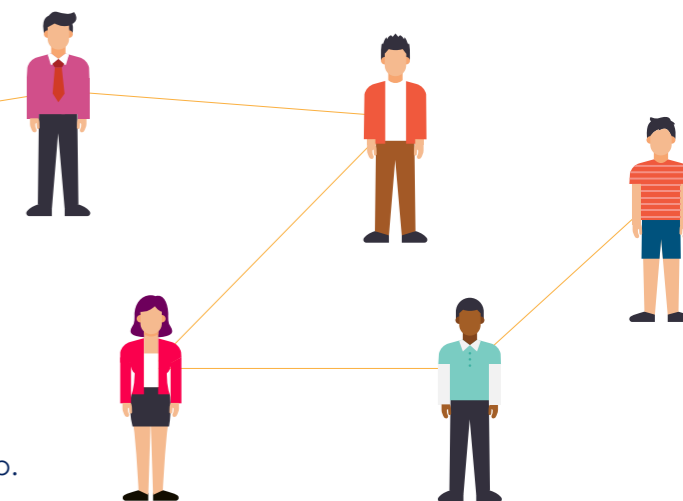
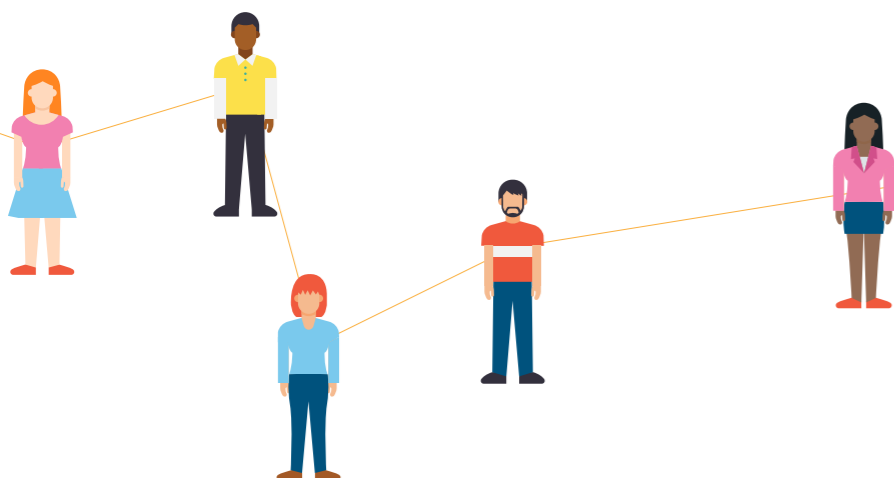


HET PVP-WERK IN CIJFERS OVER 2019



AANTAL CLIËNTEN

In 2019 namen er **7.005** cliënten contact op met een pvp. In 65 van de gevallen deden ze dat niet individueel maar met een groep van 2 of meer cliënten. De meeste cliënten die contact opnamen zijn tussen de 24 en 65 jaar oud.

AANTAL VRAGEN EN KLACHTEN

Cliënten hadden in 2019 in totaal **23.566 vragen (8.584) en klachten (14.982)**. **22%** van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en **78%** via de pvp op locatie. Meer dan de helft (**58,4%**) van de vragen en klachten kwam van cliënten die gedwongen in behandeling zijn, (**56%**) van gedwongen opgenomen cliënten, **1,5%** van cliënten die gedwongen zorg vanuit huis kregen. **26,5%** van de vragen en klachten kwam van cliënten die vrijwillig worden behandeld, waarbij **12,6%** opgenomen was en **13,9%** vanuit huis zorg ontving.

MELDEN EN SIGNALEREN

De pvp stelt situaties aan de orde die afbreuk doen aan rechten van cliënten. Dit gebeurt via een melding of, in ernstiger gevallen, via een schriftelijk signaal. Hij doet dit bij de instelling en indien nodig bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. In 2019 zijn er 156 meldingen en signalen afgegeven. Signalen gaan bijvoorbeeld over vrijheidsbeperkingen en meldingen bijvoorbeeld over verblijf en accommodatie.

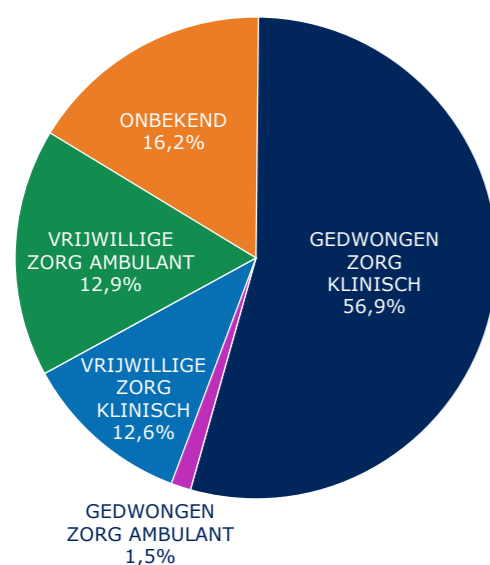
RESULTAAT VOLGENS CLIËNT VAN VRAAG OF KLACHT BESPROKEN MET MEDEWERKER

Vraag beantwoord, klacht opgelost	37,2%
Vraag deels/anders opgelost	22,1%
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	25,1%
Klacht ingetrokken	4,4%
Anders of onbekend	11,2%
Totaal	100%

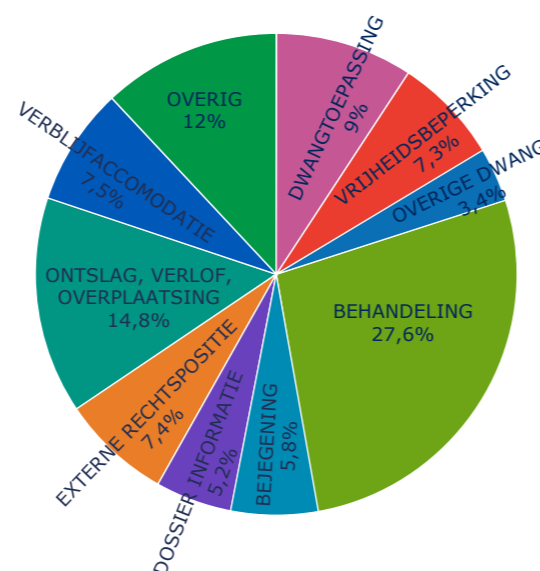
VOELT CLIËNT ZICH GEHOORD DOOR GGZ-MEDEWERKER TIJDENS DRIEGESPREK?

Ja	50,7 %
Gedeeltelijk	35,1 %
Nee	14,2%
Totaal	100

VERDELING VAN VRAGEN EN KLACHTEN NAAR CLIËNTEN IN PERCENTAGES



ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES



KLACHTENPROCEDURES

Er werden in 2019 met ondersteuning van de pvp **1.650 klachten** in een officiële klachtenprocedure behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

