgaan met de diverse doelgroepen in de verschillende zorgsectoren.
- Medewerkers volgen een duidelijke gedragscode waarin de professionele standaarden zijn opgenomen.
- Medewerkers zijn partijdig (zij staan achter de cliënt), maar zij zijn tegelijkertijd in staat om een professionele afweging te maken over de manier waarop zij met de partijdigheid omgaan.
- Medewerkers zijn breed inzetbaar in de verschillende activiteiten van de organisatie, maar er zal gespecialiseerd worden indien dat nodig is.
- Elke medewerker beschikt over een resultaatgerichte taak- en functieomschrijving die helder aangeeft welke bijdrage hij aan de organisatie-doelstellingen moet leveren.
- Medewerkers onderhouden contact met een netwerk van relevante organisaties en personen om feedback te krijgen op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

## Visie op bedrijfsvoering

- De stichting kent een cyclus van meerjaren-beleidsplannen die sturend zijn voor de bedrijfsvoering.
- De organisatie heeft haar werkprocessen zo ingericht dat efficiënt wordt omgegaan met de haar ter beschikking gestelde middelen.
- Daarbij maakt de stichting gebruik van relevante techniek die de efficiency ondersteunt.
- De stichting onderhoudt regelmatig contact met zorgaanbieders, cliëntenraden en cliëntenorganisaties om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening te toetsen.
- De werkprocessen (inclusief prestatienormen) zijn vastgelegd in het kwaliteitssysteem.
- De stichting is vaardig in het werven van fondsen en in projectmatig werken en in het systematisch onderhouden van een voor de kerntaken van de stichting relevant netwerk.
- De werkprocessen, besluitvormingsprocessen, doelstellingen en resultaten van de stichting zijn voor alle belanghebbenden inzichtelijk en transparant.

## Visie op organisatiestructuur

- De organisatiestructuur is zo ingericht dat de verschillende activiteiten elkaar versterken.
- Projecten en innovatie zijn op herkenbare wijze in de organisatiestructuur ingebed.

## Visie op financiering van nieuwe activiteiten

- De stichting onderneemt nieuwe activiteiten alleen als hiervoor financiering beschikbaar is.
- Bij financiering van activiteiten binnen nieuwe zorgsectoren moet de onafhankelijkheid van de stichting en de pvp optimaal gewaarborgd zijn. Hiertoe maakt de stichting afspraken met zorgaanbieders en cliëntenraden.
- Activiteiten gericht op professionalisering van de klachtopvang in de zorg worden via projectfinanciering gerealiseerd.
- De stichting is bereid haar kennis en ervaring ook buiten de zorg beschikbaar te stellen mits daarvoor aanvullende financiering beschikbaar is.

## Visie op samenwerking

- De stichting werkt samen met alle relevante organisaties om haar missie te bereiken, zoals cliëntenorganisaties, cliëntenraden, deskundigen op gebied van vertrouwenswerk en klacht-opvang, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, koepelorganisaties e.d.
- Net zoals de stichting er is om de positie van individuele cliënten te ondersteunen en hun positie te verstevigen, zo is de stichting er ook om cliëntenraden en cliëntenorganisaties te faciliteren.
- Vanuit het besef dat zorgaanbieders een kwalitatief goede zorg voor hun cliënten nastreven, streeft de stichting naar een goede samenwerking met zorginstellingen, met respect voor de verschillende posities van pvp en instelling.
- De stichting kiest voor strategische samenwerking met andere organisaties, zonder haar onafhankelijkheid te compromitteren. Deze samenwerking kan bijvoorbeeld een gezamenlijke lobby voor wettelijke verankering van het vertrouwenswerk betreffen of certificatie van de opleiding tot vertrouwenspersoon (pvp), het ontwikkelen van een beroepsprofiel of het vereenvoudigen van ketenprocedures.

**Colofon**  
Stichting PVP, vertrouwenspersonen  
in de zorg

F.C. Dondersstraat 9  
3572 JA Utrecht  
T 030 271 83 53  
secretariaat@pvp.nl  
www.pvp.nl

© 2007, Stichting PVP  
Ontwerp: [www.enof.nl](http://www.enof.nl)

**PVP-Helpdesk**  
T 0900 444 88 88 (10ct/m)  
helpdesk@pvp.nl

**Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg**

F.C. Dondersstraat 9

3572 JA Utrecht

T 030 271 83 53

[www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)