

VERSLAG CLIËNTENPANEL

Om na te gaan of de kwaliteit van het vertrouwenswerk en de ondersteuning van cliënten verder kan verbeteren en om voorgenomen beleid te toetsen, heeft de Stichting PVP een cliëntenpanel. Dit panel bestaat uit circa 10 leden uit verschillende regio's van het land. Verschillende leden zijn ook lid van een cliëntenraad van een ggz-instelling. Het panel brengt gevraagd en ongevraagd 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 Stichting PVP. Er vindt altijd een terugkoppeling plaats aan het panel. Het panel wordt ondersteund door twee pvp'en.

Het cliëntenpanel komt vier keer per jaar bijeen. In 2022 vond dit afwisselend digitaal, fysiek en hybride plaats. In 2022 zijn diverse onderwerpen aan bod gekomen:

- Het panel heeft het deskundigheidsbevorderingsplan voor pvp'en besproken en geadviseerd om binnen de deskundigheidsbevordering speciale aandacht te hebben voor de doelgroep ouderen en voor omgang met verschillende culturen en seksualiteitsbelevingen.
- Stichting PVP heeft de onafhankelijkheid van klachtencommissies onderzocht. De brief die hierover door de stichting naar de IGJ is gestuurd, is ook aan het panel voorgelegd. Het panel heeft geadviseerd om in verder contact met de IGJ te verzoeken om cliëntenraden van ggz-instellingen te informeren over en actiever te betrekken bij de samenstelling en onafhankelijkheid van klachtencommissies.
- In 2022 heeft de stichting teamplannen per regio geïntroduceerd. Het panel heeft hieromtrent geadviseerd o.a. te letten op verbeterpunten voor pvp'en (kijken naar mogelijkheden om met elkaar mee te lopen en feedback te delen).
- Het panel agendeerde zelf de bereikbaarheid van de helpdesk en adviseerde de stichting te kijken naar de bereikbaarheid van de helpdesk voor instellingen waar geen pvp is.
- Ook werd het jaarplan van Stichting PVP aan het panel voorgelegd. Daaruit kwam onder meer het advies om het 0900-nummer van de helpdesk te vervangen en om inspanning te blijven verrichten om ook advies en bijstand te mogen geven aan cliënten die ambulant vrijwillig in behandeling zijn.
- Ook het verslag van de interne audit naar huisbezoeken werd met het panel besproken. Het panel adviseerde het protocol huisbezoek korter en duidelijker te maken én om helder te maken of het de bedoeling is om juist op huisbezoek te gaan of dat het de bedoeling is huisbezoek zo veel mogelijk te beperken.
- Het cliëntenpanel is betrokken bij de activiteiten van de stichting op social-media. Het panel adviseerde om naast Instagram ook de mogelijkheden van Facebook en LinkedIn te benutten.
- Tot slot is het panel om advies gevraagd over de klachtenprocedure bij klachten over een pvp. Het panel adviseerde: onderzoek of er een onafhankelijke functionaris kan zijn waar cliënten terecht kunnen met een klacht over de pvp, onderzoek of de regeling minder complex kan zijn en maak op de homepage van Stichting PVP duidelijk hoe je kunt klagen over een pvp.