

COLOFON

Redactie

Heleen van Koeven
Hellen Köhler

Vormgeving

Qiks

Druk

Multicopy

Stichting PVP

Maliebaan 87
3581 CG Utrecht
T 030 - 271 83 53

www.pvp.nl

Mail secretariaat@pvp.nl

Twitter [@stichtingpvp](https://twitter.com/stichtingpvp)

Mei 2019



JAARVERSLAG

2018

VOORBEREIDEN OP DE WVGGZ
DOEN WE **SAMEN**

AFKORTINGEN

ARBO	Arbidsomstandigheden
AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CVP	Cliëntenvertrouwenspersoon
FACT	Flexible Assertive Community Treatment
FG	Functionaris gegevensbescherming
FTE	Fulltime-equivalent
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IBS	Inbewaringstelling
IVP	Instituut voor Psychotrauma
LSFVP	Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen
MT	Managementteam
NIVEL	Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg
OR	Ondernemingsraad
PIO	Patiëntenvertrouwenspersoon in opleiding
P&O	Personeel en organisatie
Pvp	Patiëntenvertrouwenspersoon
Rapp	Registratie activiteiten primair proces
RM	Rechterlijke machtiging
Rvt	Raad van toezicht
RVVZ	Reserves Voormalige Vrijwillige Ziekenfondsverzekering
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
Wzd	Wet zorg en dwang
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
WNT	Wet normering topinkomen
Wvggz	Wet verplichte ggz

Cliënt of patiënt?

In dit jaarverslag gebruiken wij, indien mogelijk, de term cliënt i.p.v. patiënt. De Stichting PVP ziet haar klanten als cliënten. In de wet Bopz wordt de term patiëntenvertrouwenspersoon genoemd. De afkorting pvp is een begrip binnen de ggz, vandaar dat wij deze beide termen handhaven.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	6
Opvallende zaken in 2018	8
Bericht van de raad van toezicht	11
Het pvp-werk in cijfers en resultaten	14
Overige resultaten	21
Vorbereiding op de Wvggz	24
Interview met Lotte Frans-Kits, 'Samen stellen we de cliënt centraal'	26
Bijlage 1 Verslag van het cliëntenpanel	29
Bijlage 2 Verslag van de klachtencommissie en interne klachtafhandeling	30
Bijlage 3 Verslag van de ondernemingsraad	33
Bijlage 4 Overzicht medewerkers	35
Bijlage 5 Publicaties en presentaties	37
Bijlage 6 Financieel verslag	38
Bijlage 7 Bestuur en toezicht	41



VOORWOORD

Terwijl er een koude wind over het Binnenhof waaide, waren een aantal collega's, andere geïnteresseerden en ik getuige van een historisch moment in de geschiedenis van patiëntenrechten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Na een traject van ruim tien jaar, werd de Wet Verplichte ggz (Wvggz) door een grote meerderheid van de Eerste Kamer aangenomen. De Stichting PVP had in de voorafgaande jaren al verkennde werkzaamheden verricht. Vanaf dinsdag 16 januari 2018 konden we van start met de voorbereiding op onze nieuwe wettelijke taken.

De cliënt centraal. Dat is het uitgangspunt waar vandaan de wetgever de Wet verplichte ggz heeft vormgegeven. Meer maatwerk in verplichte zorg en meer mogelijkheden voor de cliënt om zijn stem te laten horen. De pvp krijgt hierdoor nieuwe wettelijke taken, zoals het verlenen van advies en bijstand aan cliënten voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging of een crisismaatregel wordt voorbereid of voor wie een zorgmachtiging is afgegeven of crisismaatregel is genomen.

Samenwerken

Daarnaast is het nieuw dat de stichting in haar werkzaamheden meer en vaker zal gaan samenwerken met een aantal ketenpartners binnen de gedwongen zorg. Wij zijn van een aantal van hen afhankelijk om de cliënt ondersteuning te kunnen bieden bij het verwezenlijken van zijn rechtspositie. Zo hebben gemeenten en instellingen de plicht om tijdig informatie aan ons door te sturen, wanneer de cliënt aangeeft dat hij zich wil laten ondersteunen door een pvp. Het is onze ambitie om die wettelijke taken en de samenwerking effectief en efficiënt uit te voeren.

In 2018 hebben we ons daarom, met alle medewerkers van de stichting, intensief beziggehouden met alle veranderingen die de Wvggz met zich mee gaat brengen. Allereerst voor de cliënt, maar ook voor de rol en taak van de pvp, voor de stichting in zijn geheel én voor de manier waarop we daarin samenwerken met andere organisaties zoals de ggz-instellingen, de IGJ, de burgemeesters en MIND, de cliëntenorganisatie van de ggz. Om die samenwerking en informatie-uitwisseling met de ketenpartners vorm te geven, maken wij actief gebruik van het programma dat vanuit VWS is opgericht voor de implementatie van de Wvggz.

Externen kijken kritisch mee

Wij vinden het belangrijk om anderen, belanghebbenden en experts, mee te laten kijken of wij wel de juiste keuzes maken binnen de voorbereiding. Hebben we de cliënt goed in beeld, wat wil deze zelf, wat verwachten cliënten van ons? Zorgt onze beoogde werkwijze voor de rechtsbescherming van cliënten zoals de wetgever dat beoogd heeft?

Binnen één van de projecten die wij hebben opgepakt in 2018, hebben we aan cliënten, professionals en pvp'en gevraagd hoe, volgens hen, een pvp vanaf 2020 de wettelijk taken zo doeltreffend en doelmatig mogelijk kan uitvoeren.

Daarnaast is er door het oprichten van een externe adviesraad een paar kritische en deskundige extra ogen en denkracht samengebracht. Deze gezamenlijke inspanning zal in 2019 een nieuwe samenhangende werkwijze voor de pvp opleveren.

Zorgen over uitvoeren van dwangprocedures

Naast de voorbereiding op de Wvggz voerden pvp'en in 2018 de huidige wettelijke taken uit. In de dagelijkse praktijk van de patiëntenvertrouwenpersonen, viel hen een aantal zaken op die ons zorgen baren. Zoals de toename van het onzorgvuldig uitvoeren van dwangprocedures binnen de ggz. Pvp'en die cliënten ondersteunden bij hun gang naar de klachtencommissie noteerden dat het niet voldoende informeren van cliënten over beslissingen tot dwangzorg leidde tot klachten van cliënten en gegrondverklaringen van de klacht. Beperkte toegang tot cliëntendossiers, vormt een ander opmerkelijk punt. Scholing van medewerkers in de ggz over de rechtspositie van cliënten, vooral bij gedwongen zorg, verdient meer aandacht.

Klachten over continuïteit van zorg

Over gebrek aan continuïteit van zorg door het ontbreken van vaste behandelaars en een voor de cliënt soms ondoorzichtige taakverdeling binnen de ggz-instellingen is in 2018 geklaagd door cliënten. Zij geven aan zich hierdoor onzeker te voelen. Voor de pvp is de ondoorzichtige taakverdeling een herkenbaar probleem, het leidt onder meer tot vertraging van de afhandeling van klachten.

Genoeg zaken die ons doen beseffen dat, zeker ook bij de inwerkingtreding van de Wvggz, de rechtspositie van cliënten aandacht behoeft.

De voorbereiding op de Wvggz vraagt van alle collega's extra inzet. Dank daarvoor, maar ook voor de geïnspireerde wijze waarop we daarin met elkaar samenwerken. Dat laatste geldt zeker ook voor alle externe kritische meedenkers. Dank voor jullie onvoorwaardelijke bijdrage aan een goede invulling van onze nieuwe wettelijke taken.

Voorbereiden op de Wvggz doen we samen.

Nannie Flim,
Directeur/bestuurder Stichting PVP



OPVALLENDE ZAKEN IN 2018

Ieder jaar maken patiëntenvertrouwenspersonen een jaarbericht voor de instellingen waarin zij werkzaam zijn. In deze jaarberichten schrijven zij onder andere over het aantal vragen en klachten waarmee de cliënten van de instelling bij hen kwamen en over welke onderwerpen die vragen en klachten gingen. Pvp'en melden ook welke zaken hen zijn opgevallen binnen die specifieke instelling en wat cliënten hen vertellen over hun eigen ervaringen. Alle jaarberichten samen geven een beeld van wat pvp'en tegengomen binnen de ggz-instellingen in Nederland.

De opvallende zaken uit alle jaarberichten samen zijn verzameld en de overstijgende thema's hebben we daaruit afgeleid. De thema's die direct met de rechtsbeschermende functie van de pvp van doen hebben, zijn hierna weergegeven.

In 2018 viel op dat er meer klachten bij een klachtencommissie gegrond zijn verklaard vanwege procedurefouten in het kader van dwangaanzegging; dat de rollen van de klachtenfunctionaris binnen instellingen divers zijn ingevuld; dat cliënten klagen over de behandeling, vooral vanwege tekorten en de snelle wisselingen van behandelaren, én dat dossierinzage in 2018 soms moeilijk te realiseren bleek.

Toename onzorgvuldige uitvoering procedures rondom dwangzorg

Het aantal vragen en klachten over dwang en drang veranderde in 2018 over het algemeen niet. Zie daarvoor blz. 14. Pvp'en constateren een golfbeweging binnen sommige instellingen: het ene jaar nemen de vragen en klachten over dwang wat af, het andere jaar neemt het aantal juist weer wat toe.

Dwangbehandeling heeft een enorme impact op cliënten. De wetgever heeft daarom bepaald dat de cliënt over de beslissing over het gaan toepassen van een dwangbehandeling zorgvuldig wordt geïnformeerd, met goed onderbouwde argumenten, én dat er vaste procedures worden gevolgd.

De zorgvuldigheid ten aanzien van de procedurele eisen die de wet Bopz stelt aan dwangtoepassingen liet over het algemeen te wensen over. Het niet op de juiste manier schriftelijk informeren van de cliënt over opgelegde beperkingen, over de besluiten tot dwangbehandeling en het toepassen van middelen en maatregelen werd opvallend vaak genoemd in de jaarberichten. Pvp'en die cliënten ondersteunden bij hun gang naar de klachtencommissie noteerden dat het niet informeren of het niet voldoende informeren van deze beslissingen leidde tot gegrondverklaringen van de klacht. Overigens levert een gegrondverklaring vanwege procedurefouten bij een aangezegde dwangbehandeling voor cliënten vaak slechts uitstel op van de dwangbehandeling.

Pvp'en kaarten, indien van toepassing, deze omissie aan bij de verantwoordelijke behandelaren en bestuurders. Zij gaven ook vaak de aanbeveling om nieuwe medewerkers hierover goed te informeren. Scholing in wet- en regelgeving verdient blijvende aandacht, met name het juist toepassen van criteria met betrekking tot dwang.

Rol klachtenfunctionaris divers uitgevoerd

De bedoeling van het invoeren van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in 2017 en het in het leven roepen van de functie van klachtenfunctionaris was dat cliënten laagdrempelig, gemakkelijker en efficiënter kunnen klagen als ze niet tevreden zijn over de ontvangen zorg.

Bij sommige instellingen worden Wkkgz-klachten niet bij de klachtencommissie in behandeling genomen maar door de klachtenfunctionaris afgehandeld. De Wkkgz maakt dat ook mogelijk. Bij die instellingen waar cliënten wél de mogelijkheid hebben om een Wkkgz-klacht aan de klachtencommissie voor te leggen, ervaren cliënten deze manier juist als laagdrempelig, zo vertellen zij de pvp.

De rollen van de klachtenfunctionaris zijn binnen de instellingen divers ingevuld. Bij sommige instellingen heeft de klachtenfunctionaris vooral een procedurele rol, en handelt klachten hoofdzakelijk administratief af. Cliënten krijgen dan een schriftelijke reactie van de klachtenfunctionaris en zij geven aan zich door deze werkwijze niet altijd goed gehoord te voelen. Bij andere instellingen heeft de klachtenfunctionaris een veel actievere rol, namelijk die van bemiddelaar tussen cliënt en zorgaanbieder.

De samenwerking tussen pvp en klachtenfunctionaris heeft bij diverse instellingen in 2018 meer gestalte gekregen. Onderling wordt goed afgestemd en men weet elkaar te vinden. Op die plekken zijn de pvp en de klachtenfunctionaris zich bewust van de overlap én de verschillen in hun rol, verwijzen ze naar elkaar door en werken samen als dat gewenst is. Dit versterkt de rechtsbescherming van cliënten.

Cliënten ervaren een gebrek aan continuïteit in de zorg

In 2018 ging ongeveer een kwart van alle vragen en klachten over aspecten van de behandeling, dat is geen uitzondering op de vorige jaren. Pvp'en noemden in de jaarberichten opmerkelijk vaak dat cliënten kwalitatief minder goede zorg en een gebrek aan continuïteit van zorg ervaarden en veelvuldig klaagden over de behandeling, begeleiding en zorg vanwege de gevolgen van een tekort aan vast personeel. Zo meldden cliënten dat zij steeds weer een andere behandelaar toegewezen kregen of soms zelfs tijdelijk geen vaste behandelaar hadden.

Daarnaast leidde onvoldoende tijd en aandacht van psychiaters tot klachten. Cliënten klaagden er bijvoorbeeld over dat niet werd overlegd over het behandelplan. Of ze klaagden dat ze niet wisten wie hun behandelaar was, dat behandelafspraken niet nagekomen zijn, dat de behandelende psychiater weinig tijd voor hen had óf dat ze helemaal geen gesprekken met de psychiater hebben gehad. De klachten gingen tevens over een gebrek aan inhoud en niveau van de zorg, omdat tijdelijke psychiaters geen tijd hebben om de cliënt te leren kennen. Hierdoor ervaarden cliënten dat het lastig was om een goede relatie met de hulpverleners op te bouwen.



@StichtingPVP • 24 okt. 2018

#Ggzcliënt opnameafdeling: 'men verwacht dat ik een vertrouwensband met de verpleging opbouw. Maar hoe, als er zoveel personeelwisselingen zijn?'

@StichtingPVP • 28 mrt 2018

#Ggzcliënt: 'ik heb begeleidde vrijheden. Maar het personeel komt er nauwelijks aan toe om met me te wandelen. Te druk.'



Cynthia Vogeler, voorzitter raad van toezicht

Beperkte toegang tot dossier

Medewerkers blijken niet altijd op de hoogte van de rechten en procedures rond het verstrekken van een kopie dossier of inzage in het dossier. Bij verschillende instellingen gaven cliënten aan dat het lastig was om inzage of een kopie van hun eigen dossier te krijgen. Ondersteuning van de pvp was daarbij nodig. Ook dossierinzage door een pvp voor het kunnen ondersteunen van een cliënt bleek een aantal malen moeilijk te realiseren. Ondanks de schriftelijke toestemming van de cliënt kreeg de pvp dan geen toegang tot het dossier van de cliënt, terwijl deze bevoegdheid van de pvp wettelijk is vastgelegd. Aanpassing van de inzageprocedure bleek soms nodig.



@StichtingPVP • 24 apr 2018

Kamerbrief over inzage in patiëntendossiers. Nivel onderzoek: 20% respondenten onbekend met recht op inzage en afschrift van medische dossiers.

BERICHT VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

Het is de wettelijke taak van de pvp om cliënten binnen de ggz te ondersteunen in het verwezenlijken van hun rechtspositie. De raad van toezicht ziet erop toe dat de Stichting PVP deze wettelijke taak effectief en efficiënt uitvoert en dient als klankbord voor de bestuurder. De raad vervult die rol op afstand, kritisch en met betrokkenheid bij het rechtsbeschermende karakter van het vertrouwenswerk.

Inhoudelijke onderwerpen die zijn besproken in 2018:

• Wet verplichte ggz

Op 23 januari 2018 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de Wet verplichte ggz (Wvvggz) die op 1 januari 2020 van kracht wordt. Eén van de doelen van de wet is om de rechtspositie van cliënten die te maken krijgen met gedwongen zorg te verstevigen. Als gevolg hiervan vindt er een uitbreiding van de taken van de pvp plaats. Meer hierover leest u in het hoofdstuk 'Voorbereiding op de Wvvggz' op blz. 24.

De raad van toezicht heeft zich door de heer Ton-Peter Widdershoven (senior-jurist en tevens plaatsvervanger van de bestuurder van de stichting) laten informeren over de inhoudelijke wijzigingen die de Wvvggz met zich meebrengt. De bestuurder heeft in 2017 een programmaplan ter voorbereiding op de komst van de Wvvggz ontwikkeld. Over de voortgang van de uitvoering van dit programma heeft de raad zich laten informeren en hij is actief betrokken geweest bij de strategische thema's die hieruit voortkomen, zoals: wat is de betekenis van de nieuwe wettelijke taken, hoe werkt de stichting samen binnen de keten van de Wvvggz, welke consequenties heeft de Wvvggz voor de inrichting van de ICT-systemen, op welke wijze is de financiering van de nieuwe taken geregeld en hoe borgt de stichting de uitvoering van de huidige wettelijke taak gedurende de voorbereiding op de nieuwe wet? De raad is van mening dat de stichting zich grondig voorbereidt op de komst van de wet.

• Missie en visie van de stichting

De huidige missie en visie van de stichting zijn met de raad besproken. Binnen de rvt is besloten om in de toekomstige missie meer de nadruk te leggen op de uitvoering van de wettelijke taak van de pvp. Wanneer de voorbereiding van de Wvvggz is afgerond, zullen de definitieve missie en visie worden voorgelegd aan de rvt.

• De pvp en de cvp

De raad heeft zich laten informeren door de bestuurder over de wijze waarop de stichting, op verzoek van het ministerie van VWS, haar kennis en expertise inzet ten behoeve van de ontwikkeling van de cliëntvertrouwenspersoon zoals in de Wet zorg en dwang (Wzd) omschreven is en die ook op 1 januari 2020 van kracht wordt. Dit traject krijgt in 2019 een vervolg.

• De pvp en het AKJ

De raad is geïnformeerd over de verkenning door bestuurder van samenwerkingsmogelijkheden met het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Het AKJ maakt sinds 2018 gebruik van het registratiesysteem (RAPP) dat door de stichting is ontwikkeld.

Organisatie van het vertrouwenswerk

De raad heeft kennisgenomen van de resultaten van diverse externe toetsingen die hebben plaatsgevonden in 2018 en die hierna zijn beschreven en ziet toe op uitvoering van de hieruit voortkomende aandachtspunten ten aanzien van (de organisatie van) het vertrouwenswerk.

Het CIO (certificeerder voor professionele dienstverlening gebaseerd op de ISO-norm) heeft na een uitgebreide externe audit het kwaliteitscertificaat in 2018 opnieuw verlengd. De raad heeft kennisgenomen van het verslag van de auditcommissie, waarin de stichting in het bijzonder werd gecompimenteerd met de wijze waarop de stakeholders, door middel van deelname aan een externe adviesraad, zijn betrokken bij de voorbereiding op de Wvggz. Ook de raad beoordeelt dit onderdeel als positief.

De raad heeft in 2018 actief toegezien op uitvoering van de aandachtspunten die voortkwamen uit de securityscan, in het kader van de databeveiliging en heeft zich laten informeren over de wijze waarop het informatiebeveiligingsbeleid wordt toegepast. Ook de correcte toepassing van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) is actief door de raad gevolgd. De raad is positief over de wijze waarop de stichting vorm heeft gegeven aan haar databeveiliging.

De accountant heeft na controle zijn goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2017.

De raad heeft de voorzitter van de externe klachtencommissie uitgenodigd om het jaarverslag van de commissie toe te lichten.

Daarnaast heeft de raad kennisgenomen van de interne risicoanalyse die de bestuurder jaarlijks uitvoert en heeft vastgesteld dat de uitvoering van de nieuwe taken en een goede voorbereiding van de medewerkers op de uitvoering daarvan, een mogelijk risico vormen voor de kwaliteit van de dienstverlening. De raad is van mening dat dit aandacht van de bestuurder behoeft.

Een analyse van de ziekteverzuimcijfers is gepresenteerd aan de raad, alsmede de te nemen maatregelen om ziekteverzuim te beperken.

Ook de relatie van de stichting met het ministerie van VWS, het goed laten verlopen van de plannings- en verantwoordingscyclus en de inhoudelijke afstemming met het ministerie over keuzes die de stichting maakt in het uitvoeren van haar nieuwe wettelijke taak, zijn in 2018 onderwerp van gesprek geweest tussen de raad en de bestuurder. De raad heeft zich laten informeren over het resultaat van het werkbezoek door de ambtenaren van het ministerie van VWS aan de stichting en over de subsidiegrondslag van de dienstverlening van de pvp.

De raad van toezicht als werkgever

In zijn rol als werkgever heeft de raad, mede naar aanleiding van gesprekken met een aantal sleutelfunctionarissen van de stichting, een jaargesprek gevoerd met de bestuurder en zijn vertrouwen in de toekomstige samenwerking uitgesproken.

De raad heeft erop toegezien dat de weging van de rol van de bestuurder in het kader van de Wet normering topinkomens correct is uitgevoerd.

Good Governance en het functioneren van de raad van toezicht

De raad voert zijn toezichthoudende taak uit conform de Governancecode Zorg en heeft in 2017 samen met de bestuurder een compliance check uitgevoerd van de governance binnen de stichting ten opzichte van de governancecode 2017. De reglementen van de raad en het bestuur zijn op basis hiervan in 2017 aangepast. In 2018 heeft de raad een toezichtsvisie ontwikkeld, op basis waarvan binnen het profiel van de raad meer aandacht komt voor algemeen gezondheidsrecht.

Ook is een regeling voor handelen bij conflicten tussen rvt en bestuurder ontwikkeld. Verder zijn onder meer de klokkenluidersregeling en de statuten aangepast. De voorzitter heeft de belangen van alle betrokkenen getoetst en afgewogen en de raad komt tot de conclusie dat de stichting voldoet aan de code.

Conform het rooster van aftreden is gestart met de werving van een nieuw lid voor de rvt in verband met het aanstaande vertrek van de voorzitter, de heer Jos de Beer begin 2019. Besloten is dat mevrouw Cynthia Vogeler de heer De Beer als voorzitter zal opvolgen. De heer Herman Levert blijft vicevoorzitter van de raad.

In 2018 heeft de raad een zelfevaluatie uitgevoerd. Eén van de aandachtspunten waaraan de raad prioriteit wil geven is het kennismaken met de raad van toezicht van de cliëntenorganisatie van de ggz (MIND), als belangrijkste belanghebbende bij het werk van de stichting.

De raad heeft kennisgenomen van het verslag van de evaluatie van de samenwerking tussen de bestuurder en de Ondernemingsraad.

Leden van de raad hebben deelgenomen aan diverse activiteiten van de stichting en zorgen er samen met de bestuurder voor dat diverse managementteam- en stafleden met enige regelmaat inhoudelijke onderwerpen toelichten binnen de raad.

Ook in 2018 heeft de raad het werk van de stichting met belangstelling en betrokkenheid gevolgd. Het belang van onafhankelijke en professionele ondersteuning van cliënten in de verwezenlijking van hun rechtspositie binnen de (gedwongen) geestelijke gezondheidszorg wordt volledig door de raad onderschreven. De consequente wijze waarop pvp'en zich opstellen aan de kant van de cliënt binnen de ggz en de wijze waarop de stichting als geheel vormgeeft aan haar rechtsbeschermende rol oogst onze waardering.

Cynthia Vogeler,
voorzitter raad van toezicht

HET PVP-WERK IN CIJFERS EN RESULTATEN

De Stichting PVP ziet erop toe dat de wettelijke opdracht van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) wordt uitgevoerd. Krachtens de wet ondersteunt de patiëntenvertrouwenspersoon ggz-cliënten in het verwezenlijken van hun rechtspositie in relatie tot verplichte psychiatrische zorg (ambulant en intramuraal) en in relatie tot de vrijwillige intramurale ggz. Daarnaast heeft de pvp een signalerende taak bij tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de psychiatrische zorgverlening, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten. Ook geeft de pvp voorlichting over patiëntenrechten.

Cliënten in de ggz kunnen bij de pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening, zoals over dwangbehandeling, bejegening en dossierinzage. De pvp ondersteunt cliënten op locatie, via de helpdesk, de chat en ook via de website. Alle vragen en klachten worden door de pvp vastgelegd in een registratiesysteem.

Hoeveel vragen en klachten kwamen bij de pvp?

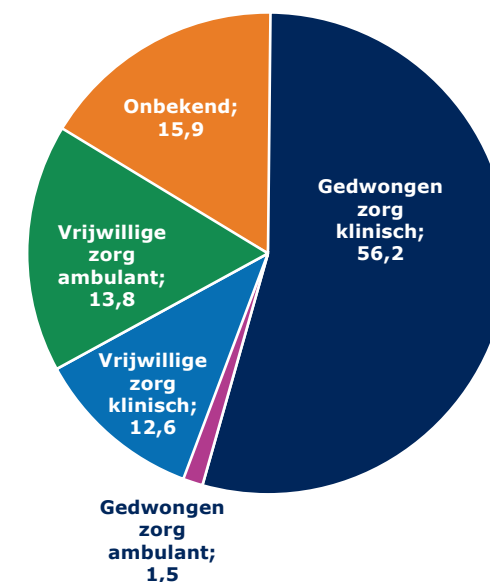
Cliënten bespraken in 2018 in totaal 24.155 vragen (8.670) en klachten (15.485) met de pvp. Dit zijn alle vragen en klachten waarmee cliënten bij de pvp kwamen op een locatie in de ggz, die cliënten via telefoon of e-mail bij de helpdesk of via de chat stelden. De website van de Stichting PVP geeft niet alleen informatie over de rechten van cliënten binnen de ggz maar stelt hen in staat om ook zelfstandig, zonder de ondersteuning van een pvp, een klacht in te dienen. Daarvoor zijn o.a. een aantal voorbeeldbrieven geplaatst, die gemakkelijk gedownload kunnen worden zodat cliënten hun eigen klacht over o.a. dwangbehandeling of verzoek voor bijvoorbeeld een overplaatsing of andere behandelaar zelf schriftelijk kenbaar kunnen maken. In 2018 is in totaal 3.125 keer informatie gedownload, waarvan 488 keer een van de voorlichtingsfilmpjes. Cliënten hebben op de website ook de mogelijkheid om zelf op te zoeken wie hun pvp is. Die mogelijkheid is 1.633 keer gebruikt in 2018.

Wie zijn de cliënten van de pvp?

Ondersteuning door een pvp is het recht van alle cliënten die verblijven in een Bopz aangemerkte instelling, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen. Daarnaast geldt dit recht ook voor cliënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een ggz-instelling verblijven én voor alle ambulante cliënten die in het kader van een zelfbindingsregeling een beroep willen doen op de pvp.

Meer dan de helft van de vragen en klachten komt van cliënten die gedwongen in behandeling zijn. Zie grafiek 1: 56,2% van de cliënten was gedwongen opgenomen en 1,5% van de cliënten kreeg gedwongen ambulante zorg. Ruim een kwart van de vragen en klachten kwam van cliënten die vrijwillig in behandeling waren: 12,6% van cliënten met vrijwillige klinische zorg en 13,8% van de cliënten met vrijwillige ambulante zorg. In grafiek 1 is verder te zien dat van 15,9% van de vragen en klachten niet bekend is of deze van cliënten met gedwongen of van cliënten met vrijwillige zorg kwamen. De belangrijkste reden waarom dat onbekend is, is dat het voor de ondersteuning van een vraag of klacht niet relevant is om over deze informatie te beschikken en die vast te leggen. Vaak is dat bij de afhandeling van een vraag of klacht op de helpdesk het geval. De pvp vraagt er niet naar en handelt conform de interne gedragsregels waarin staat: 'Hij dringt niet verder door tot de privésfeer dan in het kader van zijn functie noodzakelijk is.'

Grafiek 1: Verdeling van vragen en klachten naar cliënten in percentages



Op locatie

In 2018 namen 7.410 cliënten contact op met een pvp op locatie. In 69% van de gevallen deden ze dat niet individueel, maar met een groep van twee of meer cliënten. De meeste vragen en klachten (82%) kwamen van cliënten tussen de 24 en 65 jaar oud. 1% van de (in totaal 197) vragen en klachten kwam van kinderen tot 18 jaar. 9% van de vragen en klachten kwam van 65-plussers. Ruim de helft, 58%, van de vragen en klachten kwam van cliënten van een opname- en crisisafdeling.

De helpdesk

Het aantal vragen en klachten waarmee cliënten bij de telefonische helpdesk terechtkwamen, is iets toegenomen, naar bijna 5.400. Cliënten maken nog steeds goed gebruik van de helpdesk. De helpdesk levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van de dienstverlening aan cliënten. Vragen en klachten van cliënten van de helpdesk-pvp worden zo mogelijk anoniem geregistreerd. De reden hiervoor is dat pvp'en, in verband met de privacy, alleen vragen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om advies en bijstand te verlenen. Wel is bekend dat 32% van de vragen en klachten van cliënten van opname- en crisisafdelingen afkomstig was en 30% van ambulante cliënten.

Via chat

Via de website van de Stichting PVP hebben cliënten de mogelijkheid om van maandag tot en met donderdag tussen 19.00 en 21.00 uur te chatten met een patiëntenvertrouwenspersoon. Cliënten bespraken 98 keer via deze weg hun vragen en klachten met een pvp.



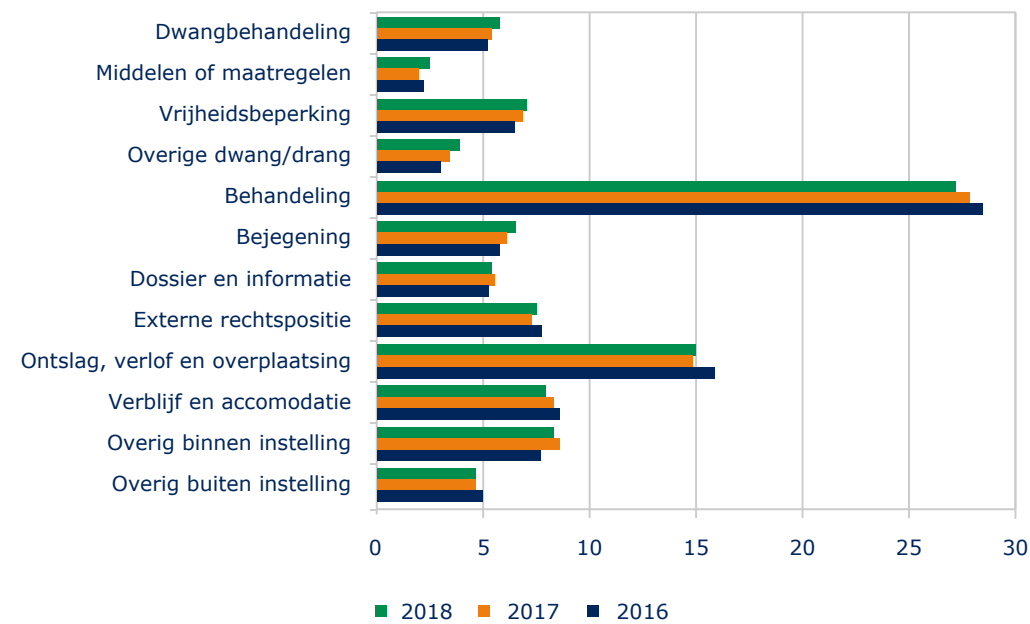
@StichtingPVP • 16 okt 2018

Sommige ggz-cliënten voeren liever geen telefoongesprek of willen anoniem blijven wanneer ze ondersteuning vragen van een pvp. Zij kunnen nu ook chatten met de Helpdesk PVP. De chat is open van ma t/m do van 19.00 tot 21.00 uur en bereikbaar via <http://www.pvp.nl>

Wat vragen de cliënten, waar gaan de vragen en klachten over?

Pvp'en leggen van elke vraag of klacht een dossier aan met daarin het onderwerp van de vraag of klacht. Opvallend is dat de onderwerpen van de vragen en klachten in de loop der jaren niet sterk veranderen. Dat is te zien in grafiek 2. Daarin staat de verdeling van de onderwerpen over de afgelopen drie jaar. In deze grafiek staan de registraties van de inhoudelijke onderwerpen: de registraties van cliënten die via de helpdesk vragen naar de lokale pvp zijn weggelaten. Ook de registraties van cliënten die ontevreden zijn over de pvp worden hier niet getoond. Informatie hierover staat in bijlage 2, Verslag van de klachtencommissie en interne klachtafhandeling op blz. 30.

Grafiek 2: Percentage onderwerpen van vragen en klachten 2016-2018



Vragen en klachten over dwang en drang

Zoals in grafiek 1 te zien is, komt 57,7% van alle vragen en klachten van cliënten met gedwongen zorg. Naast alle vragen en klachten die zich in een gedwongen setting voordoen, merken pvp'en dat ze dagelijks bij menige vraag en klacht betrokken zijn die door cliënten als dwang en drang worden ervaren. De scheidslijn tussen dwang en drang is dun. De pvp komt in de praktijk daar vele voorbeelden van tegen.

Een cliënt ervaart bijvoorbeeld dwang wanneer hij tegen zijn zin niet met ontslag mag maar ook wanneer hij tegen zijn zin met ontslag moet, of wanneer tegen een cliënt wordt gezegd vooral vrijwillig mee te werken omdat er anders een machtiging voor hem wordt aangevraagd.

Wanneer cliënten klagen over een dwangbehandeling gaat dat meestal over medicatie. De cliënt krijgt dan tegen zijn wil medicatie toegediend. In 2018 zijn daarover 1.119 keer vragen en klachten geweest. Dat aantal is weer iets gestegen ten opzichte van 2017. Het aantal vragen en klachten over deze specifieke vorm van medicatie stijgt de afgelopen vijf jaar steeds een beetje. Vragen en klachten over medicatie in het kader van middelen en maatregelen, gedwongen zorg ter overbrugging van een tijdelijke noodsituatie, zijn in 2018 toegenomen met 48, tot een totaal van 173. Ook zijn er in 2018 in totaal 48 keer meer dan in 2017 vragen en klachten gekomen over separatie als overbrugging bij een noodsituatie. Het totaal aan vragen en klachten over separatie in het kader van middelen en maatregelen was in 2018 303.

Vragen en klachten over aspecten van de behandeling

Ongeveer een kwart van alle vragen en klachten ging over aspecten van de behandeling. In het hoofdstuk 'Opvallende zaken in 2018' op blz. 8, wordt het onderwerp behandeling genoemd. Pvp'en noemden in de jaarberichten opmerkelijk vaak dat cliënten kwalitatief minder goede zorg en een gebrek aan continuïteit van zorg ervoeren en veelvuldig klaagden over de behandeling, begeleiding en zorg vanwege de gevolgen van een tekort aan vast personeel. Het totaal aantal vragen en klachten over aspecten van behandeling is niet anders dan in voorgaande jaren. Wel waren er in 2018 33 keer vaker vragen en klachten over behandelplan/behandeling dan in 2017. In totaal waren hier in 2018 1.379 vragen en klachten over.

Vragen en klachten over dossierinzage

Eerder werd genoemd dat het voor cliënten bij verschillende instellingen lastig was om inzage in of een kopie van hun eigen dossier te krijgen. Dit is niet terug te zien in de cijfers van de vragen en klachten over deze onderwerpen. In 2018 waren er 138 vragen en klachten over dossierinzage en 324 vragen en klachten over kopie dossier/afschrift behandelplan. Dat was respectievelijk 27 en 47 keer minder vaak dan in 2017.

Opvallend is dat er in 2018 wel 58 keer vaker vragen en klachten over aanvulling/correctie dossier waren dan in 2017. Het is goed mogelijk dat aanvulling/correctie dossier door pvp'en is geregistreerd, maar dat daaraan voorafgaand eerst inzage van een dossier of een kopie dossier/afschrift behandelplan nodig was met de eerder beschreven moeilijkheden voor cliënten om daar aan te komen. Daarnaast kan bijvoorbeeld in de voorbereiding van een klachtenprocedure door de pvp om dossierinzage worden gevraagd. Wanneer de dossierinzage moeilijkheden opleverde, heeft de pvp dat waarschijnlijk niet als een aparte klacht geregistreerd omdat het op dat moment niet een klacht van de cliënt zelf was.

Hoe ondersteunt de pvp cliënten bij hun vragen en klachten?

Afhandeling van de vragen en klachten

De ondersteuning van een pvp varieert van een rol op afstand via coaching of advisering, tot het samen met de cliënt voeren van gesprekken met een zorgverlener. 40% van alle vragen en klachten op locatie en de helpdesk heeft de pvp afgehandeld door contact op te nemen met anderen.

Contact met instellingsmedewerkers bij individuele ondersteuning

Bij 40% van alle vragen en klachten had de pvp contact met een derde persoon als onderdeel van de ondersteuning: bij 29% contact met een medewerker van de instelling en bij 9% in een driegesprek met de cliënt en bijvoorbeeld de behandelaar of teammanager.

Cliënten vinden in 39% van de gevallen dat, wanneer een vraag of klacht is besproken met een medewerker, de vraag is beantwoord of de klacht is opgelost. Bij 24% van de vragen en klachten vindt de cliënt dat echter niet het geval. Cliënten voelen zich bij 52% van de driegesprekken gehoord door de ggz-medewerker. 32% voelt zich gedeeltelijk gehoord en de rest (16%) geeft aan zich niet gehoord te voelen.



@StichtingPVP • 1 feb 2018

#Ggzcliënt, vrijwillig opgenomen: 'tegen het behandelplan mocht ik alleen ja zeggen. Bij nee zou 'mijn verblijf in gevaar komen'.

@StichtingPVP • 15 juli 2018

#Ggzcliënt: 'een (dwang)opname wilde ik absoluut nooit meer. Daarom maar akkoord gegaan met een voorwaardelijke machtiging'. <https://www.pvp.nl/...>

Klachtenprocedures

Sinds 1 januari 2017 zijn de meeste zorgaanbieders verplicht hun klachtafhandeling volgens de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in te richten. De Wkkgz biedt zorgaanbieders ruimte om zelf hun Wkkgz-klachtenregeling te ontwerpen. Een instelling is bijvoorbeeld niet meer verplicht om cliënten de mogelijkheid te geven om alle klachten die te maken hebben met de relatie cliënt-instelling voor te leggen aan de klachtencommissie.

Uiteraard bleven de klachtencommissies voor klachten in het kader van de wet Bopz wél bestaan.

De pvp adviseert cliënten vaak om de klacht op een zo laag mogelijk niveau te bespreken en de klacht daar neer te leggen waar hij is ontstaan. De cliënt houdt de regie over zijn klacht. Wanneer een cliënt een klacht wil voorleggen via een formele klachtenprocedure kan de pvp ondersteuning bieden bij elke stap die daarvoor nodig is, inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bemiddelt bij een klacht en kan de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Wanneer de bemiddeling door een klachtenfunctionaris het probleem niet oplost, kan de cliënt een rechtszaak aanspannen of naar een onafhankelijke geschilleninstantie gaan.

In 2018 hebben pvp'en cliënten ondersteund bij 1.822 klachten in een formele klachtenprocedure, inclusief de gang naar een klachtenfunctionaris en/of een geschilleninstantie.

De pvp heeft cliënten 331 keer ondersteund bij de klachtenfunctionaris en 1.462 keer bij de klachtencommissie. Ook hebben pvp'en negen keer een cliënt ondersteund bij de gang naar de geschilleninstantie.

Van alle klachten die zijn doorgegaan naar de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie is het merendeel gerelateerd aan dwang en drang. In 29% van alle klachten is over dwangmedicatie als behandeling geklaagd.

Signaleren

De pvp brengt tekortkomingen in de structuur of organisatie van een ggz-instelling, die afbreuk doen aan de rechten van cliënten, onder de aandacht van de instelling. Dat gebeurt via een melding of een signaal. In 2018 zijn in totaal 135 meldingen en signalen afgegeven. De meeste meldingen gingen over verblijf en accommodatie (25%). Vijf keer werd gemeld over huisregels.

Bij ernstige tekortkomingen wordt een schriftelijk signaal afgegeven. In 2018 gingen de meeste signalen over het onderwerp 'Ontslag, verlof en overplaatsing', vier keer was het onderwerp het onterecht niet toekennen van een verlofregeling vanwege financiële redenen. Instellingen verlenen cliënten geen verlof omdat ze, wanneer de cliënt bijvoorbeeld in het weekend thuis verblijft, van de zorgverzekeraar geen vergoeding krijgen voor die dagen.

Ook is een signaal afgegeven over het tekort aan artsen, psychiaters en er gingen drie signalen over de klachtenprocedure. Eén signaal bijvoorbeeld ging over het overschrijden van de klachttermijnen van de klachtencommissie. Bij een signaal bestaat, anders dan bij een melding, de mogelijkheid om de tekortkoming aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor te leggen. Dat gebeurt wanneer de instelling onvoldoende actie onderneemt om de gesignaleerde tekortkoming op te heffen. In 2018 is één signaal doorgestuurd naar de IGJ.

Een plan van aanpak om deze taak nog beter te faciliteren is in voorbereiding. Meer daarover staat in het hoofdstuk 'Vorbereiding op de Wvvgz' op blz. 24.

Voorlichting

De pvp geeft voorlichting aan cliënten en medewerkers over het werk van de pvp en patiëntenrechten. Doel hiervan is onder andere om ook cliënten die zelf niet zo mondig zijn of niet in staat zijn om voor zichzelf op te komen, te wijzen op hun rechten en de mogelijkheid tot het inschakelen van een pvp voor ondersteuning, waardoor hun rechtspositie wordt vergroot.

Pvp'en geven in 2018 in totaal 1.310 keer voorlichting over hun taken en functie. Voorlichting is belangrijk voor cliënten om de pvp te kunnen vinden voor ondersteuning bij het handhaven van hun rechtspositie. Ook wordt voorlichting gegeven aan medewerkers zodat zij op de hoogte zijn van de taak en functie van een pvp en eventueel cliënten kunnen doorverwijzen.

In 2018 zijn we gestart met de verspreiding van twee speciale factsheets: één over de bescherming van de privacy van cliënten en één met informatie voor cliënten met een voorwaardelijke machtiging. Dit laatste factsheet wordt gebruikt voor voorlichting aan medewerkers van FACT-teams. Slechts weinig medewerkers weten dat cliënten met een voorwaardelijke machtiging recht hebben op ondersteuning door de pvp.

Pvp'en hebben in 2018 50 keer voorlichting gegeven bij FACT-teams. Een van de doelen om deze voorlichting te geven was om cliënten met een voorwaardelijke machtiging beter te kunnen bereiken. Voor de pvp is deze doelgroep lastiger te bereiken dan cliënten die opgenomen zijn omdat deze cliënten (nog) niet in beeld zijn van de pvp en de cliënten wellicht niet weten dat zij recht hebben op ondersteuning van een pvp. Met de komst van de Wvvgz per 1 januari 2020 wordt ambulante dwang mogelijk. De verwachting is dat het aantal ambulante cliënten dat een beroep op de pvp zal doen daardoor zal toenemen. Bekendheid over de taken en functie van een pvp bij de FACT-teamleden zal helpen om straks de ambulante cliënten beter te kunnen bereiken.

Er zijn tevens ruim 25.000 folders, posters en factsheets verspreid om cliënten te informeren over de bereikbaarheid en dienstverlening van de pvp.

Informatie verstrekken over cliëntenrechten en het werk van de pvp doen we ook via het Twitter-account van de stichting. Het aantal volgers van de stichting is in 2018 nagenoeg gelijk gebleven, van 1.278 volgers op 31 december 2017 naar 1.302 volgers op dezelfde datum in 2018. In 2018 zijn de tweets van de stichting 73.634 keer weergegeven.

Informatiepunt Dwang in de Zorg

De medewerkers van de helpdesk van de Stichting PVP bemensen ook het Informatiepunt Dwang in de Zorg. Dit informatiepunt van het ministerie van VWS richt zich op cliënten, directbetrokkenen en professionals door eenvoudige uitleg te geven over wetten en procedures rondom dwang binnen de ggz en de ouderen- en gehandicaptenzorg. Het totaal aantal vragen aan het informatiepunt bedroeg in 2018 563, ten opzichte van 997 in 2017. Dat is een afname van 43,5%. Deze grote afname van het aantal vragen aan het informatiepunt manifesteert zich in de tweede helft van 2018, na introductie van de nieuwe website van het Informatiepunt Dwang in de Zorg. Het lijkt erop dat de nieuwe website beter voldoet aan de behoefte van de vragers en daarom minder vragen aan het informatiepunt oplevert. In 2018 werden de meeste vragen gesteld door professionals en familieleden/naastbetrokkenen. Net als in 2017 gingen de meeste vragen over de procedure tot gedwongen opname IBS/RM (34%).

OVERIGE RESULTATEN

Pool-pvp

Iedere cliënt heeft recht op ondersteuning van een pvp. Er zijn echter situaties denkbaar waarin een cliënt aangeeft niet langer door de lokale pvp ondersteund te willen worden, of wanneer een pvp aangeeft een bepaalde cliënt niet meer te kunnen ondersteunen. Om de cliënt dan toch te kunnen blijven ondersteunen is een groep zogenaamde 'pool-pvp'en' in het leven geroepen die in dat geval de dienstverlening van de lokale pvp kan overnemen.

De pool-pvp wordt gevormd door een groep ervaren pvp'en met als opdracht een manier te vinden om de ondersteuning vorm te geven, mee te kijken met de lokale pvp en deze te coachen in het herstellen van het contact met de cliënt, en eventueel het bedenken van voorwaarden waaronder de ondersteuning vorm kan krijgen. De ondersteuning van een pool-pvp wordt altijd geëvalueerd.

Vervangers

Wanneer op een locatie langere tijd geen pvp aanwezig is (door ziekte, uitdiensttreding of het uitvoeren van een bijzondere taak voor de organisatie als geheel), komt er een vervanger. De stichting heeft vijf vervangers die door heel Nederland de continuïteit van dienstverlening waarborgen.

Zij hebben voor deze vervanging een beperkter aantal uren dan de lokale pvp en vervullen de meest noodzakelijke ondersteuning van individuele cliënten en de signaleringsfunctie. De tijd voor voorlichting en overleg met cliëntenraden en bestuurders bijvoorbeeld is beperkt. De kennis die vervangers opdoen door vaak op verschillende locaties te werken wordt weer gebruikt om de dienstverlening van de stichting als geheel te verbeteren.

In 2018 is er intern een vijfde vervanger geworven. De vijf vervangers hebben dit jaar in 23 verschillende ggz-instellingen hun werk uitgevoerd, variërend in duur van enkele weken tot het hele jaar.

De focus van de organisatie ligt te allen tijde op het ondersteunen van cliënten en de andere primaire processen van de Stichting PVP. Om te zorgen dat het werk effectief, veilig en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd wordt, worden de patiëntenvertrouwenspersonen ondersteund door stafmedewerkers en het management op het gebied van juridische kennis, ICT, kwaliteitsprocedures, ARBO, P&O en deskundigheidsbevordering.

Juridische consultatie intern

De pvp bekleedt een juridisch georiënteerde functie die deel uitmaakt van de keten van rechtsbescherming bij vrijheidsbeneming en dwangtoepassing in de ggz. Juridische kennis is voor de pvp onontbeerlijk. Pvp'en kunnen de juristen van de stichting consulteren. Naast het geven van specifieke juridische informatie bestaat de ondersteuning van de juridische sectie onder meer uit het becommentariëren van (concepten van) toelichtingen bij klaagschriften, brieven, meldingen en signalen van pvp'en. In 2018 werd de juridische sectie ruim 800 keer geconsulteerd door pvp'en.

Juridische consultatie extern

In 2018 werd vanuit de juridische sectie deelgenomen aan de Landelijke Adviescommissie Bopz van de Raad voor Rechtsbijstand en aan de expertgroep van het NIVEL-onderzoek naar 'Het betrekken van patiënten, naasten/familie en nabestaanden bij het incidententoezicht in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)'. Voorts werd bijgedragen aan het ontwikkelen van het Ontwerpbesluit verplichte ggz.

Meelopen advocaten

In 2018 is voor acht advocaten contact gelegd met een lokale pvp om deze advocaten te laten meelopen tijdens een klachtencommissieprocedure in het kader van de Wet Bopz. Advocaten die zich willen laten inschrijven voor het psychiatriepiket moeten aan deze eis van de Raad voor Rechtsbijstand voldoen.

Opleiding

Om cliënten goed te kunnen ondersteunen is het van groot belang dat pvp'en gedegen worden opgeleid. Er bestaat in Nederland geen opleiding die voorbereidt op het specifieke patiëntenvertrouwenwerk. Daarom worden pvp'en intern opgeleid tijdens een leerwerktraject van een jaar. Hoewel de opleiding intern wordt verzorgd, wordt voor een aantal competentie- en vaardigheidstrainingen externe expertise ingehuurd. Pvp'en in opleiding worden pio's genoemd.

In maart 2018 is de opleiding van vijf pio's gestart. De opzet van de opleiding is gewijzigd. In plaats van een opleiding die opgedeeld is in vier fasen is er thans sprake van 2 fasen. In fase 1 (drie maanden) volgen de pio's de basisopleiding intern en lopen 1 dag per week stage in een ggz-instelling. In fase 2 werken de pio's met begeleiding door een mentor in hun ggz-instelling en volgen daarnaast 1 dag per week scholing.

De juridische scholing is gericht op de Wet Bopz (scholing in de Wvggz volgt in 2019). Daarnaast bestaat de opleiding uit cursussen en trainingen in competenties en vaardigheden. Zo zijn er onder andere trainingen in basiscommunicatietechnieken, onderhandelen, voeren van moeilijke gesprekken, maar ook agressiehantering, moreel beraad en schrijfvaardigheid.

Drie maal tijdens de opleiding vindt een evaluatie plaats, aan het einde van fase 1, halverwege fase 2 en aan het einde van fase 2. De opbrengst van de evaluaties van de verschillende onderdelen van de pio-opleiding zullen worden meegenomen in de ontwikkeling van de pio-opleiding voor de nieuwe taken in de Wvggz.



MIRIAM SARIDL PVP

"Een jaar geleden was mijn eerste opleidingsdag. Ik was erg benieuwd hoe de Stichting mij, een jurist, zou gaan opleiden tot pvp. De GGZ was immers een hele nieuwe wereld en in mijn eentje in een instelling rondlopen vond ik toch wel een beetje spannend. Gelukkig was ik niet alleen. Met mijn vier mede-pvp'en-in-opleiding (pio's) ben ik deze nieuwe werkfase ingestapt. Gelukkig kregen wij veel begeleiding en ondersteuning. We moesten eerst even de wet helemaal leren en tegelijkertijd één dag per week meelopen. Die fase hebben wij afgesloten met een juridische toets: de eerste grote stap in het traject om pvp te worden. Langzaam maar zeker mocht ik tijdens het meelopen steeds meer zelf doen, totdat ik op een dag in mijn eigen kantoor in de instelling zat. En dan blijkt dat ik als pio stiekem toch wel heel veel geleerd had. Ook toen ik zelfstandig aan het werk was ging de opleiding door: 1 dag per week training, coaching en begeleiding om aan leerdoelen te werken. In het begin liep er nog een mentor mee om mij te begeleiden. Als ervaren pvp kon mijn mentor mijn vragen beantwoorden en mij coachen bij situaties die ik lastig vond. Hierdoor was ik eigenlijk nooit echt alleen: als ik het even niet meer wist, kon ik altijd mijn mentor bellen. Elke twee maanden was er een evaluatie om te kijken hoe het ging met mijn leerdoelen en waar ik nog in kon groeien. De opleiding werd afgesloten met een assessment en een eindevaluatie."

Pvp worden was voor mij een grote verandering. Het is een bijzonder vak waar je eigenlijk niet op andere plekken voor kunt leren. Ik was daarom erg blij met alle aandacht en energie die werd gestoken in mij en mijn leerproces. Ik heb veel mogen leren over mijzelf en ben in dit jaar enorm gegroeid. Met de opleiding achter de rug heb ik dan ook het gevoel dat ik goed voorbereid ben om nu als volleerd pvp aan de slag te gaan. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat ik uitgeleerd ben, het werk biedt nog elke dag een mooie uitdaging. Inmiddels is in mijn eentje in een instelling rondlopen niet meer spannend, maar juist een feestje."

Deskundigheidsbevordering

Pvp'en blijven zich ontwikkelen, normaliter wordt een groot aantal modules aangeboden voor deskundigheidsbevordering. In 2018 is het scholingsbudget echter grotendeels gebruikt voor de voorbereidingen voor de invoering van de Wvggz per 1 januari 2020. Medewerkers konden in 2018 wel aansluiten bij een tweetal modules in het kader van de pio-opleiding:

- 'Expressed Emotion' door het IVP
- 'Moreel beraad' door Delibera Moreel beraad

Informatiebeveiliging

Medewerkers kunnen op een veilige manier inloggen vanaf elke computer met intranetverbinding. In 2018 zijn diverse actiepunten naar aanleiding van het informatiebeveiligingsbeleid uitgevoerd. Onder andere is software geïmplementeerd om veilig te kunnen e-mailen met medewerkers van ggz-instellingen. Deze en andere maatregelen passen bij de ambitie om, in termen van NEN 7510, te blijven voldoen aan een gemiddelde score van 'Largely achieved', met een volwassenheidsniveau 4 'Predictable process'.

Voor de implementatie van de AVG heeft de Stichting PVP onder meer de grondslag bepaald voor het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens van cliënten, een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld, het privacyreglement voor medewerkers ontwikkeld en het privacyreglement voor cliënten aangepast. Naast het voldoen aan algemene vereisten, is onderscheid gemaakt tussen aanpassingen voor het verwerken van persoonsgegevens van cliënten en voor het verwerken van persoonsgegevens van medewerkers. Eind 2018 had de interne audit de AVG als thema. De aanbevelingen uit die interne audit worden in 2019 opgepakt.

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitscertificaat van de Stichting PVP wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld aan de hand van een externe audit volgens de normen van de Maatstaf 2016 van CIO, een geaccrediteerde interpretatie van de ISO 9001:2015-norm voor professionele kennisintensieve dienstverleners. De stichting is er trots op dat de certificering in 2018 weer is gecontinueerd.

De belangrijkste bevinding in 2017 had betrekking op het beheer van kwaliteitsdocumenten. CIO vond dat deze documenten niet voldoende ontsloten waren voor de gehele organisatie. Hiervoor heeft de stichting een plan van aanpak opgesteld. Daarnaast moedigen zij de stichting aan de verbeteringen op het gebied van het veiligheidsbeleid uit te bouwen door de analyse van veiligheidsincidenten verder te ontwikkelen en te trachten de conclusies van die analyse te vertalen in aanpassing van beleid of aanscherping van werkprocessen. Deze onderwerpen zijn in 2018 opgepakt en bij de audit in 2018 werden de in 2017 geconstateerde kanttekeningen en de afwijking opgelost verklaard.

CIO heeft wel twee nieuwe kanttekeningen benoemd waarop de stichting zich kan verbeteren:

- Stichting PVP moet de mogelijkheden bekijken om meer laagdrempelige intervisie mogelijk te maken, omdat het leren van elkaar in een solistische functie van essentieel belang is voor het goed functioneren van de organisatie.
- Daarnaast moet de stichting intern duidelijker communiceren over de bevindingen van interne audits en de opvolging van de actiepunten die voortkomen uit die audits, omdat het belangrijk is voor medewerkers om betrokken te worden bij verbeterdoelstellingen.

De stichting kreeg bij de audit een compliment over de wijze waarop ze haar samenwerkingspartners, opdrachtgever en derden betreft bij de beleidsvorming rondom de implementatie van de Wvggz.

Samenwerking binnen Vertrouwenswerk in andere sectoren

In 2018 heeft de Stichting PVP vertrouwenswerk geleverd in drie instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking, conform de aangepaste methodiek voor deze sector.

De Stichting PVP zoekt samenwerking met de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP), om de kwaliteit en de efficiency van het pvp-werk te waarborgen. Het AKJ heeft er in 2018 voor gekozen om ook met het voor stichting PVP ontwikkelde registratiesysteem Rapp te gaan werken.

De stichting is door VWS gevraagd om bij te dragen aan de ontwikkeling van de cliëntvertrouwenspersoon (cvp) binnen de Wet zorg en dwang (Wzd). Het is de bedoeling van de wetgever dat de cvp binnen de psychogeriatric en de verstandelijk-gehandicaptenzorg, eenzelfde werking heeft als de pvp binnen de ggz. De stichting heeft haar kennis en expertise op het gebied van het opzetten en onderhouden van deze rechtsbeschermende voorziening ingebracht in het ontwikkelingstraject van de cvp en zal dit ook in 2019 blijven doen.

VOORBEREIDING OP DE WVGZ

In 2018 zijn twaalf projecten gestart om de stichting en haar medewerkers op 1 januari 2020 goed voorbereid te laten verschijnen aan de start van de Wvggz, zodat wij onze cliënten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. Deze nieuwe wet heeft een grote impact op de organisatie en het werk van de Stichting PVP. Behalve dat de pvp er als gevolg van de Wvggz een aantal taken bij krijgt, is de verwachting dat ook ambulante cliënten een groter beroep op de pvp zullen doen voor ondersteuning bij voorbereiding van de Zorgmachting en gedurende de uitvoering daarvan. Een belangrijk vraagstuk voor de stichting is hoe die cliënten weten dat er een pvp is en wat die pvp voor hen kan betekenen. Alle geplande activiteiten van het Programmaplan Wvggz zijn in 2018 uitgevoerd.

Organisatie van de projecten

Er is een ontwikkelgroep bestaande uit 6 pvp'en en het managementteam, die onder leiding van de programmamanager de regie heeft over de uitvoering van het Programmaplan Wvggz. Elk lid van de ontwikkelgroep is tevens projectleider van een project. De opdracht aan de ontwikkelgroep is:

- Ontwikkel een samenhangend model voor de uitvoering van de pvp-taken conform de Wvggz;
- Ontwikkel werkmethoden voor het pvp-werk waarmee cliënten binnen de ggz optimaal ondersteund worden in het realiseren van hun rechtspositie conform de Wvggz;
- Ontwikkel een passende organisatiestructuur waarbij de pvp'en passend worden ondersteund bij het uitvoeren van de (deels nieuwe) wettelijke taken.

Alle eindresultaten voldoen aan het toetsingskader voor het programma:

- De eindproducten vormen een samenhangend pvp-model waarbinnen de kwaliteit, de continuïteit, de toegankelijkheid en het rechtsbeschermende karakter van de voorziening efficiënt zijn geborgd.

Voorbereiden op de Wvggz doen we samen

In 2018 is de project-infrastructuur voor het kunnen gaan werken met de Wvggz effectief benut. In de verschillende projecten zijn de vraagstukken in kaart gebracht die voortkomen uit de invoering van de Wvggz. Van daaruit is een eerste basis ontwikkeld voor het gaan werken met de Wvggz. Iedere medewerker binnen de stichting wordt op meer of mindere wijze meegenomen in het traject, men heeft zitting in projectgroepen of draagt op een andere manier bij aan de ontwikkeling van de projecten. In 2018 zijn er vijf landelijke studiedagen georganiseerd die in het teken stonden van de Wvggz. Naast externe sprekers die ons vertelden hoe zij zich aan het voorbereiden zijn, is er gezamenlijk gesproken over een aantal taken en dilemma's voortkomende uit de nieuwe wet. Ook is er geoefend met de nieuwe wettelijke taken.

Externe adviesraad

Zoals aangegeven in het voorwoord kijkt een aantal externe deskundigen, verenigd in een externe adviesraad, mee met de voorbereidingen. Aan de externe adviesraad, bestaande uit een vertegenwoordiger van het College voor de Rechten van de Mens, de cliënten- en familieorganisatie MIND, GGZ-Nederland, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd en de advocatuur, legt de stichting de voorgenomen keuzes

ten aanzien van de uitvoering van de nieuwe wettelijke taken voor. De hoofdvraag aan de adviesraad is: Geeft de Stichting PVP op deze wijze doeltreffend en doelmatig uitvoering aan haar wettelijke taak? De eerste bijeenkomst van de raad stond vooral in het teken van uitleg over de veranderde taak van de pvp, de dilemma's die daaruit voortkomen en de wijze waarop de stichting de voorbereiding aanpakt. Over die aanpak was de raad positief.

Onderzoek

De stichting heeft onderzoek gedaan om zich een beeld te vormen van welke gedachten en ideeën stakeholders hebben bij de uitvoering van een aantal nieuwe taken van de pvp onder de Wvggz. De resultaten van dat onderzoek zijn meegenomen in de projecten bij het vorm en inhoud geven aan de taken van de pvp onder de nieuwe wet.

Hoe werken we aan nieuwe wettelijke taken?

De Wvggz brengt, zoals gezegd, nieuwe taken en werkwijzen met zich mee. Vragen die daarin onder meer beantwoord moeten worden zijn: Hoe zorgen we ervoor dat burgemeesters bij het afgeven van een crisismaatregel cliënten vragen of zij informatie willen over de pvp? Hoe zorgen we er vervolgens voor dat cliënten die aangeven informatie over de pvp te willen ook daadwerkelijk die informatie krijgen?

De pvp gaat ondersteuning bieden bij het adviseren van cliënten bij vragen over de zorgkaart. Leggen pvp'en dan een huisbezoek af, stellen cliënten dat op prijs? Ook de manier waarop de pvp forensische cliënten, die daar recht op hebben, gaat ondersteunen moet worden uitgewerkt.

Voor deze, en meer vraagstukken, betrekken we andere ketenpartners. Want niet alleen de stichting moet met de keuzes die we maken uit de voeten kunnen, dat geldt ook voor de ketenpartners. Zo wordt bijvoorbeeld door de projectgroep signaleren de IGJ betrokken om deze nieuwe wettelijke taak uit te werken. Signaleren is een taak die de stichting al uitvoerde (zie blz. 18), maar daar is nu een wettelijke basis voor. Vragen die in het project aan de orde komen zijn: Wanneer stuurt de pvp een signaal door naar de IGJ en hoe communiceren pvp'en daarover met de instelling waar zij werkzaam zijn? Daarbij is het van belang dat de IGJ kan meedenken over de manier waarop deze taak vormgegeven gaat worden.

Samenwerken in de keten

In overleg en samenspraak met verschillende ketenpartners werkt de stichting mee aan het in de keten goed laten verlopen van de invoer van de Wvggz. De stichting nam om die reden deel aan een aantal overleggen in de keten, zoals de overleggen die betrekking hebben op hoe er binnen de keten op een veilige manier informatie uitgewisseld kan worden zodat bij invoering van de wet de diverse partijen op een goede manier cliëntinformatie kunnen uitwisselen. Daarnaast heeft de stichting bijgedragen aan de totstandkoming van diverse informatie- en communicatieproducten die binnen de keten zijn gerealiseerd.





INTERVIEW MET LOTTE FRANS-KITS, MIND

'SAMEN STELLEN WE DE CLIËNT CENTRAAL'

De Stichting PVP betreft zo veel mogelijk externen bij het voorbereiden op de Wvggz in de diverse projecten en de beslissingen die daarin moeten worden genomen. In de eerste plaats zijn daarbij de ideeën en wensen van cliënten van belang. Vooral wanneer het gaat over hoe de pvp de wettelijke opdracht vervult en cliënten ondersteunt in het realiseren van hun rechtspositie.

Tijdens het gehele traject worden ketenpartners en andere organisaties die specifieke expertise in kunnen brengen, uitgenodigd om met ons mee te kijken en met een kritische blik te volgen of de stichting wel gepaste keuzes maakt.

Een van die organisaties is MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, waarin cliënten- en familieorganisaties binnen de ggz hun krachten bundelen. Lotte Frans-Kits, beleidsadviseur van MIND brengt o.a. in de externe adviesraad (zie blz. 24) het cliëntenperspectief naar voren.

"MIND heeft van het begin af aan gestreden om ervoor te zorgen dat de Wvggz goed aansluit bij iedereen die te maken heeft met psychische problemen. Daarbij hebben wij altijd, samen met de Stichting PVP, gepleit voor een betere rechtsbescherming van de cliënt dan in de Wet Bopz. Ook het zo veel mogelijk proberen te voorkomen van verplichte zorg was wat ons betreft een belangrijk speerpunt; dwangmaatregelen hebben een enorme impact. Een groot deel van de cliënten houdt daar een traumatische ervaring aan over.

Onafhankelijke blik

Nu de wet is aangenomen, zijn wij over een aantal elementen positief. Zo is het voor de cliënt goed dat bij iedere vorm van dwang altijd een rechter met een onafhankelijke blik meekijkt. En dat wanneer er toch gedwongen zorg gaat plaatsvinden, dat ook thuis kan. Maar dit laatste is ook erg spannend, zeker nu nog niet duidelijk is wat ambulante gedwongen zorg precies mag gaan inhouden. Wij merken dat dit bij cliënten nogal eens voor spookbeelden kan zorgen. Ook is het wat ons betreft goed dat cliënten het recht hebben om hun voorkeuren aan te geven. Zeker cliënten die al vaker een dwangopname hebben meegemaakt weten zelf wat ze wel en niet willen, als het echt niet anders kan. Dat is wat ons betreft de winst van de Wvggz.

Invloed

Maar we blijven ook kritisch. Ambulante gedwongen zorg moet wat ons betreft wel worden uitgevoerd zoals het in de geest van de wet bedoeld is: mensen met psychische problemen zo veel mogelijk in staat stellen mee te blijven doen met het maatschappelijk leven. En niet als verkapte bezuiniging. Het is geen middel om de zorg goedkoper te maken. Daarnaast: de wet kan, zeker in het begin, nogal een oerwoud zijn voor cliënten. Nieuwe regels, nieuwe actoren, die zich allemaal met de cliënt gaan 'bemoeien'.

Ik zie daarin een belangrijke rol voor de pvp weggelegd. De pvp zou wat ons betreft degene zijn die de cliënt goed op de hoogte brengt van de rechten die hij heeft. Op welk moment in het proces krijg je de mogelijkheid om zelf aan te geven wat jij wilt dat er gaat gebeuren? Hoe kun je als cliënt optimaal gebruikmaken van wat de wet jou biedt aan invloed?

Samenwerken in de regio's

Juist daarom is het zo goed dat de Stichting PVP MIND laat meekijken met de voorbereiding op de nieuwe taken en werkwijzen van de pvp. Zo hebben wij bijvoorbeeld kunnen aangeven, dat het wat ons betreft een goed idee is om meer samen te gaan werken met herstelacademies, de regionale cliëntenorganisaties en inloophuizen. Cliënten zullen op die plekken eerder ervaren dat een pvp onafhankelijk is van de instelling. Dat betekent wel dat de pvp veel meer 'outreaching' zal moeten gaan werken. Actief op pad, naar de cliënt toe, de regio in. Dat kost veel tijd, voor een kleine organisatie als de stichting lastig te organiseren. Je zult daarom ook moeten proberen met 'ambassadeurs' te gaan werken. Mensen binnen de genoemde organisaties die voor jou informatie willen doorspelen. Dat geldt trouwens ook voor de FACT-teams of de ervaringsdeskundigen die in de instelling werkzaam zijn. Als je die meekrijgt om cliënten te vertellen over de mogelijkheid van de ondersteuning van een pvp, dan ben je al een stuk verder.

Keuzevrijheid

Nog zo'n punt waarvan het goed is dat wij samen optrekken, is het 'Plan van Aanpak'. Cliënten en hun naasten krijgen de mogelijkheid om een eigen plan van aanpak op te stellen om verplichte zorg te voorkomen. Wij zijn druk bezig om te zorgen dat cliënten daarin keuzevrijheid krijgen, dat ze zélf kunnen kiezen of ze dat groot- of kleinschalig willen aanpakken. Wij zouden graag zien dat de pvp daarbij een toeleidende rol krijgt, en de cliënt ondersteunt bij de keuze wie het plan van aanpak samen met de cliënt gaat opstellen. Dat verzoek hebben we nu bij de stichting kunnen neerleggen.

Cliënt centraal

Ik ben echt onder de indruk van de zorgvuldigheid waarmee de stichting zich voorbereidt. De pvp is voor ons een natuurlijke bondgenoot in het naar voren brengen van het cliëntenperspectief. Andere actoren zijn nu vooral druk met de technische aspecten die de Wvggz met zich meebrengt, de processen en ICT. Soms krijg je wel eens het idee dat de inhoud een beetje op de achtergrond raakt. Als MIND is het dan fijn om te merken dat ook de Stichting PVP zich blijft focussen op de Wvggz gaat worden uitgevoerd zoals de wetgever dat heeft beoogd, gericht op het voorkomen van verplichte zorg en het kiezen voor minder dwang. Wij zijn daarom graag in het gehele proces een klankbord voor de Stichting PVP. Samen stellen we daarbij het belang van de cliënt centraal."



BIJLAGE 1 VERSLAG VAN HET CLIËNTENPANEL

Om te toetsen of de kwaliteit van het werk verder kan verbeteren en om voorgenomen beleid te toetsen, heeft de Stichting PVP een cliëntenpanel.

Het panel bestaat uit twaalf leden uit verschillende regio's. De meeste leden zijn lid van een cliëntenraad van een ggz-instelling. Het panel brengt advies uit over onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk. De adviezen van het panel zijn zwaarwegend bij beslissingen over het beleid van de stichting.

In 2018 is het panel vier keer bij elkaar geweest. Het heeft onder meer geadviseerd en meegedacht over:

- de taak van de pvp bij het ondersteunen van cliënten bij de komst van de Wvggz;
- de aanpassingen in de gedragsregels voor pvp'en bij de komst van de Wvggz;
- de werkwijze van de pvp bij het ondersteunen van cliënten bij een formele klachtenprocedure bij de komst van de Wvggz;
- de wijze waarop het werk verdeeld zou kunnen worden onder pvp'en bij de komst van de Wvggz;
- een passende wijze waarop cliënten geïnformeerd kunnen worden over de rol en taak van de pvp bij de komst van de Wvggz;
- een aanpassing in de missie en visie van de Stichting PVP;
- het jaarverslag 2017 en het jaarplan 2019.

Daarnaast heeft het panel haar werkwijze geëvalueerd en heeft een aantal leden een rol gehad in de opleiding van nieuwe pvp'en. Zij hebben in gesprekken met de pvp'en in opleiding verteld over hun ervaringen met de ggz en over hun ervaringen met de ondersteuning van een pvp.

BIJLAGE 2 VERSLAG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE EN INTERNE KLACHTAFHANDELING

De klachtencommissie Patiëntenvertrouwenpersonen toetst klachten van cliënten over een pvp of manager aan de gedragsregels van de stichting, doet een uitspraak over de gegrondheid van de klachten en bespreekt de klachten en uitspraken elk jaar met de bestuurder van de Stichting PVP. De klachtencommissie doet tevens aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

In het jaar 2018 hebben in totaal negen klagers zich tot de klachtencommissie gewend.

Eén klager heeft meerdere klachten ingediend. De meeste van deze klachten konden niet in behandeling worden genomen, omdat deze een onderwerp betroffen waarover de klachtencommissie reeds eerder een uitspraak heeft gedaan. Eén klacht is wel in behandeling genomen maar werd gedurende de procedure door de klager ingetrokken.

Eén klacht werd niet in behandeling genomen omdat de klacht geen betrekking had op het handelen en/of nalaten van een pvp of de leidinggevende van de pvp.

Aan een andere klager heeft de klachtencommissie om een nadere toelichting gevraagd, deze toelichting is niet ontvangen.

Aan vier klagers is meegedeeld dat de klacht schriftelijk moet worden ingediend. Ondanks herhaaldelijke pogingen van het ambtelijk secretariaat tot contact, is van deze klagers niets ontvangen.

De klachten van twee klagers zijn in behandeling genomen. Van één van de klagers is de toegestuurde ver-eiste machtiging niet terugontvangen waardoor de procedure niet kon worden voortgezet.

Over de andere zaak heeft de klachtencommissie wel een uitspraak gedaan. De klacht bevatte vier klacht-onderdelen. Eén klachtonderdeel is gegrond verklaard, één onderdeel is ongegrond verklaard en de overige twee onderdelen zijn deels (on)gegrond verklaard. Het klachtonderdeel dat gegrond is verklaard had betrekking op een door de cliënt ervaren tekortkoming in de dienstverlening van de pvp.

De klachtencommissie heeft voorts in 2018 een uitspraak gedaan in een klacht die in 2017 reeds was inge-diend en aan het einde van het jaar nog niet was afgerond. Deze klacht bestond uit vijf klachtonderdelen. Eén klachtonderdeel betrof een niet-ontvankelijke klacht. De overige vier klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.

Vergeleken met 2017 is sprake van een toename van het aantal klagers (van 6 naar 9). Het aantal uitspraken van de klachtencommissie is ten opzichte van 2017 afgenomen (van 4 naar 2).

Aanbevelingen

De klachtencommissie heeft in 2018 een aanbeveling aan de Stichting PVP gedaan.

"De klachtencommissie beveelt de Stichting PVP aan om aan cliënten duidelijk te communiceren wat in hun dossier is opgeslagen."

Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft de Stichting PVP de richtlijn dossiervorming aangepast. Deze aanpassingen zijn besproken met de klachtencommissie tijdens het jaarlijks overleg 2018.

Daarnaast heeft de klachtencommissie naar aanleiding van een behandelde klacht een eerdere aanbeve-ling herhaald, te weten "om in de werkwijze van de pvp op te nemen dat, na afloop van een gesprek met de cliënt, een evaluatie van dat gesprek plaatsvindt. Daarbij dient de pvp na te gaan of de verwachtingen over en weer en de eventuele gemaakte afspraken duidelijk zijn."

Het management heeft naar aanleiding hiervan besloten tijdens teambijeenkomsten nogmaals extra aandacht te besteden aan het belang van een goede evaluatie van gesprekken met cliënten.

Vergaderingen

De klachtencommissie heeft in 2018 geen plenaire jaarvergadering gehouden. Overleg tussen de leden van de klachtencommissie heeft voornamelijk plaatsgevonden na de hoorzitting en door middel van e-mailuitwis-seling. Voorts heeft regelmatig overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris.

Tijdens het overleg met het bestuur van de Stichting PVP op 9 mei 2018 is onder meer gesproken over het verslag 2017 interne klachtafhandeling, de aangepaste richtlijn dossiervorming, de voorbereiding van de stichting op de komst van de wet Wvvgg.

De klachtencommissie was in 2018 als volgt samengesteld:

- de heer mr. N. van den Burg, onafhankelijk voorzitter;
- mevrouw mr. dr. B.J.M. Frederiks, plaatsvervangend voorzitter;
- mevrouw mr. drs. E. van Zadelhoff, lid namens de cliëntenorganisaties;
- mevrouw drs. M. Knuttel, lid namens de cliëntenorganisaties;
- mevrouw drs. M. Theulen, lid namens de GGZ-instellingen.

Het ambtelijk secretariaat is in 2018 verzorgd door mr. drs. I.M. van Trier.

Interne klachtafhandeling

Uiteraard kunnen cliënten die een klacht hebben over een van de medewerkers van de Stichting PVP ook direct, conform de interne klachtenprocedure, bij de leidinggevende van de persoon in kwestie een klacht indienen i.p.v. via de externe klachtencommissie.

De leidinggevende zal naar aanleiding van de klacht van de cliënt onderzoeken of en op welke manier de klacht van de cliënt opgelost kan worden. Het is mogelijk dat de leidinggevende de klacht niet kan oplossen, of dat de cliënt nog niet tevreden is. In die gevallen zal de leidinggevende de cliënt doorverwijzen naar de externe klachtencommissie.

In 2018 zijn er 42 klachten (in 2017: 36) op deze manier in behandeling genomen door de leidinggevend-De klachten betroffen alle onvrede over de pvp. De leidinggevende koppelt altijd terug naar de pvp als er contact is geweest met een cliënt, in 17 situaties was het niet nodig om verdere afspraken te maken met de pvp.

Geen van deze 42 klachten is doorgegaan naar de klachtencommissie. De klachten zijn door de leidingge-venden in overleg met de cliënt afgehandeld.

BIJLAGE 3 VERSLAG VAN DE ONDERNEMINGSRAAD

Omschrijving	2017	2018
Ontevreden over de pvp: bejegening	3	3
Ontevreden over de pvp: acties	32	36
Ontevreden over de pvp: bereikbaarheid	1	1
<i>Totaal</i>	36	42

Soort interventie	2017	2017
Leidinggevende heeft contact met pvp	21	23
Leidinggevende heeft geen contact met pvp	15	17
<i>Totaal</i>	36	40

Resultaat	2017	2018
Klacht deels/anders opgelost	5	3
Klacht ingetrokken	2	1
Klacht niet opgelost	2	2
Klacht opgelost	25	33
Vraag beantwoord	1	0
Nog niet bekend	2	2
<i>Totaal</i>	36	42

Leidinggevendens zijn goed in staat om in samenspraak met de betrokken pvp, maar ook zelfstandig, cliënten uitleg te geven over de taken van de patiëntenvertrouwenspersoon en de onvrede hierdoor bij de cliënt weg te nemen.

Voorbeelden van vragen en klachten:

- Cliënt wil een andere pvp;
- Pvp doet niets met mijn klachten;
- Pvp is niet partijdig;
- Cliënt vraagt tevergeefs hulp.

Als de cliënt om een andere pvp vroeg is in samenspraak met de betrokken pvp en een andere pvp gekeken op welke manier aan dat verzoek voldaan kon worden. Vaak was de uitkomst dat de andere pvp de dienstverlening kon overnemen.

De dienstverlening werd dan overgenomen als de reisafstand het toeliet, anders lag de nadruk op telefonische ondersteuning.

In drie gevallen bleef de cliënt ook na contact met de leidinggevende ontevreden. Deze cliënten stelden verder contact met de leidinggevende niet op prijs. Deze dossiers zijn om die reden afgesloten.

De ondernemingsraad van de Stichting PVP bestaat uit vijf leden en een ambtelijk secretaris. Eén lid heeft vanwege haar pensionering in november afscheid genomen van de OR. Omdat de reguliere OR-verkiezingen binnen een half jaar plaats zouden vinden was het niet nodig om deze plek op te vullen door middel van tussentijdse verkiezingen. De ondernemingsraad vergaderde in 2018 tien keer. Met de bestuurder en P&O-adviseur is vijf keer een overlegvergadering geweest.

Contact met de achterban

In 2018 vonden de volgende contactmomenten tussen medewerkers en de OR plaats:

- Teambezoeken in januari in het kader van duurzame inzetbaarheid;
- OR-halfuur met de leden van het managementteam;
- OR-halfuur tijdens de studiedagen in juni en december;
- OR-jaardag in oktober.

De OR ontving ook berichten van de achterban via e-mail. Zo stelde een medewerker de vraag of de stichting een sociaal plan heeft en zo niet, of dit er niet zou moeten komen. De OR heeft dat uitgezocht en geconcludeerd dat volgens de cao ggz de stichting verplicht is om een sociaal plan te hebben. Dit is doorgegeven aan de bestuurder en P&O-adviseur en er wordt actie op ondernomen.

Instemming

De OR heeft instemming verleend op:

- Verlenging contract bedrijfsarts;
- Aanpassing richtlijn externe klachtregeling;
- Klokkenuidersregeling.

De OR heeft geen instemming verleend op:

- Assessment instrument pio's;
- Tijdelijke aanpassing medewerkeresprekscycclus.

Overleg met de raad van toezicht

Op 18 september heeft de ondernemingsraad overleg gehad met de raad van toezicht.

Enkele onderwerpen die besproken zijn:

- De arbeidsomstandigheden en -voorwaarden van de medewerkers;
- OR-jaardag met thema duurzame inzetbaarheid;
- Risico's die de OR en de raad van toezicht zien voor de komende periode.

Overleg met de accountant

Twee OR-leden hebben gesproken met de accountant. De accountant gaf aan dat er sprake was van een open en transparante samenwerking met bestuurder en controller. Er zijn geen risico's gesignaleerd of aanbevelingen gedaan voor de stichting.

BIJLAGE 4 OVERZICHT MEDEWERKERS

Duurzame inzetbaarheid

De OR-jaardag stond dit jaar in het teken van het onderwerp duurzame inzetbaarheid. Er is besloten om, samen met de P&O-adviseur, de krachten (en budgetten) te bundelen en gezamenlijk een OR-jaardag te organiseren over dit onderwerp. In het kader hiervan zijn er tijdens die dag drie workshops georganiseerd voor alle medewerkers van Stichting PVP.

De OR heeft bij de achterban nagevraagd wat er speelt in het kader van duurzame inzetbaarheid. Er zijn verschillende onderwerpen genoemd en aanbevelingen gegeven die de OR zal meenemen in al zijn overwegingen.

ICT

In 2018 had de OR een volgende rol voor het beleid omtrent ICT. De OR heeft zich door de projectmanager ICT laten informeren over de stand van zaken van de lopende projecten, het informatiebeveiligingsbeleid en de Algemene verordening gegevensbescherming die per 1 mei 2018 van kracht is. Bijzondere aandacht is hierbij uitgegaan naar het implementatieplan cliëntenportaal.

Op 31 december 2018 waren 73 medewerkers in dienst bij de Stichting PVP. Dit betrof 23 mannen (32%) en 50 vrouwen (68%). In 2018 bedroeg het gemiddelde aantal FTE 64,60.

Qua leeftijdsopbouw is 18% jonger dan 40 jaar, 19% is 40 tot 50 jaar oud, 40% is tussen de 50 en 60 jaar oud, en 23% is ouder dan 60 jaar. In 2018 zijn 7 medewerkers uit dienst gegaan en zijn 9 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

In dienst op 31 december 2018

Pvp'en

Hans Arwert
Simon Berg
Jeroen Boersma
Hans Bogers
Marjon Boomaerts
Sieke van Boxtel
Gerie Bulstra
Wendy Bult
Annita Deen
Henk van Dijk
Rieke Dirks
Jan Willem van Drunick
Manna Ellen
Nagib El Farougui
Marc Frankevyle

Ariane de Geus
Martijn van Gool
Elsa Grin
Bert Hofma
Roeland Hofstee
Bernard Hulsmans
Sander Janssen
Susanne Jonkers
Wiesje Koning
Henriëtte van der Laan
Jeanne van der Leij
Roos Ligthart
Simone Lommers
Els Nieuwenhuis
Ton Nijhof
Ellen Oldenburg

Cocky Oppelaar
Linda Paay
Rachel Perquin
Ingrid Peters
Marianne Peters
Winfried Raaphorst
Eddy Raymann
Irma de Ronde
Marieke Rosing
Theo van Veldhuizen
Tienke Vermeulen
Noëlle de Vries
Gerard Wiersema

Pvp-vervangers

Carla Andringa
Daphne den Broeder
Ronald de Koster
Christa Noordam
Sandra de Rooij

Pvp'en in opleiding

Daisy van den Berg
Epie van Buuren
Esther Hol
Hilke Molenaar
Miriam Saridi

Medewerker helpdesk

Ouafae Talhaoui

Managementteam

Mariska Costeris, controller en
adviseur MT-lid
Nannie Flim, directeur/bestuurder
Hans Hiltmann, manager Midden
en Oost Nederland
Nelly de Hoog, manager ICT &
projecten
André de Mol, manager Noord &
Zuid Nederland
Yeter Tan, manager West Nederland
Ton-Peter Widdershoven, hoofd
juridische afdeling

Stafmedewerkers

Henriët Bolt, bestuurssecretaris
Heleen van Koeven, medewerker
onderzoek & registratie

Hellen Köhler,
communicatieadviseur
Caroline van Schaardenburg,
P&O-adviseur

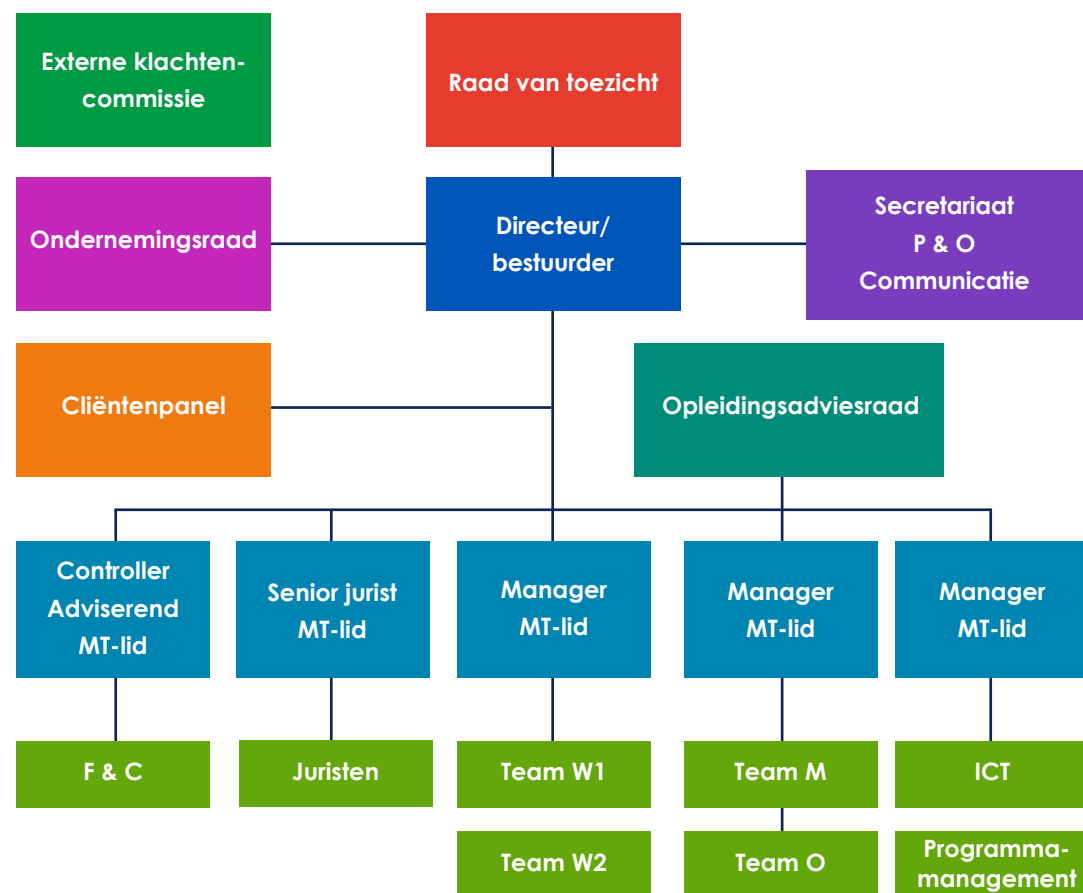
Juridische afdeling

Ada Blok, jurist
Caroliëna van den Bos, juridisch
medewerker
Sander Welie, jurist

Secretariaat en administratie

Sigrid Anderson, secretaresse
Sophie Dinkla, secretaresse
Shirley Peek, secretaresse
Chantal Warmerdam,
financieel-administratief
medewerker

ORGANOGRAM STICHTING PVP



BIJLAGE 5 PUBLICATIES EN PRESENTATIES

In 2018 schreven of werkten medewerkers van de stichting mee aan de volgende publicaties of presentaties.

Publicaties

- Diverce, cliëntenblad van Dimence, jaargang 10 nr. 1, feb. 2018, 'In Beweging', Winfried Raaphorst
- Diverce, cliëntenblad van Dimence, jaargang 10 nr. 2, jun. 2018, 'Veiligheid: De Politie op de Afdeling', Linda Paay
- Diverce, cliëntenblad van Dimence, jaargang 10 nr. 4, dec. 2018, 'Maatwerk', Ellen Oldenburg
- Cliënttaal, cliëntenblad van Mediant, augustus 2018, 'Behandeling en toestemming', Wendy Bult
- Journaal ggz en recht, Nummer 4, augustus 2018, 'Ook in 2017 meeste klachten over behandeling en begeleiding', Heleen van Koeven en Hellen Köhler
- Journaal ggz en recht, Nummer 5-6, december 2018, 'Een rookvrije psychiatrie?', Ton-Peter Widdershoven, Ada Blok en Nannie Film

Presentaties

- Bopz advocaten Zuid-Limburg, 5 april 2018 Thema: dwangbehandeling. Extern gevaar en Wvggz: kernbegrippen, Jeanne van der Leij en Els Nieuwenhuis.
- Het Nationaal Intranetsymposium, 10 oktober 2018, 'Digitaal samenwerken op Plein', Nelly de Hoog
- Diverse medewerkers van de stichting hebben in 2018 binnen het ketenprogramma implementatie Wvggz presentaties gegeven over de aanpak en voorbereiding op de Wvggz en specifieke deelaspecten daarvan.

Pvp-krant

In 2018 zijn er twee pvp-kranten verschenen. De pvp-krant lente 2018 had de titel 'Veiligheid voorop?' en ging in op de vraag bij wie je terecht kunt wanneer je je als cliënt onveilig voelt op de afdeling, wat de ervaringen zijn van pvp'en met de inzet van politie binnen instellingen en hoe de inzet van bewakers in de ggz in de praktijk werkt.

De pvp-krant winter 2018 had als thema 'Veranderende wet- en regelgeving binnen de ggz' en kreeg de titel 'Jouw rechten binnen de ggz, onze zaak!'. Cliënten en andere belangstellenden konden o.a. lezen over de Avg, hoe een geschillencommissie werkt en waarom een pvp signaleert. Daarnaast werd vooruitgekeken op de Wvggz.



BIJLAGE 6 FINANCIËEL VERSLAG

Resultaat 2018

In 2018 bedragen de baten (inkomsten) van de stichting € 5.553.442. Deze inkomsten komen grotendeels uit subsidies van het ministerie van VWS. Daarnaast had de stichting ook beperkte inkomsten uit dienstverlening voor cliënten uit niet-BOPZ-geregistreerde instellingen en dienstverlening door het landelijk bureau aan de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen en uit vertrouwenswerk voor cliënten in andere zorgsectoren.

De lasten bedragen € 5.632.663 Het jaarresultaat is hierdoor € 79.221 negatief. Dit bedrag verrekent de stichting met toestemming van het ministerie van VWS voor € 78.012 met de egaliseringsreserve. Het bedrag wat betrekking heeft op de jubileumvoorziening, € 2.808, wordt ten bate van de algemene reserve gebracht. De stichting PVP heeft in 2018 kosten gemaakt om te exploreren met ketenpartners hoe zij zou kunnen bijdragen aan het vertrouwenswerk binnen de Wet zorg en dwang. Deze kosten van € 3.417 worden ten laste van de algemene reserve gebracht.

Aan personeelskosten is € 4.926.389 betaald, circa 88% van de totale uitgaven van de stichting.

Kosten bestuur en toezicht

Het salaris van de bestuurder is conform de Wet Normering Topinkomens (WNT) en bedraagt in 2018 € 99.935 bruto (exclusief werkgeverslasten). De aanpassing van het salaris vindt jaarlijks trendmatig plaats. Dit ligt vast in het beoordelings- en beloningssysteem voor de bestuurder dat de raad van toezicht in 2007 heeft vastgesteld. Het salaris van de bestuurder blijft hiermee onder het in de WNT vastgelegde maximum voor een organisatie van de omvang en complexiteit van de Stichting PVP.

De honorering van de raad van toezicht is in 2018 vastgesteld op € 5.101 voor de voorzitter en € 2.915 voor de leden. De honorering van de voorzitter en de vier leden van de raad van toezicht is inclusief BTW.

Op de honoreringsbedragen wordt verder jaarlijks een indexatie toegepast. Daarnaast hebben zij recht op een kilometervergoeding volgens de standaardregeling van de stichting en een vergoeding voor zakelijke kosten op basis van declaraties. De gezamenlijke bezoldiging van de leden van de raad van toezicht bedraagt in 2018 € 14.433.

Jaarrekening 2018

Baten	
subsidies	5.412.039
overige baten	141.403
totaal baten	5.553.442
Lasten	
personeelskosten	4.935.971
huisvestingskosten	109.515
bureaukosten	293.756
reis- en verblijfskosten	122.277
algemene kosten	100.854
afschrijvingskosten	70.290
totaal lasten	5.632.663
Exploitatieresultaat	€ -79.221

Financiering van de activiteiten

De financiering van de Stichting PVP bestaat sinds 2009 uit een instellingssubsidie die door het ministerie van VWS verleend wordt. Jaarlijks vraagt de stichting subsidie aan op basis van een activiteitenplan en begroting. Nadat deze verleend is door het ministerie, ontvangt de stichting periodiek een voorschot. Na afronding van het jaar dient de stichting de aanvraag tot subsidievaststelling in.

Naast de instellingssubsidie ontvangt de stichting voor 1% van de omzet vergoedingen voor vertrouwenswerk binnen instellingen zonder BOPZ-indicatie en voor 1% van de omzet vergoedingen voor overige activiteiten, met name de administratieve ondersteuning van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. De vergoedingen die de Stichting PVP ontvangt voor haar vertrouwenswerk zijn vrijgesteld van omzetbelasting. Het AKJ heeft er in 2018 voor gekozen heeft om ook met het, voor stichting PVP ontwikkelde registratiesysteem Rapp te gaan werken. De stichting heeft als vergoeding voor die licentie in 2018 een eenmalige vergoeding van € 45.000 ontvangen. De Stichting PVP is aangemerkt als ANBI.

Eigen vermogen

De algemene reserve bedroeg ultimo 2018 € 304.704. De bestuurder kan, met instemming van de raad van toezicht, deze reserve inzetten ter bevordering van de doelstelling van de stichting, de ondersteuning van cliënten in de ggz bij de handhaving van hun rechten. De egaliseringsreserve bedraagt ultimo 2018 € 407.565. Aan de egaliseringsreserve is door VWS een beperkte bestedingsmogelijkheid gegeven. De egaliseringsreserve kan in een boekjaar uitsluitend worden besteed aan activiteiten waarvoor de instellingssubsidie in dat boekjaar is verleend en die niet kunnen worden bekostigd uit de instellingssubsidie die is verleend ten behoeve van dat boekjaar.

Jaarrekening RJK C1

De jaarrekening wordt opgesteld op basis van de Richtlijn voor de jaarverslaggeving C1, voor 'kleine organisaties zonder winststreven'. Stichting PVP kwalificeert volgens de criteria genoemd in de RJK C1 als een kleine organisatie-zonder-winststreven.

Reservering spaar- en vakantie-uren

De cao ggz maakt het mogelijk verlofuren te sparen voor diverse doeleinden. De waarde van de gespaarde verlofuren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten, rekening houdend met vakantiegeld en eindejaarsuitkering. De reservering voor spaaruren is ultimo 2018 lager dan ultimo 2017 doordat een aantal medewerkers hun gespaarde uren heeft opgenomen in aanloop op hun pensioendatum.

De waarde van de niet-opgenomen vakantie-uren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten. Die reservering is in 2018 iets toegenomen als gevolg van langdurig ziekteverzuim.

Risico's

Het risicobeleid is in het afgelopen jaar verder ontwikkeld. De stichting streeft ernaar risico's waar mogelijk te beheersen. Met dat doel wordt de risicorapportage iedere raad van toezicht-vergadering besproken en wordt er jaarlijks uitgebreid stilgestaan bij de vraag of alle risico's geïdentificeerd en juist gewogen zijn.

BIJLAGE 7 BESTUUR EN TOEZICHT

De stichting identificeert voor 2019 drie belangrijke risico's:

Toegankelijkheid van de dienstverlening handhaven onder de Wvggz

De Wvggz is begin 2018 aangenomen in de Eerste Kamer. Dit zal een groot effect hebben op het takenpakket en de werkwijze van de stichting. Cliënten zullen ook buiten de instelling met dwang en drang te maken krijgen. De locaties waarop cliënten van de stichting zich kunnen bevinden nemen daardoor sterk toe. De stichting is in samenwerking met haar ketenpartners binnen de Wvggz bezig om ervoor te zorgen dat cliënten die wettelijk recht hebben op een pvp tijdig en zo effectief mogelijk van het bestaan en de functie van de pvp op de hoogte gesteld worden.

Het werven van voldoende personeel

In 2019 zal de stichting 5 extra vertrouwenspersonen werven boven de gebruikelijke bezetting om de zekerheid te hebben dat er vanaf het moment dat de Wvggz ingaat voldoende bezetting is om de nieuwe taken te vervullen. Samen met het natuurlijk verloop in 2018 en 2019 zal de stichting in 2019 12 nieuwe vertrouwenspersonen moeten werven. Gelet op de huidige krapte op de arbeidsmarkt verwacht de stichting dat er extra inspanning nodig zal zijn om alle vacatures in te vullen. In de begroting voor 2019 is daar rekening mee gehouden.

ICT - Beheersing en Afhankelijkheid

De digitale mogelijkheden en eisen blijven zich ontwikkelen. De positionering van de stichting binnen de Wvggz vraagt om aansluiting op de ICT-systemen van ketenpartners. De eisen die aan de ICT-infrastructuur van de stichting gesteld worden zullen daardoor deels extern bepaald worden. De stichting heeft bij investeringskeuzes aandacht voor mogelijk te behalen toekomstige besparingen en synergie bij samenwerking met andere vertrouwenswerk organisaties maar voorop staat dat de ICT- infrastructuur met eigen middelen te bekostigen moet blijven.

Het is van groot belang voor de stichting om de privacy van cliënten te garanderen. De stichting heeft haar informatieveiligheidsbeleid in 2017 laten beoordelen door een onafhankelijke externe partij op basis van het NEN 7510-assessment en daarbij een gemiddelde score van 'Largely achieved', met een volwassenheidsniveau 4 'Predictable process' behaald. In 2018 heeft de stichting zich ingezet haar werkprocessen en systemen aan te passen aan de AVG-eisen. In 2019 zal in de externe ISO-kwaliteitsaudit ook aandacht zijn voor de inregeling van de AVG.

Investerings en verplichtingen 2018

In 2018 heeft de stichting € 4.894 geïnvesteerd in de vervanging van afgeschreven laptops en computers en € 4.350 in de vernieuwing van software licenties. Deze worden in 5 jaar afgeschreven. Passend in haar beleid op duurzame inzetbaarheid heeft de stichting € 6.605 geïnvesteerd in zit-sta-bureaus op het landelijk bureau. Verder heeft de stichting geïnvesteerd in een videoconferentie systeem van € 565 om effectiever te kunnen overleggen met medewerkers op afstand.

Begroting 2019

Baten	
subsidies	5.545.219
overige baten	110.835
totaal baten	5.656.054
Lasten	
personeelskosten	4.911.542
huisvestingskosten	112.500
bureaunkosten	338.527
reis- en verblijfkosten	105.858
algemene kosten	111.050
afschrijvingskosten	77.578
totaal lasten	5.656.054
Exploitatieresultaat	€ 0

Op 31 december 2018.

Bestuur

Mevrouw H.H.J. Flim MCM, directeur/bestuurder,
60 jaar, benoemd 1-3-2006.

Raad van toezicht

De heer drs. J.F. de Beer, voorzitter sinds 1-10-2014.

68 jaar, benoemd 1-3-2011, herbenoeming 1-3-2015, aftredend 1-3-2019.

Directeur van de NVZD, vereniging van bestuurders in de zorg.

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Amerpoort;

- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg;

- Lid Raad van Toezicht Carante Groep;

- Lid Raad van Commissarissen Castle Craig Nederland;

- Lid Toetsingscommissie RVVZ;

- Lid Raad van Toezicht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde.

De heer ir. H.F.J. Levert, vicevoorzitter sinds 1-9-2017.

61 jaar, benoemd 1-10-2014, herbenoeming 1-10-2018, aftredend 1-10-2022.

Algemeen Directeur Xerox Nederland.

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Commissarissen Xerox Manufacturing (Nederland) B.V.;

- Bestuurslid Stichting ICT Milieu.

Mevrouw drs. C.M. Vogeler,

51 jaar, benoemd 1-5-2015, herbenoeming 1-5-2019, aftredend 1-5-2023.

Directeur Korsakov Kenniscentrum.

Nevenfunctie:

- Lid Adviesraad programma Zorg en Perspectief Fonds Delta Lloyd Ohra.

De heer dr. E. van Duijn,

47 jaar, benoemd 1-3-2016, herbenoeming 1-3-2020; aftredend 1-3-2024.

Psychiater en opleider psychiatrie GGZ Delfland.

Senior onderzoeker Leids Universitair Medisch Centrum.

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht Stichting Geriant;

- (Duo)voorzitter van de werkgroep Behavioural Phenotype van het European Huntington's Disease Network;

- Lid Scientific Review Committee van Enroll-HD;

- Lid Wetenschappelijke Adviesraad van de Vereniging van Huntington;

- Lid Medische Adviesraad van de Vereniging Hereditary Cerebral Hemorrhage with Amyloidosis, Dutch type;

- Lid Ledenraad Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie.

