

JAARVERSLAG

2019

DE PVP, DE WET BOPZ EN DE WVGZ
DIENSTVERLENING VORMGEVEN,
AFSTEMMEN EN IMPLEMENTEREN



STICHTING **pvp**
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

COLOFON

Redactie

Heleen van Koeven
Hellen Köhler

Vormgeving

Qiks

Druk

Multicopy

Stichting PVP

Maliebaan 87
3581 CG Utrecht
T 030 - 271 83 53

www.pvp.nl

Mail secretariaat@pvp.nl

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

Mei 2020



JAARVERSLAG 2019

DE PVP, DE WET BOPZ EN DE WVGGZ
DIENSTVERLENING VORMGEVEN,
AFSTEMMEN EN IMPLEMENTEREN

AFKORTINGEN

ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BKR	Bestuurlijke Ketenraad
Bvt	Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
FACT	Flexible Assertive Community Treatment
FPC	Forensisch Psychiatrisch Centrum
FTE	Fulltime-equivalent
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
HIC	High & Intensive Care
IBS	Inbewaringstelling
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
ISO	International Standards Organization
LKO	Landelijk Ketenoeverleg
MT	Managementteam
OR	Ondernemingsraad
Pio	Patiëntenvertrouwenspersoon in opleiding
P&O	Personeel en organisatie
Pvp	Patiëntenvertrouwenspersoon
RJk	Richtlijnen jaarverslaggeving kleine rechtspersonen
RM	Rechterlijke machtiging
Rvt	Raad van toezicht
UVA	Universiteit van Amsterdam
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
Wfz	Wet forensische zorg
WNT	Wet normering topinkomens
Wvggz	Wet verplichte ggz

Cliënt of patiënt?

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

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	6
Opvallende zaken in 2019	8
Bericht van de raad van toezicht	11
Het pvp-werk in cijfers en resultaten	14
Vorbereiding Wvggz	22
Overige resultaten	24
Bijlage 1, Verslag van het cliëntenpanel	28
Bijlage 2, Verslag van de klachtencommissie en interne klachtafhandeling	29
Bijlage 3, Verslag van de ondernemingsraad	31
Bijlage 4, Medewerkers	33
Bijlage 5, Publicaties en presentaties	34
Bijlage 6, Financieel verslag	35
Bijlage 7, Bestuur en toezicht	38

AANDACHT VOOR DE VOORWAARDEN WAARONDER VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN MOGEN WORDEN INGEZET. JUIST ALS HET SCHUURT.



Nannie Flim
Directeur/bestuurder Stichting PVP

2019 was een bijzonder jaar voor de Stichting PVP en haar medewerkers. Leerzaam en inspirerend, maar vooral druk. Onze gezamenlijke inspanning heeft ervoor gezorgd dat we voorbereid zijn op onze rol binnen de Wet verplichte ggz. In dit jaarverslag leest u hoe we dat hebben vormgegeven en wat daarvan de uitkomst is.

Het is de wettelijke taak van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) om de ggz-cliënt te ondersteunen in het realiseren van zijn rechtspositie. Richtinggevend daarbij is de wijze waarop die cliënt zijn belang op dat moment zélf ziet. Dit is soms een moeilijke rol, die niet altijd door iedereen begrepen wordt.

Kritische blik van ketenpartners

De zienswijze van andere partijen over hoe wij onze rol binnen de Wvvgz moeten vormgeven, is nodig omdat de onderlinge afhankelijkheid binnen de keten als gevolg van de Wvvgz toeneemt. Om de manier van werken die we hebben ontwikkeld als gevolg van de Wvvgz te laten toetsen, hebben we onze belangrijkste ketenpartners (MIND, College voor de Rechten van de Mens, GGZ-Nederland, IGJ, advocatuur) uitgenodigd om gezamenlijk kritisch met ons mee te kijken. Dit leverde boeiende discussies op. Niet altijd waren alle partijen het direct met elkaar eens, soms werden we verrast, maar uiteindelijk heeft het onze kijk op onze rol binnen de Wvvgz beslist aangescherpt en verrijkt. Het was een bijzondere ervaring om in gezamenlijkheid, compromisloos, na te denken over de wijze waarop cliënten het best door ons ondersteund kunnen worden.

Opvallende zaken

In 2019 zijn onze cliënten als vanouds ondersteund onder werking van de Wet Bopz. Daarbij viel een aantal zaken op. Zo meldden cliënten vaak aan de pvp dat de communicatie met zorgverleners op meerdere onderdelen beter kan. Verder merkten pvp'en dat de klachtenfunctionaris inmiddels een positieve invloed

heeft op de klachtafhandeling, dat personeelstekort invloed lijkt te hebben op het aantal klachten en dat er rookverboden zijn ingesteld die op gespannen voet staan met de rechtspositie van gedwongen opgenomen cliënten. U leest hier meer over op bladzijde 8.

Krachtenveld

We hopen de lijn van 2019, waarbij we met ketenpartners samenwerkten voor een goede uitvoering van de Wvvgz, voort te kunnen zetten in 2020. Zoals het zich nu laat aanzien wordt het eerste jaar van de Wvvgz wederom een bijzonder jaar. De pvp en de stichting als geheel worden geconfronteerd met een krachtenveld waarbij meerdere belangen (continuïteit van zorg, personele bezetting van ggz-instellingen, veiligheid van cliënten en medewerkers, maatschappelijke ontwikkelingen en de rechtspositie van cliënten) om voorrang kunnen strijden.

De maatregelen die genomen zijn om de verspreiding van Covid-19 (corona-virus) tegen te gaan, maken dat krachtenveld eveneens zichtbaar. De Stichting PVP vindt het op haar weg liggen om daarbij aandacht te blijven vragen voor de wettelijke voorwaarden waaronder vrijheidsbeperkende maatregelen mogen worden ingezet. Ook – of juist ook - als het schuurt. En bij voorkeur in goed overleg met ketenpartijen.

Ten slotte wil ik alle medewerkers van de Stichting PVP hartelijk danken voor hun onvoorwaardelijke inzet in het afgelopen jaar en de manier waarop zij klaarstaan voor cliënten in een afhankelijke positie.

OPVALLENDE ZAKEN IN 2019

Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en) schrijven voor de instelling waar zij werkzaam zijn een jaarbericht. Hierin staat, naast het aantal vragen en klachten waarmee de cliënten van de instelling bij hen kwamen en over welke onderwerpen die gingen, óók wat hen in positieve of negatieve zin is opgevallen. Alle jaarberichten samen geven een beeld van wat pvp'en tegenkomen binnen de ggz-instellingen in Nederland.

We hebben de opvallende zaken uit alle jaarberichten verzameld en de overstijgende thema's daaruit afgeleid. De opvallende thema's die rechtstreeks van invloed zijn op de rechtspositie van cliënten worden hierna beschreven.

In 2019 viel op:

- dat cliënten vaak melden aan de pvp dat de communicatie met hen vanuit de instelling op meerdere onderdelen beter kan;
- dat de klachtenfunctionaris een positieve invloed heeft op de klachtafhandeling;
- dat personeelstekort invloed lijkt te hebben op het aantal klachten;
- dat er rookverboden zijn ingesteld die op gespannen voet staan met de rechtspositie van gedwongen opgenomen cliënten;
- dat instellingen en pvp'en zich in de tussentijd hebben voorbereid op de Wvvgz.

COMMUNICATIE

Cliënten klagen bij de pvp dat de communicatie vanuit de instelling of vanuit behandelaars regelmatig te wensen overlaat. Het gaat dan over communicatie in de breedste zin van het woord. Cliënten klaagden over gebrek aan informatie over afspraken met behandelaren die niet doorgingen of gewijzigd werden, over gebrek of onduidelijke informatie over hun behandeling, over de reden voor het opleggen van beperkende maatregelen, over het hoe, wat en waarom van formele en vooral informele huisregels.

Medewerkers gebruiken vaktermen, complexe zinnen of abstracte taal in de communicatie met cliënten waardoor de boodschap onduidelijk is.

Communicatie dwang en drang

Op sommige plekken in Nederland maken pvp'en zich zorgen over het niet-opvolgen van wetgeving en procedures rondom dwang en drang. Er zijn verschillen in de manier waarop er gecommuniceerd wordt met cliënten bij de toepassing van dwang, zowel schriftelijk als mondeling. Niet altijd wordt aan de informeringsplicht voldaan. Schriftelijke aanzeggingen ex. art. 40a Wet Bopz verdienen bij sommige instellingen meer aandacht. Bij toepassing van artikel 41 lid 1 Wet Bopz over genoemde beslissingen moeten cliënten schriftelijk geïnformeerd worden over de gronden waarop de beslissing berust. Beslissingen worden soms onvoldoende gemotiveerd. Klachten over de opgelegde beperkingen worden vervolgens op formele gronden door de klachtencommissie gegrond verklaard.

Het informeren van cliënten is meer dan een administratieve verplichting; cliënten hebben recht op adequate en volledige informatie op de juiste gronden. Ze behoren te worden geïnformeerd waarom hun grondrechten worden aangetast. Pvp'en ervaren bij cliënten meer weerstand en boosheid over de toepassing van dwang wanneer er weinig tijd is voor uitleg en motivering. Helemaal als cliënten het idee hebben dat er weinig begrip is voor hun positie en visie.

De invoering van de Wvvgz versterkt deze zorgen omtrent wetgeving en procedures rondom dwang en drang. De pvp'en zien als risico dat ggz-medewerkers in 2020 niet voldoende op de hoogte zijn van de nieuwe procedures.

Communicatie klachtencommissie

Soms noemen pvp'en dat de communicatie van de klachtencommissie beter kan. Uitspraken van de klachtencommissie worden bijvoorbeeld niet rechtstreeks door de klachtencommissie

zélf maar via anderen telefonisch meegedeeld aan cliënten. Cliënten vinden dat niet altijd een prettige manier van communiceren. Ook merkt een aantal pvp'en op dat de schriftelijke communicatie tussen de klachtencommissie en de cliënten traag is en soms afhankelijk van de ondersteuning van de pvp.

Communicatie over klachtrecht

Informatie over klachtregeling, functie en bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris is niet bij alle instellingen adequaat. De informatie is op onderdelen onduidelijk, niet-actueel of onvindbaar. Soms lijken medewerkers van instellingen niet allemaal op de hoogte te zijn van de klachtenprocedures.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Pvp'en zijn over het algemeen positief over de samenwerking met klachtenfunctionarissen. Eerder werd door pvp'en gezien dat de rol van klachtenfunctionaris nog heel divers werd ingevuld en had de klachtenfunctionaris soms vooral een procedurele rol. Klachtenfunctionarissen hebben nu vaker een actievere en bemiddelende rol. Pvp'en zijn positief over de geslaagde bemiddelingsgesprekken samen met de klachtenfunctionaris, veelal met ambulante cliënten. Mogelijk ondersteunen pvp'en bij minder klachtzittingen omdat de Wkkgz-klachten worden afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

Het lijkt erop dat de manier waarop klachtenfunctionarissen inmiddels hun functie uitoefenen bijdraagt aan het laagdrempelig, gemakkelijk en efficiënt kunnen oplossen van klachten over de ontvangen zorg.

Er zijn pvp'en die hun contacten met de klachtenfunctionarissen nog niet optimaal vinden. Dat is dan vaker het geval bij instellingen waar veel wisselingen van klachtenfunctionarissen zijn geweest. De klachtenfunctionarissen worden wisselend ingezet, bij de ene instelling is de klachtenfunctionaris bijna niet aanwezig en bij een andere instelling bijna fulltime.

Mogelijk is er in 2020 een toename te zien van vrijwillige ambulante cliënten bij de klachtenfunctionarissen. Pvp'en ondersteunen vanaf 2020 geen vrijwillige ambulante cliënten die niet met (potentiële) dwang of drang te maken hebben. Het geven van advies en bijstand aan deze groep cliënten valt vanaf 2020 buiten de wettelijke taak van de Stichting PVP.

PERSONEELSTEKORT

Er waren bij meerdere instellingen problemen in de personeelsbezetting en verloop van zowel verpleegkundigen als behandelaren. Pvp'en zien dat de werkzaamheden met veel inspanning zo goed als mogelijk worden gedaan, maar zien ook dat bezettingsproblemen consequenties hebben voor cliënten. Er zijn instellingen waar cliënten veel klachten uitten over de wisseling in psychiaters. Cliënten klaagden bij de pvp dat ze niet wisten wie hun behandelaar was. Daarnaast ontstonden er door de vele personele wisselingen misverstanden over bijvoorbeeld beperkingen in de bewegingsvrijheid. Het personeelstekort leidde er ook toe dat afdelingen werden gesloten of dat bijvoorbeeld op een High & Intensive Care (HIC) niet gewerkt kon worden volgens de HIC-methode.

Cliënten klaagden over een inzet van flexwerkers die onvoldoende bekend waren met de afdeling en met cliënten, er was een beperkte aanwezigheid van begeleiding op de groep of de begeleiding had beperkte tijd om met de groep naar buiten te gaan. Cliënten ervoeren gebrek aan therapeuten als zeer frustrerend, zeker wanneer het vertraging van hun traject betekende.

Personeelstekort leidt ook tot klachten die te maken hebben met het gevoel van veiligheid. Medewerkers lijken onvoldoende ingevoerd te zijn in het reilen en zeilen van een afdeling, maar ook vanwege onduidelijkheid over de inhoud van de behandeling. De inhoud van de behandeling wordt voor cliënten onduidelijk wanneer men te maken krijgt met een gebrek aan kennis van de te volgen wettelijke procedures en/of instellingsprocedures van de behandelaar. Dat laatste leidt ook bij klachtencommissies tot gegronde klachten.

ROKEN

Bij een aantal instellingen ging het rookbeleid op de schop, of zijn er plannen voor een rookverbod. Reden voor een grote groep cliënten om zich zorgen te maken en om bij pvp'en te klagen over het nieuwe rookbeleid, het verbod op roken.

Deze klachten waren onder andere aanleiding voor een signaal. In een artikel¹ uit eind 2018 heeft de Stichting PVP beargumenteerd waarom een algeheel rookverbod voor de intramurale ggz niet wenselijk is en op gespannen voet staat met de geldende rechtspositie.

Uiteraard is er geen discussie over dat een rookvrije omgeving nastrevenswaardig is. Maar een algeheel rookverbod in een ggz-instelling maakt dat de ggz minder laagdrempelig kan zijn en heeft daarnaast impact op het verblijf bij een dwangopname.

'Een laagdrempelige psychiatrie is toegankelijk en uitnodigend, en een verblijf in de kliniek moet niet onnodig belastend zijn. Medepatiënten en zorgverleners moeten uiteraard in voldoende mate van ongewenste effecten gevrijwaard blijven, maar voor het overige lijkt ons bij voorkeur een beleid gericht op het tegemoetkomen aan individuele gebruikswensen – gezond of niet – eerder gepast dan een standaard-afwijzen. En wat voor een vrijwillig verblijf al geldt, is eens te meer aan de orde in geval van een dwangopname: het moet – populair gezegd – de patiënt niet moeilijker worden gemaakt dan het al is. Ondersteuning bij het te boven komen van eventuele verslavingen is wenselijk, maar een rechtmatige psychiatrische dwangopname vraagt primair om een minimum aan begrenzingen, een begripvolle en behulpzame bejegening en een zorginzet gericht op herstel en beëindiging van dwang.'

VOORBEREIDING WVGZ

Heel 2019 stond voor de Stichting PVP in het teken van de voorbereidingen voor de invoering van de Wvggz per 1 januari 2020. Alle pvp'en zijn in het najaar van 2019 geschoold over de nieuwe wetgeving en de wijzigingen in de rechtspositie van cliënten, en de betekenis van de wet voor de dagelijkse praktijk. Tijdens het laatste kwartaal van 2019 waren pvp'en daarom minder aanwezig in de instellingen. Veel pvp'en merkten dat in het aantal vragen en klachten, er was minder tijd voor cliënten.

Een aantal pvp'en noemt dat eind 2019 de Wvggz nog niet leeft binnen een paar instellingen, niet bij cliënten en niet bij medewerkers op de werkvloer. Pvp'en melden dat er binnen de meeste instellingen hard gewerkt is aan de invoering van de Wvggz. De pvp'en hebben hierin een bijdrage geleverd bij de regio-overleggen, de oefensessies en het geven van voorlichting aan medewerkers over de rol en taak van de pvp in de Wvggz. In aanloop naar de nieuwe wet zijn overal in het land binnen de veiligheidsregio's voorbereidende bijeenkomsten gehouden met de verschillende actoren en ketenpartners. In een groot aantal regio's nam de pvp aan die bijeenkomsten deel. Ook is er vaker overleg geweest tussen de pvp'en en medewerkers van de instelling over de invoering van de Wvggz en de betekenis daarvan.



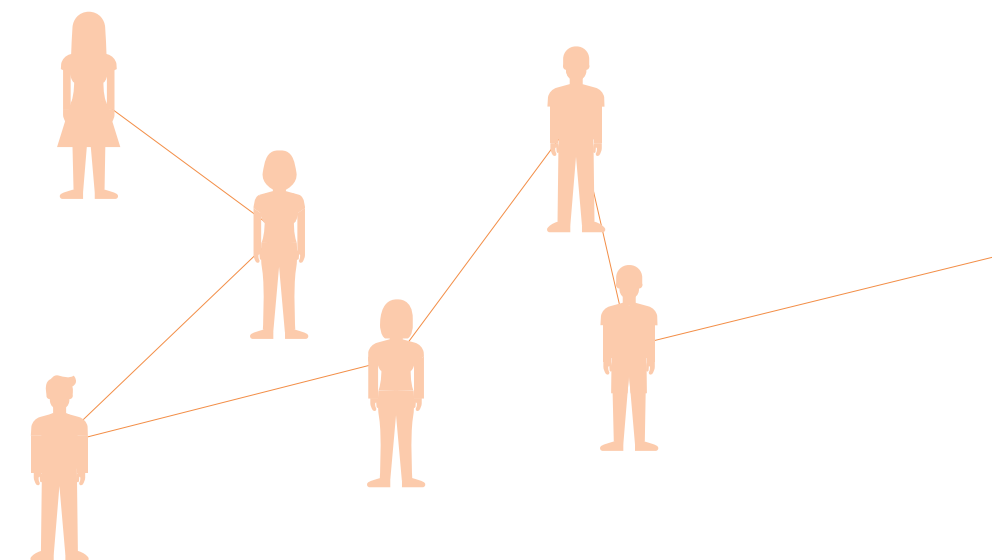
Ggz-cliënt, opnameafdeling ouderen: 'Ik zorg ervoor dat ik altijd aardig ben tegen het personeel. Ook als ze niet aardig zijn voor mij. Ja, dat komt regelmatig voor. Ik ben afhankelijk van ze, daarom.'

#Ggz-cliënt vertelt tegen #pvp 'Ik ben nu al tien jaar opgenomen, en ik heb geen familie of vrienden waar ik terecht kan als ik verlof wil. Is er geen vakantieoord of retraite voor mensen in de ggz waardoor je er toch even uit kunt?'

#Ggz-cliënte tegen pvp: 'Je hoort veel over agressie in de ggz en hoe erg dat voor het personeel is. Dat is ook zo, maar je hoort niks over hoe dat voor cliënten is. Ik ben depressief, niet agressief. Ik kan niet weglopen van afdeling wanneer iemand agressief is. Extra trauma.'

¹ Widdershoven, T.P., Blok, A., & Flim, H.H.J. (2018). Een rookvrije psychiatrie? JGGZR, 5-6, 81

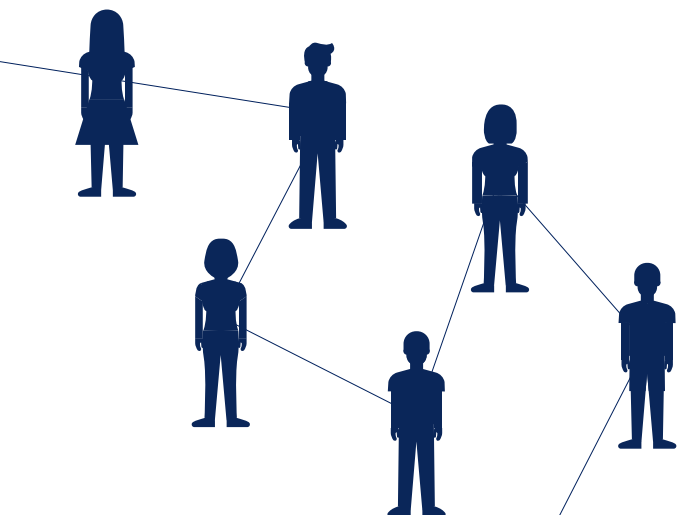
BERICHT VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

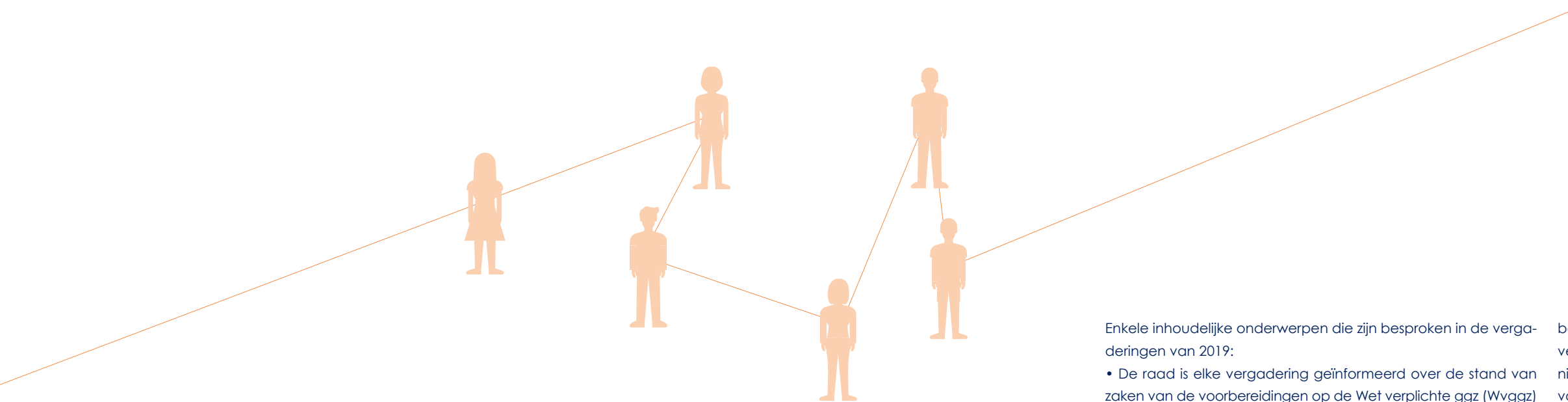


HET BELANG VAN ONAFHANKELIJKE EN PROFESSIONELE ONDERSTEUNING VAN CLIËNTEN IN DE VERWEZENLIJING VAN HUN RECHTSPOSITIE BINNEN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG BLIJFT ONVERMINDERD GROOT



Cynthia Vogeler,
voorzitter raad van toezicht





De Stichting PVP waarborgt de uitvoering van de wettelijke opdracht van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De raad van toezicht heeft tot taak integraal en waardegericht toezicht te houden op het functioneren van de bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de stichting.

De raad van toezicht vervult zijn toezichts-, goedkeurings-, advies- en werkgeversfuncties op een evenwichtige wijze en richt zich daarbij op het belang van de Stichting PVP, vanuit het perspectief van het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van de stichting en de centrale positie van de cliënt daarin. De raad is een sparringpartner voor de bestuurder bij het onderzoeken van de strategie en koers en toetst of de bestuurder alle in aanmerking komende belangen van de bij de stichting betrokken belanghebbenden zorgvuldig en evenwichtig heeft afgewogen.

De raad hanteert als kader voor zijn toezicht twee invalshoeken. In de eerste plaats betreft dit extern vastgestelde verantwoordelijkheden en kaders voor de raad van toezicht (waaronder de Governancecode Zorg 2017, WNT, WOR etc.). Daarnaast gelden intern door de Stichting PVP opgestelde kaders en reglementen voor het bestuur en de raad van toezicht waaronder statuten, een profielschets van de raad van toezicht, klokkenluidersregeling, conflictregeling, beleidskaders, begrotingen etc.

SAMENSTELLING

De samenstelling van de raad is in 2019 veranderd. De heer drs. J.F. de Beer is volgens rooster afgetreden per 1 maart 2019. Mevrouw drs. C.M. Vogeler heeft het voorzitterschap van de heer De Beer overgenomen. De heer ir. H.F.J. Levert bleef vice-voorzitter van de raad. Per 1 maart 2019 zijn twee nieuwe leden toegetreden: de heer prof. mr. dr. J.C.J. Dute en de heer mr. A.C. Siemons. Zie bijlage 7 voor de complete samenstelling van de raad van toezicht.

DE RAAD VAN TOEZICHT ALS WERKGEVER

In zijn rol als werkgever heeft de raad, mede naar aanleiding van gesprekken met verschillende medewerkers van de stichting, een open en constructief jaargesprek gevoerd met de bestuurder. De raad heeft zijn vertrouwen in de toekomstige samenwerking uitgesproken.

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

VERGADERINGEN

In 2019 vonden er vijf plenaire vergaderingen plaats. De agenda van de vergaderingen van de raad van toezicht werden door de voorzitter van de raad en de bestuurder samen voorbereid. Hierbij is rekening gehouden met de jaaragenda die geënt is op de jaarlijkse beleids- en control cyclus van de stichting.

De raad heeft in 2019 verschillende medewerkers van de stichting en externen uitgenodigd om tijdens vergaderingen een specifiek thema toe te lichten: de seniorjurist, de controller, de P&O-adviseur, de accountant en de voorzitter van de externe klachtencommissie. De voorzitter en vicevoorzitter van de raad van toezicht hebben kennisgemaakt met de voorzitter en vicevoorzitter van de ondernemingsraad. Dit werd gecombineerd met het jaarlijkse overleg tussen de raad en de ondernemingsraad. De raad heeft besloten vanaf volgend jaar ook jaarlijks een overleg te hebben met de voorzitter en enkele leden van het cliëntenpanel.

Enkele inhoudelijke onderwerpen die zijn besproken in de vergaderingen van 2019:

- De raad is elke vergadering geïnformeerd over de stand van zaken van de voorbereidingen op de Wet verplichte ggz (Wvggz) binnen de stichting en binnen de keten. De raad werd actief betrokken bij verschillende strategische thema's die voortkwamen uit het Wvggz-programma zoals (de financiering van) ICT-aanpassingen, de positionering van de stichting binnen de keten, het doelgroepenbeleid, de gedragsregels patiëntenvertrouwenspersoon en de toenemende werkdruk binnen de stichting.
- De raad heeft zich laten informeren door de bestuurder over de wijze waarop de stichting, op verzoek van het ministerie van VWS, haar kennis en expertise inzette ten behoeve van de ontwikkeling van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). Het uiteindelijke advies van het veld, waar de stichting onderdeel van uitmaakte, voor de financiële en organisatorische borging was om de CVP-voorziening door één partij uit te laten voeren, gefinancierd door het ministerie. Begin 2019 werd bekend dat de minister dit advies niet overnam. Hij besloot tot marktwerking door een budget voor de CVP beschikbaar te stellen aan de zorgkantoren en de zorgkantoren per zorgkantoorregio een CVP-aanbieder in te laten kopen. Sinds het besluit van de minister is de raad nauw betrokken geweest bij de oriëntatie op de mogelijke bijdrage van de stichting aan een CVP-voorziening als rechtsbeschermende actor. Na uitvoerig beraad en overleg met diverse partijen en belanghebbenden heeft de stichting besloten om een adviserende rol aan te bieden ten behoeve van (de verdere ontwikkeling van) de CVP-voorziening en niet deel te nemen aan de pilot als aanbieder van CVP-werk waar zij voor uitgenodigd was. De raad heeft dit besluit getoetst aan de hand van elf eerder opgestelde toetsingscriteria en het besluit goedgekeurd.
- De interne risicorapportage en -analyse die de bestuurder jaarlijks uitvoert is besproken en de raad heeft vastgesteld dat er op de lange termijn mogelijk een risico bestaat op het gebied van 'Financiën – Verlies van inkomsten' door algemene bezuinigingen, het besluit tot marktwerking voor de CVP-voorziening en de discussie met het ministerie van VWS over de subsidiegrondslag van de dienstverlening van de Stichting PVP. De raad heeft zijn vertrouwen uitgesproken in de door de bestuurder ondernomen en de te ondernemen acties ter beperking van dit risico.
- De samenwerking tussen de stichting en het ministerie van VWS is jaarlijks een onderwerp van gesprek tussen de raad en de

bestuurder. Bespreekpunten in 2019 waren de plannings- en verantwoordingscyclus, de inhoudelijke afstemming met het ministerie over de keuzes die de stichting maakte in het uitvoeren van haar nieuwe wettelijke taken in het kader van de Wvggz, het werkbezoek van het ministerie aan de stichting en de discussie tussen de stichting en het ministerie over de subsidiegrondslag van de dienstverlening van Stichting PVP.

- Een analyse van de ziekteverzuimcijfers is door de P&O-adviseur gepresenteerd aan de raad waarbij ook aandacht is besteed aan de ondernomen en nog te ondernemen maatregelen om het ziekteverzuim te beperken.
- De raad heeft kennis genomen van het verslag van de evaluatie van de samenwerking tussen bestuurder en de ondernemingsraad.

De laatste plenaire vergadering van het jaar heeft plaatsgevonden op de locatie van de landelijke studiedagen van de Stichting PVP. Aansluitend aan de vergadering heeft de raad deelgenomen aan de borrel en het eindejaarsdiner van de medewerkers van de stichting. De raad hecht veel waarde aan deelname aan een dergelijk samenzijn om op een informele manier met verschillende medewerkers te praten over de stichting, hun ervaringen en ideeën.

Naast de vijf vergaderingen heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden tussen de raad van toezicht en de bestuurder van de Stichting PVP en de raad van toezicht en de bestuurder van het AKJ. Ook vond er een overleg plaats tussen de voorzitter van de raad van toezicht en de bestuurder van de stichting en een lid van de raad van toezicht en de bestuurder van MIND.

Er heeft tevens een extra bijeenkomst plaatsgevonden van de raad van toezicht ter oriëntatie op de mogelijke bijdrage van de stichting aan een CVP-voorziening en een conference call vond plaats ter goedkeuring van het in dit kader genomen besluit.

EXTERNE TOETSINGEN

Periodiek staan de uitkomsten van externe toetsingen van de dienstverlening van de stichting op de agenda van de raad van toezicht. In het kader hiervan heeft de raad zich in 2019 op de hoogte gesteld van de bevindingen van de externe klachtencommissie, de accountant en de externe audit van het kwaliteitssysteem.

HET PVP-WERK IN CIJFERS EN RESULTATEN

De voorzitter van de externe klachtencommissie heeft het jaarverslag van de Klachtencommissie over 2019 nader toegelicht aan de raad. De raad is positief over de objectieve en kundige behandeling van de klachten door de klachtencommissie en de wijze waarop de stichting het bestaan van de klachtencommissie actief onder de aandacht brengt bij cliënten.

De accountant heeft na controle zijn goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2018. Naast het accountantsverslag heeft hij zijn bevindingen mondeling toegelicht aan de raad. De acties die de stichting ondernomen heeft naar aanleiding van de bevindingen zijn besproken en zijn volgens de raad doeltreffend. De raad heeft de jaarrekening goedgekeurd en de bestuurder decharge verleend op basis van de jaarrekening, de accountantsverklaring, het accountantsverslag en de door de accountant ter vergadering gegeven toelichting.

Het CIO (certificeerder voor professionele dienstverlening gebaseerd op de ISO-norm) heeft op basis van de externe audit geconstateerd dat het kwaliteitsmanagement van de Stichting PVP voldoet aan de gestelde eisen in de Maatstaf 2016 en daarmee aan de eisen van ISO 9001:2015. Het certificaat van de stichting werd gecontinueerd.

De raad heeft kennis genomen van het verslag van het auditteam, waarin de stichting in het bijzonder werd gecomplimenteerd met de wijze waarop zij zich heeft voorbereid op de komst van de Wvvgz: *'Medewerkers zijn blij met de invloed die zij kregen op nieuwe werkprocessen en kernwaarden. Zij zien de invoering van de Wvvgz met vertrouwen tegemoet. CIO complimenteert PVP met zijn iteratieve aanpak in deze grootschalige vernieuwing. Het is PVP goed gelukt om enerzijds medewerkers de ruimte te geven en anderzijds strak te sturen op beoogde resultaten en tijdsplan.'* De raad onderschrijft dit compliment.

ONTWIKKELING VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

De raad van toezicht vindt het belangrijk om permanent aan zijn eigen ontwikkeling als team en aan de ontwikkeling van de afzonderlijke leden te werken. Daartoe heeft de raad in 2019 een scholingsagenda opgesteld en hebben individuele leden verschillende trainingen gevolgd.

In 2019 heeft een evaluatie van de raad plaatsgevonden onder leiding van een externe begeleider. Tijdens de evaluatie is aandacht geweest voor een nadere kennismaking, de gemeenschappelijke visie op toezicht, de rol van de raad bij strategische keuzes en de werkwijze en samenwerking tussen de raad en de bestuurder.

Naar aanleiding van de evaluatie heeft de raad besloten om zijn visie op toezicht, die is ontwikkeld in 2018, te verrijken door het integraal waardegericht toezicht nader te duiden en aan te vullen met de gemeenschappelijke toezichtwaarden. Het integraal waardegericht toezicht is in 2019 nader uitgewerkt in de toezichtvisie. Aan de gemeenschappelijk toezichtwaarden wordt meer aandacht besteed in de zelfevaluatie van de raad in 2020. Naar aanleiding van de uitkomsten hiervan wordt de toezichtvisie verder aangevuld.

Ook in 2019 heeft de raad het werk van de stichting met grote belangstelling en betrokkenheid gevolgd. De raad heeft bewondering voor de wijze waarop de stichting zich heeft voorbereid op de komst van de Wvvgz en de nieuwe taken die dit met zich meebrengt. Het belang van onafhankelijke en professionele ondersteuning van cliënten in de verwezenlijking van hun rechtspositie binnen de geestelijke gezondheidszorg blijft onverminderd groot. De wijze waarop de stichting hier vorm aan geeft oogst waardering.

Op basis van de Wet Bopz voert de patiëntenvertrouwenspersoon de wettelijke opdracht uit: het ondersteunen van cliënten in de geestelijke gezondheidszorg bij de handhaving van hun rechtspositie, voorlichting geven over cliëntenrechten en signaleren van tekortkomingen in de structuur van de psychiatrische zorg die afbreuk doen aan de rechten van cliënten.

De pvp ondersteunt cliënten op locatie, via de helpdesk, de chat en via de website. Alle vragen en klachten van cliënten, gegeven voorlichting en signalen legt de pvp vast in een registratiesysteem.

ONDERSTEUNING VAN CLIËNTEN

Ondersteuning door een pvp is het recht van alle cliënten die verblijven in een Bopz aangemerkte instelling, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen. Daarnaast geldt dit recht ook voor cliënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een ggz-instelling verblijven én voor alle ambulante cliënten die in het kader van een zelfbindingsregeling een beroep willen doen op de pvp. Cliënten kunnen bij de pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening, bijvoorbeeld over de bejegening, een dwangbehandeling of een vrijheidsbeperking.

Heel 2019 stond in het teken van de voorbereidingen op de invoering van de Wvvgz per 1 januari 2020. In de Wvvgz krijgt de pvp taken die ingepast moeten worden in de bestaande praktijk. Een aantal pvp'en werkten in projecten de nieuwe taken uit voor de praktijk. Alle pvp'en kregen gedurende meerdere dagen scholing. In oktober 2019 is daarnaast een interne opleiding gestart voor nieuwe medewerkers, die ook de nodige inzet van zittende pvp'en vraagt.

Binnen deze bijzondere omstandigheden werden cliënten uiteraard zo goed mogelijk ondersteund.

Cliënten bespraken in 2019 in totaal 23.566 vragen (8.584) en klachten (14.982) met de pvp. Het aantal vragen en klachten is, in een vergelijking met 2018, met 589 verminderd. 22% van de vragen en klachten is afgehandeld via de helpdesk en 78% via de pvp op locatie.

CLIËNTEN MET VRIJWILLIGE OF GEDWONGEN ZORG

Meer dan de helft (58,4%) van de vragen en klachten kwam van cliënten die gedwongen in behandeling zijn. Zie grafiek 1: 56,9% van de cliënten was gedwongen opgenomen en 1,5% van de cliënten kreeg gedwongen zorg vanuit huis. Ruim een kwart van de vragen en klachten kwam van cliënten die vrijwillig in behandeling waren: 12,6% van cliënten met vrijwillige klinische zorg en 12,9% van de cliënten met vrijwillige ambulante zorg.

In grafiek 1 is te zien dat van 16,2% van de vragen en klachten niet bekend is of deze van cliënten met gedwongen of van cliënten met vrijwillige zorg kwam. Vaak is dat bij de afhandeling van een vraag of klacht op de helpdesk het geval. De belangrijkste reden waarom dat onbekend is, is dat het voor de ondersteuning van een vraag of klacht niet relevant is om deze informatie te weten en vast te leggen. De pvp vraagt er niet naar en handelt conform de interne gedragsregels waarin dat staat: 'Hij dringt niet verder door tot de privésfeer dan in het kader van zijn functie noodzakelijk is.' De verdeling van vragen en klachten over 2019 naar cliënten met vrijwillige of gedwongen zorg is bijna exact hetzelfde als over 2018. De verschillen in de percentages bestaan uit hooguit één procent.

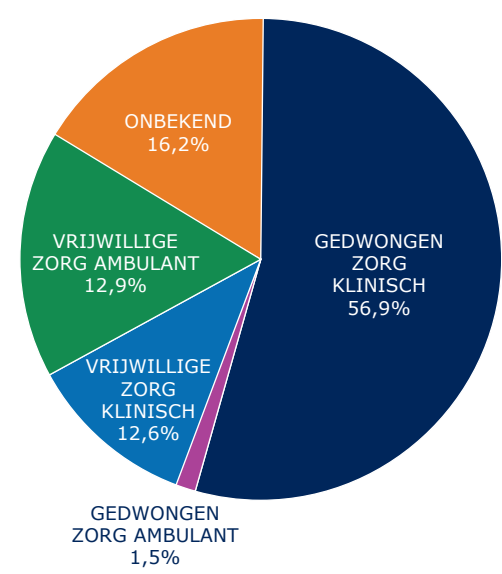
Een mogelijke verklaring voor deze bijzonder kleine verschillen is dat over het algemeen genomen dezelfde pvp'en op dezelfde locaties cliënten ondersteunen. De cliënten in 2019 zijn mogelijk wel andere mensen dan in 2018 maar zitten in vergelijkbare zorg-situaties en hebben vergelijkbare problematiek. En deze groep cliënten weet de pvp te vinden.

Vanwege de toenemende ambulantisering en ook in aanloop naar de invoering van de Wvggz waar ambulante dwang mogelijk is, was één van de doelstellingen van de stichting voor 2019 het uitbreiden van de ondersteuning van cliënten die met ambulante dwang te maken hebben. Dat aandeel (1,5%) is in 2019 niet anders geworden dan het in 2018 was. Daarmee is deze doelstelling niet gehaald.

Pvp'en hebben in 2019 regelmatig voorlichting gegeven aan Fact-teams met het doel om deze cliëntencategorie te bereiken.

Het ging vooral om voorlichting aan medewerkers van Fact-teams. Daarbij is het idee die medewerkers te voorzien van de juiste informatie over het werk van de pvp en medewerkers te vragen hun cliënten te wijzen op de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van de diensten van de pvp. Dat heeft vooralsnog niet geresulteerd in een toename. Redenen daarvoor kunnen zijn dat er nog niet voldoende voorlichting gegeven is en dat deze cliënten niet méér behoefte hebben aan ondersteuning van de pvp dan er nu gegeven wordt. Wellicht ervaren cliënten thuiszitten met dwang als minder ingrijpend, waardoor cliënten minder snel de noodzaak zien om de pvp te vragen hen te ondersteunen. Ook kan het zijn dat de medewerkers van de Fact-teams cliënten niet gewezen hebben op het bestaan van de pvp, of dat alleen kort na de voorlichting door de pvp hebben gedaan. In 2020 heeft het bereiken van ambulante cliënten die met dwang en drang te maken hebben onze focus.

GRAFIEK 1 - VERDELING VAN VRAGEN EN KLACHTEN NAAR CLIËNTEN IN PERCENTAGES



CLIËNTEN OP LOCATIE

In 2019 namen 7.005 cliënten contact op met een pvp. In 65 van de gevallen deden ze dat niet individueel maar met een groep van twee of meer cliënten. De meeste cliënten (83%) die contact opnamen zijn tussen de 24 en 65 jaar oud. Ook kinderen en jongeren onder de 18 die behandeld worden binnen de ggz, kunnen een beroep doen op de ondersteuning van een pvp. Dat deden 107 (1%) kinderen/jongeren. 8,5% van de cliënten was 65 jaar of ouder. De meeste vragen en klachten (63%) kwamen van cliënten van een High & Intensive Care (HIC)-, opname- of crisisafdeling.

Sinds een aantal jaren neemt het aantal door de pvp ondersteunde cliënten af: in 2018 ondersteunden pvp'en 7.414 cliënten en in 2017 waren dat er 7.743. Dit is een trend die te maken lijkt te hebben met de veranderingen in de ggz. Zo zijn er bijvoorbeeld minder bedden in de instellingen. Er is een snellere doorlooptijd van cliënten. Cliënten zijn korter opgenomen, zijn misschien alweer van de afdeling af voordat ze contact konden hebben met een pvp of voordat een pvp zich kenbaar heeft kunnen maken bij cliënten. Mogelijk speelt over 2019 ook mee dat vanwege de voorbereiding op de Wvggz pvp'en minder beschikbaar waren. De stichting volgt hoe deze trend zich voortzet.

CLIËNTEN BIJ DE HELPDESK

Het aantal vragen en klachten waarmee cliënten bij de telefonische helpdesk terechtkwamen, is in 2019 iets afgenomen, van 5.399 in 2018 naar 5.277. De helpdesk leverde in 2019 ook weer een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van de dienstverlening aan cliënten. 22,4% van alle vragen en klachten is afgehandeld door de helpdesk-pvp.

Vragen en klachten van cliënten van de helpdesk-pvp worden zo mogelijk anoniem geregistreerd. Het is meestal voor de ondersteuning van een cliënt bij de helpdesk niet nodig om persoonlijke gegevens vast te leggen. Van de helpdesk-contacten weten we dat 33% van de cliënten op een HIC-, opname- of crisisafdeling in behandeling was en dat 28% ambulant werd behandeld.

CLIËNTEN VIA DE CHAT

Sommige cliënten voeren liever geen telefoongesprek of willen anoniem blijven wanneer ze ondersteuning vragen van een pvp. Via de website van de stichting kunnen cliënten van maandag tot en met donderdag tussen 19:00 en 21:00 uur chatten met een pvp. Pvp'en gaven in 2019 aan 143 cliënten ondersteuning via de chat. De meeste vragen en klachten via de chat gaan over aspecten van de behandeling (37,8%).

Voor zover cliënten wilden delen waar ze op het moment van het chatcontact verbleven, weten we dat 45% ambulant werd behandeld en 28% van de cliënten behandeld werd op een HIC-, opname- of crisisafdeling.

CLIËNTEN VIA DE WEBSITE PVP

De website van de Stichting PVP geeft informatie over de rechten van cliënten binnen de ggz. Ook kunnen cliënten via de website zelf de pvp opzoeken die hen, op de locatie waar ze in behandeling zijn, kan ondersteunen.

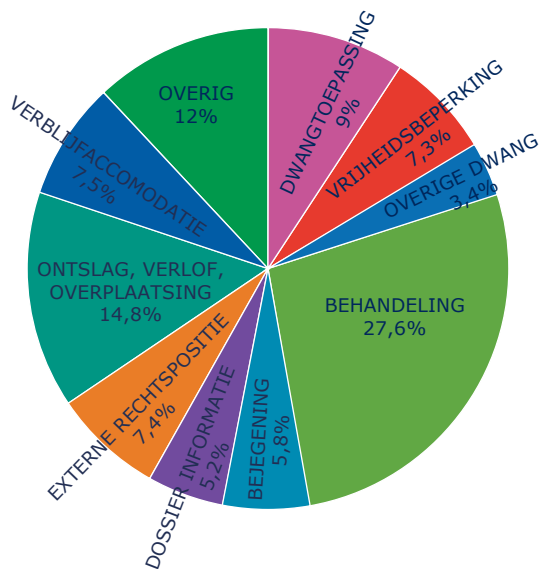
Cliënten kunnen met behulp van informatie op de website, zonder de ondersteuning van een pvp, een klacht indienen, bijvoorbeeld bij een afdelingshoofd, de manager of klachtenfunctionaris. Daarvoor zijn op de website een aantal voorbeeldbrieven geplaatst, die gemakkelijk gedownload kunnen worden. In 2019 is in totaal 4.186 keer informatie gedownload van de website, waarvan 624 keer een van de voorlichtingsfilmpjes over aspecten van de ondersteuning van de pvp.

- Van de voorbeeldbrieven wordt het vaakst gedownload:
- verzoek tot dossiervernietiging (302 keer);
 - voorbeeld klachtenformulier (264 keer);
 - voorbeeldbrief van een verzoek tot inzage dossier (248 keer).

VRAGEN EN KLACHTEN

Pvp'en leggen van elke vraag en klacht een dossier aan met daarin het onderwerp van de vraag of klacht. In Grafiek 2: Onderwerpen van vragen en klachten in percentages staat de verdeling van de onderwerpen over 2019. Opvallend is dat de onderwerpen van de vragen en klachten in de loop der jaren nauwelijks veranderen. In deze grafiek staan de registraties van alle inhoudelijke vragen en klachten. De registraties van cliënten die via de helpdesk vragen naar de lokale pvp zijn weggelaten. Ook de registraties van cliënten die ontevreden zijn over de pvp worden hier niet getoond. Informatie hierover staat in bijlage 2.

GRAFIEK 2 - ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES



BEHANDELING

De vragen en klachten gaan het vaakst over aspecten van de behandeling. In grafiek 2 is te zien dat dit onderwerp iets meer dan een kwart van alle vragen en klachten betreft. Naast vragen en klachten over de inhoud van de behandeling of het behandelplan gaat het cliënten vooral om de begeleiding en zorg of medicatie.

VRAGEN EN KLACHTEN OVER DWANG EN DRANG

58,4% (zie grafiek 1) van alle vragen en klachten komt van cliënten met gedwongen zorg. Naast alle vragen en klachten die zich voordoen in een gedwongen setting, merken pvp'en dat ze dagelijks ook bij vragen en klachten zijn betrokken die door cliënten als dwang en drang worden ervaren. Het gaat daarbij om cliënten die vrijwillig in behandeling zijn en/of die niet in de registratie terugkomen als cliënten met gedwongen zorg. Een cliënt ervaart bijvoorbeeld dwang wanneer hij tegen zijn zin niet met ontslag mag, maar ook wanneer hij tegen zijn zin met ontslag moet, of wanneer tegen hem wordt gezegd vooral vrijwillig mee te werken omdat er anders een machtiging voor hem wordt aangevraagd.

Wanneer cliënten te maken krijgen met gedwongen zorg en ondersteuning van een pvp vragen, gaat het in de meeste gevallen om een behandeling waarbij tegen de wil van de cliënt medicijnen worden toegediend. In 2019 zijn daar 1.231 keer vragen en klachten over geweest. Dat is 112 keer vaker dan in 2018. De afgelopen vijf jaar laat een stijgende lijn zien in het aantal vragen en klachten over deze vorm van dwangbehandeling. Cliënten komen elk jaar iets vaker bij de pvp met een vraag of klacht over dwangmedicatie.

In 2019 zijn er 100 vragen en klachten bij de pvp terechtgekomen over separatie in het kader van gedwongen behandeling. Dat is 41 keer minder dan in 2018. Dat is opmerkelijk omdat de drie jaren daarvoor het aantal vragen en klachten over separatie elk jaar wat steeg. De afname van het aantal vragen en klachten over separatie is moeilijk te duiden. De Stichting PVP beschikt op het moment van schrijven niet over landelijke cijfers uit 2019, waarin staat hoe vaak cliënten in de separeer hebben moeten verblijven. Of de afname van het aantal klachten over separatie te maken heeft met een eventuele afname van het aantal separaties in Nederland, is een conclusie die dan ook niet getrokken kan worden.

Verder gingen de vragen en klachten over bijvoorbeeld maatregelen die de vrijheid beperken, zoals het niet mogen verlaten van de afdeling, het niet mogen ontvangen van bezoek of beperkingen in het telefoonverkeer.

HOE WERDEN CLIËNTEN IN 2019 ONDERSTEUND DOOR EEN PVP?

De ondersteuning van de pvp varieert van een rol op afstand door coaching of advisering, tot samen met de cliënt voeren van gesprekken met een zorgverlener. Wanneer een cliënt een klacht voor wil leggen aan een klachtencommissie, dan kan de pvp ondersteuning bieden bij elke stap die daarvoor nodig is.

Het uitgangspunt bij de ondersteuning is, dat de cliënt altijd zelf de regie behoudt. De pvp doet niets zonder toestemming van de cliënt en laat zich leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet. Hij neemt elke vraag of klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan een ziektebeeld. Bij voorkeur wordt geprobeerd klachten te bespreken met de direct betrok-

ken zorgverleners. De cliënt bepaalt echter zelf welke acties hij wil ondernemen. De pvp informeert de cliënt over de haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van mogelijke acties. Daarnaast heeft de pvp een geheimhoudingsplicht en handelt conform de gedragsregels van de Stichting PVP.

ONDERSTEUNING BIJ VRAGEN EN KLACHTEN

61% van alle vragen en klachten heeft de pvp afgehandeld zonder dat daarvoor contact is opgenomen met anderen (zie tabel 1). In tabel 1 staat ook met welk aandeel en op welke wijze de pvp wel contact heeft gehad met anderen voor het afhandelen van een vraag of klacht.

TABEL 1 - CONTACT MET ANDEREN VOOR ONDERSTEUNING BIJ EEN VRAAG OF KLACHT, IN PERCENTAGES

VRAAG OF KLACHT AFGEHANDELD	%
zonder contact met anderen	60,6
met contact medewerker van de instelling	28,3
in een driegesprek met cliënt en medewerker	8,4
met contact van iemand buiten de instelling	2,7
TOTAAL	100

Wanneer een vraag of klacht is besproken met een medewerker vinden cliënten dat in 37% van de gevallen de vraag is beantwoord of de klacht is opgelost. Bij een kwart van de vragen en klachten vindt de cliënt dat echter niet. Zie tabel 2.

TABEL 2 - RESULTAAT VOLGENS CLIËNTEN VAN VRAAG OF KLACHT BESPROKEN MET MEDEWERKERS VAN INSTELLINGEN, IN PERCENTAGES

RESULTAAT VOLGENS CLIËNT	%
Vraag beantwoord, klacht opgelost	37,2
Klacht deels/anders opgelost	22,1
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	25,1
Klacht ingetrokken	4,4
Onbekend	11,2
TOTAAL	100

Cliënten voelen zich bij 51% van de driegesprekken gehoord door de instellingsmedewerker. Ruim een derde voelt zich gedeeltelijk gehoord en de rest (14%) geeft aan zich niet gehoord te voelen.

ONDERSTEUNING BIJ KLACHTENPROCEDURES

De pvp adviseert cliënten vaak om de klacht op een zo laag mogelijk niveau te bespreken en de klacht daar neer te leggen waar hij is ontstaan. De cliënt houdt de regie over zijn klacht. Wanneer een cliënt een klacht wil voorleggen via een formele klachtenprocedure, dan kan de pvp ondersteuning bieden bij elke stap die daarvoor nodig is, inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

In 2019 hebben pvp'en cliënten ondersteund bij 1.650 klachten in een formele klachtenprocedure inclusief de gang naar een klachtenfunctionaris en/of een geschilleninstantie. De pvp heeft cliënten 270 keer ondersteund bij de klachtenfunctionaris en 1.348 keer bij de klachtencommissie. Ook hebben pvp'en 11 keer een cliënt ondersteund bij de gang naar de geschilleninstantie.

De meeste klachten waarmee pvp'en cliënten hebben ondersteund bij een klachtenfunctionaris gingen over aspecten van de behandeling en bejegening. In 2019 ging 80,8% van de klachten die bij de klachtencommissie zijn terechtgekomen over aspecten van gedwongen zorg. Daarbij werd over medicatie in het kader van dwangbehandeling het vaakst (584 keer) geklaagd.

SIGNALEREN

De pvp brengt tekortkomingen in de structuur of organisatie van een ggz-instelling, die afbreuk doen aan de rechten van cliënten, onder de aandacht van de instelling. Dat gebeurt via een melding of een signaal. In 2019 zijn in totaal 156 meldingen en signalen afgegeven. De meeste meldingen gingen over verblijf en accommodatie (34%). Onderwerpen waren bijvoorbeeld de huisregels, privacy en veiligheid.

Bij ernstige tekortkomingen wordt een schriftelijk signaal afgegeven. In 2019 gingen de meeste signalen over behandeling, dossiervoering en informatieverstrekking. De overige onderwerpen zijn uiteenlopend: het rookbeleid, het ontbreken van een geestelijk verzorger en het verstrekken van een kopie van het dossier.

Het naleven van artikel 40a van de Wet Bopz heeft net als in 2018 weer geleid tot signalen over de gebrekkige motivatie van de toepassing van in artikel 41 lid 1 Wet Bopz genoemde beslissingen.

Hierdoor werden cliënten nog te vaak onvoldoende schriftelijk geïnformeerd over de gronden waarop de beslissing berust, over de mogelijkheid de pvp in te schakelen en over de mogelijkheid gebruik te maken van het klachtrecht ex artikel 41 Wet Bopz.

INFORMATIEPUNT DWANG IN DE ZORG

De medewerkers van de helpdesk van de Stichting PVP bemensen ook het Informatiepunt Dwang in de Zorg. Dit informatiepunt van het ministerie van VWS richt zich op cliënten, directbetrokkenen en professionals door eenvoudige uitleg te geven over wetten en procedures rondom dwang binnen de ggz en de ouderen- en gehandicaptenzorg. Het totaal aantal vragen aan het informatiepunt bedroeg in 2019 265, ten opzichte van 563 vragen in 2018. Dat is een afname van 53%. Deze daling is ingezet in 2018 na introductie van de nieuwe website van het Informatiepunt Dwang in de Zorg.

In 2019 werden de meeste vragen gesteld over de procedure tot gedwongen opname IBS/RM (28%). Daarnaast gingen ook veel vragen over de Wvvgg (15%).

VOORLICHTING

De pvp'en geven voorlichting aan cliënten over hun rechtspositie en wijze waarop de pvp hen bij de realisatie daarvan kan ondersteunen. Voorlichting draagt bij aan de laagdrempeligheid en bereikbaarheid van cliënten. Ook geven de pvp'en voorlichting aan medewerkers over het werk van de pvp. Doel hiervan is onder andere om ook cliënten die zelf niet zo mondig zijn of niet in staat zijn om voor zichzelf op te komen, te wijzen op hun rechten en de mogelijkheid tot het inschakelen van een pvp voor ondersteuning, waardoor hun rechtspositie wordt vergroot.

Naast voorlichting geven behelst voorlichting ook het verspreiden van voorlichtingsmaterialen onder cliënten en het input leveren voor en actueel houden van digitale voorlichtingsmaterialen zoals de website van de Stichting PVP en over de taken van de pvp via het intranet en de websites van de ggz-instellingen.

Pvp'en gaven in 2019 in totaal 1.475 keer voorlichting over hun taken en functie. Pvp'en hebben in 2019 66 keer voorlichting gegeven aan Fact-teams, waarvan 3 keer aan cliënten en 63 keer aan medewerkers. In het kader van de voorbereiding op

de Wvvgg zijn pvp'en ook regelmatig gevraagd om aan andere actoren uitleg te geven over de rol en taak van de pvp binnen de Wvvgg. Meer daarover leest u in bijlage 5.

Er zijn tevens ruim 33.600 folders, posters en factsheets verspreid om cliënten te informeren over de bereikbaarheid en dienstverlening van de pvp. In 2019 is gewerkt aan het aanpassen van voorlichtingsmateriaal aan de rol en taak van de pvp binnen de Wvvgg.

In 2019 stond het Twitter-account van de Stichting PVP op een laag pitje vanwege de drukke werkzaamheden rondom de voorbereiding op de Wvvgg. Ondanks dat is het aantal volgers van het account nagenoeg niet veranderd, met een minieme stijging van 1302 in december 2018 tot 1310 in december 2019. In dit jaarverslag treft u een aantal tweets uit 2019 aan.

POOL-PVP

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

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

VERVANGERS

Wanneer op een locatie langere tijd geen pvp aanwezig is (door ziekte, uitdiensttreding of het uitvoeren van een bijzondere taak voor de organisatie als geheel), komt er een vervanger. De stichting heeft vier vervangers die door heel Nederland de continuïteit van dienstverlening waarborgen. Zij hebben voor deze vervanging een beperkter aantal uren dan de lokale pvp

en vervullen de meest noodzakelijke ondersteuning van individuele cliënten en de signaleringsfunctie. De tijd voor voorlichting en overleg met cliëntenraden en bestuurders bijvoorbeeld is beperkt. De kennis die vervangers opdoen door vaak op verschillende locaties te werken wordt weer gebruikt om de dienstverlening van de stichting als geheel te verbeteren.

VOORBEREIDING WVGZ

De voorbereidingen op de komst van de Wvggz zijn gestart in 2018 door onder andere een Programmaplan op te zetten. In 2019 zijn die voorbereidingen voortgezet. De Wvggz heeft een grote impact op de organisatie en het werk van de Stichting PVP. Behalve dat de pvp er als gevolg van de Wvggz een aantal taken bij krijgt, is de verwachting dat ook ambulante cliënten een groter beroep op de pvp zullen doen voor ondersteuning bij voorbereiding van de Zorgmachtiging en gedurende de uitvoering daarvan. Een belangrijk vraagstuk voor de stichting is hoe die cliënten weten dat er een pvp is en wat de pvp voor hen kan betekenen.

Het beleid is geschreven en bij externe belanghebbenden getoetst, nieuwe werkwijzen passend bij de nieuwe taken zijn bedacht, beschreven, geoefend en geschoold, het registratiesysteem is aangepast aan de nieuwe taken. Alle geplande activiteiten van het Programmaplan zijn in 2019 uitgevoerd. De Stichting PVP en haar medewerkers zijn hierdoor goed voorbereid op de komst van de Wvggz.

PROJECTMATIG WERKEN

Er is gewerkt met een ontwikkelgroep bestaande uit 6 pvp'en, het managementteam en een aantal stafleden, die onder leiding van de programmamanager de regie heeft over de uitvoering van het Programmaplan Wvggz. Leden van de ontwikkelgroep zijn tevens projectleider van een project. De opdracht aan de ontwikkelgroep was:

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

Alle eindresultaten voldoen aan het toetsingskader voor het programma:

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

RESULTATEN

- Met de komst van de Wvggz ontvangt de Stichting PVP de persoonsgegevens van de cliënt (met diens toestemming) voor wie een crisismaatregel is afgegeven of een zorgmachtiging is aangevraagd met het doel de cliënt te kunnen informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Er is een werkwijze voor het informeren van deze cliënten. Daarnaast is het registratiesysteem aangepast om de persoonsgegevens te kunnen ontvangen.
- De procedure voor de centrale ondersteuning van individuele cliënten (Helpdesk) met de daarbij behorende onderliggende richtlijnen is waar nodig aangepast.
- De procedure individuele ondersteuning cliënten en de bijbehorende richtlijnen zijn aangepast aan de (nieuwe) wettelijke taken van de Wvggz. Zo is er een werkwijze zorgkaart en een werkwijze zorgplan ontwikkeld. Daarnaast zijn richtlijnen ontwikkeld voor het contact tussen pvp en geneesheer-directeur en tussen pvp en advocaat, over de doelgroepen waar de pvp een wettelijke taak voor heeft en hoe om te gaan met de doelgroep waar de pvp geen wettelijke taak voor heeft, over het kunnen wisselen van pvp, over het werken buiten kantooruren en over de taak van de pvp bij het eigen plan van aanpak en huisbezoek.

- Er is in kaart gebracht welke aspecten in het veiligheidsbeleid aangepast of toegevoegd moeten worden. Naast enkele tekstuele aanpassingen (bijvoorbeeld andere terminologie) vinden er twee grote wijzigingen plaats in het veiligheidsbeleid: de manier van incident melden en de toevoeging van een protocol huisbezoek.
- Om inzicht te krijgen in de gevolgen van de Wvggz en de Wfz voor de ondersteuning van de forensische cliënt door de pvp is een overzicht gemaakt van de wetsartikelen die verband houden met de ondersteuning van de forensische cliënt én een pvp-taak beschrijven. Op basis van dit overzicht heeft de projectgroep de forensische cliënten ingedeeld in drie groepen. De projectgroep concludeert dat specialisatie van pvp'en in bepaalde gebieden bij de ondersteuning van forensische cliënten gewenst is. Het gaat om een specialisatie voor het verlenen van advies en bijstand aan cliënten met een zorgmachtiging die bij een (tijdelijke) opname in een FPC verblijven en voor wie een aantal bepalingen uit de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt) gelding hebben.
- Er is een werkmethode ontwikkeld voor de wettelijke taak ondersteuning bij een klachtenprocedure, waarin de werkwijze van advisering bij schadevergoedingsverzoeken en de nieuwe klachtgronden zijn opgenomen.
- Een nieuwe procedure signaleren is gemaakt, die aansluit bij de wettelijke taak van de pvp, vastgelegd in art. 11:1 lid 3 a Wvggz. Daarnaast is het registratiesysteem op de nieuwe taak aangepast.

- Pvp-gebonden en algemene voorlichtingsmaterialen zijn aangepast aan de Wvggz en beschikbaar. Daarnaast zijn er kernboodschappen over de pvp gemaakt die in de keten (gemeenten, advocatuur) gebruikt kunnen worden.
- De website pvp.nl is aangepast en voorziet vanaf 1 januari 2020 in informatie over de Wvggz én de Wet Bopz.
- Er is een concepttekst gemaakt voor een overeenkomst met de ggz-organisaties. GGZ-Nederland onderschrijft de inhoud van de overeenkomst.
- De functiebeschrijving en het huidige competentieprofiel voor de pvp-functie zijn aangepast, rekening houdend met de eisen die de Wvggz aan de functie stelt.
- Pvp'en zijn geschoold in de nieuwe wet en de informatie-producten die ontwikkeld zijn in de keten. Pvp'en hebben geoefend met het bieden van advies en bijstand aan cliënten bij het invullen van hun nieuwe taken.
- De gedragsregels voor pvp'en zijn aangepast aan de nieuwe taken van de pvp.
- De nieuwe taken, gedragsregels en werkwijzen zijn gecommuniceerd met belanghebbenden.



De #Wvggz biedt betrokkene de mogelijkheid van het verkrijgen van een schadevergoeding bij een onafhankelijke klachtencommissie. De Stichting PVP heeft mr. dr. R.P. Wijne, (#UVA), verzocht studie te doen naar de betekenis van deze nieuwe regeling. Via <https://bit.ly/2KWCaDy>

OVERIGE RESULTATEN

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

JURIDISCHE CONSULTATIE INTERN

De pvp bekleedt een juridisch georiënteerde functie die deel uitmaakt van de keten van rechtsbescherming bij vrijheidsbeneming en dwangtoepassing in de ggz. Juridische kennis is voor de pvp onontbeerlijk. Pvp'en kunnen de juristen van de stichting consulteren. Naast het geven van specifieke juridische informatie bestaat de ondersteuning van de juridische sectie onder meer uit het becommentariëren van (concepten van) toelichtingen bij klaagschriften, brieven, meldingen en signalen van pvp'en. In 2019 werd de juridische sectie ongeveer 650 keer geconsulteerd door pvp'en. Dit aantal ligt lager dan voorgaande jaren, omdat de pvp'en gevraagd is om de sectie alleen te benaderen bij dringende zaken en bij vragen waar ze niet met pvp-collega's uitkwamen. De juridische sectie had zo meer tijd beschikbaar voor het vervaardigen van scholingsmateriaal in verband met de komst van de Wvggz.

JURIDISCHE CONSULTATIE EXTERN

In 2019 werd vanuit de juridische sectie deelgenomen aan de Landelijke Adviescommissie Bopz van de Raad voor Rechtsbijstand, aan de Wvggz-expertmeetings georganiseerd door de Raad voor de rechtspraak en aan de werkgroep inzake de impactanalyse van Significant over de effecten van de Wvggz op de rechtsbijstandverlening.

MEELOPEN ADVOCATEN

In 2019 is voor 20 advocaten contact gelegd met een lokale pvp om de advocaten te laten meelopen tijdens een klachtencommissieprocedure in het kader van de Wet Bopz. Advocaten die zich willen laten inschrijven voor het psychiatriepiket moeten aan deze eis van de Raad voor Rechtsbijstand voldoen.

OPLEIDING

Om cliënten goed te kunnen ondersteunen is het van groot belang dat pvp'en gedegen worden opgeleid. Er bestaat in Nederland geen opleiding die voorbereidt op het specifieke

patiëntenvertrouwenswerk. Daarom worden pvp'en intern opgeleid tijdens een leerwerktraject van een jaar. Hoewel de opleiding intern wordt verzorgd, wordt voor een aantal competentie- en vaardigheidstrainingen externe expertise ingehuurd. Pvp'en in opleiding worden pio's genoemd.

In maart 2019 is de opleiding van 2018-2019 afgerond. Vier pio's zijn doorgestroomd als pvp en van één pio heeft de stichting helaas afscheid moeten nemen.

Na intensieve evaluatie van deze opleiding stond de stichting voor de uitdaging om in het drukke jaar van voorbereiding op de nieuwe wet toch een goede opleiding neer te zetten voor nieuwe medewerkers waarbij minder gebruikgemaakt kon worden van de inzet van pvp'en als begeleiders en mentoren. Wij hebben hiervoor Savant Learning Partners ingeschakeld. Savant ondersteunde bij het zoeken van opleidingskundige oplossingen die het mogelijk maakten om in deze drukke tijden toch een volwaardige pio-opleiding neer te zetten.

Oplossingen werden gevonden in een grotere eigen verantwoordelijkheid voor de pio bij het zich eigen maken van theorie en praktijk, het koppelen van een buddy aan iedere pio (een collega-pio uit de opleidingsgroep) en een ervaren pvp die telefonisch en indien nodig op de werkplek ondersteuning kan bieden. Ook is 360 graden feedback ingevoerd in de opleiding. De leidinggevendenden hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid bij het beoordelen van de pio's.

In oktober 2019 zijn wij met 9 pio's de pio-opleiding gestart. De eerste drie maanden van de opleiding kenden een vol programma omdat de pio's in zowel de Wet Bopz als ook in de Wvggz geschoold moesten worden. Daarnaast bestaat de opleiding uit cursussen en trainingen in competenties en vaardigheden. Zo vonden er onder andere trainingen in basiscommunicatietechnieken, onderhandelen, voeren van moeilijke gesprekken, maar ook agressiehantering, moreel beraad en schrijfvaardigheid plaats.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Pvp'en blijven zich ontwikkelen. Normaliter wordt een groot aantal modules aangeboden voor deskundigheidsbevordering. Net als in 2018 is in 2019 het scholingsbudget grotendeels gebruikt voor de voorbereidingen op de invoering van de Wvggz per 1 januari 2020. Medewerkers konden in 2019 wel aansluiten bij een aantal modules in het kader van de pio-opleiding:

- 'Psychiatrische ziektebeelden' door R. Zuiderhoudt
- 'Expressed Emotion' door het IVP
- 'Moreel beraad' door Delibera Moreel beraad

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING AVG

Uiteraard doet de Stichting PVP er alles aan om de werkprocessen en systemen AVG-proof in te richten en privacyrisico's te vermijden. Het beschermen van de persoonsgegevens en de juiste aandacht voor de privacy van cliënten (en collega's) is een serieuze aangelegenheid. Medewerkers namen (nogmaals) kennis van de AVG, specifiek in relatie tot hun werkzaamheden.

ICT – ONTWIKKELINGEN EN KETENINFORMATISERING

De ICT-systemen van de Stichting PVP zijn aangepast aan de Wvggz, zodat de medewerkers hun werkzaamheden kunnen registreren en de ontwikkelingen die de nieuwe en andere werkzaamheden met zich meebrengen gemonitord kunnen worden. De stichting is als ketenpartner binnen de Wvggz-keten met haar systeem aangesloten op het Khonraad-systeem van de gemeenten. Dit is geregeld om (volledig geautomatiseerd) de contactgegevens van cliënten te kunnen ontvangen. Hierbij gaat het om cliënten die te maken hebben met een crisismaatregel en die de burgemeester toestemming hebben gegevens om hun contactgegevens door te sturen aan de pvp. Door de inrichting van een Frontdesk bij de stichting worden de gegevens centraal ontvangen en worden cliënten geïnformeerd over wat de pvp voor hen kan betekenen.

De eisen die gesteld worden aan de ICT-infrastructuur van de stichting, worden meer en meer extern bepaald. De aansluiting op het GGZ-Koppelpunt (voor het ontvangen van de contactgegevens van cliënten met een zorgmachtiging) en koppeling met de IGJ (voor het verzenden van tekortkomingen in de zorg), zijn nog in ontwikkeling. Voor de periode dat deze koppelingen niet gereed zijn wordt gebruikgemaakt van veilige e-mail. In 2019 is hard gewerkt aan de interoperabiliteit van de verschillende veilige e-mail-oplossingen.

De stichting heeft bij investeringskeuzes aandacht voor besparingen en synergie bij samenwerking met andere vertrouwenswerk-

organisaties, maar voorop staat dat de ICT-infrastructuur met eigen middelen te bekostigen moet blijven.

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

KWALITEITSSYSTEEM

Het kwaliteitscertificaat van Stichting PVP wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld aan de hand van een externe audit volgens de normen van de Maatstaf 2016 van CIO, een geaccrediteerde interpretatie van de ISO 9001:2015-norm voor professionele kennisintensieve dienstverleners.

De stichting is er trots op dat de certificering in 2019 weer is gecontinueerd.

INTERNE AUDIT

In 2019 heeft het auditteam van de stichting interne audits uitgevoerd op de processen Einde dienstverband, Innovatie, Inkoop en Uitbesteding, Deskundigheidsbevordering en ICT met een focus op AVG compliance.

EXTERNE AUDIT

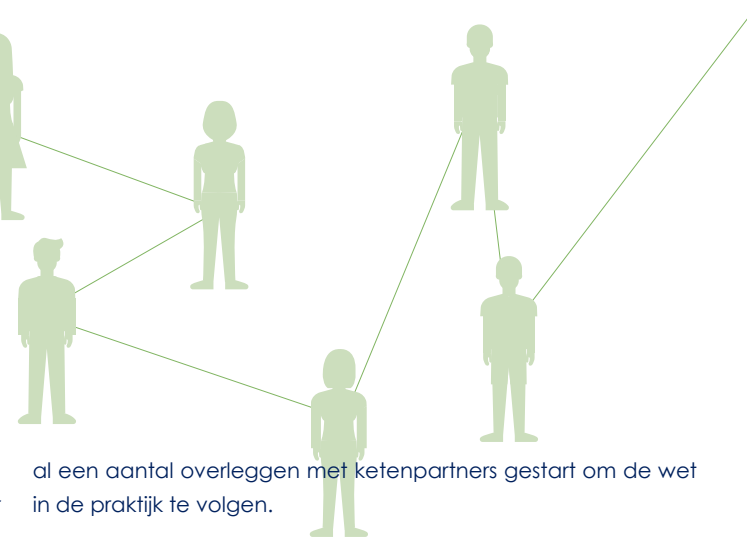
De bevindingen uit de externe audit van 2018 zijn opgelost

- Stichting PVP had in 2018 het advies gekregen om meer laagdrempelige intervisie mogelijk te maken, omdat in een solistische functie het leren van elkaar van essentieel belang is voor het goed functioneren van de organisatie.
- Bevindingen van interne audits en de opvolging van de actiepunten die voortkomen uit die audits moesten duidelijker binnen de organisatie worden gecommuniceerd. Het is belangrijk voor medewerkers om betrokken te worden bij verbeterdoelstellingen.

Beide kanttekeningen zijn weggenomen.

Geen nieuwe kanttekeningen in 2019

CIO heeft de stichting geen nieuwe kanttekeningen meegegeven naar aanleiding van de externe audit in 2019.



Complimenten

De stichting PVP kreeg bij de externe audit een compliment over de wijze waarop ze de medewerkers betrekt bij het veranderingsproces inzake invoering van de Wvggz. CIOO complimenteert de stichting met de interactieve aanpak in deze grootschalige vernieuwing. 'Het is PVP goed gelukt om enerzijds medewerkers de ruimte te geven en anderzijds strak te sturen op beoogde resultaten en tijdspad.'

SAMENWERKING BINNEN VERTROUWENSWERK IN ANDERE SECTOREN

Samenwerking met ketenpartners heeft een nieuwe dimensie gekregen als gevolg van de Wet verplichte ggz. De opzet van de wet vergroot de onderlinge afhankelijkheid van de ketenpartners en daardoor ook de noodzaak om samen te werken om tot een goede implementatie van de wet te komen. De stichting heeft gepoogd om die samenwerking goed in te bedden in de voorbereiding op de Wvggz.

SAMENWERKING RONDOM NIEUWE TAKEN VAN DE PVP

In 2018 heeft de stichting een externe adviesraad ingericht, bestaande uit een vertegenwoordiger van de cliënten- en familieorganisatie MIND, GGZ-Nederland, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, het College voor de Rechten van de Mens en de advocatuur. De externe adviesraad kijkt mee met de voorbereidingen op de Wvggz en is gevraagd om kritisch mee te denken en input te geven over de wijze waarop de stichting vorm geeft aan haar (nieuwe) wettelijke taken. Deze raad heeft zich in februari gebogen over een aantal tussenproducten die de verschillende projectgroepen hebben opgeleverd: de aanpassingen in de gedragsregels pvp, de uitkomsten van het onderzoek naar de voorkeuren van belanghebbenden bij de nieuwe wettelijke taken van de pvp, de wettelijke taak signaleren, het verlenen van advies en bijstand door de pvp bij de zorgkaart en de mogelijke organisatiescenario's voor de stichting.

In september heeft de raad kritisch gekeken naar de eindresultaten van de diverse projectgroepen. De feedback is verwerkt in de eindresultaten. Medio 2020 komt de externe adviesraad nog één keer bij elkaar om de eerste resultaten van het pvp-werk te bespreken en te bezien of aanpassingen in de werkwijze gewenst zijn.

Ondanks alle voorbereidingen houdt de stichting er rekening mee dat in 2020 de feitelijke uitvoering in de praktijk en de samenwerking met ketenpartners de nodige aandacht behoeven. Er is

al een aantal overleggen met ketenpartners gestart om de wet in de praktijk te volgen.

SAMENWERKING BINNEN HET LANDELIJK KETENPROGRAMMA WVGZ

In opdracht van de ministeries van VWS en Justitie en Veiligheid is het Landelijk Ketenprogramma Wvggz ingericht. Het doel is om de implementatie van de wet te stroomlijnen en de informatie-uitwisseling in de keten vorm te geven. De stichting heeft in de verschillende niveaus van het ketenprogramma geparticipeerd: in het projectleidersoverleg waar ICT en andere implementatievraagstukken aan de orde kwamen, in het Landelijk Ketenoverleg (LKO) waar besluitvorming voor de Bestuurlijke Ketenraad (BKR) werd voorbereid en in de BKR als sturend en besluitvormend orgaan. Dit vroeg om een stevige tijdsinvestering van alle deelnemers aan het ketenprogramma. Voor de stichting levert het op dat we goed geïnformeerd zijn over de dilemma's van andere ketenpartners en de wijze waarop zij zich voorbereiden op de komst van de nieuwe wet. Deze kennis konden we inzetten voor onze eigen voorbereiding. Naast afstemming van de diverse werkprocessen tussen de ketenpartners draagt deelname bij aan bekendheid met de rol van de pvp binnen de keten.

De BKR heeft besloten om het ketenprogramma tot juni 2020 voort te zetten en daarna de samenwerking te continueren door middel van een Samenwerkingsconvenant Ketensamenwerking Wvggz. De stichting heeft hieraan haar medewerking toegezegd.

SAMENWERKING MET DE CVP

In de Wet zorg en dwang, die ook op 01-01-2020 van kracht werd, is de inzet van een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) geregeld. De stichting heeft in 2017 en 2018 actief samengewerkt met diverse belanghebbenden bij de ontwikkeling van het kwaliteitskader voor de CVP. De stichting heeft besloten om op dit moment niet deel te nemen aan de pilot voor het CVP-werk en zich nu te richten op de voorbereiding op de nieuwe wettelijke taken van de pvp. De stichting deelt gedurende de pilot op verzoek van de Landelijke Faciliteit van de CVP relevante kennis en ervaring. Na afloop van de pilot wil de stichting zich, samen met andere betrokken partijen, opnieuw beraden over de gewenste samenwerking en de mogelijkheden hierin. Bundeling van krachten om de ondersteuning van cliënten bij het realiseren van hun rechtspositie bij gedwongen zorg binnen Nederland verder te professionaliseren en effectief en efficiënt in te richten, blijft een stip aan de horizon voor de Stichting PVP.

BIJLAGE 1

VERSLAG VAN HET CLIËNTENPANEL

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

Het panel bestaat uit elf leden uit verschillende regio's. De meeste leden zijn lid van een cliëntenraad van een ggz-instelling. Het panel brengt advies uit over onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk. De adviezen van het panel zijn zwaarwegend bij beslissingen over het beleid van de stichting. In 2019 is het panel vier keer bij elkaar geweest.

Het heeft onder meer geadviseerd en meegedacht over:

- de taak van de pvp bij het ondersteunen van cliënten bij de komst van de Wvggz;
- de aanpassingen in de gedragsregels voor pvp'en bij de komst van de Wvggz;
- de werkwijze van de pvp bij het ondersteunen van cliënten bij een formele klachtenprocedure bij de komst van de Wvggz;
- de wijze waarop het werk verdeeld zou kunnen worden onder pvp'en bij de komst van de Wvggz;
- een passende wijze waarop cliënten geïnformeerd kunnen worden over de rol en taak van de pvp bij de komst van de Wvggz;
- een aanpassing in de missie en visie en kernboodschappen van de Stichting PVP;
- het inzetten van een herkenningsmiddel/badge pvp bij het bezoeken van cliënten en instellingen;
- de gevraagde competenties en het werving- en selectiebeleid voor pio's en pvp'en;
- denkrichtingen voor de werkwijze 'informerende cliënten bij een crisismaatregel';
- ondersteuning van cliënten bij een zorgmachtiging, invullen van een zorgkaart;
- de uitkomst van de projectgroepen Ondersteuning Individuele Cliënten;
- nieuwe overeenkomst met ggz-instellingen;
- het projectplan forensische cliënten;
- voorlichtingsmaterialen en het inzetten van deze middelen;
- het jaarverslag 2018 en het jaarplan 2020.

BIJLAGE 2

VERSLAG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE EN INTERNE KLACHTAFHANDELING

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

In het jaar 2019 hebben in totaal veertien klagers zich tot de klachtencommissie gewend.

Vijf klachten konden niet in behandeling worden genomen, omdat deze geen betrekking hadden op het handelen en/of nalaten van een pvp of de leidinggevende van de pvp. Een van deze vijf klachten betrof daarnaast een onderwerp waarover de klachtencommissie reeds eerder een uitspraak heeft gedaan. In drie gevallen is het de ambtelijk secretaris niet gelukt om een vervolcontact met de klager te krijgen.

De overige zes klachten hadden wel betrekking op het handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp). Twee klagers hebben hun klacht na uitleg over de procedure niet voortgezet. Twee klagers wilden vooral nadere uitleg over de taak/rol van de pvp. Daarna hebben zij geen contact meer opgenomen met de klachtencommissie. Eén klager klaagde over het feit dat de pvp de telefoon niet opnam. Deze cliënt is geadviseerd om het nogmaals te proberen en deze klager heeft daarna geen contact meer opgenomen. De laatste was een klacht van een verpleegkundige over schending van de privacy. Deze klager is geadviseerd eerst contact op te nemen met de betreffende pvp. Daarna is niets meer vernomen.

VERGADERINGEN

Op 28 maart 2019 heeft een overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en de directie van de Stichting PVP.

De klachtencommissie heeft op 29 juni 2019 een plenaire jaarvergadering gehouden.

Tijdens de plenaire jaarvergadering en tijdens het overleg met de directie van Stichting PVP op 9 mei is met name gesproken over de interne klachtafhandeling, opvallende zaken met betrekking tot klachten bij de klachtencommissie, de gevolgde procedure en de nieuwe wettelijke taken.

De klachtencommissie was in 2019 als volgt samengesteld:

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

Het ambtelijk secretariaat is in 2019 verzorgd door mr. drs. I.M. van Trier.

INTERNE KLACHTAFHANDELING

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

De leidinggevende onderzoekt naar aanleiding van de klacht van de cliënt of en op welke manier de klacht van de cliënt opgelost kan worden. Het is mogelijk dat de leidinggevende de klacht niet kan oplossen, of dat de cliënt niet tevreden is met de geboden oplossing. In die gevallen verwijst de leidinggevende de cliënt door naar de externe klachtencommissie.

In 2019 zijn er 24 klachten (in 2018: 42) op deze manier in behandeling genomen door de leidinggevend en. Alle klachten betroffen onvrede over de pvp.

Geen van deze 24 klachten is doorg gegaan naar de klachtencommissie. De klachten zijn door de leidinggevend en in overleg met de cliënt afgehandeld.

OMSCHRIJVING	2018	2019
Ontevreden over de pvp: bejegening	5	5
Ontevreden over de pvp: acties	36	19
Ontevreden over de pvp: bereikbaarheid	1	
TOTAAL	42	24

SOORT INTERVENTIE	2018	2019
Leidinggevende heeft contact met pvp	23	12
Leidinggevende heeft geen contact met pvp	17	12
TOTAAL	40	24

Twee dossiers zijn eind 2019 nog niet afgehandeld.
Twee dossiers uit 2018 zijn in 2019 afgehandeld.

RESULTAAT	2018	2019
Klacht deels/anders opgelost	3	1
Klacht ingetrokken	3	1
Klacht niet opgelost	3	
Klacht opgelost	33	19
Vraag beantwoord		1
Nog niet bekend	2	2
TOTAAL	42	24

Leidinggevend en zijn goed in staat om in samenspraak met de betrokken pvp, maar ook zelfstandig, cliënten uitleg te geven over de verminderde beschikbaarheid van pvp'en door de voorbereidingen op de Wvggz en over de taken van de patiëntenvertrouwenspersoon. Hierdoor kon in bijna alle gevallen de onvrede bij de cliënt worden weggenomen.

Voorbeelden van vragen en klachten:

- Pvp komt afspraken niet na;
- Pvp doet niets met mijn klachten;
- Pvp is niet partijdig;
- Cliënt vraagt tevergeefs hulp.

BIJLAGE 3

VERSLAG VAN DE ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad van de Stichting PVP bestaat uit vijf leden en een ambtelijk secretaris. Begin januari 2020 bestond de OR uit vier leden en had de ambtelijk secretaris verlof. Vervolgens namen in januari twee leden afscheid van de OR, een lid nam afscheid van de stichting vanwege een baan buiten de stichting en de ander wegens een andere functie binnen de stichting die helaas niet te combineren viel met het werk voor de OR. Vanaf februari bestond de OR nog uit twee leden, maar kwam de ambtelijk secretaris terug van verlof. Tot aan de reguliere verkiezingen op 10 april heeft de OR een interim-lid ingezet om de voortgang te kunnen garanderen. Tijdens de verkiezingen zijn deze drie leden herkozen en twee nieuwe leden verkozen, waardoor de ondernemingsraad vanaf dat moment weer compleet was.

De ondernemingsraad vergaderde het afgelopen jaar veertien keer. Met de bestuurder en P&O- adviseur heeft acht keer een overlegvergadering plaatsgevonden.
Contact met de achterban In 2019 vonden de volgende contactmomenten tussen medewerkers en de OR plaats:

- OR-vergadering waarbij een aantal leden van de achterban op uitnodiging zijn aangeschoven;
- OR-jaardag in april;
- OR-halfuur met de leden van het managementteam in september;
- OR-halfuur tijdens de studiedagen in december.

De OR ontving een hoger dan gemiddeld aantal berichten van de achterban, bijvoorbeeld over de werving voor een nieuwe rol binnen de stichting die voortkomt uit de nieuwe taken binnen de Wvggz. Daarnaast waren er zorgen over mogelijk andere werktijden die de stichting zou kunnen hanteren in het kader van de Wvggz en zorgen over de uniforme toepassing van de reiskostenregeling. De OR heeft instemmingsrecht op verandering van beleid rondom werktijden, er is echter voorlopig nog geen sprake van een dergelijke verandering.

INSTEMMING

De OR heeft instemming verleend op:

- Privacyreglement medewerkers;
- Verlenging contract bedrijfsarts;
- Nieuwe arbodienst;
- Scholingsplan ten behoeve van de Wvggz;
- Beleid invalpool pvp;
- Gewijzigd veiligheidsbeleid.

BIJLAGE 4

MEDEWERKERS

De OR heeft geen instemming verleend op:

- Beleid exitinterview;
- Tijdelijke aanpassing medewerkerengesprekscyclus;
- Assessment instrument pio's.

SCHOLING

Tijdens de OR-studiedagen heeft de OR de focus gelegd op de veranderende organisatiecultuur naar aanleiding van de nieuwe wet. De OR heeft onder meer onderzocht welke bedrijfscultuur er momenteel binnen de stichting heerst en welke obstakels die mogelijk kan veroorzaken bij de uitvoering van de nieuwe taken. Naar aanleiding van de training zijn de speerpunten voor 2019 bepaald: duurzame inzetbaarheid en implementatie van de Wvggz.

OVERLEG MET DE RAAD VAN TOEZICHT

Op 5 december hebben de voorzitter en de vicevoorzitter van de ondernemingsraad overleg gehad met de voorzitter en de vicevoorzitter van de raad van toezicht.

WERKDruk

Ook in 2019 bleek de werkdruk hoog. De OR heeft daartoe, bij elk instemmingsverzoek, de gevolgen voor de werkdruk van medewerkers geanalyseerd. Ook heeft de OR tijdens contactmomenten met de achterban de werkdruk gepeild en bewust gekozen voor luchtige onderwerpen om het werkplezier te duiden.

DUURZAME INZETBAARHEID

De OR-jaardag stond dit jaar, net als in 2018, in het teken van het onderwerp duurzame inzetbaarheid. Omdat er in de voorbereiding voor de Wvggz al veel van de medewerkers is gevraagd, besloot de OR om het onderwerp luchtig te benaderen in de vorm van een quiz.

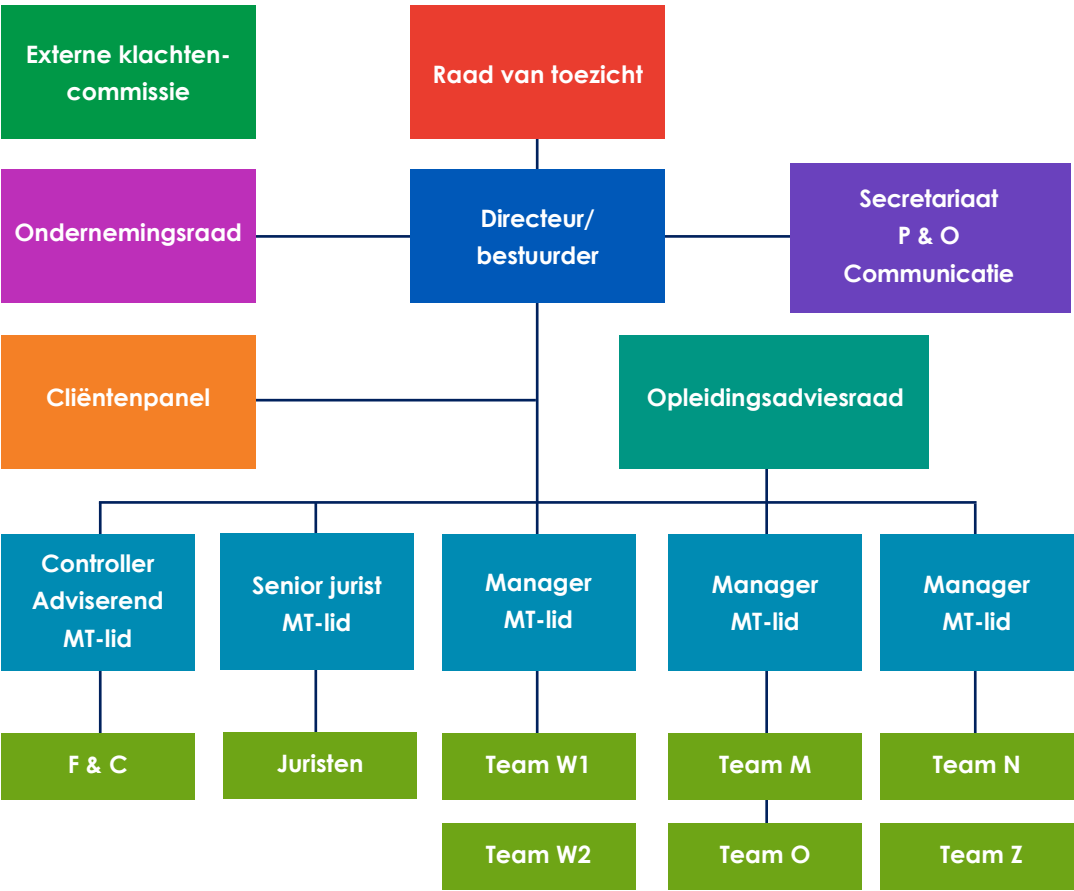
Tijdens de quiz is er, naast algemene vragen over onder meer de geschiedenis van de stichting en de bevoegdheden van de OR, ook teruggeblikt op de OR-jaardag van 2018. In dat jaar zijn er workshops gegeven en tijdens de vragen werden onder meer de oefeningen van de workshop zit-fit herhaald.

IMPLEMENTATIE WVGgz

In 2019 had de OR een monitorende rol met betrekking tot de implementatie van de Wvggz. De OR heeft veel vragen van medewerkers beantwoord en onzekerheid naar aanleiding van de implementatie proberen weg te nemen door duidelijke communicatie richting de achterban.

Op 31 december 2019 waren 79 medewerkers in dienst bij Stichting PVP. Dit betrof 26 mannen (33%) en 53 vrouwen (67%). Op 31 december 2019 bedroeg het gemiddelde aantal FTE 64,32. Qua leeftijdsopbouw is 24% jonger dan 40 jaar, 16% is 40 tot 50 jaar oud, 32% is tussen de 50 en 60 jaar oud en 28% is ouder dan 60 jaar. In 2019 zijn 10 medewerkers uit dienst gegaan en zijn 14 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

ORGANOGRAM STICHTING PVP



BIJLAGE 5

PUBLICATIES EN PRESENTATIES

In 2019 schreven of werkten medewerkers van de stichting mee aan de volgende publicaties en presentaties.

PUBLICATIES

- Henk van Dijk**, pvp. 'Zo bijzonder is het niet' in Diverce - cliëntenblad Dimence.
- Ellen Oldenburg**, pvp 'Over de streep', in Diverce - cliëntenblad van Dimence.
- Ton Peter Widdershoven**, senior jurist. 'De Wet verplichte ggz: over oud en nieuw bij dwangpsychiatrie', Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 2019 (43) 5.
- Heleen van Koeven** en **Hellen Köhler**, stafmedewerkers. 'Zorgen over onzorgvuldig uitvoeren van dwangprocedures' in Journaal Ggz en recht – oktober 2019, nr. 4.

PRESENTATIES

- Sander Welie**, jurist. Keynote presentation, 'Advocacy for psychiatric patients in the Netherlands: The model of the Dutch national Foundation of Patient Advocates in Mental Health Care' op het IACB – 9th International Colloquium: 'Decision making and consent in health care involving persons with vulnerability', 18 juni 2019, Monastère des Augustines, Québec City, Canada.
- Hans Bogers**, pvp:
 - Gastles op ROC Mondriaan Den Haag over rol en taak van de pvp;
 - Professionele ontmoeting Rechtbank regio Rijnmond, – Ambulante verplichte zorg en de rol van de pvp.
- Roos Ligthart**, pvp, Conferentie voor piketadvocaten in regio Noord-Holland-Noord over de rol van de pvp in de Wvggz.
- Miriam Saridi**, pvp, en Ton Peter Widdershoven, senior jurist. Bijeenkomst VPA over de samenwerking advocaat en pvp in de Wvggz.
- Ingrid Peters**, pvp, Jaarlijkse Andersdag van GGz Oost Brabant. Workshop over het Plan van Aanpak in Wvggz.
- Sieke van Boxtel**, pvp:
 - Klinische les Wvggz voor HIC-medewerkers;
 - Presentatie nieuwe pvp-taken - Regio-overleg Wvggz Breda;
 - Pvp-taak en afstemmingsvoorstel advocaten - Bopz-advocaten Zuid-Limburg (Maastricht) met Miriam Saridi, pvp;
 - Pvp-taak en afstemmingsvoorstel advocaten - Bopz-advocaten Oost-Brabant (Den Bosch/Eindhoven).

Daarnaast hebben diverse medewerkers van de stichting bijdragen geleverd aan de ketenconferenties ter voorbereiding op de Wvggz.



PVP-KRANT WINTER 2019-2020

In 2019 verscheen één PVP-krant, volledig gewijd aan de Wvggz, met als titel: 'Wat mag en kun je zelf nog vertellen wanneer je te maken hebt met verplichte zorg?'. Cliënten en andere geïnteresseerden worden onder andere geïnformeerd over wat er gebeurt wanneer er een crisismaatregel wordt aangevraagd, welke cliënten een beroep kunnen doen op de ondersteuning van een pvp, waar je in de Wvggz over kunt klagen als cliënt en stap voor stap hoe een zorgmachtiging in zijn werk gaat. De krant kon zich verheugen op grote belangstelling en beleefde begin 2020 een herdruk.



BIJLAGE 6

FINANCIIEEL VERSLAG

RESULTAAT 2019

In 2019 bedragen de baten (inkomsten) van de stichting €5.763.552. Deze inkomsten komen grotendeels uit subsidies van het ministerie van VWS. Daarnaast had de stichting ook beperkte inkomsten uit dienstverlening voor cliënten uit niet-BOPZ-geregistreerde instellingen en dienstverlening door het landelijk bureau aan de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen en uit vertrouwenswerk voor cliënten in andere zorgsectoren.

De lasten bedragen €5.776.567 Het jaarresultaat is hierdoor €13.015 negatief. Het bedrag wat betrekking heeft op de jubileumvoorziening, €7.651 wordt ten laste van de algemene reserve gebracht. De stichting PVP heeft in 2019 kosten gemaakt om te exploreren hoe zij zou kunnen bijdragen aan het vertrouwenswerk binnen de Wet zorg en dwang. Deze kosten van €10.567 worden ten laste van de algemene reserve gebracht. Met toestemming van het ministerie van VWS voegt de stichting €5.203 toe aan de egalisatie-reserve.

Aan personeelskosten is €5.074.023 betaald, circa 88% van de totale uitgaven van de stichting.

KOSTEN BESTUUR EN TOEZICHT

Het salaris van de bestuurder is conform de Wet Normering Topinkomens (WNT) en bedraagt in 2019 €110.959 bruto (exclusief werkgeverslasten). De aanpassing van het salaris vindt jaarlijks trendmatig plaats. Dit ligt vast in het beoordelings- en beloningssysteem voor de bestuurder dat de raad van toezicht in 2007 heeft vastgesteld. Het salaris van de bestuurder blijft hiermee onder het in de WNT vastgelegde maximum voor een organisatie van de omvang en complexiteit van de Stichting PVP.

De honorering van de raad van toezicht is in 2019 vastgesteld op €4.328 voor de voorzitter en €2.473 voor de leden, exclusief BTW. Op de honoreringsbedragen wordt verder jaarlijks een indexatie toegepast. Daarnaast hebben zij recht op een kilometervergoeding volgens de standaardregeling van de stichting en een vergoeding voor zakelijke kosten op basis van declaraties. Zij ontvangen geen vergoeding voor telefoon, porto en dergelijke. De gezamenlijke bezoldiging van de leden van de raad van toezicht bedraagt in 2019 €14.457.

JAARREKENING 2019

BATEN	
subsidies	5.687.831
overige baten	75.721
totaal baten	5.763.552
LASTEN	
personeelskosten	5.074.023
huisvestingskosten	111.539
bureaunkosten	238.907
reis- en verblijfskosten	96.156
algemene kosten	154.000
afschrijvingskosten	101.942
totaal lasten	5.776.567
Exploitatieresultaat	€ -13.015

FINANCIERING VAN DE ACTIVITEITEN

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

Naast de instellingssubsidie ontvangt de stichting voor 1% van de omzet vergoedingen voor vertrouwenswerk binnen instellingen zonder BOPZ-indicatie en de administratieve ondersteuning van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. De vergoedingen die de Stichting PVP ontvangt voor haar vertrouwenswerk zijn vrijgesteld van omzetbelasting. De Stichting PVP is aangemerkt als ANBI.

EIGEN VERMOGEN

De algemene reserve bedraagt ultimo 2019 €286.487. De bestuurder kan, met instemming van de raad van toezicht, deze reserve inzetten ter bevordering van de doelstelling van de stichting, de ondersteuning van cliënten in de ggz bij de handhaving van hun rechten. De egalisereserve bedraagt ultimo 2019 €412.768. Aan de egalisereserve is door VWS een beperkte bestedingsmogelijkheid gegeven. De egalisereserve kan in een boekjaar uitsluitend worden besteed aan activiteiten waarvoor de instellingssubsidie in dat boekjaar is verleend en die niet kunnen worden bekostigd uit de instellingssubsidie die is verleend ten behoeve van dat boekjaar.

JAARREKENING RJK C1

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

RESERVERING SPAAR- EN VAKANTIE-UREN

De cao ggz maakt het mogelijk verlofuren te sparen voor diverse doeleinden. De waarde van de gespaarde verlofuren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten, rekening houdend met vakantiegeld en eindejaarsuitkering. De reservering voor spaaruren is ultimo 2019 lager dan ultimo 2018 doordat een aantal medewerkers hun gespaarde uren heeft opgenomen in aanloop op hun pensioendatum.

De waarde van de niet-opgenomen vakantie-uren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten. Die reservering is in 2019 iets toegenomen als gevolg van extra inzet in 2019 voor de voorbereiding van de Wvvgz en langdurig ziekteverzuim.

RISICO'S

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

De stichting identificeert voor 2020 drie belangrijke risico's:

1 De corona-virusuitbraak en de preventieve maatregelen genomen door de overheid

Een aantal aspecten manifesteert zich op de korte termijn:

- Gezondheidsrisico's

De aard van het pvp-werk en van de doelgroep brengt met zich mee dat face-to-face contact vaak nodig is om cliënten te bereiken en te kunnen ondersteunen. Bij een intramurale setting (vrijwillig en gesloten) brengt dit met zich mee dat pvp'en de afdelingen bezoeken. Dit brengt gezondheidsrisico's met zich mee voor medewerkers en voor cliënten. De stichting heeft in overeenstemming met de aanwijzingen van de overheid maatregelen getroffen om deze risico's te beperken.

- Het beperkt kunnen uitvoeren van de wettelijke taak van de pvp

Er is een risico dat cliënten door de corona-maatregelen onvoldoende op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden van de pvp en/of er onvoldoende in slagen om de pvp te bereiken als gevolg van de beperkte aanwezigheid van de pvp op de afdelingen. Daarnaast nemen als gevolg van de corona-maatregelen de vrijheidsbeperkingen van cliënten toe. Door afwezigheid op de afdelingen hebben pvp'en hier beperkt zicht op. De stichting zet zich in samenwerking met ketenpartners in om de impact op de ondersteuning van cliënten zo veel mogelijk te beperken, zowel door extra middelen in te zetten als andere werkmethoden te implementeren en door actief de signalen uit het werkveld te volgen, en daar zowel binnen de stichting als binnen de keten alert op te reageren.

Op de langere termijn zal de implementatie van de Wvvgz door de maatregelen rondom het corona-virus waarschijnlijk vertraging oplopen. Dit geldt voor alle partijen die een rol hebben in de uitvoering van de wet. Wanneer de maatregelen nog maanden zullen aanhouden, is het de verwachting dat er een vertraging optreedt in de implementatie van de nieuwe taken van de pvp. Dit zal mogelijk ook impact hebben op de noodzaak en mogelijkheden om nieuw personeel te werven en de gebruikelijke begroting en verantwoordingscyclus onder druk zetten.

De stichting blijft de komende tijd in gesprek met stakeholders en VWS over de wijze waarop met de gevolgen van de corona-maatregelen gedurende de wetsevaluatie wordt omgegaan. De stichting zal ook binnen de keten aandacht vragen voor het belang van rechtsbescherming bij gedwongen zorg en toenemende vrijheidsbeperkingen als gevolg van corona-maatregelen.

Tijdens het tweede kwartaaloverleg 2020 met VWS zal de stichting de wijze waarop VWS het subsidiekader hanteert bespreken en hierover afspraken maken en deze vastleggen. De bestuurder voorziet voor de langere termijn geen risico voor de continuïteit van de stichting en het pvp-werk, gezien de wettelijke borging van de taak. Op basis van de eerste ontwikkelingen denkt bestuurder dat de Stichting PVP in staat zal zijn om aan haar verplichtingen te blijven voldoen voor tenminste het komende jaar.

2 Toegankelijkheid van de dienstverlening handhaven onder de Wvvgz

De Wvvgz is van kracht geworden in 2020. Dit heeft een groot effect op het takenpakket en de werkwijze van de stichting. Cliënten zullen ook buiten de instelling met dwang en drang te maken krijgen. De locaties waarop cliënten van de stichting zich kunnen bevinden nemen daardoor sterk toe. De stichting heeft zich daar in 2019 in samenwerking met haar ketenpartners binnen de Wvvgz op voorbereid. In 2020 zal de stichting de ontwikkelingen nauwgezet volgen om te zorgen dat cliënten die wettelijk recht hebben op een pvp tijdig en zo effectief mogelijk van het bestaan en de functie van de pvp op de hoogte gesteld worden.

3 ICT - Beheersing en Afhankelijkheid

De digitale mogelijkheden en eisen blijven zich ontwikkelen. De positionering van de stichting binnen de Wvvgz vraagt om aansluiting op de ICT-systemen van ketenpartners. De eisen die aan de ICT-infrastructuur van de stichting gesteld worden zullen daardoor deels extern bepaald worden. De stichting heeft bij investeringskeuzes aandacht voor mogelijk te behalen toekomstige besparingen en synergie bij samenwerking met andere vertrouwenswerkorganisaties maar voorop staat dat de ICT-infrastructuur met eigen middelen te bekostigen moet blijven. Het is van groot belang voor de stichting om de privacy van cliënten te garanderen. De stichting heeft haar informatieveiligheidsbeleid in 2017 laten beoordelen door een onafhankelijke externe partij op basis van het NEN 7510-assessment en daarbij een gemiddelde score van 'Largely achieved', met een volwassenheidsniveau 4 'Predictable process' behaald. In 2018 heeft de stichting zich ingezet om haar werkprocessen en systemen aan te passen aan de AVG-eisen. In 2019 is in de externe ISO-kwaliteitsaudit ook aandacht geweest voor de inregeling van de AVG en is vastgesteld dat de stichting adequaat gevolg heeft gegeven aan de AVG- en de NEN-eisen.

BEGROTING 2020

BATEN	
subsidies	5.910.699
overige baten	18.713
totaal baten	5.929.412
LASTEN	
personeelskosten	5.215.251
huisvestingskosten	104.650
bureaunkosten	300.405
algemene kosten	123.884
afschrijvingskosten	52.917
reis- en verblijfkosten	132.305
totaal lasten	5.929.412
RESULTAAT	C 0

BIJLAGE 7

BESTUUR EN TOEZICHT

BESTUUR

Mevrouw H.H.J. Flim MCM, directeur/bestuurder, 61 jaar, benoemd 1-3-2006.

RAAD VAN TOEZICHT

Mevrouw drs. C.M. Vogeler, voorzitter vanaf 1-3-2019. 51 jaar, benoemd 1-5-2015, herbenoemd 1-5-2019, aftredend 1-5-2023. Directeur Korsakov Kenniscentrum.

Nevenfunctie:

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

De heer ir. H.F.J. Levert, vicevoorzitter sinds 1-9-2017. 62 jaar, benoemd 1-10-2014, herbenoemd 1-10-2018, aftredend 1-10-2022. Algemeen Directeur Xerox Nederland.

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Commissarissen Xerox Manufacturing (Nederland) B.V.;
- Bestuurslid Stichting ICT Milieu.

De heer dr. E. van Duijn, 48 jaar, benoemd 1-3-2016, herbenoeming 1-3-2020, aftredend 1-3-2024.

Psychiater/eigenaar Thalatta Praktijk voor Psychiatrie Beleidsadviseur Expertisecentrum Huntington Topaz Overduin

Senior onderzoeker Leids Universitair Medisch Centrum

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht Stichting Geriant;
- Lid Wetenschappelijke Adviesraad van de Vereniging van Huntington;
- Lid Medische Adviesraad van de Vereniging Hereditary Cerebral Hemorrhage with Amyloidosis, Dutch type;
- Lid Ledenraad Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie;
- Lid Horizonscan Geneesmiddelen Zorginstituut Nederland.

De heer prof. mr. dr. J.C.J. Dute, 63 jaar, benoemd 1-3-2019, herbenoeming 1-3-2023, aftredend 1-3-2027.

Oud-hoogleraar Gezondheidsrecht Radboud Universiteit Nijmegen

Nevenfuncties:

- Lid-jurist Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle;
- Lid jury Max van der Stoel Human Rights Award 2019;
- Lid Adviescommissie Gegevensverstrekking Weigerende Observandi.

De heer mr. A.C. Siemons, 56 jaar, benoemd 1-3-2019, herbenoeming 1-3-2023, aftredend 1-3-2027.

Advocaat bij Wieringa Advocaten Amsterdam

Nevenfuncties:

- Rechter-plaatsvervanger rechtbank Rotterdam, aandachtsgebied Wet Bopz;
- Docent Academie voor Wetgevingsjuristen/Academie voor Overheidsjuristen te Den Haag.



STICHTING pvp
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

Maliebaan 87 3581 CG Utrecht
T 030 271 83 53 E secretariaat@pvp.nl I www.pvp.nl