

Jaarplan 2017

Versterken, **verbinden** en **vertrouwen**

Utrecht, september 2016

Inhoud

Inleiding	4
1. Primaire processen	6
1.1 <i>Individuele ondersteuning van cliënten</i>	6
1.1.1 Ondersteuning individuele cliënten decentraal: de lokale pvp	7
1.1.2 Ondersteuning individuele cliënten centraal: de helpdesk	9
1.2 <i>Voorlichting</i>	9
1.2.1 Jaarberichten	10
1.2.2 Relatiebeheer decentraal	10
1.3 <i>Signalering</i>	11
1.4 <i>Kennis genereren en verspreiden</i>	12
1.4.1 Juridisch debat en externe advisering	13
1.4.2 Voorbereiden op nieuwe wetgeving	13
1.5 <i>Pio-opleiding</i>	14
1.5.1 Opleidingsadviesraad	15
1.6 <i>Projecten binnen het primaire proces</i>	15
1.7 <i>Dienstverlening gerelateerd aan het primaire proces</i>	15
1.7.1 Vertrouwenwerk in vg- en ouderenzorg	15
1.7.2 Patiëntenvertrouwenwerk overige instellingen	16
1.7.3 Informatiepunt Dwang in de Zorg	16
2. Besturingsprocessen	18
2.1 <i>Beleids- en begrotingscyclus</i>	18
2.1.1 Vertrouwenwerk binnen de (potentieel) gedwongen zorg	19
2.1.2 Planning en control	20
2.1.3 Raad van toezicht	20
2.1.4 Ondernemingsraad	21
2.1.5 Cliëntenpanel	21
2.2 <i>Kwaliteitsmanagement</i>	21
2.2.1 Klachtencommissie	22
2.3 <i>Innovatie</i>	23
2.3.1 Projecten uit de meerjarenstrategie	23
2.3.2 Programma Ontwikkelingen Primair Proces	23
2.3.3 Programma Innovatie ICT	23
3. Ondersteunende processen	26
3.1 <i>Corporate communicatie en relatiebeheer</i>	26
3.2 <i>Personele processen</i>	28
3.3 <i>Deskundigheidsbevordering</i>	29
3.4 <i>ICT</i>	29
3.5 <i>Secretariaat</i>	30
3.6 <i>Financiële administratie</i>	30

<i>3.7 Inkoop en uitbesteding</i>	<i>31</i>
Lijst met gebruikte afkortingen	32
Bijlage 1. Begroting	33
Bijlage 2. Organogram	41
Bijlage 3. Spreiding pvp-functie in Nederland	42
Bijlage 4: Implementatie vertrouwenswerk conform de Wvggz	43
<i>4.1 Inleiding</i>	<i>43</i>
<i>4.2 Implementatietraject Wvggz</i>	<i>43</i>
4.2.1 Activiteiten voor de implementatie van de Wvggz	43
4.2.1 Specificatie kosten implementatie in 2017	45
<i>4.3 Nieuwe taken voor de pvp</i>	<i>47</i>

Inleiding

Geachte lezer,

Het jaarplan 2017 staat in het teken van **versterken**, **verbinden** en **vertrouwen**. De Stichting PVP streeft ernaar de cliënt te versterken en haar medewerkers te verbinden met de belanghebbenden van het pvp-werk. Daarbij kunt u erop vertrouwen dat het patiëntenvertrouwenswerk meewerkt met de veranderingen binnen de gezondheidszorg.

Mee-veranderen met overheidsbeleid

De geestelijke gezondheidszorg verandert. Dat heeft gevolgen voor cliënten en dus voor de ondersteuning van cliënten door de pvp. In beleidsplannen van de Rijksoverheid en bestuurs-overeenkomsten is sinds enige jaren vastgelegd dat de focus binnen de klinische zorg ligt op de afbouw van het aantal en de duur van klinische opnames en binnen de ambulante zorg op het vergroten van de ambulante behandelmogelijkheden. Ook is het beleid van de Rijksoverheid erop gericht een verschuiving te bewerkstelligen van tweedelijnszorg, dus zorg waarvoor men een verwijzing nodig heeft, naar eerstelijnszorg, waarvan iedereen in principe zelf zonder verwijzing gebruik kan maken. Delen van de zorg worden tegenwoordig decentraal, via de gemeenten, gefinancierd. Daarnaast richt de overheid zich in haar beleid op het combineren van reguliere ggz met zorg die in een strafrechtelijk kader wordt geboden. En ze hecht aan het verstevigen van de positie van de cliënt, waardoor het aantal actoren in de klachtenopvang en cliëntondersteuning binnen de zorg toeneemt.

De Stichting PVP heeft de afgelopen jaren in haar beleidsontwikkeling actief ingezet op deze terreinen en investeert doorlopend in het aanpassen van de organisatie en de uitvoering van het pvp-werk aan de ontwikkelingen. De focus daarbij was onveranderd: ervoor zorgdragen dat het ondersteunen van cliënten in het realiseren en handhaven van hun rechten bij potentieel gedwongen zorg gewaarborgd is.

Samen naar een nieuw meerjarenbeleid

De ingezette beleidswijzigingen van de overheid zullen de komende jaren blijven doorklinken in de praktijk van het pvp-werk. Daarom wordt ingezet op een meer continue uitwisseling van ervaringen tussen medewerkers van de stichting onderling en tussen de stichting en de directe belanghebbenden bij het pvp-werk.

In de tweede helft van 2016 heeft de Stichting PVP geïnventariseerd wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn die medewerkers ten aanzien van het Rijksbeleid tegenkomen in het ondersteunen van cliënten. Aan de hand van enquêtevragen beschreven medewerkers individueel hoe de overheidsplannen in de praktijk uitpakken. Vragen als 'welke consequenties heeft dit voor cliënten' en 'wat betekent dat voor de toekomst van de ondersteuning van cliënten door de pvp' komen daarbij aan bod. De resultaten van deze enquête zijn bij het schrijven van dit jaarplan nog niet geanalyseerd. Ze zullen gezamenlijk worden gedeeld door medewerkers van de Stichting PVP en belanghebbenden bij het pvp-werk. Deze gezamenlijke conclusies vormen een belangrijk vertrekpunt voor het formuleren van nieuw meerjarenbeleid, waar in 2017 mee wordt gestart.

De Wvvgz vol vertrouwen tegemoet

Het is de verwachting van het ministerie van VWS dat de parlementaire behandeling van de Wet verplichte ggz (Wvvgz) in de Tweede Kamer wordt afgerond in 2016. De stichting zal dan in 2017 starten met het vertalen van de Wvvgz naar de praktijk van de pvp. Door een verwachte uitbreiding van taken voor de pvp zal hier een aanzienlijk deel van de tijd en energie van medewerkers mee gemoeid zijn.

De stichting zal in 2017 vijf nieuwe pvp'en opleiden. De pvp-in-opleiding (pio) doorloopt een opleiding van een jaar. Deze opleiding werd door de stichting ontwikkeld in samenspraak met externe deskundigen en de opleidingsadviesraad.

Naast het verder ontwikkelen van het gebruik van digitale kanalen bij het ondersteunen van cliënten van de ggz en bij het delen van kennis binnen de organisatie, zal ook extra aandacht geschonken worden aan informatiebeveiliging. Zowel aan de technische als aan de gedragskant ervan.

Speerpunten 2017

Concreet betekenen deze ontwikkelingen en voornemens het volgende voor 2017:

- De stichting geeft de aanzet tot het formuleren van meerjarenbeleid, onder andere op basis van de duiding van de enquête onder medewerkers van de stichting.
- De stichting versterkt het uitwisselen van praktijkervaringen tussen haar medewerkers onderling en tussen de stichting en de belangrijkste belanghebbenden bij het vertrouwenswerk, om de werkwijze van de pvp steeds goed aan te laten sluiten bij de veranderingen in de praktijk voor de cliënten van de ggz.
- Wanneer de parlementaire behandeling van de Wvvgz in de Tweede Kamer wordt afgerond, start de stichting met de vertaling daarvan naar de (deels nieuwe) taken van de pvp.
- Vijf pio's volgen de interne opleiding tot pvp.
- Het plan van aanpak dat is opgesteld naar aanleiding van het informatieveiligheids-assessment wordt uitgevoerd.

Uitnodiging

Ik nodig u als lezer van harte uit om met ons samen te werken in het **versterken** en **verbinden** om het **vertrouwen**swerk voor cliënten van de ggz goed aan te laten sluiten bij de zich snel ontwikkelende praktijk. Ik hoop hierover met u in gesprek te komen tijdens een van de bijeenkomsten met belanghebbenden die de stichting in 2017 zal organiseren.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw H.H.J. Flim, MCM
Directeur / bestuurder

1. Primaire processen

De primaire processen van de Stichting PVP zijn:

1. Individuele ondersteuning van cliënten (1.1)
2. Voorlichting (1.2)
3. Signaleren (1.3)
4. Kennis genereren en verspreiden (1.4)
5. Pio-opleiding (1.5)

1.1 Individuele ondersteuning van cliënten

De missie van de Stichting PVP is het bieden van professionele ondersteuning aan individuele cliënten bij het realiseren en handhaven van hun rechten binnen de ggz. Daarnaast spant de stichting zich in voor de verbetering van de rechtspositie van cliënten, met name binnen de gedwongen zorg. De stichting streeft naar maatwerk in de ondersteuning van cliënten en zet hiervoor verschillende vormen van dienstverlening en voorlichting in.

Doelgroepen

De dienstverlening van de Stichting PVP is primair gericht op alle cliënten die intramuraal in de ggz verblijven en op ambulante cliënten die met een dwangmaatregel worden geconfronteerd. Deze doelgroepen hebben expliciet recht op ondersteuning door een pvp op basis van de regeling in de Wet Bopz. Daarnaast ondersteunen pvp'en bij een aantal tbs-instellingen cliënten die daar met een Bopz-maatregel in behandeling zijn. De ondersteuning van deze doelgroepen vindt voornamelijk plaats door de in de ggz-instellingen geplaatste pvp'en (1.1.1). Ook ambulante cliënten doen in toenemende mate een beroep op de pvp in de instelling. Het gaat daarbij voor een belangrijk deel om cliënten die in behandeling zijn bij teams die een intensieve vorm van ambulante behandeling en zorg bieden, bijvoorbeeld de zogenaamde (F)ACT-teams (1.1.1). De verwachting is dat de dienstverlening zich in toenemende mate zal richten op de ambulante ggz-cliënt. Voor het bieden van ondersteuning aan die cliënten is de helpdesk een belangrijk middel. Het stelt cliënten in staat om per telefoon, mail of chat rechtstreeks contact te hebben met een pvp (1.1.2).

Actuele ontwikkelingen

De Stichting PVP ziet de context waarin zij haar dienstverlening uitvoert veranderen. Als gevolg van Rijksoverheidsbeleid neemt het aantal en de duur van klinische opnames af en wordt een aantal cliënten dat voorheen klinisch werd behandeld nu ambulante begeleid. In 2018 zal mogelijk de Wet verplichte ggz (Wvvggz) van kracht worden, als opvolgster van de Wet Bopz. Dit heeft een aantal belangrijke gevolgen voor het werk van de Stichting PVP. Zo zullen pvp'en in het geval van een zorgmachtiging cliënten mogelijk ondersteunen bij het opstellen van hun zorgplan of hun zorgkaart. Daarnaast wordt er meer dwangtoepassing in de ambulante sfeer mogelijk, waardoor ambulante cliënten die daarmee geconfronteerd worden, terecht moeten kunnen bij de pvp. Daarmee krijgt de pvp een grotere rol te vervullen voor ambulante cliënten. Om hierop adequaat te kunnen reageren, start de Stichting PVP een implementatieproject Ontwikkelingen Primair Proces (2.3.2). Uitgangspunt bij het uitvoeren van de taken van de pvp volgens de Wvvggz en de huidige ambulantisering is dat er primair voldoende capaciteit beschikbaar is voor klinisch opgenomen cliënten en ambulante cliënten met een zorgmachtiging of die geconfronteerd worden met drang.

Financiering

De ondersteuning van cliënten die onder de Wet Bopz vallen, wordt rechtstreeks gefinancierd door het ministerie van VWS via een instellingssubsidie. Daarnaast is er in beperkte zin sprake van overige dienstverlening door de Stichting PVP, die op andere wijze wordt gefinancierd (1.7).

1.1.1 Ondersteuning individuele cliënten decentraal: de lokale pvp

Om cliënten met vragen en klachten over de ggz te ondersteunen, werken de patiënten-vertrouwenspersonen van de Stichting PVP voor cliënten van ggz-instellingen in heel Nederland. De pvp informeert cliënten over hun rechtspositie en ondersteunt hen bij het realiseren en handhaven van hun rechten. De pvp ondersteunt de cliënt bij het afhandelen van diens klacht en kan daartoe op verzoek van de cliënt onderhandelen met de instellingsmedewerker. De pvp is onafhankelijk van de zorgaanbieder, deskundig op het gebied van cliëntenrechten en de regels van de instelling, en stelt zich op achter de cliënt. Hij behartigt het belang van de cliënt tegenover de zorgaanbieder zoals de cliënt dat belang zelf ziet. Hij neemt elke vraag of klacht serieus, ook als de medewerker van de instelling geneigd is die toe te schrijven aan het ziektebeeld van de cliënt. De pvp streeft ernaar om klachten op een zo laag mogelijk niveau op te lossen. Voor ondersteuning kan hij terugvallen op de juridische sectie van de Stichting PVP.

Voor alle klinische cliënten is op locatie een lokale pvp beschikbaar. Deze pvp werkt vanuit de instelling, zorgt voor een goede bekendheid bij cliënten en medewerkers en bezoekt regelmatig de afdelingen. Daarnaast is de lokale pvp telefonisch en via de mail bereikbaar. Hij heeft ruimte om op korte termijn de cliënt bij diens vraag of klacht te ondersteunen. De pvp legt elke vraag of klacht van een cliënt vast in een digitaal registratiesysteem. Cliënten kunnen hun dossier digitaal inzien. De pvp geeft hen een inlogcode en daarmee heeft de cliënt via internet gedurende twee weken inzage. Natuurlijk is het ook mogelijk dat de pvp een cliënt een print uitrekt van het dossier.

Vervanging van de pvp

Overall waar langere tijd geen vaste pvp beschikbaar is, verzorgt een pvp- vervanger de pvp-dienstverlening. Het komt ook voor dat cliënten een onoverkomelijk probleem ervaren in het contact met een individuele pvp. Of andersom, dat een pvp een onoverkomelijk probleem ervaart in het contact met een individuele cliënt. Een speciale pool van pvp'en biedt ondersteuning aan deze cliënten en pvp'en.

Bezettingnorm

De Stichting PVP verleent haar diensten aan verschillende doelgroepen, variërend van kinderen tot ouderen en van cliënten die vrijwillig in behandeling zijn tot cliënten die in behandeling zijn met een tbs. Het aanbod dient afgestemd te zijn op de behoeften van de verschillende doelgroepen. De centrale vraag daarbij is hoe lokale pvp'en de beschikbare tijd verdelen over de verschillende doelgroepen. Daarvoor is per doelgroep een zogenoemde bezettingnorm ontwikkeld. De norm wordt bepaald door de leeftijdscategorie en het soort afdeling waar een patiënt in behandeling is. Zo heeft de pvp volgens de norm voor een gesloten opnameafdeling voor volwassenen met twaalf bedden drie keer meer tijd beschikbaar dan voor een open opnameafdeling voor volwassenen van dezelfde grootte. Bij het bepalen van de bezettingnorm zijn ook ambulante cliënten meegenomen die met dwang en drang te maken hebben en in behandeling zijn bij speciaal voor ambulante cliënten in het leven geroepen teams, zoals de (F)ACT-teams.

De Wvggz zal invloed hebben op de bezettingnorm. Op het moment dat er ervaring is opgedaan met wat de Wvggz in de praktijk betekent voor cliënten en het beroep dat daarbij op de pvp wordt gedaan, zal de bezettingnorm worden aangepast. Een uitgangspunt daarbij zal zijn dat er voldoende capaciteit beschikbaar is voor klinisch opgenomen cliënten en ambulante cliënten met een zorgmachtiging.

Cliënten met een zorgmachtiging

Wanneer de Wvggz van kracht wordt, kunnen cliënten met een zorgmachtiging terecht bij de pvp wanneer zij ondersteuning wensen bij het opstellen van een zorgkaart en zorgplan. Dit zal invloed hebben op de inhoud van het werk van de pvp. Welke invloed en wat dat betekent voor het werk van de pvp, wordt onderdeel van het implementatieproject Ontwikkelingen Primair Proces (zie 2.3.2).

Ambulante cliënten

De helpdesk-pvp richt zijn diensten op ambulante cliënten en cliënten van wie de lokale pvp voor een periode korter dan drie weken afwezig is (zie 1.1.2). Ambulante cliënten die klachten hebben over het toepassen van dwang of over het dreigen met dwang, zal de helpdesk doorgeleiden naar de lokale pvp. Doordat dwangzorg tot op heden voornamelijk binnen een klinische setting wordt toegepast, ligt de nadruk van het pvp-werk vooralsnog op de ondersteuning van de klinische cliënt. Daar komt verandering in door twee belangrijke ontwikkelingen in de zorg: ambulantisering en nieuwe wetgeving.

Ambulantisering wil zeggen dat er (conform het bestuurlijk akkoord GGZ 2013-2014) een verschuiving plaatsvindt van klinische behandeling van ggz-clieënten naar ambulante behandeling. De nieuwe wetgeving (Wvvgz) zal de mogelijkheden vergroten om dwang toe te passen bij ambulante ggz-clieënten. Deze ontwikkelingen betekenen dat de stichting meer ambulante cliënten moet kunnen bedienen en haar werk anders zal inrichten. De ambulantisering is al volop zichtbaar binnen de ggz, maar de invoering van de Wvvgz, die de pvp in staat stelt om ambulante cliënten waarvoor een dwangmaatregel wordt overwogen te bereiken, laat op zich wachten. In 2017 zal de stichting zich inspannen om de bekendheid van de pvp bij de ambulante cliënt te vergroten. Binnen het programma Ontwikkelingen Primair Proces wordt gewerkt aan een werkmethode voor ambulante cliënten en (ambulante) cliënten met een zorgmachtiging (zie 2.3.2).

Dienstencatalogus

Bij het ontwikkelen van de dienstverlening aan ambulante cliënten kwam de vraag aan de orde welke diensten de Stichting PVP levert en kan leveren aan de verschillende doelgroepen om enerzijds zo goed mogelijk aan te sluiten op de behoeften en mogelijkheden van die doelgroepen en anderzijds op zo efficiënt mogelijke wijze uitvoering te geven aan de wettelijke taak. In 2015 is het resultaat van deze discussie vastgelegd in een zogenaamde dienstencatalogus. De stichting biedt haar diensten op gedifferentieerde wijzen aan, om de bekendheid bij zowel de intramuraal verblijvende cliënt als de ambulante cliënt te optimaliseren. De nieuwe taken van de pvp die volgen uit de Wvvgz zullen in 2017 in de dienstencatalogus worden verwerkt. Mogelijk leidt dit tot het maken van nieuwe keuzes.

Beoogde resultaten 2017

- De Stichting PVP draagt er zorg voor dat overal in Nederland ggz-clieënten een beroep kunnen doen op een pvp conform de Wet Bopz. Hoewel niet te voorspellen is wat de toekomst brengt, verwacht de Stichting PVP op basis van ervaring en de registratiegegevens uit het cliëntregistratiesysteem Rapp, dat er in 2017 ongeveer 8.500 cliënten individueel of in een groep een beroep doen op de Stichting PVP met in totaal tussen de 24.000 en 25.000 vragen en klachten (inclusief de helpdesk).
- Daarnaast is de verwachting dat pvp'en in 2017 cliënten ondersteunen bij het voorleggen van rond de 1.700 klachten aan de klachtencommissie van de instelling.
- De pvp-vervangers bieden dienstverlening aan cliënten van instellingen waarmee de Stichting PVP een samenwerkingsovereenkomst heeft en waar tijdelijk geen vaste pvp beschikbaar is door ziekte, verlof langer dan een drietal weken of het vertrek van de vaste pvp.
- Er is gestart met het aanpassen van de werkwijze van de pvp aan de nieuwe taken van de pvp voortkomend uit de Wvvgz. Daarbij zal een uitgangspunt zijn dat er voldoende capaciteit beschikbaar is voor klinisch opgenomen cliënten en ambulante cliënten met een zorgmachtiging.
- De bekendheid bij ambulante cliënten is vergroot.
- De dienstencatalogus is aangepast aan de Wvvgz.

1.1.2 Ondersteuning individuele cliënten centraal: de helpdesk

Alle ggz-clieñten in Nederland kunnen bellen, e-mailen of chatten met de helpdesk bij vragen over hun rechtspositie. De helpdesk is bedoeld voor ambulante cliënten en voor klinische cliënten van wie de eigen pvp voor een periode korter dan drie weken afwezig is. De helpdesk is bereikbaar via een 0900-nummer zonder extra belkosten.

In 2015 zijn er bij de helpdesk ruim 5.400 vragen en klachten binnengekomen. Dat is ongeveer 20% meer dan in 2014.

In 2017 evalueert de Stichting PVP de pilot voor het ondersteunen van cliënten middels chat. Op basis van de resultaten wordt besloten of de chat een vast onderdeel wordt van de dienstverlening van de helpdesk. Doel is om cliënten een extra mogelijkheid te bieden om snel een antwoord op hun vraag of ondersteuning te krijgen.

Beoogde resultaten 2017

- Voor 2017 is de verwachting dat de helpdesk ongeveer 5.500 vragen en klachten afhandelt.
- Op basis van de evaluatie van de chat-pilot wordt besloten of deze dienstverlening wordt voortgezet en, zo mogelijk binnen het kader van het budget, geleidelijk wordt uitgebreid.
- Er is gestart met het aanpassen van de werkwijze en organisatie van de helpdesk aan de nieuwe taken van de pvp voortkomend uit de Wvvgz.

1.2 Voorlichting

Voorlichting over patiëntenrechten en het vertrouwenswerk aan cliënten en andere doelgroepen is een van de kernactiviteiten van de Stichting PVP. Pvp'en geven ongeveer 2.000 keer per jaar voorlichting. Het overgrote deel betreft voorlichting aan cliënten. In tien procent van de gevallen gaat het om voorlichting aan medewerkers van zorgaanbieders.

Papieren en digitale voorlichtingsmaterialen vullen elkaar aan. De Stichting PVP gebruikt zo veel mogelijk informatiekkanalen om cliënten te informeren over de pvp en patiëntenrechten. Ze heeft geconstateerd dat cliënten veelal beter te bereiken zijn via de informatiekkanalen van de instelling. Daarom is geprobeerd aan te sluiten bij e-health-omgevingen, intranet en digitale beeldkranten. Het geplaatst krijgen van informatie is een arbeidsintensief proces doordat met alle instellingen apart moet worden afgestemd. De stichting gaat hiermee door in 2017 omdat het een mogelijkheid is om de bekendheid bij met name ambulante cliënten te verbeteren.

In 2017 gaat een werkgroep de voorlichtingstaken opnieuw onderzoeken. Welke dilemma's zijn er bij de uitvoering van de kerntaak voorlichting? Kan de kerntaak voorlichting beter geïntegreerd worden met de ondersteuning van individuele cliënten? Welke doelgroepen zijn er te onderscheiden? Hoe kunnen die het beste worden bereikt en welke middelen zijn daarvoor nodig? De uitkomst van het onderzoek dat gedaan is naar bekendheid en draagvlak van de pvp bij teamleiders en teamleden van gesloten afdelingen, zal daarbij een belangrijke rol spelen.

Beoogde resultaten 2017

- Er is voorlichtingsmateriaal beschikbaar over de rechtspositie van cliënten onder de Wet Bopz en, voor zover mogelijk en nodig, onder de Wvvgz. Het voorlichtingsmateriaal is aangepast per doelgroep (intramuraal en ambulant).
- Er worden zo veel mogelijk informatiekkanalen gebruikt om de verschillende doelgroepen onder cliënten te bereiken. Dit gebeurt door een mix van digitale en papieren voorlichtingsmaterialen. Door verdere afstemming met de ggz-instellingen kunnen meer cliënten direct vanuit het cliëntenportaal en/of het intranet van de instelling informatie vinden over de pvp. Pvp'en geven voorlichting aan zowel cliënten als medewerkers van de instellingen.

- Alle instellingen waarmee de Stichting PVP een contract heeft, bieden op hun internet en intranet relevante (op maat aangeleverde) informatie over (rol en taak van) de pvp. De stichting monitort dat actief.
- Op basis van het advies van de werkgroep Voorlichting worden opnieuw prioriteiten gesteld voor de werkzaamheden. Voorlichting wordt bewust ingezet als aanvulling op de fysieke aanwezigheid van pvp'en. De acties daarvoor worden uitgezet, waarbij zo veel mogelijk wordt geanticipeerd op de Wvvgz.

1.2.1 Jaarberichten

De pvp maakt voor elke zorginstelling jaarlijks een jaarbericht. Hij bespreekt dit jaarbericht met de raad van bestuur en de (centrale) cliëntenraad. Op verzoek van de instelling kunnen ook kwartaalrapportages geleverd worden.

Beoogde resultaten 2017

- De jaarberichten over activiteiten in 2016 zijn met de (centrale) cliëntenraden en raden van bestuur van de ggz-instellingen besproken.
- De centrale thema's die pvp'en opvallend vinden bij de instellingen zijn bekend.

1.2.2 Relatiebeheer decentraal

Voor de missie van de Stichting PVP, het professioneel ondersteunen van cliënten bij het realiseren van hun rechten binnen de ggz, is het opbouwen en onderhouden van goede relaties met belanghebbenden een voorwaarde. Dit betreft, naast de relatie met cliënten en met medewerkers van de afdeling, ook de relatie met de cliëntenraden en de raden van bestuur. De aanbevelingen die het MT heeft overgenomen van het eerder genoemde onderzoek naar bekendheid en draagvlak van de pvp bij teamleiders en teamleden van gesloten afdelingen, zullen in 2017 worden geïmplementeerd (1.2). Daarnaast onderhoudt de pvp relaties met relevante derden, zoals Bopz-advocaten, de IGZ, regionale cliëntorganisaties en organisaties waar cliënten naar worden doorverwezen.

Cliënten

De pvp werkt aan laagdrempelige toegankelijkheid voor cliënten door posters te verspreiden met aanwezigheidsinformatie op de afdelingen en andere plekken waar cliënten kunnen komen. Daarnaast heeft de pvp de beschikking over folders met daarin informatie over zijn dienstverlening. De pvp geeft ook geregeld voorlichting over zijn taken aan cliënten op verpleegafdelingen.

Instellingsmedewerkers

Teneinde werkbare relaties op te bouwen of in stand te houden met instellingsmedewerkers geeft de pvp, indien hij dat nodig vindt of op verzoek van bijvoorbeeld een afdelingsmanager, voorlichting over zijn taak en functie aan afdelingsmedewerkers.

Cliëntenraden

De samenwerking met cliëntenraden is in de loop der jaren veranderd. Voorheen was er per psychiatrisch ziekenhuis één cliëntenraad en één pvp. Nu instellingen groter zijn geworden, hebben veel ggz-instellingen naast een centrale cliëntenraad ook lokale cliëntenraden, en verscheidene pvp'en. De samenwerking met de diverse raden is dan een aandachtspunt. De pvp en de manager pvp overleggen periodiek met de cliëntenraad.

Raden van bestuur

Een tweede voorwaarde voor het slagen van de missie van de Stichting PVP is het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met de raad van bestuur van de ggz-instelling of (voor PAAZ, PUK en vergelijkbare afdelingen) de leidinggevende van de afdeling. De pvp heeft periodiek overleg met de raad van bestuur.

De manager pvp van de Stichting PVP bezoekt ten minste eens in de drie jaar alle raden van bestuur en cliëntenraden van ggz-instellingen waar de pvp werkzaam is. Eens in de vijf jaar bezoekt hij ook de leidinggevenden van PAAZ'en en indien aanwezig de daarbij behorende cliëntenraden. De manager legt deze bezoeken af om zich te laten informeren over de ervaringen van raden van bestuur en cliëntenraden met de dienstverlening door de pvp. Daarnaast gebruikt de manager deze bezoeken om met deze relaties te praten over de facilitering door de instelling van het werk van de pvp, over de veiligheid van de pvp en over alle andere zaken die verband houden met de overeenkomst die de stichting met de ggz-instelling heeft afgesloten. Ook zichtbare inhoudelijke trends binnen de zorginstelling komen aan de orde. De managers hebben voor deze bezoeken een checklist samengesteld met onderwerpen die aan bod kunnen c.q. moeten komen.

Registratie

De manager pvp legt in het registratiesysteem vast waarover is gesproken met de raden en hoe zij de dienstverlening door de pvp ervaren. Dit geeft de stichting inzicht in de waardering van haar dienstverlening. De bevindingen uit het relatiebeheer worden jaarlijks geanalyseerd om inzichtelijk te krijgen welke relevante, opvallende thema's er ggz-breed spelen.

Beoogde resultaten 2017

- De pvp evalueert jaarlijks met de cliëntenraad de samenwerking.
- De pvp bespreekt het jaarbericht over de instelling, met daarin onder andere de aandachtspunten voor het nieuwe jaar, met de cliëntenraad.
- De manager pvp bezoekt minstens eens in de drie jaar de centrale cliëntenraad.
- De pvp bespreekt het jaarbericht met de raad van bestuur en eventueel de managers van de ggz-instelling. Indien nodig of gewenst heeft de pvp vaker overleg.
- De manager pvp spreekt minstens eens in de drie jaar met de raad van bestuur van de ggz-instelling en eens in de vijf jaar met de leidinggevende van een PAAZ of PUK of een vergelijkbare afdeling. Dit gebeurt op basis van vooraf vastgestelde aandachtspunten.
- Pvp'en onderhouden waar nodig contacten met andere ketenpartners in de regio, zoals cliëntenorganisaties, de LSFVP, piketadvocaten en wegloophuizen.

1.3 Signalering

Pvp'en signaleren tekortkomingen in de structuur en/of het functioneren van instellingen voor zover die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. De stichting maakt onderscheid tussen een signaal en een melding. Een signaal is een schriftelijk gedocumenteerde mededeling van de pvp aan de instelling over een te wensen opheffing van een tekortkoming in de structuur en het functioneren van de organisatie, voor zover die afbreuk doet aan de rechten van cliënten. Wanneer de tekortkoming niet wordt opgeheven meldt de pvp deze bij de IGZ. In het bestuurlijk overleg tussen de stichting en de IGZ zijn reactietermijnen afgesproken van de IGZ op deze signalen. Een melding, anders dan een signaal, is een mededeling van de pvp aan de instelling over een te wensen opheffing van een geconstateerde tekortkoming die afbreuk doet aan de rechten van cliënten. Het gaat hier, anders dan in geval van een signaal, om tekortkomingen die vanwege de relatieve mate van ernst op zichzelf genomen niet geëigend zijn om voor te leggen aan de IGZ of OvJ mocht de instelling geen actie ter verbetering ondernemen.

In het jaarlijkse gesprek van de bestuurder met de IGZ worden de signalen besproken die zijn doorgezonden aan het IGZ-loket in Utrecht en de reacties van de IGZ daarop. In de afspraken tussen de IGZ en de Stichting PVP is vastgelegd dat de IGZ altijd actie onderneemt bij een signaal van een pvp en dat het resultaat altijd wordt teruggekoppeld aan de betreffende pvp. Vooruitlopend op de invoering van de Wvggz heeft een projectgroep Signaleren in 2016 een advies uitgebracht over het verder professionaliseren en standaardiseren van de signalerende taak op zodanig wijze dat het kan rekenen op draagvlak bij cliënten, de pvp'en, het management, de zorgaanbieders, de IGZ en de wetgever. In dit advies worden normen vastgesteld voor de uitvoering van de taak, daarbij rekening houdend met de risico's die een wettelijke borging van het

signaleren met zich meebrengen. Implementatie van nieuw beleid ten aanzien van signaleren zal in 2017 plaatsvinden.

Beoogde resultaten 2017

- Nieuw beleid ten aanzien van signaleren is geïmplementeerd.
- Pvp'en signaleren en melden bij hen bekende tekortkomingen.
- Pvp'en besteden aandacht aan alle regelingen van instellingen die relevant zijn voor de verwezenlijking van de rechtspositie van cliënten.

1.4 Kennis genereren en verspreiden

Het nieuwe intranet (Plein) biedt een goede ondersteuning voor het uitwisselen, ontwikkelen en delen van kennis. Mede bij de voorbereiding op de Wet verplichte ggz is het van belang dat pvp'en en juristen snel en gemakkelijk kennis kunnen uitwisselen en ontwikkelen. Ervaringen en casuïstiek moeten vanuit die nieuwe regelgeving opgebouwd en gedeeld worden.

Het verspreiden van kennis heeft tot doel een bijdrage te leveren aan de missie van de Stichting PVP: de professionele ondersteuning van cliënten bij het realiseren en handhaven van hun rechten binnen de ggz. De stichting levert vanuit haar expertise met enige regelmaat een bijdrage aan het publieke debat en aan de ontwikkeling van het vertrouwenswerk in andere zorgsectoren. In 2016 zijn de ambities en mogelijkheden voor de onderzoeksactiviteiten in aanzet opnieuw geformuleerd. Doel van de onderzoeksactiviteiten is het versterken van de rechtspositie van ggz-clianten.

Bij het genereren en verspreiden van kennis richt de stichting zich op de volgende drie kennisdomeinen:

1. juridische kennis over cliëntenrechten;
2. ervaringskennis over de uitwerking en impact van het patiëntenvertrouwenswerk en de pvp-functie;
3. ervaringskennis over de uitwerking van cliëntenrechten en de beleving hiervan door cliënten en andere belanghebbenden zoals familie, hulpverleners en IGZ.

Kennis delen

De zorginhoudelijke (ambulantisering, nieuwe wetgeving, cliëntgerichtheid) en digitale (e-health, digitale kennisplatforms) ontwikkelingen binnen de context waarin de pvp werkt, vragen om een extra inspanning van de medewerkers van de stichting om enerzijds op de hoogte te blijven van de relevante ontwikkelingen en anderzijds deze kennis te delen en te vertalen naar de inrichting van het pvp-werk, om te kunnen blijven voldoen aan de wensen van cliënten. Hiervoor is een verdergaande bundeling van krachten en kennisdeling nodig dan tot nu toe binnen de organisatie gebruikelijk was. Het sociaal intranet (Plein) schept de mogelijkheid om snel informatie uit te wisselen en te delen met elkaar. Daarmee voorziet de stichting in een grote behoefte, maar er wordt nog niet door iedereen optimaal gebruik van gemaakt. In 2017 wordt aandacht besteed aan de noodzaak en voordelen van het delen van kennis. Belangrijk aspect hierbij is dat het solistische karakter van de pvp-functie wordt aangevuld met een gezamenlijke inspanning van pvp'en om van elkaar te leren, het vak van pvp verder te ontwikkelen en het vertrouwenswerk uit te voeren binnen de gestelde bandbreedte.

Juridische actualiteiten en kennis op maat

Een reguliere taak binnen het proces kennis genereren en verspreiden is het opstellen en verspreiden van juridische nieuwsbrieven en het actualiseren van het scholingsmateriaal. De stichting besteedt voortdurend aandacht aan het doorgeven van relevante juridische ontwikkelingen en het aanbieden van tussentijdse scholing aan pvp'en. De ontwikkelingen in de zorg gaan snel en leiden ertoe dat cliënten met een anders georganiseerde zorg te maken krijgen. Cliënten stellen daardoor andere vragen aan pvp'en dan voorheen. Bijvoorbeeld vragen die

betrekking hebben op de WMO of zorgverzekeringen. Dit vraagt om het regelmatig delen van kennis en om afstemming tussen de juridische afdeling, de pvp'en en de managers over welke kennis nodig is om de ondersteuning van cliënten goed vorm te geven. Over welke kennis moeten pvp'en zelf beschikken en wanneer wordt doorverwezen naar andere vormen van ondersteuning? De antwoorden op deze vragen zijn geen statisch gegeven, maar ontwikkelen zich aan de hand van de juridische praktijk en datgene wat pvp'en in het dagelijks werk tegen komen. Door de verwachte overgang van de Wet Bopz naar de Wvvgz in 2018, zal hier in 2017 sterk de focus op liggen (2.3.2). Daarnaast krijgen de ontwikkelingen rondom de inwerkingtreding van het nieuwe klachtrecht van de Wkkgz bijzondere aandacht.

Beoogde resultaten 2017

- Plein wordt door alle medewerkers actief gevuld en geraadpleegd met relevante informatie voor collega's.
- Pvp'en ervaren het gezamenlijk ontwikkelen en delen van kennis als een onderdeel van hun dagelijks werk.
- Juristen, managers en pvp'en stemmen regelmatig af over ontwikkelingen binnen het pvp-werk en het gezondheidsrecht (en aanpalende terreinen) om te komen tot een gewogen aanbod van juridische kennis dat aansluit bij de praktijk van het pvp-werk en managers ondersteunt in het leidinggeven aan de pvp-teams.
- De ambities en mogelijkheden voor de onderzoeksactiviteiten zijn in 2016 in aanzet opnieuw geformuleerd. In 2017 zal de feitelijke werkwijze hierop worden aangepast.
- Er is deelgenomen aan het publieke debat via artikelen in tijdschriften, dagbladen of digitale kanalen.
- De onderzoeksthema's die naar verwachting bijzondere aandacht krijgen in het kader van de implementatie van de Wvvgz zijn verkend. Er wordt onderzocht of het mogelijk is om in samenwerking met een externe partij de effecten van de implementatie van de Wvvgz te onderzoeken.
- De toerusting van het digitale cliëntregistratiesysteem Rapp voor de Wvvgz en de nieuwe taken die hieruit voortkomen, gepland voor 2018, is voorbereid. De Stichting PVP blijft andere organisaties voor vertrouwenswerk of klachtafhandeling mogelijkheden bieden om Rapp te gebruiken en zoekt naar efficiënte samenwerkingsvormen om kosten te besparen en kennis te delen.

1.4.1 Juridisch debat en externe advisering

Naast ondersteuning in het primaire proces, biedt de juridische sectie van de Stichting PVP ook externe advisering. De externe advisering is mede gericht op het realiseren en verbeteren van de rechtspositie van cliënten en betreft onder meer de ontwikkeling en de evaluatie van relevante wet- en regelgeving. In het verlengde van deze taak heeft de sectie inbreng in het juridisch-wetenschappelijke debat.

Beoogde resultaten 2017

- In 2017 is deelgenomen aan het juridisch debat.
- Op verzoek is bijgedragen aan door derden geëntameerd relevant onderzoek en aan de ontwikkeling en evaluatie van wet- en regelgeving.
- Aan deze extern gerichte taak is op passende wijze gestalte gegeven: de inzet is proportioneel, zichtbaar (via deelname aan werkgroepen, publicaties e.d.) en van niveau.

1.4.2 Voorbereiden op nieuwe wetgeving

Medio 2016 zijn bij het parlement ontwerpen in behandeling voor een nieuwe Wet verplichte ggz, een nieuwe Wet forensische zorg en een nieuwe Wet zorg en dwang. Het eerder aanhangige voorstel voor een nieuwe Wet cliëntenrechten zorg wordt in afzonderlijke onderdelen gefaseerd in

behandeling gebracht. Onderdeel daarvan is de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die per 1 januari 2017 volledig in werking treedt. Onderdeel daarvan is ook een voorgenomen wijzigingsvoorstel van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO). Deze (voorgenomen) regelingen raken rechtstreeks aan het werkterrein van de Stichting PVP en betreffen deels fundamentele wijzigingen ten opzichte van de bestaande situatie. In het wetsvoorstel voor de Wet verplichte ggz wordt de pvp deels anders gepositioneerd dan in de huidige Wet Bopz. Het is zaak de betreffende wetgevingstrajecten te volgen en indien nodig op passende wijze te beïnvloeden. De stichting zal tijdig inspelen op de mogelijke consequenties voor de taken van de Stichting PVP en de werkzaamheden van de pvp.

Voorbereiding implementatie Wvvgz

Zodra het wetsvoorstel van de Wvvgz door de Tweede Kamer wordt aangenomen, zal de Stichting PVP starten met een implementatietraject. De betreffende activiteiten zijn ondergebracht in een apart programma: Ontwikkelingen Primair Proces (2.3.2). Tijdens de parlementaire behandeling en de externe ontwikkeling van algemene maatregelen van bestuur, richtlijnen en overige normerende documenten, zorgt de stichting voor passend overleg met relevante stakeholders.

Internationale verkenning

De te verwachten Wvvgz heeft gevolgen voor het werk van de Stichting PVP. Pvp'en zullen cliënten mogelijk gaan ondersteunen bij het opstellen en evalueren van zorgplannen en zorgkaarten. Daarnaast is ondersteuning bij dwangtoepassing in de ambulante sfeer aan de orde. Mede met het oog op die nieuwe taken is het gepast om enig verkennend onderzoek te doen naar organisatievormen en werkwijzen bij vergelijkbare vormen van cliëntondersteuning in omringende en qua rechtssystematiek vergelijkbare landen. In 2016 is al een aanzet tot een dergelijk onderzoek gedaan. Afhankelijk van de resultaten zal dat in 2017 een vervolg krijgen.

Beoogde resultaten 2017

- De stichting speelt tijdig in op de mogelijke consequenties van nieuwe wetgeving.
- Afhankelijk van de resultaten in 2016 krijgt de internationale verkenning in 2017 een vervolg.

1.5 Pio-opleiding

Er bestaat geen externe opleiding die voorbereidt op het patiëntenvertrouwenswerk. Beginnende pvp'en hebben uiteenlopende hbo- of wetenschappelijke opleidingen gevolgd. Zij worden daarom intern opgeleid tot pvp, door middel van een leerwerktraject van een jaar. De opleiding wordt intern verzorgd, maar voor een aantal onderdelen wordt externe expertise ingehuurd.

Competenties

De opleiding stelt de pvp-in-opleiding (pio) in staat zich te bekwamen in de competenties die nader zijn beschreven in het in 2015 opgestelde beleid voor competentie management (3.2).

Opleiding

De opleiding bestaat uit vier fasen:

- fase 1: is de oriëntatiefase, de pio loopt gedurende een week mee met een ervaren pvp om kennis te maken met de wereld van de ggz;
- fase 2: is de scholingsfase, gedurende zes weken krijgt de pio scholing in onder andere wet- en regelgeving, gedragsregels en werkinstructies;
- fase 3: is de confrontatiefase, de pio loopt nogmaals mee met een ervaren pvp gedurende een week, maar nu met de in fase 2 opgedane kennis in het hoofd;
- fase 4: in de resterende tien maanden zetten de pio's hun opleiding voort in hun eigen instelling onder begeleiding van een mentor. Daarbij zijn ze één dag per week op het landelijk bureau voor scholing, training en casuïstiekbespreking;

- het pio-jaar wordt afgesloten met een assessment waarin de kennis en vaardigheden op alle competenties beoordeeld worden. Als deze eindbeoordeling positief is, krijgt de pio een contract aangeboden als pvp.

In 2016 vindt er een werving plaats zodat in het voorjaar van 2017 een nieuwe opleiding kan starten.

Beoogde resultaten 2017

- De opleiding is gestart in april 2017.
- Voorbereidingen zijn gestart voor aanpassing van de opleiding aan de komende Wvggz.
- De mogelijkheden zijn onderzocht om een digitale leeromgeving in te richten ter ondersteuning van de pio-opleiding.

1.5.1 Opleidingsadviesraad

De Stichting PVP heeft de opleiding tot pvp zelf ontwikkeld op basis van de praktijk van het werkveld en de behoeften aan kennis en vaardigheden die daaruit voortvloeien. De structuur en de inhoud van de opleiding zijn gebaseerd op de eisen die de praktijk stelt. Sinds 2013 heeft de Stichting PVP een opleidingsadviesraad, bestaande uit deskundigen op het gebied van onder andere didactiek en gezondheidsrecht. De opleidingsadviesraad heeft de opdracht om de Stichting PVP te adviseren over mogelijkheden om de kwaliteit en het niveau van de beroepsopleiding tot pvp op hbo-niveau te brengen en te handhaven.

Beoogde resultaten 2017

- Met de opleidingsadviesraad worden de tussenresultaten van de opleiding geëvalueerd om te bepalen of de uitvoering van de pio-opleiding op hbo-niveau de gewenste resultaten oplevert.
- De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt om de opleiding verder te ontwikkelen.

1.6 Projecten binnen het primaire proces

In het meerjarenbeleid van de Stichting PVP voor de periode 2014-2017 zijn verschillende speerpunten beschreven die direct van invloed zijn op het primaire proces. Het betreft met name ambulantisering en decentralisatie van de zorg, wetgeving en digitale dienstverlening. Om de veranderingen die daaruit voortvloeien voor cliënten en de organisatie goed te stroomlijnen, zijn twee programma's gestart:

1. het programma Ontwikkeling Primair Proces, waarbinnen alle projecten voor de invoering van de Wvggz worden aangestuurd;
2. het programma Innovatie ICT, waarbinnen Plein (interactief intranet) en de digitale vormen van onze dienstverlening verder worden ontwikkeld.

Onder deze twee programma's vallen verschillende projecten die nauw met elkaar samenhangen. Om die reden worden beide programma's beschreven onder Innovatie (2.3).

1.7 Dienstverlening gerelateerd aan het primaire proces

1.7.1 Vertrouwenswerk in vg- en ouderenzorg

In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en de ouderenzorg is, mede onder invloed van de nieuwe WZD en de Wvggz, steeds meer aandacht voor het onafhankelijk vertrouwenswerk. De Stichting PVP verzorgt vertrouwenswerk binnen een aantal vg-instellingen en

heeft op basis van een pilot en in samenwerking met externe experts gedragsregels ontwikkeld voor de cliëntenvertrouwenspersoon. De stichting levert graag een bijdrage aan de implementatie van het vertrouwenswerk conform de WZD (zie 2.3.4).

Beoogde resultaten 2017

- De overeenkomsten met instellingen binnen de vg-sector zijn voortgezet. De Stichting PVP gaat waar mogelijk in op verzoeken van vg-instellingen voor het leveren van vertrouwenswerk, maar waakt ervoor dat dit niet ten koste gaat van de dienstverlening aan cliënten in de ggz. De vg-instellingen betalen voor deze dienstverlening, zodat die niet ten laste komt van de instellingssubsidie.
- De stichting draagt desgewenst actief bij aan de ontwikkeling van vertrouwenswerk binnen andere sectoren waar sprake is van gedwongen zorg en stelt kennis en expertise beschikbaar.

1.7.2 Patiëntenvertrouwenswerk overige instellingen

Af en toe wordt de stichting benaderd door instellingen die patiëntenvertrouwenswerk willen bieden aan hun cliënten, maar niet op wettelijke basis gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de Stichting PVP. De dienstverlening waarop hier bedoeld wordt, wordt niet betaald uit de VWS-instellingssubsidie. De uren van de pvp worden in het urenregistratiesysteem van de stichting vastgelegd en op basis van nacalculatie gefactureerd tegen een kostprijstarief waarin de inzet van de helpdesk is opgenomen.

Tbs-instellingen

De Stichting PVP ondersteunt de bijzondere groep cliënten die op basis van de Wet Bopz verblijft in justitiële tbs-instellingen. Formeel gezien verkeren deze cliënten qua rechtspositie in een vergelijkbare situatie als de Bopz-clieënten die in ggz-instellingen verblijven, zij het dat voor hen een wettelijk recht op pvp-bijstand ontbreekt. Binnen verschillende tbs-instellingen levert de Stichting PVP op aanvraag een vertrouwenspersoon. Ook in 2017 blijven we ons inzetten voor de rechtspositie van de Bopz-clieënten in deze instellingen.

Beoogde resultaten 2017

- De lopende contracten met andere ggz-instellingen dan zij die daarvan regulier (via de instellingssubsidie) gebruik kunnen maken, worden voortgezet. De omvang van de dienstverlening aan cliënten die niet expliciet tot de doelgroep horen is inzichtelijk, ook binnen de begroting.
- De stichting draagt desgewenst actief bij aan de ontwikkeling van patiëntenvertrouwenswerk binnen andere sectoren waar sprake is van gedwongen zorg.

1.7.3 Informatiepunt Dwang in de Zorg

De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ook de vragen die gesteld worden aan het VWS-informatiepunt Dwang in de Zorg. In 2015 betrof het 801 contacten en dat was 38% meer dan het jaar daarvoor. De verwachting is dat dit aantal zal blijven stijgen. Vragen worden binnen één tot twee werkdagen beantwoord. Deze dienstverlening wordt ten bate van de administratieve afhandeling door VWS voorlopig via de instellingssubsidie gefinancierd, maar is wel een separaat onderdeel.

Bij de implementatie van de Wvvgz wordt zo nodig, in overleg met VWS, de werkwijze aangepast. Omdat in die situatie zowel de website van Dwang in de Zorg als de website van de Stichting PVP inhoudelijk aangepast moet worden, streven we naar samenwerking op dat punt.

Beoogde resultaten 2017

- In 2017 beantwoorden medewerkers van de helpdesk ongeveer 1000 vragen voor het informatiepunt Dwang in de Zorg.
- Het is mogelijk dat naar aanleiding van komende wetswijzigingen de website Dwang in de Zorg geactualiseerd dient te worden, net als de website van de Stichting PVP. We streven naar samenwerking op dit gebied.

2. Besturingsprocessen

2.1 Beleids- en begrotingscyclus

In 2007 formuleerde de Stichting PVP haar missie en visie voor de komende tien jaar. In 2013 werd het meerjarenbeleid van de stichting vastgesteld voor de jaren 2014-2017. In 2017 zal gestart worden met het actualiseren van de missie en visie van de stichting en, daarvan afgeleid, het formuleren van een nieuw meerjarenbeleid.

De zorg is aan ingrijpende veranderingen onderhevig. Deze veranderingen zullen het beleid en de strategische koers van de stichting blijven beïnvloeden, ook in de komende jaren. Met de kennis die voorhanden is zal de stichting haar koers voor de komende jaren formuleren. Uitgangspunt daarbij is om zo veel mogelijk gebruik te maken van de kennis, visie en inzichten van in- en externe belanghebbenden.

Het proces van herformulering ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

- Organisatiebreed bespreken van de huidige en verwachte relevante ontwikkelingen binnen de zorg en wat die betekenen voor cliënten, zorgaanbieders en, afgeleid daarvan, voor het pvp-werk.
- Het bespreken van dilemma's ten aanzien van het pvp-werk met externe belanghebbenden (cliënten, zorgaanbieders, ggz-instellingen, GGZ Nederland, de IGZ, het College voor de Rechten van de Mens, andere aanbieders van vertrouwenswerk, relevante beroepsverenigingen, de Nationale Ombudsman, gezondheidsjuristen, het CCE, het ministerie van VWS, de Stichting Benchmark GGZ, etc.).
- Op basis daarvan formuleren van een nieuwe missie/visie en nieuw meerjarenbeleid.

Schets van een aantal zichtbare ontwikkelingen binnen het pvp-werk

In de dagelijkse praktijk komen pvp'en en medewerkers van het landelijk bureau allerlei voorbeelden tegen van de veranderingen die gaande zijn binnen de ggz. Die veranderingen verschillen per ggz-instelling en per doelgroep. Als gevolg van onder meer bezuinigingen, decentralisatie en ambulantisering van de zorg komt het voor dat afdelingen van ggz-instellingen sluiten, dat open afdelingen veranderen in gesloten afdelingen, dat de opnameduur wordt verkort, dat cliënten meer verward zijn bij opname en dat cliënten die eerder intramuraal werden behandeld nu ambulantly behandeld worden. Daarnaast is er meer verbinding tussen de ggz en de forensische zorg. Cliënten klagen vaker over dwangzorg, maar pvp'en krijgen ook meer vragen en klachten over onderwerpen die indirect de ggz betreffen, zoals de WMO en zorgverzekeringskwesties. Bovendien kampen zorgaanbieders met de consequenties van de bezuinigingen, waardoor het moeilijker lijkt om aandacht te krijgen voor onderwerpen die betrekking hebben op de rechtsbescherming van cliënten.

De opdracht van de pvp vindt zijn grondslag in de Wet Bopz en in de toekomst mogelijk in de Wvvgz. Die opdracht heeft een sterk rechtsbeschermend karakter, dat vooralsnog, ondanks alle ontwikkelingen, ongewijzigd blijft. Maar wat betekent dat in de praktijk voor het pvp-werk en voor de ondersteuning van pvp'en? Waaraan hebben cliënten en pvp'en behoefte binnen de veranderende ggz? Waar knellen de uitgangspunten met de vragen die pvp'en krijgen? Wat betekent dat voor het beleid van de stichting en de ondersteuning die de medewerkers van het landelijk bureau bieden?

Binnen de WZD ontwikkelt zich vertrouwenswerk ten behoeve van gedwongen zorg in de vg en psychogeriatric. Ook het vertrouwenswerk binnen de jeugdzorg is in ontwikkeling. Welke keuzes worden daarin gemaakt door beleidsmakers? Wat betekenen die voor ons werk? Hoe kunnen we daarvan leren en wat hebben wij eventueel te bieden?

Beoogde resultaten 2017

- Kennis en ervaringen binnen en buiten de organisatie over ontwikkelingen binnen de ggz en de consequenties daarvan voor het pvp-werk zijn gedeeld.
- De hoofdlijnen voor de toekomstige koers zijn bepaald, met als doel een zo goed en toekomstbestendig mogelijke ondersteuning door pvp'en van cliënten binnen de ggz. In aanzet zijn de nieuwe missie/visie en het meerjarenbeleid tot stand gebracht.
- De hele beleidscyclus van de Stichting PVP, van planning tot en met verantwoording, vindt plaats conform de in het kwaliteitssysteem vastgelegde afspraken. Resultaten van evaluaties en (in- en externe) audits worden verwerkt in de beleids- en begrotingscyclus.
- De begroting en de subsidieaanvraag 2018 zijn opgesteld.
- De jaarrekening, de subsidieafrekening en het jaarverslag zijn opgesteld en de accountantscontrole over het boekjaar 2016 heeft plaatsgevonden.
- Voor zover de rapportages hiertoe aanleiding geven, is over de voortgang tussentijds gecorrespondeerd met de contactpersonen van het ministerie van VWS.

2.1.1 Vertrouwenswerk binnen de (potentieel) gedwongen zorg

Onder invloed van nieuwe wetgeving (WZD, Wkkgz, Wvvgz, Jeugdwet) ontwikkelen zich andere vormen van vertrouwenswerk. Het patiëntenvertrouwenswerk zoals dat door de stichting binnen de ggz is ontwikkeld, heeft zich in de praktijk bewezen en draagt volgens diverse wetsevaluatie-commissies en het College voor de Rechten van de Mens wezenlijk bij aan de rechtsbescherming van individuele patiënten die te maken (kunnen) krijgen met gedwongen zorg. De voorziening maakt deel uit van het legitimerend systeem bij psychiatrische dwangtoepassing. De voorziening is onderdeel van een keten van rechtsbeschermende functies, met als andere actoren onder meer de advocaat, de officier van justitie, de rechter en de IGZ.

De minister beraadt zich momenteel op de inrichting van het vertrouwenswerk binnen de WZD. Het past geheel binnen de huidige visie van de stichting om, indien gewenst, haar kennis en ervaringen beschikbaar te stellen voor het borgen van kwalitatief hoogwaardig vertrouwenswerk binnen andere sectoren waar gedwongen zorg kan plaatsvinden. De stichting zal bij de ontwikkeling van eventuele andere organisatievormen voor vertrouwenswerk steeds het belang van het borgen van de kwaliteit, toegankelijkheid, continuïteit, de onafhankelijkheid (van de zorgaanbieder) en de partijdigheid (aan de kant van de cliënt) onder de aandacht brengen. Ook de efficiency van de ingezette voorziening is daarbij van belang.

In de afgelopen jaren is steeds geïnvesteerd in de samenwerking met andere aanbieders van vertrouwenswerk en relevante beroepsgroepen. We wisselen regelmatig actuele ontwikkelingen uit en ondersteunen elkaar waar mogelijk. Met de LSFVP wordt nauw samengewerkt in de ondersteuning van P&O-, registratie- en financiële processen. Ook verzorgt de stichting een juridische consultatiefunctie voor LSFVP.

In 2016 is de samenwerking met het AKJ geïntensiveerd met de bedoeling elkaars opdrachten en de wijze waarop daaraan invulling gegeven wordt goed te leren kennen, en op de onderwerpen deskundigheidsbevordering, inrichting van de helpdesk, ICT-ondersteuning en registratie van het kernproces de krachten waar mogelijk en wenselijk te bundelen. In 2017 zal dat voortgezet worden. Afhankelijk van de resultaten in 2016 zal een meer concrete invulling aan dit onderdeel gegeven worden.

Beoogde resultaten 2017

- Naar aanleiding van besluitvorming door het ministerie van VWS over de inrichting van het vertrouwenswerk binnen de vg/pg, desgevraagd bijdragen aan de ontwikkeling van kwalitatief hoogwaardig cliëntvertrouwenswerk voor de vg en pg.
- Verkennen met andere vertrouwenswerkorganisaties of landelijke samenwerking gewenst en haalbaar is.

2.1.2 Planning en control

De planning- en controlcyclus van de Stichting PVP is beschreven in het werkproces Beleids- en begrotingscyclus. De controller levert volgens die richtlijnen passende sturingsinformatie en legt tijdig en volledig verantwoording af over de behaalde resultaten. De sturingsinformatie wordt intern geleverd aan de raad van toezicht, de bestuurder, het management en extern aan met name het ministerie van VWS.

De Stichting PVP legt verantwoording af over haar activiteiten middels de jaarrekening, de accountantsverklaring, het jaarverslag, de jaarberichten aan de ggz-instellingen en de subsidieverantwoording aan het ministerie van VWS. De administratie is flexibel genoeg om bij veranderende financierings- en verantwoordingsstructuren te kunnen voldoen aan de interne en externe informatiebehoeften.

Met behulp van maandelijks rapportages over de uitputting van het budget en de inzet van interne uren, bewaken budgetverantwoordelijke medewerkers dat de begrote activiteiten binnen het beschikbare budget worden afgerond en dat eventuele afwijkingen tijdig worden gesignaleerd.

Beoogde resultaten 2017

- De controller verzorgt in opdracht van de bestuurder de begroting en de subsidieaanvraag 2018, de jaarrekening en de subsidieafrekening 2016 en coördineert de accountantscontrole.
- De controller produceert periodiek managementrapportages ten behoeve van budgethouders en adviseert de bestuurder om het ministerie van VWS zo nodig op de hoogte te stellen van afwijkingen.

2.1.3 Raad van toezicht

Binnen de governancestructuur van de Stichting PVP is de raad van toezicht het orgaan dat tot taak heeft toezicht te houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de Stichting PVP. Daarnaast staat de raad van toezicht het bestuur terzijde met raad en advies. Het toezicht is ingericht conform de Zorgbrede Governancecode 2010.

In 2017 agendeert de raad van toezicht in elk geval de volgende onderwerpen, afgeleid van het jaarplan 2017:

1. de periodieke bestuursrapportages aan de raad van toezicht, waarin wordt gerapporteerd over de voortgang van de realisatie van het jaarplan, de meerjarenstrategie en eventuele zich voordoende risico's en actuele ontwikkelingen;
2. goedkeuren jaarrekening 2017, jaarverslag 2017, begroting en jaarplan 2018;
3. ontwikkelingen op het terrein van relevante wetgeving;
4. resultaten van de externe audit, personeelstevredenheidsmeting en het jaarverslag van de klachtencommissie;
5. consequenties van de Wvvgz voor het pvp-werk;
6. consequenties van de visie van VWS binnen de WZD;
7. beleid op het gebied van informatiemanagement;
8. publicaties van de Stichting PVP;
9. eventueel aangaan van samenwerkingsverbanden.

Beoogd resultaat 2017

Het toezicht op de Stichting PVP is uitgevoerd overeenkomstig de Zorgbrede Governancecode 2010.

2.1.4 Ondernemingsraad

Het bestuur van de Stichting PVP heeft periodiek overleg met de ondernemingsraad (OR), zodat die geïnformeerd is over de gang van zaken. Daarnaast ontvangt de ondernemingsraad het jaarplan, de managementrapportages, de jaarrekening, de accountantsverklaring en het jaarverslag. De ondernemingsraad heeft advies- of instemmingsrecht op sommige voorgenomen besluiten van het bestuur conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR).

De bestuurder hecht aan het onderhouden van een goede relatie met de OR, vanuit de gedachte dat een constructieve samenwerking de kwaliteit van besluitvorming ten goede komt en actieve medezeggenschap de betrokkenheid van medewerkers bij het beleid van de stichting vergroot. Extra aandacht zal geschonken worden aan de wijze waarop de medezeggenschap wordt ingericht, waarbij input van de medewerkers en de OR in een zo vroeg mogelijk stadium wordt gezocht. In de jaarplanning wordt aangegeven of het onderwerp adviesplichtig, informatieplichtig of instemmingsplichtig is.

Concrete gespreksonderwerpen met de OR kunnen deels worden afgeleid van het jaarplan 2017:

1. uitwerking consequenties Meerjarenbeleid 2018-2022;
2. samenwerking inzake patiëntenvertrouwenswerk met andere sectoren;
3. deskundigheidsbevordering personeel;
4. uitwerking van het Arbojaarplan, inclusief resultaten werkdrukonderzoek;
5. resultaten van de externe audit en het jaarverslag van de klachtencommissie;
6. beleid duurzame inzetbaarheid, inclusief loopbaanbeleid.

Beoogde resultaten 2017

- Het beleid van de Stichting PVP en de daarvan afgeleide jaarplannen worden conform de WOR besproken met de OR.

2.1.5 Cliëntenpanel

Om te toetsen of de kwaliteit van de dienstverlening 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. Het panel brengt advies uit over onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk. Deze adviezen zijn voor bestuurder en het MT zwaarwegend bij beslissingen over het beleid van de Stichting PVP.

Beoogde resultaten 2017

- Het cliëntenpanel adviseert het management van de Stichting PVP over minimaal drie inhoudelijke onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk. De consequenties van de Wvggz voor het pvp-werk zullen, wanneer opportuun, aan bod komen. Ook zal het panel betrokken worden bij het meerjarenbeleidsplan.
- Indien nodig zal op ad-hocbasis een beroep worden gedaan op de adviesfunctie van het cliëntenpanel.

2.2 Kwaliteitsmanagement

Het kwaliteitssysteem van de Stichting PVP borgt dat de dienstverlening van de stichting kwalitatief goed wordt uitgevoerd, conform de procesbeschrijvingen. Sinds 2014 heeft de Stichting PVP een

ISO-certificaat. Het kwaliteitssysteem van de Stichting PVP is ingericht volgens De Maatstaf van CIIO en de vertaling van de ISO-9001:2015-norm voor professionele kennisintensieve dienstverleners. De CIIO Maatstaf is door de Raad voor Accreditatie formeel erkend als ISO-9001-compatible.

De Stichting PVP heeft al haar processen beschreven en vastgelegd in een digitaal handboek, dat beschikbaar is voor alle medewerkers.

Audits

Naast de externe audit door het CIIO voert de stichting ook een interne audit uit. Het interne auditteam audit in een cyclus van drie jaar het gehele kwaliteitssysteem. Het MT neemt via de auditverslagen kennis van de uitkomsten van de audits. In de auditverslagen geformuleerde verbeterpunten worden door het MT besproken en indien nodig vertaald tot actiepunten. Het MT evalueert jaarlijks de geschiktheid en doeltreffendheid van het gehele kwaliteitssysteem tijdens de directiebeoordeling.

Beoogde resultaten 2017

- De geplande interne en externe auditcycli zijn doorlopen.
- De actiepunten die uit de audits voortkomen zijn belegd in de organisatie.
- De directie beoordeelt en toetst op basis van de auditverslagen 2016 in hoeverre de bevindingen uit de interne en externe auditcyclus in de organisatie verwerkt zijn.
- De stichting behoudt het kwaliteitscertificaat.

2.2.1 Klachtencommissie

De Stichting PVP heeft een onafhankelijke, externe klachtencommissie voor klachten over de pvp of over de leidinggevende van de pvp. Als toetsingskader worden de gedragsregels en het privacy-reglement gehanteerd. De commissie bestaat uit een onafhankelijk lid en vertegenwoordigers van cliënten en zorgaanbieders en heeft een onafhankelijke voorzitter. De commissie overlegt één keer per jaar met de bestuurder. De werking van de commissie is vastgelegd in een reglement.

Procedure

Bij voorkeur bespreekt een cliënt zijn klachten rechtstreeks met de betreffende pvp. Soms leidt dit niet tot de gewenste oplossing of geeft de cliënt aan zijn klachten met een ander te willen bespreken. Hij heeft dan de keus tussen een gesprek met de leidinggevende van de pvp of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Wanneer de leidinggevende een klacht niet naar tevredenheid van een cliënt kan oplossen, verwijst hij de klager alsnog door naar de klachtencommissie.

Evaluatie

De jaarlijkse evaluatie van in- en extern behandelde klachten is onderdeel van de beleidscyclus. De bestuurder rapporteert de bevindingen van de klachtencommissie aan de raad van toezicht en doet hiervan verslag in haar jaarverslag. De Stichting PVP hecht er belang aan dat de klachtencommissie goed functioneert, dat de afgesproken termijnen worden gehaald, dat de aanbevelingen van de klachtencommissie in het managementteam worden besproken en dat de resultaten daarvan met alle partijen worden gecommuniceerd.

Beoogde resultaten 2017

- Klachten worden afgehandeld volgens daarover gemaakte afspraken.
- De Stichting PVP gebruikt de analyse van de binnengekomen klachten om de dienstverlening te verbeteren.

2.3 Innovatie

2.3.1 Projecten uit de meerjarenstrategie

De grootste projecten die opgestart zijn vanuit de meerjarenstrategie worden in samenhang aangestuurd in twee programma's:

- het programma Ontwikkelingen Primair Proces (2.3.2)
- het programma Innovatie ICT (2.3.3).

Wanneer het door veranderingen in de ggz en/of het vertrouwenswerk wenselijk of nodig is om andere projecten te starten dan beschreven in deze paragraaf, gebeurt dat voor zover mogelijk binnen de beschikbare middelen.

2.3.2 Programma Ontwikkelingen Primair Proces

Het programma Ontwikkelingen Primair Proces brengt de activiteiten die voortkomen uit de implementatie van de Wvvgz in beeld en werkt de stappen uit die de Stichting PVP daarin moet zetten. Zodra de behandeling van het betreffende wetsvoorstel in de Tweede Kamer is afgerond, begint de stichting aan de voorbereidingen van de projecten, zoals het ontwikkelen van scholing voor de huidige pvp'en, het actualiseren van de opleiding voor nieuwe pvp'en en aanpassing van de gedragsregels, het registratiesysteem, de website en het voorlichtingsmateriaal. De verwachting is dat de uitvoering van het implementatietraject kan starten in 2017.

Binnen dit programma worden verschillende projecten in samenhang ontwikkeld. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen op basis van de huidige kennis van de Wvvgz met, voor zover mogelijk, een beschrijving van de resultaten van de implementatie van de Wvvgz en de kosten daarvan. De aansluiting bij de (F)ACT-teams en de bekendheid bij ambulante cliënten die met potentiële dwang en drang geconfronteerd worden, zullen vooruitlopend op de implementatie van de Wvvgz, in 2017 worden opgepakt.

Beoogde resultaten 2017

- De werkzaamheden en materialen van het vertrouwenswerk worden tijdig aangepast aan de Wvvgz en pvp'en worden tijdig geschoold.
- De voorbereidingen worden gestart zodra de behandeling van het betreffende wetsvoorstel in de Tweede Kamer is afgerond. Afhankelijk van de implementatiedatum wordt de planning van de projecten binnen het programma vastgesteld.
- De dienstverlening van de Stichting PVP blijft onverminderd goed, ook gedurende de implementatie van de Wvvgz.
- De bekendheid bij ambulante cliënten die met potentiële dwang en drang geconfronteerd worden en de aansluiting bij de (F)ACT-teams is in 2017 vergroot.

2.3.3 Programma Innovatie ICT

In 2015 zijn binnen dit programma twee projecten gestart om pvp'en goed te kunnen ondersteunen bij de dagelijkse werkzaamheden, de interne communicatie te verbeteren en de dienstverlening aan cliënten via diverse kanalen te kunnen (gaan) aanbieden. De resultaten van deze projecten hangen nauw samen met de toekomstige projecten binnen het programma Ontwikkeling Primair Proces.

Het project Digitale werkomgeving

Dit project is in 2015 gestart om de interne communicatie en het ontwikkelen en delen van kennis mogelijk te maken door middel van een digitale werkomgeving, met de naam Plein. Deze digitale werkomgeving is een voorwaarde voor de Stichting PVP om de veranderingen in het primaire proces als gevolg van de Wvvgz, ambulantisering en decentralisatie van de zorg te kunnen implementeren. Vooral in een verandertraject moet de interne communicatie optimaal zijn. Via de digitale werkomgeving wil de stichting de volgende voorwaarden scheppen:

- Pvp'ën hebben vanaf elke (werk)locatie dagelijks toegang tot de digitale werkomgeving en Rapp (cliëntregistratiesysteem), zonder dat ze afhankelijk zijn van een instabiele of trage internetverbinding.
- Medewerkers hebben via één ingang op overzichtelijke wijze toegang tot de informatie, tools en contacten die zij (dagelijks) nodig hebben om hun werk te doen.
- Pvp'ën moeten gemakkelijk de nieuwe juridische informatie kunnen vinden en gemakkelijk en snel casuïstiek of dilemma's met elkaar kunnen uitwisselen. Dit is vooral belangrijk omdat ze zich binnen relatief korte tijd nieuwe kennis eigen moeten maken en deze moeten kunnen toepassen in een situatie waarin het veld ook nog moet wennen aan de nieuwe wetgeving en ontwikkelingen binnen de zorg.
- De ondersteuning door de juristen kan ook via dit kanaal snel en interactief plaatsvinden en de digitale werkomgeving maakt het mogelijk om vast te stellen welke informatiebehoeften er binnen de organisatie bestaan.

In 2015 is de digitale werkomgeving ontwikkeld en is de implementatie gestart. In 2016 is het project geëvalueerd en afgesloten. In 2017 zal de focus liggen op verdere stimulering van het gebruik van Plein, het delen van kennis, het verder borgen van de beheerwerkzaamheden en de doorontwikkeling van Plein.

Beoogde resultaten 2017

- De interne communicatie en het delen van kennis worden goed ondersteund met behulp van ICT. De werkzaamheden op het gebied van informatiebeheer, -management en -beveiliging zijn geborgd in de organisatie.
- Voor de voorbereiding op de Wvvgz wordt zo nodig extra ondersteuning ingericht op Plein.
- Doorontwikkeling van Plein is volgens plan verlopen.

Het project Digitale dienstverlening

Het project Digitale dienstverlening is in 2014 gestart om cliënten via digitale kanalen te informeren over hun rechten en over de pvp. Op die manier wil de stichting cliënten meer mogelijkheden bieden om de pvp te bereiken én faciliteren in het zelf vinden van relevante informatie en oplossingen voor problemen. De website pvp.nl is in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een 'digitale pvp' die cliënten helpt om zelf informatie te vinden, zelf een vraag te bespreken in de instelling of zelf een klacht in te dienen met behulp van een voorbeeldbrief. Op de nieuwe website zijn ook filmpjes te zien over de ondersteuning die de pvp kan bieden. Daarnaast wordt informatie gedeeld via Twitter. De digitale vormen van dienstverlening zijn zowel voor ambulante als klinische cliënten beschikbaar. Onderzoek moet uitwijzen of dit tot een meer efficiënte werkwijze leidt.

Er zijn inmiddels verschillende pilots opgezet om de dienstverlening via digitale kanalen uit te breiden. Een voorbeeld is een pilot met WhatsApp; inmiddels kunnen alle pvp'ën en cliënten WhatsApp gebruiken. Er is geprobeerd om informatie te verstrekken via e-healthomgevingen, websites, beeldkranten en intranet van de instellingen – een arbeidsintensief proces, met alle instellingen moet apart worden afgestemd. Ook is gestart met een pilot voor het bieden van ondersteuning via chat. Deze digitale vorm van dienstverlening wordt op basis van ervaringen uitgebreid.

Privacy

Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening is de beveiliging van privacygevoelige informatie een belangrijk aandachtspunt. Wanneer het risico bestaat dat persoonsgegevens of persoonlijke informatie door derden kunnen worden ingezien, zal het bewuste kanaal niet gebruikt worden. Geheimhouding en vertrouwen zijn belangrijke aspecten van het vertrouwenswerk en het beleid van de Stichting PVP waarborgt dat de risico's minimaal zijn. Dezelfde normen worden gehanteerd voor digitale vormen van dienstverlening.

Beoogde resultaten 2017

- In 2017 is de website doorontwikkeld, zodat cliënten en professionals zelf kunnen vinden welke pvp in een bepaalde instelling of op een bepaalde afdeling werkt.
- De pilot chat is geëvalueerd en bij een positief resultaat opgenomen in de dienstverlening.
- Het informeren van ambulante cliënten is verbeterd, waardoor ze beter hun weg vinden naar de pvp. Dat blijkt uit het aantal bezoeken aan de website en het aantal vragen en klachten van ambulante cliënten.
- De pilots voor digitale dienstverlening zijn uitgebreid en geborgd in de organisatie. Er wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de digitale informatiekkanalen en e-healthomgevingen van de ggz-instellingen. Het aanbod is aanvullend op de overige vormen van dienstverlening.

3. Ondersteunende processen

3.1 Corporate communicatie en relatiebeheer

Het werkproces corporate communicatie omvat alle interne en externe communicatie die ertoe bijdraagt dat de Stichting PVP haar missie, visie en doelen realiseert. Door het proces systematisch in te richten, wil de organisatie haar naamsbekendheid, profilering en invloed vergroten om de (rechts)positie van de cliënt te versterken. In 2014 is corporate communicatiebeleid ontwikkeld voor de jaren 2014-2017. Centraal staan het bereiken van cliënten via onder andere digitale dienstverlening, het versterken van de interne communicatie, het bestendigen van de goede naam en positionering van de stichting en het actualiseren van al het materiaal bij invoering van de Wvvgz.

Corporate communicatiebeleid

2017 is het jaar waarin het huidige corporate communicatiebeleidsplan afloopt. Afhankelijk van de koers van het meerjarenbeleid van de stichting voor de komende vier jaar, wordt een nieuw strategisch beleidsplan voor communicatie opgesteld.

Ontsluiten informatie via digitale informatiestroom van instellingen

De Stichting PVP gaat ook in 2017 verder met het ontsluiten van informatie voor cliënten via o.a. de digitale informatiestromen van instellingen. Hiermee creëren we voor cliënten een zo overzichtelijk en eenduidig mogelijk aanbod van informatie. Ook op de interne informatievoorziening van instellingen ten behoeve van medewerkers wordt, op maat, informatie aangeleverd die de rol en taak van pvp'en binnen instellingen inzichtelijk maken voor instellingsmedewerkers. Dit om het draagvlak van de pvp bij instellingsmedewerkers te vergroten. (Zie ook 1.2 Voorlichting; 1.2.2 Relatiebeheer Decentraal; 2.3.3 Project Digitale Dienstverlening.)

Interne communicatie/kennismanagement

Plein, het intranet voor medewerkers van de stichting dat in 2016 operationeel werd, voorziet in een efficiënte digitale werkomgeving. Gezien de vele veranderingen in wetgeving en in de organisatie van de zorg die direct en indirect consequenties hebben voor het pvp-werk, is in 2016 een visie op interne communicatie bij veranderingen geformuleerd. In 2017 wordt aan deze visie verder gestalte gegeven, waarbij gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die Plein biedt. (Zie ook 2.3.3 Project Digitale werkomgeving.)

Website

De website is sinds 2016 steeds meer een 'digitale pvp' en speelt een grotere rol bij het vergroten van de bekendheid bij de verschillende doelgroepen. Door de bezoeker van de website meer regie te geven over hoe men deze informatie tot zich wil nemen – kort en bondig of juist uitgebreid, geschreven, via beeldmateriaal, via een chat, of telefonisch – speelt de stichting meer in op de informatiebehoefte van de bezoekers. In 2017 wordt de website voortdurend aangepast aan hun wensen zoals die naar voren komen uit analyse van het bezoekersgedrag. (Zie ook 2.3.3 Project Digitale Dienstverlening.)

Publicaties

In 2017 verschijnen er twee PVP-kranen, die – indien deze doorgang vindt – geheel in het teken zullen staan van de Wvvgz. In de krant worden cliëntenrechten eenvoudig uitgelegd aan de hand van actuele thema's en worden andere voor cliënten relevante onderwerpen belicht, uitgaande van de kernboodschap van de stichting. (Zie voor verdere informatie over publicaties: 1.4 Kennis genereren en verspreiden.)

Wvggz

Mocht de implementatie van de nieuwe wet doorgang vinden, dan wordt in 2017 al het communicatie- en voorlichtingsmateriaal van de stichting aangepast aan de Wvggz. Zo zal er ook voor ambulante cliënten die met een dwangmaatregel worden geconfronteerd een manier moeten worden gevonden om hen adequaat en snel te kunnen voorlichten over de dienstverlening van de pvp. (Zie daarvoor ook 1.1 en 1.2.) Voor deze actualisatie is in samenwerking met de juridische sectie een projectplan opgesteld.

Het publieke debat

De Stichting PVP acht het voor cliënten van belang dat zij als organisatie zichtbaar is in de samenleving. De stichting werkt hier gericht aan door deel te nemen aan het publieke (inhoudelijke) debat. Zo is ze actief via sociale media, met name Twitter. Mocht de Wvggz doorgang vinden, dan zal Twitter worden ingezet als middel om geïnteresseerden te informeren over de veranderingen die de nieuwe wet met zich meebrengt.

Het verstevigen van de verbinding tussen de ggz en de Stichting PVP

Door de veranderingen in de ggz verandert ook de relatie tussen de pvp en de zorgaanbieder. Er komen andere actoren, zoals de klachtenfunctionaris (als gevolg van de Wkkgz) en er ontstaan nieuwe dilemma's. Het vergroten van de bekendheid bij cliënten die door FACT-teams worden begeleid, vraagt om andere samenwerkingsvormen tussen de pvp en de ggz-instellingen. Om elkaar goed te blijven begrijpen en cliënten goed te kunnen ondersteunen is het nodig om de samenwerking met de ggz op verschillende organisatieniveaus te verstevigen. Dat de pvp daarbij zijn onafhankelijke positie behoudt, staat buiten kijf.

De stichting zal in samenwerking met de ggz-instellingen en GGZ Nederland de verschillende onderdelen van de ggz onderscheiden en de samenwerking per onderdeel definiëren en vormgeven. Hierbij valt te denken aan (afdelingen van) GGZ Nederland, (commissies van) de NVvP, raden van bestuur en cliëntenraden van de ggz-instellingen, medewerkers op de afdelingen, managers en juristen van ggz-instellingen en FACT-teams. Dit vraagt een inspanning van alle medewerkers van de stichting op zowel landelijk als decentraal niveau. Aandachtspunten zijn onder andere:

- Begrijpen van elkaars (nieuwe) werkwijze en positie.
- Informeren van de verschillende onderdelen van de ggz over de werkzaamheden, rol en taken van de pvp en de Stichting PVP.
- Ontwikkelen van een samenwerkingsvorm waardoor de cliënt, ook binnen de veranderde zorg, optimaal door de pvp ondersteund wordt.
- Overleg over de impact en nieuwe trends die zichtbaar worden door de veranderingen in de zorg, en de consequenties die dit heeft voor de positie van de cliënt.

Beoogde resultaten 2017

- Het communicatieplan uitvoeren voor optimaal bereik en uitwisseling van digitale informatie met alle relevante stakeholders.
- Monitoren website op bezoekersgedrag en daarop acteren.
- Drie inhoudelijke persuitingen rondom cliëntenrechten waarbij de Stichting PVP genoemd wordt.
- Groei van het aantal Twitter-volgers met 15%, een stijging van het aantal re-tweets en meldingen (met name over de Wvggz) van 10%.
- Reacties en standpunten die de stichting naar buiten brengt, zijn in lijn met de ervaringen van pvp'en, en worden gevraagd en ongevraagd aangeboden aan relevante partijen die belast zijn met de ontwikkeling van wet- en regelgeving en veldnormen die betrekking hebben op de rechtspositie van cliënten binnen de ggz.
- Op verschillende niveaus van de ggz en bij de Stichting PVP vindt uitwisseling plaats over elkaars beleid en werkwijze en zijn waar relevant nieuwe samenwerkingsvormen ontwikkeld om de bekendheid van de pvp bij de verschillende cliëntgroepen van de ggz te borgen.

3.2 Personele processen

In het licht van de ontwikkelingen in wetgeving, de ambulantisering van de zorg en de digitalisering van dienstverlening en werkomgeving, heeft de Stichting PVP zich de afgelopen jaren beraden op haar personeelsbeleid. Deskundigheidsbevordering was en blijft daarbij een belangrijke activiteit (zie 3.3). Daarnaast zal er in 2017 aandacht zijn voor arbeidsomstandigheden, werkdruk, preventie van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Beleid duurzame inzetbaarheid

De stichting heeft een beleid duurzame inzetbaarheid ontwikkeld, waarbij rekening gehouden is met de specifieke omstandigheden (zoals weerbaarheid en eenzame positie) en wensen van werknemers in de verschillende fasen van hun leven en loopbaan (employability) en een evenwichtige leeftijdsopbouw van de organisatie. De resultaten van dit beleid worden in 2017 vertaald in de personeelsinstrumenten. Daarnaast zal worden onderzocht of er specifieke instrumenten kunnen worden ontwikkeld en ingezet ter preventie van ziekteverzuim.

Arbidsomstandighedenbeleid

De stichting heeft de wettelijk verplichte risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) laten uitvoeren en zal die herhalen wanneer hiertoe aanleiding is. De resultaten van de RI&E dienen als input voor het arbobeleid. Het vierjaarlijks uit te voeren medewerkertevredenheidsonderzoek geeft hierbij aanvullende informatie. Aan de onderwerpen veiligheid en werkdruk is in 2016 opnieuw aandacht besteed. Met betrekking tot werkdruk zijn in 2016 de resultaten van het werkdrukonderzoek binnen de organisatie uitgebreid besproken en zijn maatregelen genomen om de werkdruk te verminderen. Het onderwerp blijft ook in 2017 onder de aandacht, in relatie tot zorg voor goede arbeidsomstandigheden voor medewerkers en de preventie van ziekteverzuim. Aanvullend hierop zal in 2017 een medewerkertevredenheidsonderzoek worden voorbereid.

Werving- en selectiebeleid

Het werving- en selectiebeleid is in 2016 aangepast aan de competenties die voor de pvp-functie zijn geselecteerd en beschreven. Het werving- en selectiebeleid zal in 2017 worden aangepast op basis van de Wvvgz.

Competentiemanagement

In 2016 zijn competenties voor de pvp-functie geselecteerd en beschreven. Daarnaast zijn deze in de verschillende personeelsinstrumenten opgenomen. Voor de functie van manager pvp zullen in 2017 competenties geselecteerd en beschreven worden. Het vaststellen en beschrijven van de competentieprofielen van de overige functies zal vanaf 2017 plaatsvinden. Met het competentie-management legt de stichting de standaard vast voor de kwaliteit van de verschillende functies en biedt ze medewerkers de mogelijkheid om nog gericht aan hun ontwikkeling te werken.

Beoogde resultaten 2017

- Een samenhangend personeelsbeleid en instrumentarium gericht op het behalen van de doelstellingen uit de meerjarenstrategie van de Stichting PVP.
- Een beleidsvisie en een plan van aanpak om de vitaliteit, gezondheid en employability van de medewerkers in lijn te brengen met de doelstellingen van de stichting en te komen tot optimale (duurzame) inzetbaarheid.
- Voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Arbowet.
- Een medewerkertevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en er is een plan om eventueel daaruit voortvloeiende acties uit te voeren.
- Talent (personeelsinformatiesysteem) is doorontwikkeld.

3.3 Deskundigheidsbevordering

In 2014 is een meerjarenplan Deskundigheidsbevordering opgesteld, waarin een duidelijke visie op deskundigheidsbevordering binnen de stichting is neergezet. In 2015 en 2016 is de uitvoering hiervan voortgezet. Wanneer te voorzien is dat de Wvggz zal worden ingevoerd zal de deskundigheidsbevordering in 2017 voor het grootste gedeelte hierop gericht zijn.

Programma

Bij de uitvoering van de meerjarenstrategie wordt deskundigheidsbevordering ingezet om de genoemde doelen te halen. De komende jaren geeft de stichting daarom structureel extra aandacht aan deskundigheidsbevordering van medewerkers op het gebied van inhoudelijke kennis en kunde van (nieuwe) wetgeving, ambulantisering en decentraal werken. Tevens is er aandacht voor het inzetten van en werken met digitale middelen. Daarnaast heeft in 2016 toetsing van de juridische competenties plaatsgevonden; evaluatie daarvan zal in 2017 plaatsvinden. Toetsing in het kader van de Wvggz zal in 2017/2018 plaatsvinden, afhankelijk van de verwachte doorgang van deze wet. De stichting organiseert jaarlijks twee landelijke studiedagen. Deze zullen in 2017, mocht de Wvggz doorgaan, geheel in het teken staan van de implementatie van deze nieuwe wet.

Beoogde resultaten 2017

- Medewerkers zijn in staat om hun rol als pvp te vervullen (eventueel binnen de Wvggz).
- Uitvoeren van het deskundigheidsbevorderingsprogramma.
- De juridische toets die in 2016 is uitgevoerd ter beoordeling van de juridische competenties van pvp'en zal worden geëvalueerd. Daarbij zal bekeken worden hoe toetsing in de toekomst een plaats kan krijgen binnen het deskundigheidsbevorderingsbeleid.
- Bij doorgang van de Wvggz: nieuw gedrag en nieuwe kennis ontwikkelen bij medewerkers in het kader van de nieuwe wetgeving.

3.4 ICT

Ontwikkelingen in de zorg en de samenleving vragen om een digitaal dienstverleningsaanbod. Cliënten, medewerkers en zorgverleners, maar ook andere stakeholders en het algemeen publiek hebben steeds hogere verwachtingen van ICT. De Stichting PVP streeft naar het effectief en efficiënt inzetten van ICT voor optimale, laagdrempelige bereikbaarheid van haar kennis en diensten voor (toekomstige) cliënten. Intern moet de ICT bijdragen aan een optimale ondersteuning van de primaire processen, interne communicatie en ondersteuning van de overige processen. Informatiebeveiliging is daarbij doorlopend een belangrijk aandachtspunt.

Externe deskundigheid en capaciteit

ICT-systemen moeten interactief en toegankelijk zijn, medewerkers moeten plaats-onafhankelijk kunnen werken en de uitwisseling van informatie tussen medewerkers moet optimaal zijn. De stichting is te klein om alle ICT-deskundigheid die dat vraagt zelf in huis te hebben. Daarom wordt aanvullende deskundigheid en beheercapaciteit ingekocht op een manier die continuïteit garandeert en financieel te verantwoorden is. De interne ICT-manager is een volwaardige gesprekspartner voor externe adviseurs en leveranciers. In 2016 zijn de kosten voor hardware, software en ontwikkeling/beheer inzichtelijk gemaakt voor de komende jaren. Deze meerjarenbegroting ICT wordt jaarlijks gebruikt als basis voor de algemene begroting van de Stichting PVP.

Risicomanagement

Als kleine organisatie is de Stichting PVP zich bewust van de financiële en privacygerelateerde risico's die zij loopt op het gebied van ICT. Er is voortdurend aandacht voor de beveiliging van cliëntgegevens en het netwerk van de Stichting PVP. Er is volop aandacht voor de ontwikkeling van de digitale werkomgeving en voor digitale dienstverlening. De risico's op het gebied van ICT worden onder meer beperkt door zo veel mogelijk gebruik te maken van middelen die hun

meerwaarde in de praktijk hebben bewezen. In 2016 is door een externe, onafhankelijke organisatie (DPA B-Able) een securityscan afgerond. Daarbij is geconstateerd dat de volwassenheid van informatiebeveiliging volgens de classificering van ISO:15504 gemiddeld vier is (predictable proces). Bij het Web Application Vulnerability Assessment zijn op de IP-adressen van het sociaal intranet (Plein) en het cliëntregistratiesysteem (Rapp) geen risico's gevonden voor het binnendringen door onbevoegden. Op basis van de bevindingen en het advies is een plan gemaakt voor verdere verbetering.

Beoogde resultaten 2017

- Continuering van het uitbesteden van ICT-beheer in combinatie met de eerste opvang van knelpunten door het secretariaat.
- Uitvoering van acties voor verdere verbetering van informatiebeveiliging op basis van het rapport naar aanleiding van de securityscan. Beheerwerkzaamheden verder borgen binnen de organisatie.
- Onderzoeken of we op het gebied van ICT de krachten kunnen bundelen met andere organisaties voor vertrouwenswerk om te komen tot een kostenreductie en het uitwisselen van kennis.

3.5 Secretariaat

Het secretariaat draagt zorg voor de algemene secretariële ondersteuning van de organisatie, de secretariële ondersteuning van de raad van toezicht, het bestuur, het management, en het officemanagement. In 2015 is de taakverdeling binnen het secretariaat herzien en afgerond met het oog op continuïteit en vervangbaarheid.

De Stichting PVP is samen met andere organisaties in één pand gehuisvest. In samenwerking met deze organisaties geeft het secretariaat uitvoering aan de normen van de stichting op het gebied van veiligheid en duurzaamheid van de werkomgeving.

Beoogde resultaten 2017

- Professionele ondersteuning van de organisatie, het managementteam, het bestuur en de raad van toezicht.
- De veiligheid en duurzaamheid van de werkomgeving bewaken in samenwerking met de andere gebruikers van het pand.

3.6 Financiële administratie

De financiële administratie omvat de boekhouding, de salarisadministratie en de urenregistratie. Een nauwgezette administratie van gegevens op het juiste detailniveau stelt de Stichting PVP in staat in haar eigen informatiebehoefte te voorzien en verantwoording af te leggen aan stakeholders in de verticale en horizontale lijn.

Ten tijde van het opstellen van dit jaarplan is de Stichting PVP voornemens tegen kostprijsvergoeding de LSFVP te blijven ondersteunen op het administratieve vlak.

Beoogde resultaten 2017

- De financiële administratie en de salarisadministratie worden uitgevoerd volgens de wettelijke normen.
- Transparante verantwoording van de instellingssubsidie wordt door de inrichting van de financiële administratie optimaal ondersteund.

3.7 Inkoop en uitbesteding

De Stichting PVP heeft uitgaven op het gebied van huisvesting, faciliteiten, personeel, opleiding, publiciteit en ICT. Ze stuurt op een planmatige, transparante en doelmatige inkoop van goederen en diensten van derden. Er worden heldere afspraken gemaakt over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, en over op te leveren resultaten. Dit resulteert in een optimale prijs-kwaliteit-verhouding en inzicht in de aangegane verplichtingen.

Beoogde resultaten 2017

- Inkoop vindt plaats volgens de beschreven inkoopprocedure.
- De dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd met leveranciers. Dit verhoogt de voorspelbaarheid van de kosten en geeft zekerheid over de kwaliteit van geleverde zaken en diensten. Door regelmatige evaluatie van de leveranciers kunnen onnodige kosten worden voorkomen.

Lijst met gebruikte afkortingen

AKJ:	Advies- en klachtenbureau jeugdzorg
CIIO:	Certificerende instelling voor innovatief onderzoek
(F)ACT:	Functie assertive community treatment
Ggz:	Geestelijke gezondheidszorg
ISO:	International organisation for standardisation
LSFVP:	Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen
MT:	Managementteam
Pg:	Psychogeriatric
Pio:	Patiëntenvertrouwenspersoon in opleiding
Pvp:	Patiëntenvertrouwenspersoon
Pvp-ervanger:	Patiëntenvertrouwenspersoon-ervanger
Rapp:	Applicatie voor registratieactiviteiten in het primair proces
RI&E:	Risico-inventarisatie en -evaluatie
Tbs:	Terbeschikkingstelling
Vg:	Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking
VWS:	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wet Bopz:	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
WGBO:	Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst
Wkkgz:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
WMO:	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wvvgz:	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

Bijlage 1. BEGROTING STICHTING PVP 2017

Bevat: Tabel 1: Begroting per kostenrubriek
 Tabel 2: Begroting per subsidie-onderdeel
 Tabel 3: Specificatie opbrengsten
 Tabel 4: Begroting kosten per proces
 Tabel 5: Verdeling loonkosten per functie
 Tabel 6: Specificatie materiele en overige personele kosten
 Tabel 7: Toelichting op Kosten Inhuur Externen
 Tabel 8&9: Toelichting op Kosten ICT-beheer en -innovatie
 Tabel 10: Specificatie mutatie reservering LFB uren
 Tabel 11: Toelichting Dwang in de zorg subsidie

Tabel 1: Begroting per kostenrubriek

begroting 2017	
Opbrengsten subsidie VWS	€ 5.182.638
Extra subsidie 2017 voor reserve LFB uren (zie tabel 10)	€ 101.736
Opbrengsten overig	€ 104.000
totaal	€ 5.388.374
	Totaal
Loonkosten	€ 4.369.190
Ophogen reserve LFB uren	€ 101.736
Reiskosten Woon werkverkeer	€ 100.000
Overige personeelskosten	€ 187.250
Huisvesting	€ 98.000
Algemene kosten	€ 77.800
Bureaunkosten	€ 282.065
Afschrijvingen	€ 77.333
Reiskosten	€ 95.000
totaal	€ 5.388.374
verschil	€ 0

Tabel 2: Begroting per subsidie-onderdeel

Begroting Stichting PVP 2017	Primair	Bestuurlijk	Ondersteunend	Eindtotaal
personeel	3.901.053	223.109	446.764	4.570.926
personeel overig	69.500	17.500	100.250	187.250
materieel	122.565	113.000	394.633	630.198
Financieringsbehoefte	4.093.118	353.609	941.647	5.388.374
Overige opbrengsten	64.000		40.000	104.000
Subsidiebehoefte	4.029.118	353.609	901.647	5.284.374
Geplande financiering	4.093.118	353.609	941.647	5.388.374

Tabel 3: Specificatie opbrengsten

Specificatie opbrengsten Stichting PVP begroting 2017	
Subsidie 2016	5.077.410
ova 2016 1,74 % loongevoelig deel subsidie	80.228
Tijdelijke aanvulling instellingssubsidie voor Dwang in de Zorg	25.000
Aan te vragen subsidie 2017 (inclusief Dwang in de Zorg)	5.182.638
Extra subsidie 2017 voor mutatie Reserve 2017	101.736
Dienstverlening aan diverse instellingen buiten de wet BOPZ	64.000
FVP dienstverlening	40.000
Totaal overige baten	104.000
totaal	5.388.374

Zie voor toelichting Dwang in de zorg ook tabel 11.

Tabel 4: Begroting kosten per proces

Type Proces	Proces	materieel	personeel		Eindtotaal
			personeel	overig	
Bestuurlijk	Beleid en begrotingscyclus	€ 63.500	€ 153.908	€ 17.500	€ 234.908
	Innovatie	€ 42.000	€ 38.940		€ 80.940
	Kwaliteitsmanagement	€ 7.500	€ 30.261		€ 37.761
Totaal Bestuurlijk		€ 113.000	€ 223.109	€ 17.500	€ 353.609
Ondersteunend	Arbo		€ 12.293	€ 13.000	€ 25.293
	Corporate Communicatie	€ 19.000	€ 105.484		€ 124.484
	Deskundigheidsbevordering		€ 112.112	€ 42.500	€ 154.612
	Einde Dienstverband		€ 983		€ 983
	Financiële administratie	€ 2.000	€ 50.203		€ 52.203
	ICT	€ 166.633	€ 32.073		€ 198.706
	Medewerkersgesprekscyclus		€ 2.459		€ 2.459
	Secretariaat	€ 204.000	€ 123.581	€ 5.750	€ 333.331
	Verzuimbegeleiding		€ 4.134	€ 27.000	€ 31.134
Werving en selectie	€ 3.000	€ 3.442	€ 12.000	€ 18.442	
Totaal Ondersteunend		€ 394.633	€ 446.764	€ 100.250	€ 941.647
Primair	Kennis genereren en verspreiden	€ 10.000	€ 182.723	€ 7.500	€ 200.223
	Ondersteuning individuele klanten	€ 95.265	€ 3.166.427	€ 2.000	€ 3.263.692
	PIO opleiding	€ 2.300	€ 406.648	€ 60.000	€ 468.948
	Signaleren		€ 57.982		€ 57.982
	Voorlichting	€ 15.000	€ 87.273		€ 102.273
Totaal Primair		€ 122.565	€ 3.901.053	€ 69.500	€ 4.093.118
Eindtotaal		€ 630.198	€ 4.570.926	€ 187.250	€ 5.388.374

Tabel 5: Verdeling loonkosten per functie

Functie	Loonkosten	FTE	uren	direct	tarief
PVP	3.526.194	50,6	92.292	70.233	50,0
MT	536.813	5,6	10.135	7.666	69,4
P&O adviseur	49.171	0,7	1.216	919	53,5
Secretariaat	124.830	2,5	4.560	3.433	36,4
Juristen	181.322	2,4	4.357	3.375	53,7
O&R	54.824	0,8	1.520	1.149	47,7
Communicatie	47.063	0,8	1.419	1.072	43,9
Fin administratie	50.710	1,0	1.841	1.453	34,9
	4.570.926		117.341	89.301	

Tabel 6: Specificatie materiele en overige personele kosten

Onderdeel	Kosten	Omschrijving Kosten
Afschrijvingen	30.650	Afschrijving immateriele activa
	30.683	Afschrijving materiele activa - hardware
	16.000	Afschrijving inventaris
	77.333	Totaal afschrijvingen
Algemene kosten	15.000	Accountantskosten
	2.000	Bankkosten
	4.500	Clientenpanel
	10.500	Externe advisering
	10.000	Klachtencommissie
	7.000	OndernemingsRaad
	2.300	Overige algemene kosten
	17.500	Raad van Toezicht
	9.000	Verzekeringen
	77.800	Totaal algemene kosten
Dienstreizen	5.000	Dienstreizen management
	90.000	Dienstreizen pvp'en
	95.000	Totaal dienstreizen
Huisvesting	87.000	Huisvesting, huur
	1.500	Huisvesting, beveiliging
	7.000	Huisvesting, schoonmaakkosten
	2.500	Huisvesting, overige kosten
	98.000	Totaal Huisvesting
Overige Personeelskosten	8.000	Arbodienst
	7.000	Bijdrage CAO
	2.500	Deelname congressen en symposia
	58.500	Deskundigheidsbevordering
	4.000	Feestdagen attentie
	13.000	Overige personeelskosten
	60.000	Pio opleiding
	1.000	Reiskosten Overig
	7.500	Vergoedingen pension en verteer
	1.750	Verjaardag/afscheid/ziekte
	5.000	Wervings- en verplaatsingskosten
	19.000	Ziekteverzuimverzekering
	187.250	Totaal overige Personeelskosten
Bureaunkosten	765	Catering
	10.000	Contributies en abonnementen
	3.000	Drukwerk
	2.000	Inventaris, onderhoud/kleine aanschaffingen
	2.000	Kantoorbenodigdheden
	4.500	Koffie, thee, automaat e.d.
	7.000	Kopieerkosten
	2.500	Overige bureaunkosten
	4.000	Portokosten
	15.000	Publiciteit, brochures
	5.000	Publiciteit, overig
	14.000	Publiciteit, pvp-krant
	44.300	Licenties en onderhoud
	103.000	Systeembeheer, inhuur derden
	50.000	Telefonie mobiel en dataverkeer
	15.000	Telecommunicatiekosten vast
	282.065	Totaal Bureaunkosten
Totaal	817.448	

Tabel 7: Specificatie Begrotingspost Overige Personeelskosten kostenrubriek Overige Personeelskosten

Bedrag	Omschrijving	Proces
€ 3.000	Preventief Medisch Onderzoek	ARBO
€ 10.000	ARBO maatregelen	ARBO
€ 13.000	Totaal Overige Personeelskosten kostenrubriek Overige Personeelskosten	

Tabel 8: Specificatie ICT Innovatie en Beheer

Kostensoort	Bedrag	Toelichting	Percentage omzet
Systeembeheer, inhuur derden	10.000,00	Inzet DPA Be Able	Innovatie
Systeembeheer, inhuur derden	18.000,00	Website - innovatie	Innovatie
Systeembeheer, inhuur derden	7.000,00	Itelligence Rapp verbeteringen	Innovatie
Systeembeheer, inhuur derden	7.000,00	Truelime Plein doorontwikkeling	Innovatie
	42.000,00		0,8%
Licenties en onderhoud	44.300,00	Licenties en beheer servers	ICT
Systeembeheer, inhuur derden	42.000,00	IT innovators	ICT
Systeembeheer, inhuur derden	7.000,00	Itelligence Rapp strippenkaart	ICT
Systeembeheer, inhuur derden	12.000,00	Truelime beheer Plein en website	ICT
Afschrijving immateriele activa - Plein	26.400,00	digitale werkomgeving	ICT
Afschrijving immateriele activa - Rapp	1.500,00	Laatste afschrijving Rapp	ICT
Afschrijving immateriele activa	2.750,00	Overige software	ICT
Afschrijving materiele activa - hardware (3 ja:	3.850,00	Huidige laptops	ICT
Afschrijving materiele activa - hardware (3 ja:	13.333,00	Vervanging laptops	ICT
Afschrijving materiele activa - hardware (3 ja:	1.600,00	Vervanging routers	ICT
Afschrijving materiele activa - hardware (3 ja:	2.400,00	Thin clients vervanging	ICT
Afschrijving materiele activa - hardware (5 ja:	9.500,00	Vervanging Server (5 jaar)	ICT
	166.633,00		3,2%

Tabel 9: Specificatie Begrotingspost Systeembeheer Inhuur Derden Kostenrubriek Bureau kosten

Bedrag	Leverancier	Omschrijving kosten	Tarief per uur incl. BTW	Uren per jaar
€ 42.000	IT-Innovators	Externe hosting en beheer en onderhoud ICT infrastructuur	€ 101,64	413
€ 7.000	Itelligence	Verdere ontwikkeling registratiesysteem Rapp	€ 123,00	57
€ 18.000	TrueLime	Ontwikkeling Website	€ 100,00	180
€ 7.000	TrueLime	Ontwikkeling Intranet	€ 100,00	70
€ 7.000	Itelligence	Beheer en onderhoud registratiesysteem Rapp	€ 123,00	57
€ 12.000	TrueLime	Beheer en onderhoud intranet Plein en Website	€ 100,00	120
€ 10.000	DPA Beable	Advisering en ondersteuning bij aanpassingen informatiebeveiliging	€ 121,00	83
€ 103.000	Totaal Systeembeheer Inhuur Derden Kostenrubriek Bureau kosten			

Tabel 10 Mutatie reservering LFB uren

Werknemer	geboorte datum	FTE	Overig verlof	aow datum	tarief	Tarief incl soc lasten	Geschatte		Verwachte	
							eindstand 2016 uren	Stand reservering	mutatie 2017 uren	Mutatie reservering
VP137	1989-05-20	0,89	0	2061	18	24	0 €	-	€	-
VP099	1989-10-28	0,89	0	2061	18	24	0 €	-	€	-
VP093	1983-08-21	0,94	0	2054	20	27	0 €	-	€	-
VP106	1981-10-24	0,89	0	2052	16	21	0 €	-	€	-
VP092	1981-04-28	0,94	0	2051	23	31	0 €	-	€	-
VP036	1980-06-27	0,89	0	2050	23	30	0 €	-	€	-
VP088	1979-03-20	0,89	0	2049	24	32	0 €	-	€	-
VP090	1977-04-12	0,89	0	2047	22	30	0 €	-	€	-
VP007	1976-11-15	1,00	0	2046	27	36	55 €	1.977	35 €	1.258
VP089	1975-12-14	0,89	0	2045	23	32	0 €	-	€	-
VP096	1974-09-15	1,00	0	2044	28	38	0 €	-	€	-
VP086	1974-05-24	0,89	0	2043	23	32	0 €	-	€	-
VP101	1973-12-12	0,50	0	2043	20	26	0 €	-	€	-
VP020	1973-10-24	1,00	0	2043	24	32	0 €	-	€	-
VP027	1972-12-17	0,89	0	2042	24	32	0 €	-	€	-
VP105	1972-05-28	0,89	0	2041	23	31	64 €	2.003	32 €	1.001
VP063	1969-04-10	0,67	0	2038	27	36	85 €	3.068	23 €	839
VP004	1969-04-01	0,78	0	2038	23	32	112 €	3.536	27 €	859
VP008	1968-01-25	0,89	0	2037	24	32	0 €	-	€	-
VP100	1967-05-08	0,78	0	2036	22	30	0 €	-	€	-
VP017	1966-10-03	1,00	0	2035	24	32	157 €	5.046	35 €	1.125
VP051	1966-07-26	0,89	0	2034	27	36	106 €	3.793	€	-
VP010	1965-12-20	0,89	0	2034	27	36	0 €	-	€	-
VP044	1965-07-17	0,89	0	2033	31	42	0 €	-	€	-
VP043	1965-06-02	0,83	0	2033	24	32	210 €	6.754	31 €	1.000
VP103	1965-06-02	0,67	0	2033	27	36	85 €	3.068	23 €	839
VP016	1962-10-09	0,94	0	2030	27	36	0 €	-	189 €	6.791
VP026	1962-09-24	0,78	0	2030	27	36	143 €	5.149	183 €	6.572
VP042	1962-04-19	0,89	0	2030	24	32	0 €	-	178 €	5.714
VP072	1962-02-20	0,83	0	2029	23	32	164 €	5.177	196 €	6.176
VP104	1961-09-30	0,89	0	2029	24	32	286 €	9.189	31 €	1.000
VP050	1961-07-05	0,83	0	2028	27	36	196 €	7.041	0 €	-
VP003	1961-05-28	1,00	0	2028	24	32	375 €	12.053	35 €	1.125
VP054	1961-03-28	0,72	0	2028	24	32	274 €	8.817	25 €	812
VP032	1961-03-24	1,00	0	2028	27	36	200 €	7.191	€	-
VP059	1961-01-18	0,89	0	2028	24	32	178 €	5.714	€	-
VP039	1960-11-16	1,00	0	2028	27	36	0 €	-	€	-
VP019	1960-06-14	1,00	0	2027	27	36	0 €	-	€	-
VP077	1960-02-13	0,72	0	2027	24	32	0 €	-	€	-
VP080	1960-01-06	0,89	0	2027	32	42	167 €	7.067	35 €	1.481
VP057	1959-12-24	0,89	0	24-9-2027	27	36	0 €	-	€	-
VP073	1959-08-08	0,89	0	8-5-2027	24	32	0 €	-	€	-
VP097	1959-07-07	0,83	0	7-4-2027	24	32	0 €	-	€	-
VP070	1959-06-19	0,39	0	19-12-2026	31	41	0 €	-	€	-
VP068	1959-03-27	1,00	0	27-9-2026	24	32	233 €	7.489	80 €	2.571
VP047	1959-01-12	1,00	0	12-10-2027	27	36	179 €	6.418	80 €	2.876
VP022	1958-06-12	0,89	0	12-12-2025	46	61	0 €	-	€	-
VP024	1958-06-10	1,00	0	10-12-2025	27	36	0 €	-	€	-
VP040	1958-05-30	0,72	0	30-11-2025	27	36	69 €	2.467	0 €	-
VP048	1958-02-27	0,84	0	27-8-2025	27	36	300 €	10.802	84 €	3.036
VP034	1957-09-19	1,00	0	19-12-2024	24	32	0 €	-	€	-
VP030	1957-07-11	1,00	0	11-10-2024	32	42	0 €	-	€	-
VP066	1957-06-22	1,00	185	22-9-2024	38	51	397 €	20.275	107 €	5.448
VP018	1957-05-03	0,89	0	3-8-2024	27	36	444 €	15.952	107 €	3.835
VP013	1955-08-25	0,89	0	25-11-2022	24	32	471 €	15.149	133 €	4.286
VP053	1955-05-09	1,00	0	9-8-2022	27	36	0 €	-	0 €	-
VP052	1955-03-21	0,89	0	21-6-2022	27	36	362 €	13.027	133 €	4.794
VP021	1955-01-15	0,89	0	15-4-2022	24	32	475 €	15.262	133 €	4.286
VP061	1954-12-25	0,81	0	25-12-2021	27	36	705 €	25.354	-43 €	-1.549
VP038	1954-11-16	0,89	0	16-11-2021	27	36	0 €	-	0 €	-
VP046	1954-02-17	1,00	0	17-10-2020	27	36	285 €	10.247	165 €	5.932
VP067	1954-01-01	1,00	0	1-9-2020	27	36	23 €	843	0 €	-
VP011	1953-03-10	0,26	0	10-7-2019	21	29	182 €	5.216	43 €	1.224
VP031	1953-01-09	1,00	0	9-5-2019	24	32	847 €	27.229	165 €	5.304
VP006	1952-11-19	1,00	26,25	19-11-2018	27	36	594 €	21.369	165 €	5.932
VP045	1952-10-06	1,00	224,6	6-10-2018	27	36	1.215 €	43.697	165 €	5.932
VP035	1952-06-24	0,95	0	24-6-2018	27	36	511 €	18.383	165 €	5.932
VP025	1952-06-14	1,00	0	14-6-2018	24	32	588 €	18.907	165 €	5.304
Mutatie	Ontwikkeling reservering									€ 101.736
Totale reservering	Totale reservering							€ 374.731		€ 476.467

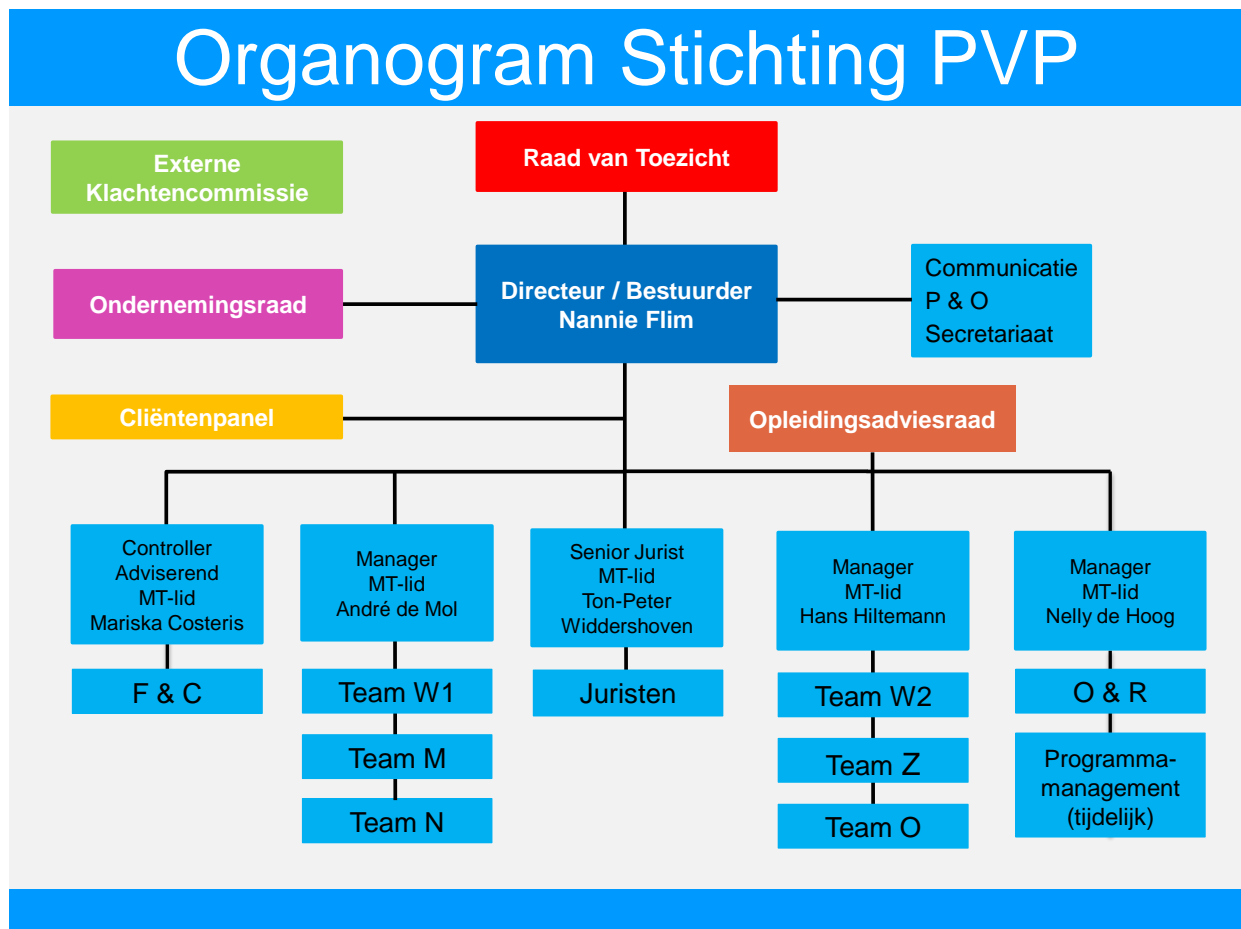
Tabel 11: Toelichting subsidiedeel Dwang in de Zorg

	2012	2015	2016	2017	2018
Projectie Inzet Stichting PVP Dwang in de Zorg hulplijn	324	801			
Uren netto inzet	67	156	211	284	384
Kostprijs inzet pvp 54,5 euro per uur op basis cao 2015				€ 15.495	€ 20.918
Opslag beschikbaarheid, deskundigheidsbevordering juridische ondersteuning en overhead 40%				€ 6.198	€ 8.367
Subsidie afspraken t/m 2016	€ 11.500	€ 11.500	€ 11.500		
Geschatte kosten				€ 21.693	€ 29.285
Voorstel subsidie				€ 21.500	€ 29.250

Kostprijs netto inzet 2016-2018 geschat op basis ontwikkeling aantal vragen 2012-2015

Zie ook bijlage 2 Bij jaarwerkplan en begroting met verdere toelichting.

Bijlage 2. Organogram



Bijlage 3. Spreiding pvp-functie in Nederland

Team Midden

André de Mol

Carla Andringa, pvp
Nagib El Farougui, pvp
Marc Frankevyle, pvp
Martijn van Gool, pvp
Elsa Grin, pvp
Ronald de Koster, pvp-ervanger
Henriëtte van der Laan, pvp
Ingrid Peters, pvp
Eddy Raymann, pvp
Sandra de Rooij, pvp-ervanger
Theo van Veldhuizen, pvp

Team Noord

André de Mol

Gerie Bulstra, pvp
Bert Hofma, pvp
Rita van Leussen, pvp
Winfried Raaphorst, pvp
Irma de Ronde, pvp
Marieke Rosing, pvp

Team West 1

André de Mol

Jeroen Boersma, pvp
Manna Ellen, pvp
Roeland Hofstee, pvp
Bernard Hulsman, pvp
Tienke Vermeulen, pvp
Marga van Wiggen, pvp-ervanger

Helpdesk

Nelly de Hoog

Nienke Voortman, medewerker helpdesk

Team Oost

Hans Hiltemann

Wendy Bult, pvp
Hanneke Bernsen, pvp
Henk van Dijk, pvp
Arianne de Geus, pvp
Halling IJzerman, pvp
Wiesje Koning, pvp
Christa Noordam, pvp-ervanger
Ellen Oldenburg, pvp
Linda Paay, pvp
Marianne Peters, pvp

Team West 2

Hans Hiltemann

Hans Arwert, pvp
Hans Bogers, pvp
Daphne den Broeder, pvp
Annita Deen, pvp
Jan Willem van Drunick, pvp
Susanne Jonkers, pvp
Noëlle de Vries, pvp

Team Zuid

Hans Hiltemann

Marjon Boomaerts, pvp
Sieke van Boxtel, pvp
Rieke Dirks, pvp
Paul Geurts, pvp
Jeanne van der Leij, pvp
Lia van Muijen, pvp-ervanger
Els Nieuwenhuis, pvp
Ton Nijhof, pvp
Rachel Perquin, pvp
Gerard Wiersema, pvp

Bijlage 4: Implementatie vertrouwenswerk conform de Wvggz

4.1 Inleiding

De Stichting PVP zal naar verwachting in 2017 starten met de implementatie van het vertrouwenswerk in de Wvggz. VWS rekent op een afronding van de parlementaire behandeling van de wet begin 2017. Deze paragraaf is geschreven op een moment (augustus 2016) dat eventuele aanpassingen in het wetsvoorstel naar aanleiding van het debat in de Tweede Kamer e.d. nog niet bekend zijn.

De Stichting PVP heeft diverse projecten geformuleerd die naar verwachting nodig zijn om de implementatie van het patiëntenvertrouwenswerk conform de nieuwe wet mogelijk te maken. In paragraaf 4.2 worden die projecten toegelicht en een overzicht gegeven van de impact die dit op de begroting van 2017 heeft.

Onderdeel van het implementatietraject is ook om te komen tot een onderbouwde inschatting van de eventuele extra kosten van de uitvoering van het patiëntenvertrouwenswerk conform de nieuwe wet. Dit kan nu nog niet exact worden bepaald, onder meer omdat onduidelijk is om hoeveel zorgmachtigingen het jaarlijks zal gaan en de pvp een aantal nieuwe taken zal uitvoeren die nog vertaald moeten worden naar nieuwe werkwijzen en werkmethoden. In paragraaf 4.3 wordt hier verder op ingegaan.

4.2 Implementatietraject Wvggz

De implementatie van de Wvggz heeft invloed op veel werkprocessen van de stichting. Zowel primaire als ondersteunende processen zullen hierop aangepast worden. Deze aanpassingen zullen beslag leggen op de financiële en personele capaciteit van de stichting. De meeste kennis zal door de eigen medewerkers moeten worden gegenereerd. Op sommige ondersteunende onderdelen kan de stichting expertise extern inkopen.

4.2.1 Activiteiten voor de implementatie van de Wvggz

Om alle voorbereidingen voor de implementatie van de Wvggz op een goede manier te kunnen uitvoeren is het programma Ontwikkeling Primair Proces ingezet waarin diverse projecten in samenhang gestart worden. Als het programma afgerond is, is de Stichting PVP in staat vertrouwenswerk binnen het kader van de Wvggz te leveren, zijn de medewerkers voldoende geschoold, ontwikkelen en delen pvp'en en juristen met elkaar de benodigde kennis en zijn de primaire processen, (voorlichtings)materialen, documenten en systemen die daarbinnen gebruikt worden, waar nodig aangepast aan de nieuwe realiteit.

Er is managementcapaciteit vrijgemaakt voor de projecten, maar ook alle andere medewerkers zullen een bijdrage moeten leveren om de projectresultaten te kunnen bereiken.

De belangrijkste projecten binnen het programma zijn:

- *Communicatie in- en extern*
Resultaten: Communicatieplan is vastgesteld door MT, uitvoering en monitoring.
- *Kennis en scholing ontwikkelen*
Resultaten: Juristen hebben eigen kennis over de Wvggz ontwikkeld, deze gepubliceerd binnen de Stichting PVP en verouderde kennisdocumenten gearchiveerd. Juridische scholing

voor pvp'en en andere medewerkers van de stichting is ontwikkeld en de juridische pagina op Plein is aangepast.

- *Scholing pvp'en*

Resultaten:

- Juridische scholing voor pvp'en is georganiseerd.
- Overige scholing en training is ontwikkeld en/of ingekocht en ook georganiseerd.
- Scholing is uitgevoerd en pvp'en hebben de eindtoets met goed resultaat afgerond. Ook de scholing voor medewerkers van het landelijk bureau, het cliëntenpanel, de opleidingsadviesraad, de klachtencommissie en de raad van toezicht is georganiseerd en uitgevoerd.

- *Functieomschrijving en competenties*

Resultaten: De functieomschrijving pvp, gebaseerd op competenties, is aangepast op de (nieuwe taken van de) Wvvgz. Medewerkers hebben de nieuwe functieomschrijving ontvangen. Ook de functieomschrijvingen van jurist en pvp manager zijn gecheckt en waar nodig aangepast.

- *Dienstencatalogus*

Resultaten: De dienstencatalogus is aangepast op accommodatie met zorgmachtiging/crisismaatregel, accommodatie vrijwillig, ambulante met zorgmachtiging/crisismaatregel, ambulante vrijwillig.

- *Procedure Ondersteuning Individuele cliënten decentraal*

Resultaten: de werkwijze voor de nieuwe taken is ontwikkeld en beschreven in deze procedure inclusief aanpassing van de bijbehorende instructies/richtlijnen. De werkwijze voor voortzetting van de huidige taken is gecontroleerd en waar nodig aangepast. Het veiligheidsbeleid (vooral voor huisbezoeken) is waar nodig aangepast.

- *Werkwijze helpdesk*

Resultaten: De procedure ondersteuning individuele cliënten centraal is aangepast. De helpdesk voert taken uit die voortvloeien uit de beschikbaarheid van NAW-gegevens cliënten, zorgmachtiging enzovoorts. Zo nodig/mogelijk met ondersteuning van het secretariaat.

- *Gedragsregels*

Resultaten: De gedragsregels zijn aangepast op Wvvgz inclusief de afstemming met in- en externe betrokkenen (minimaal de organisaties die ook betrokken waren bij het opstellen van de huidige gedragsregels).

- *Procedure Signaleren*

Resultaten: De werkwijze voor het signaleren is waar nodig aangepast op de Wvvgz. De procedure inclusief bijbehorende instructies/richtlijnen is aangepast.

- *Bezettingnorm*

Resultaat: De bezettingnorm (weging en norm) is aangepast op de nieuwe doelgroepen en taken.

- *Klachtenprocedure Stichting PVP*

Resultaten: de in- en externe richtlijnen én het reglement zijn gecheckt en waar nodig aangepast.

- *Overeenkomst met instellingen*

Resultaat: De overeenkomst is gecontroleerd en waar nodig aangepast op de situatie dat de instelling geen verantwoordelijkheid meer heeft voor de pvp. De eventuele AMvB over de pvp is hierin verwerkt. Ook de uitvoering hiervan inclusief het overleg met alle ggz-instellingen is afgerond.

- *Keteninformatisering*

Resultaten: Het digitaal ontvangen/ophalen van NAW-gegevens cliënten met (voorbereiding van) zorgmachtiging/crisiskaart/zelfbindingsverklaring/zorgkaart is mogelijk. Er zal een systeem ingericht worden om de toegezonden NAW-gegevens (tussen de 5.000 en 10.0000 per jaar) te verwerken en een werkwijze ontwikkeld worden voor het verwerken van de gegevens van cliënten die ondersteuning wensen van de pvp en het verdelen van de 'workflow' die dit met zich meebrengt.

- *Rapp*
Resultaten: Op alle onderdelen is Rapp aangepast op de nieuwe wetgeving en de overgangssituatie is ook goed vast te leggen. De registratie voldoet aan de doelen voor managementinformatie, onderzoek en de Stichting PVP als expert op gebied van de Wvggz. Medewerkers zijn geschoold in de nieuwe functionaliteiten en inhoudelijke aspecten van de registratie.
- *Onderzoek (effecten invoering) Wvggz*
Resultaten: Opzetten en uitvoeren van een onderzoek, al dan niet in samenwerking met externen, naar de effecten van de invoering van de Wvggz.
- *Plein*
Resultaten: Plein is waar nodig aangepast aan de Wvggz en gewijzigde procedures. Verouderde documenten zijn gearchiveerd.
- *Digitale dienstverlening en website*
Resultaten: Digitale vormen van dienstverlening en de website zijn waar nodig aangepast aan de Wvggz en worden ingezet voor het informeren van cliënten. Waar mogelijk vindt 'kruisbestuiving' plaats met de website Dwang in de Zorg.
- *Dwang in de Zorg*
Resultaten: Beantwoorden van (extra) telefonische en mailvragen door de helpdesk. Indien wenselijk en mogelijk stemmen we de ontwikkeling van de website Dwang in de Zorg en de website van de Stichting PVP met elkaar af.
- *Voorlichtingsmaterialen*
Resultaten: Persoonsgebonden en algemene voorlichtingsmaterialen zijn aangepast op de Wvggz en beschikbaar voor pvp'en en instellingen.
- *Implementatie*
Resultaten: Alle implementatieactiviteiten uit de verschillende projectplannen zijn verwerkt in een totaal implementatieplan. Er is een inschatting gemaakt van de middelen die nodig zijn om het vertrouwenswerk conform de Wvggz te kunnen uitvoeren.
- *Inschatting consequentie voor omvang pvp*
De consequentie voor omvang en inzet pvp wordt ingeschat en onderbouwd. Het effect van de wijzigingen in de Wvggz ten opzichte van de Bopz op het aantal cliënten dat een beroep zal doen op de pvp is niet te voorspellen. Naast het verstevigen van de eigen regie van de cliënt beoogt de Wvggz ook een vermindering van het aantal dwangmaatregelen en een ambulantisering van de ggz te bewerkstelligen. De pvp zal een extra investering moeten doen om de ambulante cliënten die met gedwongen zorg te maken krijgen te ondersteunen. Waar het bij de Wet Bopz moeilijk bleek om ambulante cliënten met bijvoorbeeld een voorwaardelijke machtiging te bereiken, lijkt dit probleem in de Wvggz opgelost, omdat de Stichting PVP de NAW-gegevens van cliënten waarvoor een zorgmachtiging is aangevraagd, actief toegezonden krijgt. De consequenties die dit heeft voor de omvang en inzet van de pvp zullen in 2018 onderwerp van gesprek zijn met het ministerie van VWS.

Bovenstaand overzicht van projecten is samengesteld op basis van de kennis over de Wvggz in augustus 2016. Bij het uitwerken van de plannen in projectgroepen zullen pvp'en een grote rol spelen: inhoudelijke kennis en praktijkervaringen zijn van belang om plannen goed te kunnen ontwikkelen.

4.2.1 Specificatie kosten implementatie in 2017

De Stichting PVP gaat uit van een implementatietraject van een jaar dat start op het moment dat de Wvggz aangenomen wordt in de Tweede Kamer. In dit jaarplan en de bijbehorende begroting is de stichting ervan uitgegaan dat de Wvggz eind 2016 of begin 2017 in de Tweede Kamer zal worden aangenomen en dat de Wvggz niet voor medio 2018 van kracht wordt. De stichting heeft er dan ook voor gekozen de implementatiekosten te verdelen over de begrotingen van 2017 en 2018.

In de specificatie van de kosten in tabel 2 zijn alleen de kosten meegenomen van die activiteiten waarvan de stichting verwacht die in 2017 te kunnen uitvoeren. De implementatiewerkzaamheden in 2017 zullen vooral gericht zijn op het ontwikkelen van de eigen kennis over de wet, het borgen van die kennis binnen de organisatie en het vertalen daarvan naar nieuwe werkmethoden. De kosten voor bijvoorbeeld het herzien van ons registratieprogramma en voorlichtingsmateriaal zullen volgens de huidige verwachting in 2018 gemaakt worden.

De realisatie van de geplande verdeling van de implementatiewerkzaamheden over 2017 en 2018 zal uiteindelijk afhangen van de datum waarop de wet wordt aangenomen in de Tweede Kamer. Indien dit significante wijzigingen tot gevolg heeft voor het jaarplan 2017 zal de Stichting PVP de financier hier uiteraard tijdig van op de hoogte stellen.

De Stichting PVP kiest ervoor om al in de tweede helft van het jaar 2017 zoveel mogelijk projecten te starten voor de implementatie van het vertrouwenswerk in de Wvvgz. De bestuurder denkt dat het ondanks deze tijdelijke maatregelen mogelijk is om de kwaliteit van de dienstverlening op een verantwoord niveau te handhaven gedurende één jaar. Een en ander zal in de jaren daarna gecompenseerd moeten worden. De implementatie zal alleen kunnen slagen als een deel van de capaciteit van de stichting tijdelijk wordt vrijgemaakt voor de implementatiewerkzaamheden. Voorwaarde om de nodige resultaten te kunnen behalen is verder dat op een aantal punten extra externe capaciteit wordt toegevoegd. Het gaat dan om werkzaamheden die ook zonder specifieke kennis van het vertrouwenswerk kunnen worden uitgevoerd.

In tabel 2 is in beeld gebracht hoe de Stichting PVP de start van de implementatie in 2017 zal financieren binnen de exploitatiebegroting.

Tabel 2. Specificatie kosten implementatie als onderdeel van de begroting 2017

Activiteit voor Wvvgz	Inzet	Bepaling Kosten	Bedrag
Programmamanagement	Management van 2 teams pvp'en is toegevoegd aan takenpa overige managers pvp	52 weken, 20 uur per week	€ 28.000
Kennis ontwikkelen over de wet ontwikkelen en uitvoeren juridische scholing voor pvp'en	Juridische sectie maakt hiervoor tijd vrij binnen de huidige capaciteit, o.a. doordat consultatie door pvp'en wordt verschoven naar enkele pvp'en	26 weken, 50 uur per week	€ 51.000
	Daarnaast wordt extra capaciteit aangetrokken binnen de juridische sectie	26 weken, 16 uur per week.	€ 18.000
Projectleiders voor alle projecten: zie bijlage 1.	Gebruik van alle 'normale capaciteit voor projecten' en uitstellen/aanpassen van activiteiten	26 weken, 40 uur per week	€ 38.000
Inzet pvp'en in project-groepen	De bijdrage van pvp'en maken we mogelijk door minder aanwezigheid van lokale pvp'en. Dit wordt opgevangen door extra inzet van vervangers en helpdesk		

Scholing voor pvp'en	De meeste tijd en middelen voor deskundigheidsbevordering worden ingezet voor scholing Wvggz plus extra dagen en reiskosten	54 pvp'en x 5 dagen = 2160 uren	€ 67.500
Totaal			€ 202.500

4.3 Nieuwe taken voor de pvp

De Wvggz zal ook na de implementatieperiode leiden tot nieuwe taken voor de pvp. Tot nu toe worden pvp'en met name ingezet wanneer de cliënt dat specifiek verzoekt, eventueel pas nadat een besluit tot gedwongen zorg is genomen. Eén van de doelen van de Wvggz is dat de eigen regie van de cliënt vergroot wordt. Nieuw voor de pvp is dat de cliënt een beroep op de pvp kan doen voor ondersteuning in de fase voorafgaand aan de besluitvorming over de zorgmachtiging, bijvoorbeeld bij het opstellen van een zorgkaart en het vaststellen van een zorgplan en bij vormen van ambulante gedwongen zorg. De pvp zal als gevolg daarvan een extra investering moeten doen om de ambulante cliënten die met gedwongen zorg te maken krijgen te ondersteunen. Waar het bij de Wet Bopz moeilijk bleek om ambulante cliënten met een voorwaardelijke machtiging te bereiken, lijkt dit probleem in de Wvggz opgelost, omdat de Stichting PVP de NAW-gegevens van cliënten waarvoor een zorgmachtiging is aangevraagd, actief toegezonden krijgt. Wat het effect is op het aantal cliënten dat een beroep zal doen op de pvp is niet te voorspellen.

De consequenties die deze veranderingen hebben voor de omvang en inzet van de Stichting PVP worden in dit jaarplan niet besproken, maar zullen bij het opstellen van het jaarplan 2018 onderwerp van gesprek zijn met het ministerie van VWS.