

# INFORMEREN VAN CLIËNTEN

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) heeft in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) als taak om contact op te nemen met cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging. Daarvoor worden persoonsgegevens van cliënten doorgestuurd naar de Stichting PVP. Het verstrekken van die gegevens kan alleen als de cliënt daarmee instemt.

Bij een crisismaatregel verstrekt de burgemeester de persoonsgegevens. Bij het voorbereiden van een zorgmachtiging is dit de taak van de geneesheer-directeur. Zodra de geneesheer-directeur start met het voorbereiden van een zorgmachtiging bepaalt de Wvggz dat de geneesheer-directeur de persoonsgegevens van de cliënt verstrekt aan de pvp als betrokkene daarmee instemt.

Het doel van het verstrekken van deze persoonsgegevens aan de stichting is dat de pvp vervolgens contact kan opnemen met de cliënt om hem te informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Indien gewenst kan de pvp de cliënt dan al in een vroeg stadium ondersteunen. Pvp'en zijn in die zin afhankelijk van de ggz-instellingen om tijdig contact te kunnen opnemen met cliënten met een aangezegde zorgmachtiging.

Over het algemeen ervaren cliënten het als prettig wanneer zij vroeg in het proces in contact komen met een pvp. Voor cliënten zijn de procedures vaak onoverzichtelijk. De pvp kan eventuele vragen over de zorgmachtiging of crisismaatregel beantwoorden en de cliënt uitleg geven over zijn rechtspositie. Daarnaast worden cliënten op zo'n moment gewezen op de mogelijkheden die de wet biedt, zoals bijvoorbeeld het opstellen van een plan van aanpak om de zorgmachtiging te voorkomen.

## Cijfers

In 2021 heeft de stichting van 3.157 cliënten persoonsgegevens ontvangen: 2.144 via burgemeesters en 1.013 via geneesheer-directeuren. Na het afgeven van een crisismaatregel werden door de burgemeester in 24% van de gevallen de persoonsgegevens van cliënten doorgestuurd naar de stichting. In het geval dat een zorgmachtiging werd voorbereid, verstrekte de geneesheer-directeur beduidend minder vaak de persoonsgegevens van cliënten aan de stichting, namelijk 6% van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen. In 2020 lagen die percentages hoger: die waren toen respectievelijk 27% en 7%.



## **Clënten zijn niet op de hoogte van recht op ondersteuning**

In tegenstelling tot de persoonsgegevens van een crisismaatregel komen de persoonsgegevens van cliënten met een aangezegde zorgmachtiging, of zorgmachtiging na crisismaatregel, niet geautomatiseerd binnen bij de stichting maar via de e-mail of de post.

Het werkproces is zo ingericht dat wanneer er een zorgmachtiging wordt voorbereid, cliënten een antwoordkaart bij hun toch al uitgebreide informatiepakket krijgen. De antwoordkaart moet worden ingevuld door de cliënt om de instelling toestemming te geven de persoonsgegevens door te sturen naar de stichting. In dit proces is een aantal stappen denkbaar waarbij het niet goed zou kunnen gaan, zoals het over het hoofd zien van de antwoordkaart tussen de overige papieren die worden opgestuurd, met als gevolg dat de cliënt geen toestemming geeft en er geen gegevens bij de stichting aankomen.

Pvp'en horen regelmatig van cliënten dat ze niet op de hoogte waren van de mogelijkheid tot ondersteuning van de pvp bij de aanvraag van de maatregel en dat wél graag hadden willen zijn. Om deze reden is er afgelopen jaar door pvp'en binnen instellingen aandacht gevraagd voor de wijze waarop aan de cliënt toestemming wordt gevraagd voor het verstrekken van de persoonsgegevens.

Bijvoorbeeld via aangepaste folders over de pvp die kunnen worden meegestuurd met de eerste informatiebrief die cliënten krijgen wanneer er een zorgmachtiging wordt aangevraagd.

Ook is de stichting in gesprek met ketenpartners over een aangepaste werkwijze, waarmee wordt beoogd meer cliënten tijdiger te bereiken. Automatisering kan hier zeker behulpzaam zijn.

Helaas werd in het najaar van 2021 door de bestuurlijke ketenraad Wvggz besloten de ontwikkeling van een zgn. IV-ketenoplossing te staken, in afwachting van de volledige wetsevaluatie. Stichting PVP maakte samen met MIND duidelijk dat zij, als gevolg van dit staken, zorgen hebben over rechtsgelijkheid en over timing en bereik van advies en bijstand aan cliënten voor wie een zorgmachtiging wordt voorbereid.

In de huidige en nu dus nog enkele jaren voortdurende situatie zijn en blijven namelijk meerdere persoonlijke en handmatige inspanningen nodig van zowel zorgverleners als cliënten om de gegevens van een cliënt die bijstand wil ontvangen (bijvoorbeeld voor het opstellen van het wettelijke instrument zorgkaart) tijdig en consistent bij de pvp te brengen.

