



STICHTING **pvp**  
patiëntenvertrouwenspersonen  
in de ggz

# Jaarverslag

## 2024

Voorkeuren van de  
cliënt op de voorgrond



<b>1</b>	<b>Vanuit het bestuur</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bericht van de raad van toezicht</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Landelijke cijfers</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Project Eigen Regie</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Hoorzittingen Wvggz-klachtencommissies onder de loep</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Signaleren en melden</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Medewerkers</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Organisatieontwikkeling</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Deskundigheidsbevordering &amp; PIO-opleiding</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>Klachten over de pvp, in- en externe klachtafhandeling</b>	<b>21</b>
<b>11</b>	<b>Verslag van het cliëntenpanel</b>	<b>24</b>
<b>12</b>	<b>Verslag van de ondernemingsraad</b>	<b>26</b>
<b>13</b>	<b>Financieel verslag</b>	<b>28</b>
<b>14</b>	<b>Bestuur en toezicht</b>	<b>31</b>

# Vanuit het bestuur

**2024 was een jaar waarin Stichting PVP opnieuw meer ggz-cliënten heeft ondersteund dan in het jaar daarvoor. We hebben cliënten geïnformeerd en geholpen bij het uitoefenen van hun rechtspositie, in het streven naar meer eigen regie. Binnen de eigen organisatie is met plezier volop gewerkt aan deskundigheid en professionaliteit.**



**Bekijk hier mijn  
welkomstwoord**

Sigrid Attema-van den Broek

In 2024 namen 13.474 cliënten contact op met een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) met in totaal 24.804 vragen en klachten.

Onze cliënten zijn mensen die te maken (kunnen) krijgen met verplichte ggz-zorg, zowel binnen instellingen als ambulante. Ook vrijwillig opgenomen cliënten in een Wvggz-accommodatie hebben recht op ondersteuning door een pvp.

61 pvp'en staan hen met woord, raad en daad bij. Of het nu gaat om vragen over bejegening, dwang of vrijheidsbeperking of hulp bij bijvoorbeeld het maken van een zorgkaart.

Pvp'en voeren het vertrouwenswerk uit zoals vastgelegd in de Wvggz (Wet verplichte ggz). Stichting PVP is werkgever van alle pvp'en in Nederland en draagt daarmee bij aan de rechtspositie en rechtsbescherming van mensen wanneer zij door psychische gezondheidsproblemen in een kwetsbare positie verkeren.

## Cijfers

Van de 24.804 vragen en klachten die onze cliënten hadden, werd 24% afgehandeld via de helpdesk en 76% via de pvp op locatie in de ggz-instellingen. Cliënten waardeerden ons met een 8,5 voor de helpdesk en een 8,6 voor de ondersteuning in de instelling. Daar zijn we trots op!

In dit jaarverslag over 2024 krijgt u een goed beeld van de aard van de behandelde vragen en klachten en delen we verdere informatie rondom het patiëntenvertrouwenswerk. Zie daarvoor [hoofdstuk 3, Landelijke cijfers](#).

## Melden en signaleren

Naast het geven van informatie, advies en bijstand aan cliënten heeft de pvp nóg een belangrijke wettelijke taak: het signaleren van tekortkomingen in de zorg die de rechten van cliënten schaden. Als een pvp zo'n tekortkoming signaleert, start hij of zij een onderzoek. Blijkt er na onderzoek nog steeds sprake te zijn van een tekortkoming, dan meldt de pvp dit aan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2024 zijn er 103 meldingsonderzoeken gestart waarvan er vier hebben geleid tot een melding bij de IGJ. Deze meldingen gingen over zorgoverdracht, rook(vrij) beleid in de ggz, kwaliteit van zorg en beslistermijnen van de klachtencommissie Wvggz. In [hoofdstuk 6, Melden en signaleren](#) kunt u meer lezen over de inhoud van deze meldingen.

## Inventarisatie

In 2024 inventariseerde Stichting PVP de manier waarop Wvggz-klachtencommissies cliënten de mogelijkheid bieden om gehoord te worden. Wordt er rekening gehouden met de voorkeur van de cliënt? U leest het [hier](#).

## Eigen regie

Vanaf het begin van 2024 hebben we gewerkt aan het Eigen Regie project, een initiatief van MIND in samenwerking met Stichting PVP, mogelijk gemaakt door het ministerie van VWS. Dit project richt zich op het versterken van de eigen regie van cliënten. Samen met ggz-zorgverleners zoeken we naar manieren om gedwongen zorg te voorkomen en de impact van verplichte zorg te verkleinen. Vanuit de ggz is er veel belangstelling getoond voor dit project. De bevindingen worden begin 2026 gepresenteerd. In [hoofdstuk 4](#) leest u meer over dit project.

Relevant zijn ook wetsaanpassingen die worden aanbevolen vanuit de evaluatie van de Wvggz, de wet zorg en dwang (Wzd) en de wet forensische zorg (Wfz). Onderdeel daarvan zijn aanpassingen die bedoeld zijn om de rechtsbescherming van mensen die met gedwongen zorg te maken krijgen verder te helpen versterken. Deze aanpassingen dragen ook bij aan een nog verdere borging van het vertrouwenswerk.

De politieke ontwikkelingen in 2024 maakten dat het proces van wettelijke aanpassingen nog niet werd gestart. Inmiddels (mei 2025) is dit gelukkig wel het geval. Stichting PVP draagt actief bij met inhoudelijke reacties en actieve deelname in diverse overleggen binnen de keten rondom verplichte zorg.

## **Deskundigheidsbevordering**

Ook de opleiding van nieuwe patiëntenvertrouwenspersonen is een belangrijke taak van Stichting PVP. In 2024 zijn we gestart met een herontwerp van de pio-opleiding (pio=pvp in opleiding). Daarnaast besteden we ook aandacht aan de deskundigheidsbevordering van ervaren pvp'en.

Stichting PVP wil zo cliëntgericht mogelijk werken. Om hier invulling aan te geven stonden de interne studiedagen in 2024 helemaal in het teken van cliënten met een licht verstandelijke beperking en ggz-problematiek. Hoe kunnen wij deze cliënten het best ondersteunen? Meer daarover leest u in [hoofdstuk 9](#).

## **Organisatieontwikkeling**

Sinds eind 2021 werken we actief aan de ontwikkeling van onze interne organisatie. We hebben nieuwe gewoontes omarmd zoals meer zelforganisatie, cliënt- en doelgericht werken en op voortgang gerichte vormen van overleg en besluitvorming. We zijn trots op de stappen die we

hebben gezet en werken sterk samen aan onze missie: de rechten van ggz-cliënten zijn altijd en vanzelfsprekend de normaalste zaak van de wereld.

Samen met al mijn collega's zet ik me van harte in voor deze missie. Onafhankelijk, laagdrempelig, partijdig en ontvankelijk helpen we cliënten om hun rechtspositie waar te maken en bieden we mogelijkheden voor het inbrengen van meer eigen regie.

Ik hoop dat u ons jaarverslag met interesse zult lezen. Neem vooral contact op als u meer wilt weten over ons werk of nieuwsgierig bent naar Stichting PVP en haar mensen.

## **Sigrid Attema-van den Broek, mei 2025**

Directeur-bestuurder Stichting PVP

✉ [s.attema@pvp.nl](mailto:s.attema@pvp.nl)

# 2 Bericht van de raad van toezicht

**Stichting PVP heeft als governance-model een raad van toezicht met een directeur-bestuurder (bestuurder). De raad van toezicht vervult in formele zin de rol van toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De bestuurder geeft leiding aan de stichting.**

De raad heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de stichting. De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht. Daarnaast staat de raad de bestuurder terzijde met raad en advies.

De raad van toezicht toetst het gevoerde beleid van de bestuurder inhoudelijk aan de mate waarin het gevoerde beleid bijdraagt aan de continuïteit, de toegankelijkheid, de kwaliteit en het rechtsbeschermende karakter van het patiëntenvertrouwenswerk.

## Kaders

De raad hanteert als kader voor zijn toezicht twee invalshoeken. In de eerste plaats zijn dit extern vastgestelde verantwoordelijkheden en kaders voor de raad van toezicht, zoals de [Governance code zorg 2022](#), de [WNI](#), [WTBR](#) en [WOR](#).

Daarnaast gelden de intern door Stichting PVP opgestelde kaders en reglementen voor het bestuur en de raad van toezicht zoals statuten, profielschets van de (leden van de) raad van toezicht, toezichtvisie, klokkenluidersregeling, klachtenregeling, beleidskaders, jaarplan en begroting.

Ook vindt de raad het belangrijk zich open op te stellen voor de visie en verwachtingen van belangrijke stakeholders van de stichting. Daartoe behoren o.a. cliënten, ggz-instellingen, de IGJ en de Rijksoverheid en in het bijzonder de Ministeries van VWS en J&V. Ook vindt de raad het contact met de werknemers van de organisatie waardevol.



Van links naar rechts: Guus van Weelden, Elly Westerbeek, Arco Siemons, Necibe Kinik

**Samenstelling**

De raad van toezicht van Stichting PVP bestaat uit vier leden en kende in 2024 de volgende samenstelling:

Naam	Functie
Mr. Arco Siemons	Voorzitter
Drs. Guus van Weelden	Lid
Dr. Erik van Duijn	Lid tot 1 maart 2024
Mr. Elly Westerbeek	Lid
Drs. Necibe Kinik	Lid vanaf 1 juni 2024

De leden van de raad worden voor een termijn van vier jaar benoemd en kunnen daarna nog één keer voor maximaal vier jaar worden herbenoemd.

**Perspectieven**

Binnen de huidige raad van toezicht zijn de perspectieven die relevant zijn voor het vertrouwenswerk binnen de ggz, goed vertegenwoordigd. De belangrijkste in dit verband zijn het cliëntenperspectief, het juridisch perspectief en het ggz-perspectief. Ook de aandachtsgebieden financiën, control, risicomangement en digitalisering alsmede organisatieontwikkeling en cultuurverandering zijn goed belegd binnen de raad. Daarnaast is er aandacht voor diversiteit en inclusie van zowel cliënten als medewerkers. Meer informatie over de leden van de raad is te vinden in [hoofdstuk 14](#) en op de [website](#) van Stichting PVP.

**Vergader- en overlegcyclus**

In 2024 vonden vijf plenaire vergaderingen plaats. De agenda van de vergaderingen wordt door de voorzitter van de raad en de bestuurder samen voorbereid. Het is een goed gebruik om bij de vergaderingen van de raad op geleide van de agenda ook gasten uit te nodigen zoals de seniorjurist, controller, P&O-manager en pvp-manager(s). Ook de jaarlijkse ontmoeting met de ondernemingsraad en met het cliëntenpanel van Stichting PVP heeft plaatsgevonden. Daarnaast zijn leden van de raad (deels) aanwezig geweest bij de landelijke studiedagen, een nieuwjaarsbijeenkomst en de OR-jaardag om zo laagdrempelig met medewerkers in gesprek te gaan.

## Externe toetsingen

De raad heeft zich gedurende het jaar op de hoogte gesteld van de bevindingen van de [externe klachtencommissie](#), de accountant en de externe CIO-kwaliteitsaudit. Na de jaarcontrole over het begrotingsjaar 2023 heeft de accountant in mei 2024 zijn bevindingen mondeling toegelicht aan de raad. Daaropvolgend heeft de raad de jaarrekening goedgekeurd en is de subsidieverantwoording 2023 ingediend.

Ook is de raad geïnformeerd over de jaarlijkse kwaliteitsaudit door het [CIIO](#), certificeerder voor professionele dienstverlening. De CIIO-Maatstaf is gebaseerd op de ISO 9001:2015 normering. In oktober 2024 is het certificaat van Stichting PVP opnieuw succesvol verlengd.

## Rol werkgever

In zijn rol als werkgever van de bestuurder heeft de raad toegezien op het functioneren van de directeur-bestuurder, mevrouw Sigrid Attema-van den Broek. De raad is haar tevens behulpzaam geweest met sparringsmomenten en (gevraagd en ongevraagd) advies op specifieke onderwerpen en activiteiten van de organisatie. In februari 2025 heeft de raad het jaargesprek over 2024 met de bestuurder gevoerd.

## Ontwikkeling van de raad van toezicht

De raad vindt het belangrijk om zowel aan haar ontwikkeling als team te werken als aan de ontwikkeling van individuele leden. De leden worden daarom in staat gesteld om training te volgen. Ook in 2024 is hiervan gebruik gemaakt.

Stichting PVP is lid van de [Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn \(NVTZ\)](#). Via dit lidmaatschap verzekert de organisatie zich onder andere van toegang tot relevante kennis en kunde voor haar toezichthouders. Aan het einde van het jaar is de voorbereiding gestart voor het driejaarlijkse zelfevaluatiemoment van de raad met externe begeleiding. Dit vindt plaats in 2025.

## Tot slot

Zoals op de [website](#) van Stichting PVP is terug te lezen, zijn de leden van de raad van toezicht allen op hun eigen wijze intrinsiek gemotiveerd om een bijdrage te leveren aan de rechtsbescherming van betrokkenen in de verplichte psychiatrische zorg. Het is vanuit deze betrokkenheid dat de raad met trots en voldoening terugkijkt op het werk van de directeur-bestuurder, samen met het managementteam en alle medewerkers van Stichting PVP in het afgelopen jaar.

Het is voor de raad steeds weer inspirerend te zien met hoeveel inzet en toewijding zij allen dit belangrijke werk doen. De raad ziet met plezier en vertrouwen uit naar het komende jaar.

## Mr. Arco Siemons

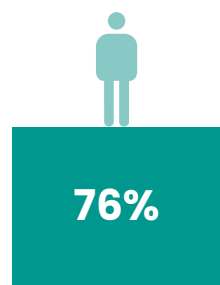
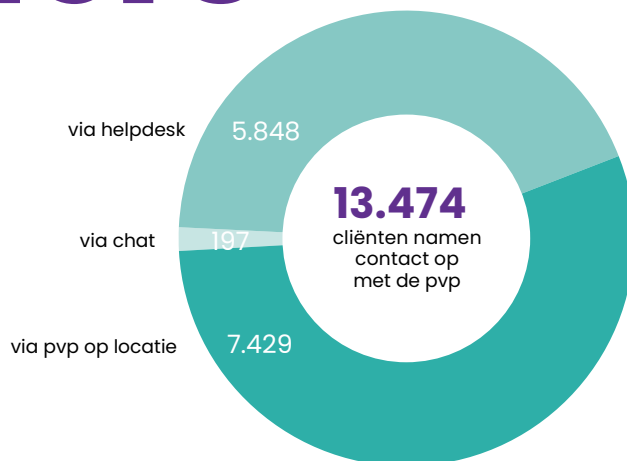
Voorzitter raad van toezicht



# 3 Landelijke cijfers

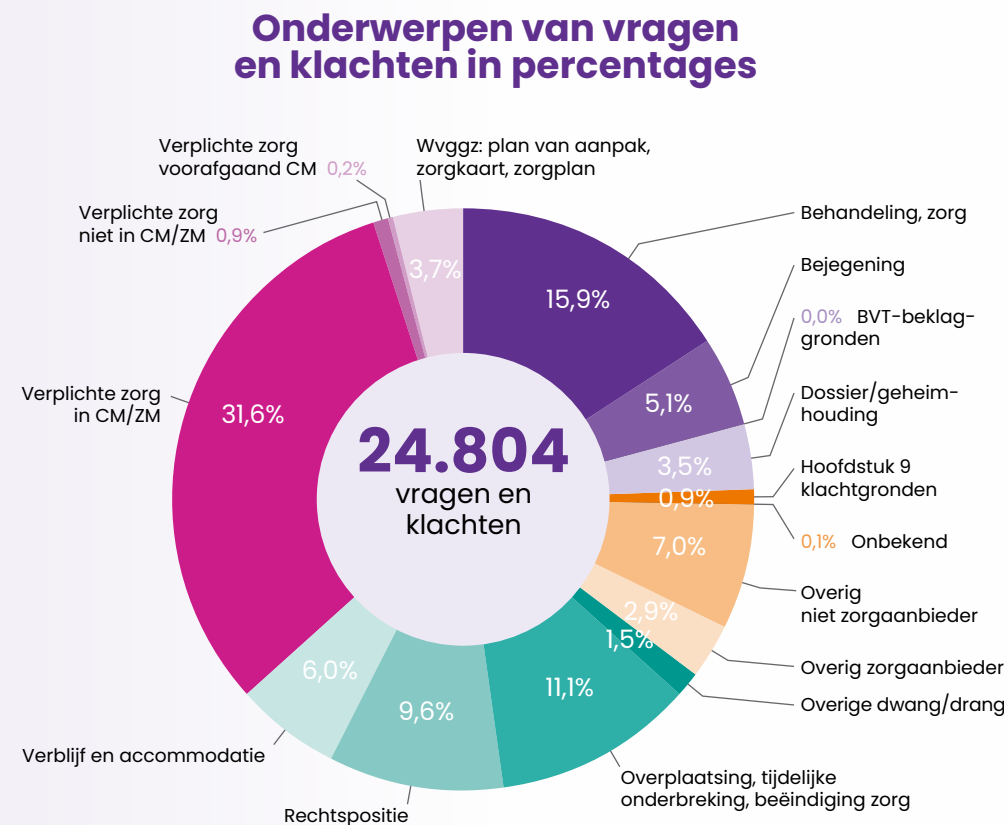
## 13.474 cliënten

In 2024 namen 5.848 cliënten contact op met een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) via de telefonische helpdesk, 197 cliënten via de chat en 7.429 cliënten met een pvp op een ggz-locatie. In 16 van de gevallen deden ze dat niet individueel maar met een groep van twee of meer cliënten. De meeste cliënten die contact opnamen zijn tussen de 25 en 65 jaar oud. 80% van de vragen en klachten kwam van cliënten met gedwongen zorg en 14% kwam van cliënten met vrijwillige zorg (bij 6% was het type zorg niet bekend).



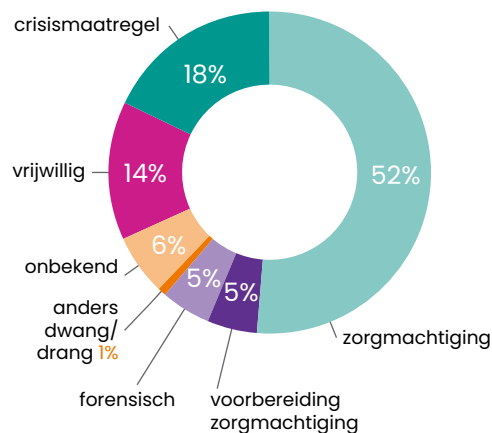
## 24.804 vragen en klachten

Cliënten hadden in 2024 in totaal 24.804 vragen en klachten. 24% van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en 76% via de pvp op locatie.



## Rechtpositie van cliënten per vraag/klacht

De pvp is er voor cliënten met een aangezegde of verleende crisismaatregel of zorgmachtiging en voor cliënten die vrijwillig in een Wvvgz-accommodatie zijn opgenomen. Cliënten die verplichte zorg voorafgaand aan de crisismaatregel krijgen, hebben ook recht op ondersteuning van de pvp.



Daarnaast kunnen cliënten die forensische zorg ontvangen, voor zover geregeld in de Wvvgz, een beroep doen op de pvp. Pvp'en ondersteunden bij 80% van de vragen en klachten cliënten met verplichte zorg en 14% cliënten met vrijwillige zorg. Bij 6% was het type zorg anders of niet bekend.

## Websitebezoekers

In 2024 bezochten ruim 14.000 bezoekers onze website voor informatie en voor het downloaden van o.a. voorbeeldbrieven. Dat werd ruim 2000 keer gedaan. Tevens kunnen cliënten via de website chatten met een pvp.

## Ontvangen persoonsgegevens

Pvp'en informeren cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Daarvoor worden persoonsgegevens van cliënten doorgestuurd naar Stichting PVP. Van 3.119 cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dat is 6% van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en 23% van de landelijk afgegeven crisismaatregelen.

## Signaleren & melden

De pvp heeft als wettelijke taak om melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als sprake is van een tekortkoming in de structuur of uitvoering van de zorg die afbreuk doet aan de rechten van cliënten. Als de pvp vermoedt dat sprake is van zo'n tekortkoming, start hij een meldingsonderzoek. Daaruit kan blijken dat er geen tekortkoming is of dat de tekortkoming alsnog wordt weggenomen. Maar als na onderzoek nog steeds sprake is van een tekortkoming, meldt de pvp deze aan de IGJ. Het is vervolgens aan de IGJ om erop toe te zien dat de tekortkoming wordt weggenomen.

In 2024 startten pvp'en in totaal 103 meldingsonderzoeken, waarvan er vier leidden tot een melding van de pvp bij de IGJ. De meldingen betroffen de volgende 4 thema's:



Overdracht van zorg



Rook(vrij)beleid in de ggz



Kwaliteit van zorg



Beslistermijn klachtencommissie Wvvgz

### Wvggz-klachtenprocedures

Er werden in 2024 met ondersteuning van de pvp 1.995 klachten in officiële Wvggz-klachtenprocedures behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.



1.995

Stichting PVP heeft 82 medewerkers in dienst met in totaal 71,53 fte



8,6

### Cliënttevredenheid

De waardering van de dienstverlening van de pvp door onze cliënten op locatie was gemiddeld een 8,6 en door onze helpdeskcliënten een 8,5.

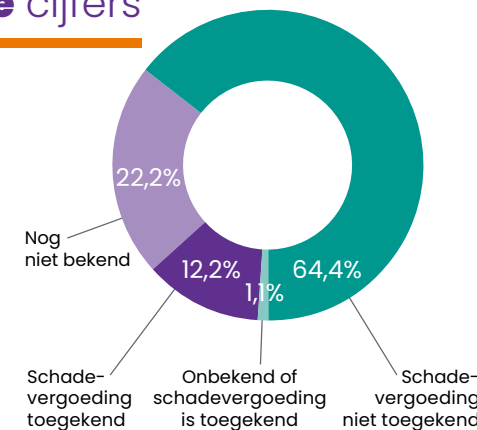


### Voorlichting

Er is 1.380 keer voorlichting gegeven, waarvan 123 keer aan ambulante teams/cliënten.

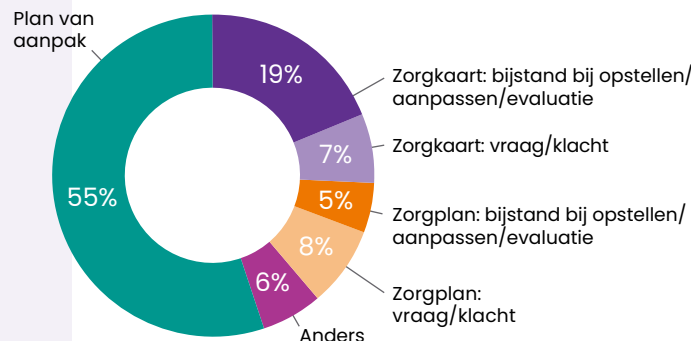
### Schadevergoeding

De pvp ondersteunt cliënten bij het indienen van een verzoek tot schadevergoeding bij de klachtencommissie op grond van de Wvggz-klachtenregeling. De pvp onderbouwde een schadevergoedingsverzoek tot augustus 2024 door gebruik te maken van een forfaitair stelsel dat was ontwikkeld door de Universiteit van Amsterdam. Sinds augustus 2024 verwijzen pvp'en in hun verzoek naar de oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken, een nieuw forfaitair systeem dat de rechterlijke macht in juli 2024 publiceerde.



Bij 31% van de Wvggz-klachten die naar een klachtencommissie gaan, ondersteunden pvp'en cliënten bij een verzoek om schadevergoeding. Bij 12% van deze klachten is een schadevergoeding toegekend, in totaal bij 44 klachten. In de meeste gevallen waarin een klachtencommissie een schadevergoeding toekende, viel de toegekende schadevergoeding lager uit dan het gevraagde bedrag.

### 960 x advies & bijstand bij zorgkaart, zorgplan en pva



De Wvggz kent een aantal zogenaamde Eigen regie instrumenten zoals een zorgkaart (onderdeel van zorgplan) en het eigen plan van aanpak. Een pvp kan hierover uitleg geven of helpen bij het opstellen hiervan.

# 4 Project Eigen regie

**Stichting MIND werkt samen met Stichting PVP aan een project dat gaat over de eigen regie van cliënten.**

Een van de doelen van de Wvggz is dat cliënten meer eigen regie hebben over de zorg door middel van het eigen plan van aanpak, de zorgkaart en de zelfbindingsverklaring. In de praktijk komt dit niet goed uit de verf. Dit blijkt ook uit onder andere de wetsevaluaties en de conclusies van een verdiepingsonderzoek, waardoor het ministerie van VWS nu aan een wetswijziging werkt.

### Het project

In het project wordt gezocht naar oplossingen om de eigen regie van cliënten te versterken binnen de huidige praktijk. In totaal doen twaalf ggz-teams aan het project mee.

Elk deelnemend team bedacht in 2024 een nieuwe manier van werken, toepasbaar in de eigen praktijk en probeert dat daarna tien maanden lang uit. Het projectteam vanuit MIND en Stichting PVP begeleidt de teams. Bij alle instellingen met een deelnemend team is ook een pvp werkzaam. Soms heeft deze pvp een actieve rol in de pilot.

In 2024 zijn de plannen gemaakt en is gestart met de uitvoering. Aan het einde van 2025 worden de resultaten opgehaald. De kernvraag is: ervaren cliënten in de Wvggz nu meer regie?

### Welke oplossingen zijn bedacht om de eigen regie te versterken?

De ggz-teams bedachten onder andere om de zorgkaart wat eenvoudiger te maken en om de gespreksvoering te verbeteren met behulp van modellen. Ook werden hulpmiddelen zoals een gesprekshandleiding of een zogenaamde 'Snelkaart eigen regie' ontwikkeld en gebruikt. Andere teams binnen het project evalueren standaard de verplichte zorg met cliënten om de ervaringen en voorkeuren van de cliënten te begrijpen.

Gesprekken over eigen regie worden nu nog vaak gevoerd op het moment dat verplichte zorg dreigt. Vaak is er sprake van een crisis. In de te ontwikkelen nieuwe werkwijze verschuift het moment van het voeren van gesprekken over eigen regie. Die gesprekken vinden dan plaats voordat er sprake is van een dreiging van verplichte zorg.

Sommige teams werken proactief door drie maanden voor het einde van de zorgmachtiging gesprekken te starten over de eigen regie en het voorkomen van verplichte zorg.

### Het resultaat van dit project

Uiteindelijk worden alle initiatieven en resultaten gebundeld in een rapport dat begin 2026 wordt aangeboden aan de sector. Het doel daarvan is dat andere instellingen van de oplossingen kunnen leren en zo mogelijk ook toepassen in hun praktijk.

# 5 Hoorzittingen Wvggz-klachtencommissies onder de loep



**In 2024 inventariseerde Stichting PVP de manier waarop Wvggz-klachtencommissies cliënten de mogelijkheid bieden om gehoord te worden.**

Uit de inventarisatie bleek dat klachtencommissies hun hoorzittingen verschillend organiseren: fysiek, digitaal of een combinatie van beide. De ene klachtencommissie bepaalt zelf of de zitting fysiek of digitaal plaatsvindt, bij de andere klachtencommissie is de keuze van de cliënt bepalend. Door die verschillende werkwijzen komt de rechtsgelijkheid in het gedrang.

In een publicatie in het [Journaal GGZ en Recht Plus](#) doen medewerkers van de stichting dan ook een oproep om te komen tot een landelijk afwegingskader. Zo'n kader kan helpen om te bepalen of een zitting fysiek, digitaal of hybride kan plaatsvinden. De wens van de cliënt als initiator van de klachtenprocedure, dient daarin zwaar te wegen.

# 6 Signaleren en melden

**De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) heeft als wettelijke taak om melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als er sprake is van een tekortkoming in de structuur of uitvoering van de zorg die afbreuk doet aan de rechten van cliënten.**

Als de pvp vermoedt dat sprake is van zo'n tekortkoming, start deze een meldingsonderzoek. Daaruit kan blijken dat er geen tekortkoming is of dat de tekortkoming alsnog wordt weggenomen. Maar als na onderzoek nog steeds sprake is van een tekortkoming, meldt de pvp deze aan de IGJ. Het is vervolgens aan de IGJ om erop toe te zien dat de tekortkoming wordt weggenomen.

In 2024 startten pvp'en in totaal 103 meldingsonderzoeken, waarvan er vier leidden tot een melding van de pvp bij de IGJ. In 2024 kregen we ook nog een reactie van de IGJ op een melding uit 2023. Hieronder staat kort beschreven waar deze meldingen over gaan.

Wilt u een uitgebreide beschrijving van de meldingen lezen, inclusief de reacties van de IGJ, dan kan dat [hier](#).

## **Overdracht van zorg (art. 8:16 Wvz)**

Drie pvp'en meldden dat cliënten niet altijd een gemotiveerde brief krijgen, een zogenaamde '8:16-brief', van de geneesheer-directeur bij overdracht van verplichte zorg. Dit gebeurt alleen als de patiënt zich verzet of wordt overgeplaatst naar een andere zorgaanbieder. Een '8:16-brief' is wettelijk verplicht. In de brief moet niet alleen gemotiveerd worden waarom de cliënt wordt overgeplaatst en/of een nieuwe zorgverantwoordelijke krijgt, maar ook dat hij tegen die beslissing een klacht kan indienen en bijstand kan krijgen van een pvp.

## **Rookverboden in de ggz**

Sinds 1 juli 2021 moeten ggz-instellingen binnen hun gebouwen een rookverbod handhaven. Door [het Nationaal Preventieakkoord uit 2018](#) streven instellingen naar een geheel rookvrije ggz in 2025. Dit leidt tot klachten en vragen van cliënten.

Een inventarisatie door pvp'en toonde aan dat gedwongen opgenomen cliënten geen of beperkte mogelijkheden hebben om te roken, en dat stoppen met roken soms een voorwaarde is voor vrijwillige behandeling. Dit gaat verder dan de wettelijke verplichtingen. Een algeheel rookverbod kan fundamentele rechten schenden, zoals het recht op persoonlijke levenssfeer en zelfbeschikking. De stichting doet in 2024 een melding bij de IGJ.

## **Kwaliteit van zorg**

Een pvp meldt tekortkomingen in de zorgkwaliteit op een afdeling waar veel cliënten met verslavingsproblematiek verblijven. Door personeelwisselingen ontbreekt een lange termijn behandelvisie en het behandelaanbod voor verslavingsproblematiek schiet tekort. Zowel cliënten als personeel signaleren dat drang en dwang te snel worden ingezet.

## **Beslistermijn klachtencommissie Wvz**

In een forensische kliniek overschrijdt de klachtencommissie regelmatig de termijnen voor beslissingen volgens de Wvz. Ondanks eerdere verbetermaatregelen blijft het probleem bestaan. In 2024 meldt de pvp dit opnieuw bij de raad van bestuur, maar verwacht geen verbetering en doet een melding bij de IGJ.

# 7 Medewerkers

Op 31 december 2024 had Stichting PVP 82 medewerkers in dienst. We mochten 20 nieuwe medewerkers verwelkomen en 19 collega's verlieten de stichting. Zeven medewerkers zijn op eigen verzoek uit dienst gegaan. Daarnaast ging een vijftal medewerkers in 2024 met pensioen.



## Aantal medewerkers en in- en uitstroom

Soort medewerker	pvp/pio	Staf	Totaal
Aantal medewerkers per 31-12-2023	58	23	81
Instroom 2024	18	2*	20
Uitstroom 2024	15	4	19
Aantal medewerkers per 31-12-2024	61	21	82

\*) externe inhuur op interimbasis

Naast bovenstaande is een oud-medewerker tijdelijk werkzaam geweest als ondersteuning voor het cliëntentevredenheidsonderzoek.

## Reden van uitstroom

Reden	Aantal
Pensioen	5
Einde contract bepaalde tijd op initiatief werkgever	3
Beëindiging met wederzijds goedvinden	1
Einde na 2 jaar arbeidsongeschiktheid	2
Op eigen verzoek medewerker	7
Einde interim-periode	1
Aantal medewerkers	19

Soort contract op 31-12-2024

	Bepaalde tijd	Onbepaalde tijd
% medewerkers	11%	89%

Parttime contracten 31-12-2024

Aantal uren	Totaal	pvp	Staf
<24	2	1	1
24	4	2	2
28-30	8	5	3
32	36	30	6
33-35	7	5	2
36	18	13	5
37-40	5	5	0

NB 2 interim tijdelijk niet meegeteld

Leeftijdopbouw 31-12-2024

Leeftijdscategorie	%
Jonger dan 25 jaar	0%
Tussen 25 en 35 jaar	29%
Tussen 35 en 45 jaar	15%
Tussen 45 en 55 jaar	21%
Ouder dan 55 jaar	35%
37-40	5

Dienstjaren 31-12-2024

Dienstjaren	%
Korter dan 5 jaar	50%
Tussen 5 en 10 jaar	16%
Tussen 10 en 15 jaar	11%
Tussen 15 en 20 jaar	10%
Langer dan 20 jaar	13%



# Organisatie- ontwikkeling

**Sinds 2021 werkt Stichting PVP aan de ontwikkeling van de organisatie met een aantal bouwstenen gericht op het vergroten van de wendbaarheid van de organisatie door onder andere meer zelforganisatie.**

In 2024 lag de nadruk op het borgen van de werkwijze die in voorgaande jaren is uitgerold en het verder doorbouwen op de ingezette koers. Medio 2024 is organisatieontwikkeling ingebed in de organisatie en niet langer georganiseerd als afzonderlijk project.

## **Cliëntgericht werken**

In 2024 was er tijdens de jaarlijkse tweedaagse studiedagen specifieke aandacht voor cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB). Meer daarover leest u [hier](#).

Ook is gestart met in kaart brengen van de zogenaamde 'Klantreis'. Door de contactmomenten van cliënten met pvp'en en wensen daarbij van onze verschillende typen cliënten expliciet te maken, ontstonden betere inzichten over cliëntbehoeften.

## **Doelgericht werken**

Stichting PVP schrijft ieder jaar een jaarplan. Ook de teams in de regio's schrijven zo'n plan, gericht op hun eigen regionale situatie. Er is een goede

afstemming bereikt tussen het jaarplan van de stichting en plannen op regioteamniveau. Pvp'en kunnen naast hun primaire taak, de ondersteuning van hun cliënten, ook een specifieke rol hebben binnen de organisatie. Ook voor deze rollen zijn specifieke jaarplannen gemaakt op het vlak van juridische zaken, forensische cliënten en ondersteuning van cliënten met een licht verstandelijke beperking.

## **Werkwijze**

Om de interne, gezamenlijk afgesproken werkwijze te borgen heeft elk team een collega die fungeert als werkwijze coach. Regelmatig vond in 2024 overleg plaats om te bespreken hoe het ging (per bouwsteen) en hoe verdere stappen konden worden gezet richting zelforganisatie. De werkwijze is uitgebreid beschreven in een zogenaamde "Stichting PVP Bouwgids".

## **Persoonlijk en dienend leiderschap**

Onder begeleiding van Inversum zijn de leden van het Tactisch Overleg (TO) gestart met een leiderschapstraject dat doorloopt in 2025.

## **Overleg- en vergaderstructuur**

Stichting PVP maakt gebruik van het overlegplatform HolaSpirit dat ondersteunt bij doelgericht werken, structuur en transparantie.

Het gebruik daarvan is in 2024 geëvalueerd en over het geheel genomen is de conclusie dat deze bijdraagt aan de doelen van organisatieontwikkeling.

In 2025 bouwen we verder door aan de eigen organisatie waarbij er bijzondere aandacht blijft voor persoonlijk leiderschap, externe oriëntatie, interne wendbaarheid en het opbouwen en delen van kennis en expertise.

## ICT-ontwikkelingen

Vanaf 1 januari 2024 gebruikt Stichting PVP een nieuw registratiesysteem dat wordt gebruikt als cliëntvolgsysteem en waarin alle acties van het primaire proces worden vastgelegd. Gedurende het jaar zijn meerdere aanpassingen en verbeteringen aan het systeem doorgevoerd.

In 2024 onderzocht de stichting de informatiebeveiliging om te zien of we voldoen aan de [Europese NIS2-richtlijnen](#). Dit vraagt om voortdurende alertheid en (nieuwe) risico's serieus nemen. Om hieraan bij te dragen zijn concrete acties opgezet zoals het regelmatig trainen van medewerkers om cyberbedreigingen te kunnen herkennen. Ook werden interne phishingtests ingezet om de alertheid en beveiliging te verbeteren.

Daarnaast werd in 2024 onderzocht of kunstmatige intelligentie kan helpen bij het delen van kennis binnen de stichting. Dit wordt verder onderzocht in 2025.

## Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitscertificaat van Stichting PVP wordt elk jaar opnieuw beoordeeld volgens de normen van [CIIO Maatstaf/ISO 9001](#), een speciale versie van de ISO 9001-regels voor dienstverleners. Stichting PVP is trots dat de certificering ook in 2024 is verlengd.



## Resultaat externe audit

- Het CIIO concludeert dat de nieuwe manier van werken steeds beter in de hele organisatie wordt opgevolgd. Tijdens het tussentijdse onderzoek zijn er geen problemen gevonden en daardoor is het certificaat verlengd.

## Resultaat interne audits

- Tijdens een audit over de huisvesting van het landelijke kantoor van Stichting PVP werd bij alle medewerkers informatie opgehaald over de huidige situatie. Vastgesteld is dat er veel aanpassingen nodig zijn in de huisvesting om op de huidige locatie op een goede manier te kunnen (samen)werken.
- Een audit over het schrijven door een pvp van een toelichting bij een klagschrift (TBK) wanneer een klacht naar de klachtencommissie gaat, laat zien dat het beleid daaromtrent en de praktijk niet overeenkomen.

De bevindingen van de interne audits en de daaropvolgende actiepunten zijn binnen de organisatie gecommuniceerd en/of opgenomen in de jaarplannen van de stichting.

# 9 Deskundigheids- bevordering & PIO-opleiding

**Stichting PVP werkt structureel aan deskundigheidsbevordering van al haar medewerkers vanuit de visie dat leren een continue activiteit is voor de hele organisatie.**

Het doel van deskundigheidsbevordering is om de medewerkers van de stichting de gelegenheid te bieden zich verder professioneel te ontwikkelen. Maar ook om de benodigde kennis en vaardigheden aan te reiken die belangrijk zijn en blijven bij het uitvoeren van het werk.

## **Opleiding tot pvp**

Patiëntenvertrouwenspersonen worden voordat zij als pvp aan het werk gaan, intern opgeleid. Deze opleiding duurt een jaar. In 2024 is begonnen met het herontwerpen van de opleiding en het doorontwikkelen van pvp-deskundigheidsbevordering.

In 2024 zijn twee groepen gestart met de interne opleiding. Wij noemen deze collega's pio's (pvp in opleiding). Een groep van acht pio's startte op 2 januari 2024 met de opleiding. Hiervan hebben aan het eind van het jaar zes collega's de opleiding met succes afgerond.

In september 2024 is een nieuwe groep van tien collega's gestart met de pio-opleiding. Daarvan zijn in 2025 negen collega's verdergegaan met het afronden van de opleiding.

### Externe adviesraad

Stichting PVP heeft een externe opleidingsadviesraad die advies geeft over de inhoud, het niveau en de kwaliteit van de opleiding en deskundigheidsbevordering. Deze raad bestaat uit drie specialisten op het gebied van didactiek, gezondheidsrecht en gezondheidszorg. De externe opleidingsraad is in 2024 twee keer bij elkaar gekomen. De eerste keer ging de bijeenkomst over het herontwerp van de pio-opleiding. De tweede bijeenkomst ging over organisatieontwikkeling en de visie op leren en ontwikkelen.

### Deskundigheidsbevorderingsprogramma

In 2024 zijn onder andere de volgende activiteiten georganiseerd:

- Themabijeenkomsten met Q&A door de forensische en ICT-specialisten van de stichting;
- Een lezing door mr. dr. Emke Plomp over het verdiepingsonderzoek Wvvgz, 'Eerste evaluatie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg en Wet zorg en dwang, deel 2 - Doeltreffendheid en (neven)effecten';
- Werkcollege wilsbekwaamheid en een webinar over signaleren en melden van tekortkomingen door de juridische sectie van de stichting;
- Trainingen op het gebied van HolaSpirit, rollen van facilitator en secretaris als vervolg op het traject organisatieontwikkeling door eigen medewerkers;
- Uitwisseling met Jeugdstem, waarbij een pvp bij hen een lezing heeft gegeven over het werk van de pvp en drie medewerkers van Jeugdstem een webinar gaven aan pvp'en over het werk van de jeugdvertrouwenspersoon;
- Een aantal regioteams is met een zelf uitgezocht onderwerp aan de slag gegaan, waaronder moreel beraad en LIFO (omgaan met verschillende gedragsstijlen).

### Studiedagen

In april 2024 is een landelijke tweedaagse georganiseerd met als thema 'dienstverlening aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB)'. De focus van deze studiedagen lag op hoe Stichting PVP, zowel gezamenlijk als individueel, de dienstverlening goed kan afstemmen op cliënten met LVB-kenmerken. Tijdens de tweedaagse zijn workshops georganiseerd door Stichting MEE en Taal voor allemaal. De workshops waren zeer divers: van een puzzeltocht met ervaringsdeskundigen, een schrijftraining in 'Taal voor allemaal' tot een Living library. De studiedagen werden door de collega's gewaardeerd met een 8,5.

# 10 Klachten over de pvp, in- en externe klachtafhandeling

**Stichting PVP kent een regeling voor de behandeling van klachten over pvp'en. De klachtenregeling is bedoeld voor (ex-)cliënten, cliëntenraden en bestuurders van ggz-instellingen, voor de IGJ en anderen met voldoende belang.**

Klachten worden bij voorkeur intern opgelost door de pvp zelf of door de manager van de pvp. Maar klagers kunnen hun klachten ook extern voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie beoordeelt of de pvp in strijd met de gedragsregels en/of het privacyreglement van Stichting PVP heeft gehandeld. Ook kan de klachtencommissie beoordelen of de leidinggevende van de pvp in strijd handelde met de procedure voor de interne afhandeling van klachten of met 'wat in het maatschappelijk verkeer betaamt'.



**Interne klachtafhandeling**

In 2024 zijn in totaal 20 klachten over de pvp door managers in behandeling genomen, dat zijn er elf meer dan in 2023. Zestien klachten betroffen ontevredenheid over de acties van de pvp, één klacht betrof de bejegening door de pvp, twee de bereikbaarheid en één klager wilde een andere pvp. Bij negentien klachten ondersteunde de leidinggevende de klager zonder contact met een derde.

	2024	2023
Bejegening pvp	1	
Acties pvp	16	8
Bereikbaarheid pvp	2	1
Wil andere pvp	1	
Totaal	20	9

Onderwerp dossiers ontevreden over pvp in 2023 en 2024 in aantallen

	2024	2023
Bijstand + contact derde binnen instelling	1	
Bijstand zonder contact derde	19	9

Soort interventie door de leidinggevende, 2023 en 2024 in aantallen

**Externe klachtafhandeling**

Bij aanvang van het jaar 2024 was reeds één klacht in behandeling die was ingediend in het jaar 2023. Tot een inhoudelijke behandeling is het evenwel niet gekomen. De klager heeft de klacht begin 2024 ingetrokken.

In het jaar 2024 hebben in totaal negen klagers zich tot de klachtencommissie gewend. Dit zijn vier klachten meer dan in het jaar 2023.

Vier van de negen klachten zijn niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk verklaard) omdat de klacht geen betrekking had op het handelen en/of nalaten van een pvp of de leidinggevende van de pvp. De klagers zijn door de ambtelijk secretaris verwezen naar de klachtenregeling van de instelling. De overige vijf klachten hadden wel betrekking op handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp). De klachten gingen over: het verkondigen van onjuistheden, partijdigheid, bereikbaarheid, onvoldoende bijstand en het geven van verkeerde adviezen.

Alle vijf de klachten zijn in behandeling genomen. Eén klager heeft de klacht ingetrokken nadat de pvp schriftelijk had gereageerd. Eén klager heeft de klacht alvorens de pvp kon reageren ingetrokken. Eén klacht werd eind 2024 ingediend en was ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag nog in behandeling.

In twee klachten heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan. De klachten hadden betrekking op hetzelfde feitencomplex, waarbij geklaagd werd over het handelen van de pvp en het handelen van de leidinggevende van de pvp. De klachten bevatten in totaal tien klachtonderdelen. De klachten berustten op een misverstand dat bij de mondelinge behandeling kon worden hersteld. Alle klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.



De twee uitspraken die in 2024 zijn gedaan, zijn [geanonimiseerd te vinden op de website](#) van Stichting PVP.

## Overleg

Op 4 april 2024 hebben de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de externe klachtencommissie een overleg gehad met het bestuur van Stichting PVP. Hierbij zijn onder andere de volgende punten besproken:

- In de zaken waarbij de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft verklaard zijn partijen ondanks de ongegrondverklaring dicht bij elkaar gebracht doordat zij hun standpunten aan elkaar konden toelichten.
- Stichting PVP heeft de aanbeveling van de klachtencommissie uit 2023 overgenomen. De helpdesk vermeldt nu aan cliënten die verzoeken om van pvp te wisselen dat hierdoor mogelijk de manier van bijstand verandert van “in persoon” naar “bijstand op afstand middels telefonisch contact”.
- Sommige pvp'en hebben behoefte aan steun als zij een klacht krijgen.
- In 2023 zijn negen klachten intern bij Stichting PVP afgehandeld en opgelost.
- Stichting PVP heeft onderzocht of een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk de drempel voor klagers kan verlagen om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit is niet het geval gebleken. Wel is gebleken dat klagers problemen kunnen ervaren bij het formuleren van een klacht. Stichting PVP vermeldt daarom nu op haar website dat de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie kan helpen bij het formuleren een klacht.

## Samenstelling

De klachtencommissie was in 2024 als volgt samengesteld:

- De heer mr. N. van den Burg, onafhankelijk voorzitter (sinds 1 januari 2017);
- Mevrouw mr. R. Schellevis, plaatsvervangend voorzitter (sinds 1 maart 2024);
- De heer J.W.M. Verbugt, lid vanuit organisatieperspectief (sinds 1 januari 2023);
- Mevrouw dr. M. J. Smits, lid vanuit cliëntenperspectief (sinds 1 januari 2023).

Het ambtelijk secretariaat werd in 2024 verzorgd door mr. L. Brand.

# Verlag van het cliëntenpanel

## **Om de kwaliteit van het vertrouwenswerk en de ondersteuning van cliënten te verbeteren en om voorgenomen beleid te toetsen, heeft Stichting PVP een cliëntenpanel.**

Dit panel bestaat uit ongeveer tien leden uit verschillende regio's van het land waarvan sommigen ook lid zijn van een cliëntenraad van een ggz-instelling. Het panel wordt ondersteund door twee patiëntenvertrouwenspersonen.

Het panel geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies over onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk. De adviezen van het panel wegen zwaar bij beleidsbeslissingen van Stichting PVP. Er vindt altijd terugkoppeling plaats aan het panel.

Het cliëntenpanel komt vier keer per jaar bijeen. In 2024 zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken en van advies voorzien:

## **In het jaarplan over 2024 heeft Stichting PVP "Insluiting" als thema opgenomen. Waar moeten we op letten?**

Het panel adviseert om cliëntenraden te betrekken bij de activiteiten die de pvp'en ondernemen en om informatie in te winnen bij [Stichting MIND](#),

aangezien zij het thema insluiting ook op de agenda hebben staan. Het panel adviseert om niet alleen aandacht te hebben voor klachten over insluiting, maar ook voor de ervaringen van cliënten. Ze raden aan dat pvp'en goed op de hoogte zijn van de wet, regels en protocollen van instellingen over insluiting.

Het is belangrijk dat pvp'en rekening houden met de toestand van ingesloten cliënten.

Tot slot adviseert het panel vaker afdelingen te bezoeken waar mensen ingesloten zijn en om aan de verpleging te vragen of er cliënten zijn die de pvp willen spreken.

## **In de zomer van 2024 wordt het jaarplan voor 2025 van Stichting PVP geschreven. Zijn er onderwerpen waar het panel aandacht voor wil?**

Individuele panelleden dragen de volgende onderwerpen aan:

- Bereikbaarheid en zichtbaarheid van de pvp
- Ambulante dwang en drang
- Bejegening van LHBTIQ+-cliënten in de ggz



## Stichting PVP werkt cliëntgericht. Hoe zou dat nog beter kunnen?

Het panel geeft de volgende adviezen:

- Zorg voor een eigen kantoor voor de pvp
- Houd inloopspreekuren
- Maak op andere manieren contact en geef bijvoorbeeld voorlichting door middel van een spelletje
- Zet informatie op de lichtkrant van instellingen
- Schrijf stukjes in cliëntenbladen
- Bied veel informatie op de website over onderwerpen die cliënten interesseren

## In oktober en november van 2024 houdt Stichting PVP een cliënttevredenheidsonderzoek. Heeft het panel adviezen over hoe het onderzoek te verbeteren?

Het panel wil graag een grotere respons en stelt voor om het onderzoek het hele jaar door te laten lopen. Het panel adviseert ook om een hogeschool te vragen mee te denken over hoe het onderzoek beter vorm te geven.

## Ten tijde van Covid-19 hielden klachtencommissies Wvggz hun klachtzittingen digitaal. Een aantal commissies houden nu nog steeds hun zittingen digitaal. Hoe kijkt het panel aan tegen deze digitale klachtzittingen?

De meerderheid van het panel vindt dat cliënten moeten kunnen kiezen of de zitting digitaal of fysiek wordt gehouden. Alle leden zouden zelf voor een fysieke zitting kiezen.

## In veel instellingen is er een streng rookbeleid. Het is voor veel cliënten niet mogelijk om op het terrein van de instelling te roken. Wat vindt het panel van het strenge rookbeleid?

Het panel erkent dat roken ongezond is maar vindt het belangrijk dat verplicht opgenomen cliënten de mogelijkheid hebben om te roken. Ze benadrukken ook het belang van aandacht voor de hulp die instellingen bieden om mensen te helpen stoppen met roken.

## Andere activiteiten in 2024

Naast het geven van adviezen over diverse onderwerpen, heeft het panel ook gesproken over mogelijke wijzigingen in de Wvggz en is het geïnformeerd over de voortgang van het [project 'Eigen regie'](#) dat Stichting PVP uitvoert met Stichting MIND. Net als voorgaande jaren heeft het panel gesproken met de raad van toezicht van Stichting PVP en hebben enkele panelleden hun ervaringen in de ggz gedeeld met pvp'en in opleiding.

# 12 Verslag van de ondernemingsraad

**De ondernemingsraad (OR) van Stichting PVP bestaat uit vijf medewerkers en een externe ambtelijk secretaris. Door vertrek van twee leden is de raad in de loop van 2024 aangevuld met twee nieuwe leden.**

De OR volgt relevante ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en acteert proactief. Gedurende het besluitvormingsproces oefent de OR invloed uit op de bestuurder om oog te houden voor de belangen van de medewerkers en de organisatie. De OR toetst voorgenomen besluiten aan wet- en regelgeving en monitort de uitvoering van het beleid.

## **Speerpunten voor 2024**

- Organisatieontwikkeling, in het bijzonder ICT-ontwikkeling
- Duurzame inzetbaarheid, in het bijzonder werkdruk, werving en selectie, medewerkers-gesprekscyclus
- Verbinding en zichtbaarheid
- Flexibel werken, in het bijzonder mobiliteitsbeleid

## **Bijeenkomsten**

De ondernemingsraad is twaalf keer bijeengekomen voor regulier overleg. Daarnaast vond vijf keer een overlegvergadering plaats met de bestuurder. In de tussenliggende maanden vond er informeel overleg plaats tussen de bestuurder en de ondernemingsraad.

De ondernemingsraad heeft in november het jaarlijks overleg gehad met de voltallige raad van toezicht. Daarbij is aan bod gekomen:

- Communicatie tussen OR en bestuurder en tussen de OR en de medewerkers
- Organisatieontwikkeling
- Leiderschapstraject
- Huisvesting
- Actueel politiek klimaat, polarisatie en de grootste risico's voor Stichting PVP op dit moment.

## Contact met de achterban

- OR-Jaardag  
Op de OR-jaardag is uitgebreid contact geweest met de achterban. Er is waardevolle feedback opgehaald over verschillende onderwerpen.
- Klankbordgroep  
Door gebruik te maken van een klankbordgroep worden diverse onderwerpen besproken met een vaste groep medewerkers. De groep is een goede dwarsdoorsnede van medewerkers bij de stichting en wordt op regelmatige basis benaderd door de OR-leden.
- Teambezoeken
- Factsheet  
Ook in 2024 werd de achterban door middel van bondige factsheets geïnformeerd over de activiteiten van de OR.

De OR heeft in 2024 alle teams bezocht. Besproken werd:

- De klankbordgroep
- Terugkoppeling aan bestuurder
- Feedback OR-jaardag 2023
- Input OR-jaardag 2024
- Feedback OR-werkzaamheden
- Landelijke studiedagen  
Tijdens de landelijke studiedagen in april heeft de OR het jaarverslag 2023 besproken met de achterban en vragen van hen beantwoord.

# 13 Financieel verslag

In 2024 bedroegen de inkomsten (baten) van de stichting € 7.326.564,-. Deze inkomsten komen uit een subsidie van het ministerie van VWS. Daarnaast had de stichting ook bescheiden rentebaten. De lasten bedroegen in 2024 € 7.044.019,-. Het financiële resultaat over 2024 is daarmee € 282.545,- positief.

Volgens de kaderwet VWS-subsidies mag de organisatie een zogenoemde egaliseringsreserve vormen van maximaal 10% van de jaarsubsidie. Het resultaat over 2024 is hoger dan maximaal aan de reserve mag worden toegevoegd. Wij betalen € 253.881,- terug aan de subsidieverstrekker en voegen het overige resultaat toe aan de egaliseringsreserve.

De volgende factoren met de grootste omvang verklaren het positieve resultaat:

- In 2024 ontstonden meerdere vacatures die niet direct konden worden ingevuld. In de loop van 2024 zijn twee nieuwe groepen gestart met de opleiding tot pvp.
- Het ontvangen bedrag aan Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) was hoger dan de kosten van de cao-stijgingen die in 2024 van kracht werden.
- In 2024 maakten medewerkers die al met pensioen waren gebruik van het opgebouwde levensfasebudget. Zij stonden daardoor nog deels op de loonlijst. Aan het einde van het jaar viel het opgebouwde verlofsaldo vrij.

## Jaarrekening 2024

Resultatenrekening (in euro's)	2024	2023
<b>Baten</b>		
Subsidies	7.300.854	7.014.204
Overige baten	25.710	14.069
<b>Totaal Baten</b>	<b>7.326.564</b>	<b>7.028.273</b>
<b>Lasten</b>		
Personeelskosten	6.308.895	6.133.856
Huisvestingskosten	165.270	143.592
Bureaunkosten	265.264	296.332
Overige kosten	304.590	327.543
<b>Totaal Lasten</b>	<b>7.044.019</b>	<b>6.901.323</b>
<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>282.545</b>	<b>126.950</b>

## Bestemming resultaat

<b>Mutatie egaliseringsreserve</b>	<b>28.664</b>	<b>121.572</b>
Terug te betalen subsidie ivm. maximum saldo egaliseringsreserve	253.881	5.378
<b>Netto resultaat</b>	<b>28.664</b>	<b>121.572</b>

### Financiering van de activiteiten

Stichting PVP wordt volledig gefinancierd door een instellingssubsidie die verstrekt wordt door het ministerie van VWS. De financiering start met een aanvraag die bestaat uit een activiteitenjaarplan en een begroting. Vervolgens wordt de aanvraag in behandeling genomen. Na goedkeuring wordt maandelijks een voorschot ontvangen. Gedurende het jaar vindt voortgangsoverleg plaats met het ministerie om tussentijds de kwartaalcijfers toe te lichten. Na afronding van het subsidiejaar dient de stichting de aanvraag tot subsidievaststelling in. Een eventuele verrekening vindt daarna plaats.

### Eigen vermogen

De algemene reserve bedraagt ultimo 2024 € 326.936,-.

Er hebben in 2024 geen mutaties plaatsgevonden. 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 egalisatiereserve bedraagt ultimo 2024 € 730.085,-.

Het positieve resultaat over 2024 wordt voor een klein deel toegevoegd aan de egalisatiereserve. Hiermee is de maximale hoogte van de egalisatiereserve conform de richtlijnen bereikt. Het overige deel van het resultaat wordt terugbetaald aan VWS. Aan de egalisatiereserve is door het ministerie een beperkte bestedingsmogelijkheid gegeven. De egalisatiereserve kan in een boekjaar uitsluitend worden uitgegeven 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 (RJK C1), voor 'kleine organisaties zonder winststreven'. Stichting PVP kwalificeert volgens de criteria, genoemd in de RJK C1, als een kleine organisatie –zonder winststreven, doordat aan twee van de drie voorwaarden wordt voldaan. De waarde van de activa van de stichting is minder dan € 6.000.000,- en de baten bedragen niet meer dan € 12.000.000,-. Op de richtlijn is sinds 2023 een uitzondering gemaakt betreffende de eisen, zoals opgenomen onder RJK B10 voorzieningen, ten aanzien van eisen voor een voorziening jubilea en een voorziening voor langdurig zieken. De stichting heeft hiervoor gekozen omdat uit hoofde van de instellingssubsidie, die wordt verkregen op basis van de richtlijnen van de "kaderregeling subsidies OCW, SZW en VWS", dit soort voorzieningen niet zijn toegestaan.

### Reservering spaar- en vakantie-uren

Stichting PVP volgt de cao ggz. De waarde van de gespaarde verlofuren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten, pensioenverplichting en rekening houdend met vakantiegeld en eindejaarsuitkering. De reservering voor spaaruren is ultimo 2024 € 95.362,-. De reservering is daarmee lager dan ultimo 2023. Dit komt vooral doordat meerdere medewerkers die in 2024 met pensioen zijn gegaan uren hebben gespaard die in 2024 zijn vrijgevallen.

De waarde van de niet-opgenomen vakantie-uren en LFB-uren wordt door de stichting op de balans gereserveerd tegen het uurtarief inclusief sociale lasten, pensioenverplichting en rekening houdend met vakantiegeld en eindejaarsuitkering. Die reservering is in 2024 € 413.936,- en daarmee lager dan ultimo 2023.

**Risico's**

De stichting streeft ernaar risico's, daar waar mogelijk, te beheersen. Periodiek wordt uitgebreid stilgestaan bij de vraag of alle risico's geïdentificeerd en juist gewogen zijn, door zowel het managementteam als de raad van toezicht. Het belangrijkste risico, op de korte en de lange termijn, betreft de advisering en bijstand aan de cliënten van de pvp, namelijk: Het onvoldoende kunnen bereiken van cliënten, doordat het automatisch ontvangen van persoonsgegevens van cliënten ontbreekt.

**Procedure ontvangen persoonsgegevens**

Pvp'en informeren cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Daarvoor worden persoonsgegevens van cliënten die daarvoor toestemming hebben gegeven, doorgestuurd naar Stichting PVP. In situaties van een crisismaatregel worden via een ICT- koppeling de contactgegevens ontvangen van cliënten die toestemming hebben gegeven. Bij cliënten met een (voorbereiding) zorgmachtiging vindt dit niet plaats via een automatische koppeling maar via het op papier uitvragen van de toestemming en vervolgens handmatig toesturen van gegevens. Dit is een voor de ggz-instelling bewerkelijke methode.

In de Wvggz-evaluatie staat aanbeveling #16 waarin wordt gepleit voor het automatisch aanleveren van de gegevens van de cliënten die met een crisismaatregel of zorgmachtiging te maken krijgen. Het automatisch ontvangen van deze gegevens draagt in belangrijke mate bij aan het goed kunnen uitvoeren van de aanbeveling.

Begroting 2025 (in euro's)	2025	2024
<b>Baten</b>		
Subsidies	7.300.854	6.957.807
<b>Totaal Baten</b>	<b>7.300.854</b>	<b>6.957.807</b>
<b>Lasten</b>		
Loonkosten	6.556.044	6.208.594
Huisvestingskosten	158.441	141.320
Bureaunkosten	310.051	286.860
Overige kosten	276.318	321.033
<b>Totaal Lasten</b>	<b>7.300.854</b>	<b>6.957.807</b>
<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Eind 2024 is door VWS de subsidie 2025 toegekend. Deze subsidie is nog exclusief de later toe te voegen OVA-index.

# 14 Bestuur en toezicht

## Bestuur

Mevrouw S.I. (Sigrid) Attema-van den Broek

Benoemd per 1 januari 2021

Nevenfunctie:

- Voorzitter cliëntenraad RegiozorgNU

## Raad van toezicht

De heer mr. A.C. (Arco) Siemons, voorzitter

Benoemd 1-3-2019, herbenoemd 1-3-2023, aftredend 1-3-2027. Per 1 mei 2023 voorzitter raad van toezicht

Rechter bij Rechtbank Rotterdam

Nevenfuncties:

- Docent Academie voor Wetgevingsjuristen/Academie voor Overheidsjuristen te Den Haag;
- Lid commissie ontheffing geheimhouding Ministerie van Financiën;
- Lid raad van toezicht Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra.

De heer dr. E. (Erik) van Duijn

Benoemd 1-3-2016, herbenoemd 1-3-2020, afgetreden 1-3-2024

Psychiater/eigenaar Careas Psychiatrie

Nevenfuncties:

- Lid Raad van toezicht Stichting Zonnehuisgroep Amstelland;
- Beleidsadviseur Huntington Expertisecentrum Topaz Overduin;
- Lid Wetenschappelijke adviesraad van de Vereniging van Huntington.

*Mevrouw mr. H.J. (Elly) Westerbeek*

Benoemd 1-5-2023/herbenoembaar 1-5-2027, aftredend 1-5-2031

Managing consultant bij BMC

Geen nevenfuncties.

*De heer drs. G.B.F. (Guus) van Weelden*

Benoemd 1-3-2023, herbenoembaar 1.3-2027, aftredend 1-3-2031

Nevenfuncties:

- Auditor NVZD, branchevereniging van zorgbestuurders, Zeist (vanaf 1-11-2024);
- Adviseur ABD TOPConsult, Den Haag (advisering aan Ministerie van VWS vanaf 1-6-2024);
- Voorzitter raad van toezicht Lievegoed, Bilthoven (vanaf 1-1-2024);
- Voorzitter raad van commissarissen Huisartsenposten Rijnmond, Rotterdam (vanaf 1-1-2024);
- Vicevoorzitter raad van commissarissen Zorg en Zekerheid, Leiden;
- Voorzitter raad van toezicht Theater Studio De Bakkerij, Rotterdam;
- Lid raad van commissarissen Evita Zorg, Den Haag;
- Bestuurslid Stichting Epilepsia, Rotterdam.

*Mevrouw drs. N. (Necibe) Kinik*

Benoemd 1-6-2024, herbenoembaar 1-6-2028, aftredend 1-6-2032

GZ-psycholoog en bestuurder van Balans GGZ

Geen nevenfuncties.