

Jaarverslag over 2020

Start van een nieuwe wet ten tijde van een pandemie



STICHTING **pvp**
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 17-05-2021

Afkortingen

ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BKR	Bestuurlijke Ketenraad
COVID	Coronavirus disease
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
FACT	Flexible Assertive Community Treatment
FPC	Forensisch Psychiatrisch Centrum
FTE	Fulltime-equivalent
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
ISO	International Standards Organization
J&V	Ministerie voor Justitie en veiligheid
LKO	Landelijk Ketenoverleg
MT	Managementteam
OR	Ondernemingsraad
PIA	Privacy Impact Assessment.
Pio	Patiëntenvertrouwenspersoon in opleiding
P&O	Personeel en organisatie
Pvp	Patiëntenvertrouwenspersoon
RJK	Richtlijnen jaarverslaggeving kleine rechtspersonen
Rvt	Raad van toezicht
TBS	terbeschikkingstelling
UVA	Universiteit van Amsterdam
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
Wfz	Wet forensische zorg
WOR	Wet op de ondernemingsraden
WNT	Wet normering topinkomens
Wvggz	Wet verplichte ggz
Wzd	Wet zorg en dwang

Cliënt of patiënt?

In dit jaarverslag gebruiken wij zoveel mogelijk de term cliënt i.p.v. patiënt. De Stichting PVP ziet haar klanten als cliënten.

Patiëntenvertrouwenspersoon of pvp?

In de Wvggz wordt de term patiëntenvertrouwenspersoon genoemd. De afkorting pvp is een begrip binnen de ggz, vandaar dat wij beide termen handhaven.

Instelling of Wvggz-accommodatie?

In dit jaarverslag wordt omwille van de leesbaarheid gesproken van (ggz-)instellingen. Strikt gezien betreft het Wvggz-accommodaties die door zorgaanbieders zijn geregistreerd in het openbaar locatieregister als locaties waar gedwongen zorg wordt verleend.

Inhoud

Inhoud.....	3
Voorwoord.....	4
Bericht van de raad van toezicht	7
Nieuwe wet, nieuwe taken.....	11
Impact van COVID-19.....	16
Opvallende zaken in 2020	18
Het pvp-werk in cijfers en resultaten	24
Overige activiteiten	32
Bijlage 1, Verslag van het cliëntenpanel	37
Bijlage 2, Verslag van de klachtencommissie en interne klachtafhandeling.....	38
Bijlage 3, Verslag van de ondernemingsraad.....	41
Bijlage 4, Medewerkers	43
Bijlage 5, Publicaties en presentaties	45
Bijlage 6, Financieel verslag.....	46
Bijlage 7, Bestuur en toezicht	50

Voorwoord

2020 was een jaar om niet snel te vergeten. Voor de cliënten en medewerkers van de Stichting PVP was dit het eerste jaar waarin zij te maken kregen met de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). De Wvggz beoogt dwang en drang binnen de ggz zoveel mogelijk te beperken tot uitsluitend die situaties waarin het écht niet anders kan en vervangt de oude wet BOPZ. De positie van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) is stevig verankerd in de nieuwe wet.

Na een lange en intensieve periode van voorbereiding en scholing, ging op 1 januari de wet dan toch echt in werking. De Stichting PVP was er klaar voor en benieuwd naar hoe de wet in de praktijk zou uitpakken.

Al snel viel het de pvp'en op dat in veel situaties de communicatie tussen de diverse betrokkenen bij (mogelijk) verplichte zorg niet goed verliep. Zo bleken cliënten moeite te hebben om de vele schriftelijke informatie die zij ontvangen goed te begrijpen. Ook bleek dat de gegevens van personen bij wie zorgmachtiging wordt aangezegd zeer beperkt vanuit de instellingen binnen komen bij de Stichting PVP. Ook bleek zowel bij cliënten als bij medewerkers van de instellingen nog onduidelijkheid te heersen over de rol van de pvp bij het opstellen van een plan van aanpak. En in sommige gevallen werd overgegaan tot verplichte zorg zonder dat cliënt eerst de vereiste informatie middels een artikel 8.9 formulier kreeg. Daarnaast viel het in de loop van het jaar ook op dat klachtencommissies in het land verschillend omgaan met schadevergoedingsverzoeken van cliënten en dat er een behoefte onbediend blijft omdat onder de wet Wvggz de pvp geen advies of bijstand kan bieden aan ambulant vrijwillige cliënten.

Hierover leest u meer in het hoofdstuk Opvallende zaken op blz. 18.

COVID-19

Vanaf maart raakte de wereld in de greep van het COVID-19 virus. De pandemie had aanzienlijke invloed op de dagelijkse uitvoering van het patiëntenvertrouwenwerk. Ondanks de beperkingen die voortkwamen uit de bestrijding van het virus, voerden de pvp'en hun wettelijke taak zo goed mogelijk uit: ggz-clieënten adviseren en bijstaan in het realiseren van hun rechtspositie. Voor wie in een ggz-instelling verblijft, verplichte zorg thuis krijgt of voor wie verplichte zorg dreigt, is er het wettelijk verankerde recht op deskundig advies en bijstand op maat. Tijdens een persoonlijk één op één gesprek maar ook via andere kanalen als telefoon, de centrale Helpdesk-pvp, de website en directe chatservice.

Meer over de impact die COVID-19 op de uitvoering van het vertrouwenwerk door de Stichting PVP had leest u op blz. 16 en in het hoofdstuk Opvallende zaken op blz. 18.

Cliënten weten de pvp te vinden

Het jaar 2020 startte in de verwachting dat de nieuwe wet tot een groei van het aantal cliënten leidt. Ondanks de impact van COVID-19 is deze verwachting inderdaad gerealiseerd en hebben we meer cliënten kunnen ondersteunen dan in voorgaande jaren. Cliënten willen duidelijk contact hebben met een pvp en weten de stichting meestal goed te vinden.

In 2020 zijn ruim 7.500 cliënten ondersteund door een lokale pvp. Cliënten hadden in 2020 in totaal 22.851 vragen (10.210) en klachten (12.641). 24% van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk-pvp en 76% via een pvp. Er is 141 keer contact opgenomen door

cliënten via de chat. De website met daarop onder andere diverse voorbeeldmaterialen heeft 64.084 bezoekers getrokken.

Cliënten die een crisismaatregel aangezegd hebben gekregen en die toestemming hebben gegeven voor het delen van hun persoonsgegevens worden, met dank aan de geautomatiseerde koppeling met gemeenten, benaderd door een pvp zodra hun gegevens digitaal bij de Stichting PVP binnenkomen.

Voor cliënten waar een zorgmachtiging speelt ontbreekt helaas een geautomatiseerde koppeling met de ggz-instellingen. De geneesheer-directeur informeert cliënten rondom de zorgmachtiging mondeling en met een informatiepakket dat ook een antwoordkaart bevat waarop de cliënt kan aangeven contact te willen met een pvp. Wanneer de instelling de antwoordkaart van de cliënt retour ontvangt, stuurt de instelling via een beveiligde mail de gegevens aan Stichting PVP. Rekenend met gegevens uit de zogenaamde [Ketenmonitor](#), blijken pvp'en slechts 7% van alle cliënten met een zorgmachtiging te hebben kunnen informeren in 2020. Het moge duidelijk zijn dat het proces en bereik rondom met name de zorgmachtiging verbetering behoeven. De Stichting PVP zet zich daar dan ook in diverse gremia constructief voor in.

Nieuwe dienstverlening

Het informeren en adviseren van cliënten over en ondersteunen bij in de Wvggz verankerde cliënt instrumenten als het zorgplan, de zorgkaart en het plan van aanpak zijn in 2020 nieuwe vormen van dienstverlening geworden. Ook forensische cliënten kwamen meer in beeld. De Wvggz impliceert namelijk dat een grotere groep forensische cliënten dan voorheen toegang heeft tot de dienstverlening van de pvp.

Daarnaast maakt de wet ook mogelijk dat pvp'en in het verlengde van een formele klachtenprocedure een cliënt op diens verzoek ook advies en bijstand bieden bij een verzoek om schadevergoeding bij de regionale klachtencommissie. Hier zijn gedurende het jaar de eerste ervaringen mee opgedaan.

Tot slot geeft de wet aan de pvp de taak om tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de zorg voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt, te signaleren en aan de inspectie te melden. In een beperkt aantal gevallen is na zorgvuldige informatievergaring, tot melding overgegaan.

Afscheid directeur-bestuurder

2020 was ook het laatste jaar waarin Nannie Flim directeur-bestuurder was van Stichting PVP. Bijna 15 jaar lang heeft zij kundig én bevlogen leiding gegeven aan de organisatie. Door blijvend aandacht te vragen, van alle betrokken stakeholders, voor de rechtspositie van cliënten bij (mogelijke) gedwongen zorg, en door duidelijk te sturen op continuïteit en kwaliteit in de uitvoering van het vertrouwenswerk, zijn en worden cliënten gesteund in vaak kwetsbare omstandigheden. Alle medewerkers en anderszins betrokkenen zijn haar daar dankbaar voor. Per 1 januari 2021 heb ik het bestuurlijke stokje met veel plezier overgenomen, vastberaden om het vertrouwenswerk binnen het bereik van iedere cliënt te brengen die met de Wvggz te maken krijgt en die graag onafhankelijk advies of bijstand wil hebben.

Tot slot wil ik nogmaals benoemen, dat ondanks alle hindernissen die de implementatie van de nieuwe wet Wvggz met zich mee bracht, en de vele restricties die volgden vanuit de beheersing van de pandemie, de cliënten van de ggz die met dwang en drang worden geconfronteerd de pvp in 2020 goed hebben weten te vinden. De medewerkers van de stichting hebben hun uiterste best

gedaan om ondanks deze omstandigheden hun wettelijke taak zo goed mogelijk uit te voeren en cliënten bij te staan bij het handhaven van hun rechtspositie. Daarbij werden zij veelal geholpen door welwillende medewerkers van instellingen die het contact leggen en behouden met de pvp mogelijk maakten. Ik spreek daar bij deze graag mijn hartelijke dank voor uit.

Na 1 jaar blijkt het nog te vroeg om een uitspraak te doen over de beleving van dwang en drang onder de Wvggz in vergelijking met de eerdere wet BOPZ. 2020 was een jaar waarin de brede keten heel veel aandacht heeft moeten geven aan administratieve zaken en aan implementatie in de praktijk. De Stichting PVP zal daarom in 2021 goed volgen of de beoogde veranderingen en verbeteringen voor cliënten op het gebied van verplichte zorg inderdaad gehaald gaan worden.



Sigrid Attema- van den Broek

Directeur / bestuurder vanaf 1 januari 2021

Bericht van de 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 (rvt) 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 raad bestaat uit 5 personen en is in 2020 niet veranderd in zijn samenstelling. Mevrouw drs. C.M. Vogeler is voorzitter en de heer ir. H.F.J. Levert is vicevoorzitter van de raad. In bijlage 7 op blz. 50 treft u de complete samenstelling van de raad van toezicht.

De raad van toezicht als werkgever

In zijn rol als werkgever houdt de raad jaarlijks een jaargesprek met de bestuurder, zo ook in april 2020. Hierbij worden als voorbereiding gesprekken gevoerd met meerdere personen uit de organisatie. In dit gesprek heeft de raad kennisgenomen van de eigen wens van de bestuurder om terug te treden aan het einde van 2020.

Daaropvolgend heeft de rvt een actieve rol op zich genomen om de wervingsprocedure voor een nieuwe bestuurder in gang te zetten. Dit is in intensieve samenwerking met het hoofd P&O van de stichting gedaan. De wervingsprocedure werd ondersteund door een extern bureau. Met een aantal kandidaten is door een selectiecommissie en adviescommissie gesproken. Ook zijn voorafgaande het opmaken van het profiel voor de nieuwe bestuurder uitgebreide interviews gehouden binnen de organisatie. Een integriteitsonderzoek via een gespecialiseerde dienstverlener maakte deel uit van de sollicitatieprocedure.

Na afronding van deze zorgvuldige procedure heeft de raad mevrouw Sigrid Attema – van den Broek benoemd als bestuurder-directeur per 1 januari 2021 waardoor de bestuurlijke continuïteit geborgd is gebleven. De raad is mevrouw Nannie Flim bijzonder erkentelijk en dankbaar voor de periode van bijna 15 jaar waarin zij zich als bestuurder-directeur heeft ingezet voor het patiëntenvertrouwenswerk in brede zin en de Stichting PVP in het bijzonder, en heeft in december op passende wijze afscheid genomen.

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

Vergaderingen

In 2020 vonden er vijf plenaire vergaderingen plaats. Vanwege de corona maatregelen konden vier van deze bijeenkomsten geen fysieke doorgang vinden en is uitgeweken naar een online-vergadering. De agenda van de vergaderingen van de raad van toezicht werd 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 2020 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 pvp-manager belast met de implementatie van de Wvvgz, de accountant en de voorzitter van de externe klachtencommissie. Ook is gesproken met de Ondernemingsraad (jaarlijks overleg) en het cliëntenpanel. Enkele inhoudelijke onderwerpen die zijn besproken in de vergaderingen van 2020:

- De raad is elke vergadering geïnformeerd over de implementatie en eventuele bijzonderheden daarbij van de Wet verplichte ggz (Wvvgz) binnen de stichting en binnen de keten. De raad werd actief betrokken bij verschillende knelpunten die de stichting ontmoette en ook bij knelpunten die door ketenpartners werden geagendeerd. Bijzondere aandacht ging daarbij ook uit naar het forfaitaire stelsel dat de stichting heeft omarmd ten behoeve van de uitvoering van haar wettelijke taken aangaande klachtenprocedures en (nieuw vanaf 2020) schadevergoeding.
- De raad heeft zich gedurende het jaar laten informeren door de bestuurder over de wijze waarop de stichting heeft gereageerd op de corona pandemie en de daaruit voortvloeiende adviezen en maatregelen. Daarbij is gesproken over de effecten op het werk van de pvp'en en het landelijk bureau maar zeker ook over de effecten op cliënten. Meerdere ggz-instellingen hanteerden extra maatregelen voor cliënten waarvan het rechtmatige karakter twijfelachtig was. Rechtsbescherming is gedurende het jaar op meerdere plekken in het gedrang geraakt.
- 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 en druk op het budget van het ministerie van VWS, en daaruit voortvloeiende (extra) verantwoordingseisen aan de stichting. 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 2020 waren de plannings- en verantwoordingscyclus, de inhoudelijke afstemming met het ministerie over de keuzes die de stichting maakt in het uitvoeren van haar nieuwe wettelijke taken in het kader van de Wvvgz, de effecten van corona op het bereik van het vertrouwenswerk, de subsidiegrondslag, reparatiewetgeving en het initiatief van Staatssecretaris Blokhuis om vooruitlopend op de formele wetsevaluatie samen met een aantal ketenpartners alvast een aantal knelpunten te inventariseren en waar mogelijk in gezamenlijkheid op te lossen.
- 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. Ook is met aandacht gekeken naar incidentmeldingen vanaf de werkvloer.

- De raad heeft kennis genomen van het verslag van de evaluatie van de samenwerking tussen bestuurder en de ondernemingsraad.

De raad hecht veel waarde aan deelname aan informele bijeenkomsten met medewerkers maar door de aard van het jaar waren de mogelijkheden hiertoe in 2020 helaas beperkt.

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 gedurende het jaar op de hoogte gesteld van de bevindingen van de externe klachtencommissie, de accountant en de externe audit van het kwaliteitssysteem door CIIO.

De voorzitter van de externe klachtencommissie heeft in februari 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.

Het CIIO (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 in december 2020 gecontinueerd voor een periode van drie jaar.

De accountant heeft na controle zijn goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2020. 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 mevrouw Flim in haar laatste jaar als bestuurder decharge verleend op basis van de jaarrekening, de accountantsverklaring, het accountantsverslag en de door de accountant ter vergadering gegeven toelichting.

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 voor zichzelf een scholingsagenda opgesteld en hebben individuele leden sindsdien verschillende trainingen gevolgd.

In 2020 heeft de raad een zelfevaluatie gedaan. Daarbij is stilgestaan bij de eerder al gezamenlijk ontwikkelde toezichtsvisie en in het bijzonder ook de gemeenschappelijke toezichtwaarden. De raad hanteert zgn. integraal waardegericht toezicht. Er is stilgestaan bij de kerntaken van de RvT en de samenwerking tussen de leden. Tevens is de invulling van de rol van de voorzitter besproken en de samenwerking met de bestuurder. De evaluatie heeft plaatsgevonden in een open en transparante sfeer. Conclusie is dat er sprake is van een constructieve samenwerking als raad en dat de unieke competenties van elk lid ook passend zijn bij de taakuitvoering van de raad. De samenwerking met de nieuwe bestuurder zal aandacht vragen van de raad, die dit tegelijk zeer graag zal geven. Elke drie jaar zal de zelfevaluatie begeleid plaatsvinden in (gedeeltelijke) aanwezigheid van de bestuurder.

Ook in 2020 heeft de raad het werk van de stichting met grote belangstelling en betrokkenheid gevolgd. De raad heeft veel respect voor de wijze waarop de stichting de nieuwe wet na een

periode van zorgvuldige voorbereiding direct vanaf januari 2020 in de praktijk heeft gebracht én hoe alle medewerkers zijn omgegaan met de implicaties die COVID-19 heeft veroorzaakt.

Onafhankelijke en professionele ondersteuning van cliënten bij de verwezenlijking van hun rechtspositie binnen de geestelijke gezondheidszorg blijft van het hoogste belang: ook onder de nieuwe wet en ook ten tijde van een ingrijpende pandemie.



Cynthia Vogeler

Voorzitter raad van toezicht

Nieuwe wet, nieuwe taken

Op 1 januari 2020 startte het tijdperk van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg. Een tijdperk waarin de patiëntenvertrouwenspersoon een aantal nieuwe wettelijke taken toebedeeld heeft gekregen. Naast het bieden van advies en bijstand aan cliënten met vragen en klachten over hun rechtspositie, geven pvp'en vanaf die datum advies en bijstand bij het opstellen, actualiseren en evalueren van de zorgkaart en het zorgplan, signaleren ze tekortkomingen binnen de instellingen en melden dat bij de IGJ.

Verder wordt een aantal taken anders ingevuld of uitgebreid. Zo zijn werkzaamheden bij het ondersteunen van cliënten bij de gang naar de klachtencommissie vergroot: het aantal klachtgronden is toegenomen en cliënten kunnen nu ook een verzoek tot schadevergoeding indienen bij de klachtencommissie. Tegelijkertijd is de doelgroep van de pvp verkleind: ambulante vrijwillige cliënten die niet te maken hebben met dwang en/of drang kunnen niet langer een beroep doen op ondersteuning door een pvp.

Van start

De Stichting PVP verscheen goed voorbereid aan de start. In 2019 hadden alle pvp'en juridische scholing gekregen, waren richtlijnen voor de nieuwe taken gemaakt en er was geoefend met de nieuwe taken. Daarnaast was het interne registratiesysteem aangepast.

De Stichting PVP verwachtte een toename van de werkzaamheden en dat de uitvoering van een aantal taken meer tijd zou gaan vergen.

Een groep pvp'en, zogenoemde vliegende keeps, stond klaar om in te springen daar waar de drukte te groot zou worden of onvoorziene zaken zich zouden voordoen. In alle zes regioteams werd invulling gegeven aan deze rol.

Reflecteren

En toen kwam in het eerste kwartaal COVID-19 met alle beperkingen die daar mee gepaard gaan. Dat maakt het ingewikkelder om goed te reflecteren op hoe de nieuwe taken zijn uitgevoerd. Het maakt het lastig productiecijfers te analyseren. Pvp'en zijn een groot deel van de tijd niet of nauwelijks op locatie geweest. Hoe zou het geweest zijn als pvp'en wel ongehinderd naar de instellingen hadden kunnen gaan? Hoe zou het bijstaan van cliënten eruit hebben gezien als er niet vooral telefonisch ondersteuning zou zijn geboden? Hoe zou het afleggen van huisbezoeken zijn bevallen?

Het idee is dat het voeren van gesprekken met cliënten op locatie echt meer zou hebben opgeleverd. Persoonlijk contact op locatie met cliënten verloopt anders dan persoonlijk contact via de telefoon. Wanneer je iemand in de ogen kan kijken, levert dat veelal een ander gesprek op dan een telefonisch gesprek; zeker als het gaat om persoonlijke en gevoelige onderwerpen. Of het echt zo is dat er zonder COVID-19 beperkingen meer cliënten ondersteund zouden zijn, is nu niet met zekerheid te stellen.

Pas wanneer het in 2021 hopelijk weer makkelijker wordt om op locatie aan het werk zijn, is er met meer zekerheid te zeggen hoe de nieuwe taken de pvp passen, zowel in kwalitatieve als kwantitatieve zin. Op een aantal specifieke onderwerpen die de invoering van de Wvz betreft wordt hieronder nader ingegaan.

Doelgroepbeperking: ambulant vrijwillige cliënten

De pvp heeft tot taak het bieden van advies en bijstand aan cliënten die met verplichte zorg te maken hebben en aan cliënten die vrijwillig in een accommodatie zijn opgenomen. Er zijn ook ambulante cliënten die niet met dwang en drang te maken hebben die contact opnemen met de pvp. Deze cliënten behoren niet tot de doelgroep van de pvp. De pvp staat deze cliënten wel te woord en beantwoordt vragen die makkelijk en snel te beantwoorden zijn.

Wanneer de vragen echter ingewikkelder te beantwoorden zijn of wanneer deze cliënten klachten hebben over de zorgverlener, geleidt de pvp deze cliënten door naar een andere instantie of persoon. In veel gevallen is dat naar de klachtenfunctionaris die verbonden is aan de instelling. Regelmatig komt er ook vanuit instellingen, medewerkers van instellingen en cliënten de vraag of de pvp niet tóch ook ambulante cliënten die vrijwillig in behandeling zijn, wil ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor klachten. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten als het tegen de wil van de cliënt beëindigen van de behandeling of klachten over grensoverschrijdend gedrag van hulpverleners.

Informereren cliënten over ondersteuning door pvp

De pvp heeft tot taak cliënten te informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. De Stichting PVP ontvangt persoonsgegevens om contact op te kunnen nemen met cliënten voor wie een zorgmachtiging wordt voorbereid of voor wie een crisismaatregel is afgegeven. De Stichting ontvangt die gegevens in het geval van een zorgmachtiging van de geneesheren-directeur en in het geval van een crisismaatregel van de burgemeesters.

Het uitgangspunt is om de cliënten binnen drie dagen telefonisch via een frontdesk te informeren. In die drie dagen krijgen cliënten met belangrijke beslissingen te maken. Een crisismaatregel kan na drie dagen door de rechter eventueel worden verlengd en bij een zorgmachtiging moet de cliënt binnen drie dagen besluiten of hij een plan van aanpak wil maken.

Na enkele weken bleek al dat een deel van de cliënten met een crisismaatregel niet of nauwelijks in staat zijn om de informatie over ondersteuning door de pvp te kunnen horen of te kunnen begrijpen, juist omdat zij in crisis zijn. Omdat persoonlijk contact voor het informeren van cliënten in een crisissituatie betere resultaten geeft, werd daarom al na enkele maanden besloten om de taak van informeren van cliënten die te maken krijgen met een crisismaatregel ook bij de lokale pvp te beleggen. Wanneer de pvp cliënten niet binnen drie dagen weet te bereiken, stuurt de Helpdesk PVP cliënten een brief en folder met de informatie over ondersteuning door de pvp.

Een knelpunt is dat er veel minder persoonsgegevens binnenkomen dan verwacht; vooral van cliënten voor wie een zorgmachtiging wordt voorbereid. Het gevolg daarvan is dat de pvp niet tijdig cliënten bij kan staan met advies en bijstand bij het opstellen van een zorgkaart of kan ondersteunen bij klachten over het opstellen van een plan van aanpak.

Vanwege het lage aantal persoonsgegevens dat er binnen kwam, heeft de stichting geopperd om, bij de reparatiewetgeving die in 2020 werd gestart, opgenomen te krijgen dat de persoonsgegevens van alle cliënten voor wie een zorgmachtiging wordt voorbereid, naar de stichting zouden worden gestuurd. Ketenpartners waren akkoord met het opnemen daarvan in de reparatiewetgeving. Voorwaarde voor ketenpartners was daarbij dat het de behandeling van die wet niet moest vertragen. Aan die voorwaarde kon helaas niet voldaan worden. Het voorstel moest eerst voorgelegd worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, die het voorstel niet tijdig kon behandelen.

Plan van aanpak

Veel cliënten krijgen de mogelijkheid om tijdens het voorbereiden van een zorgmachtiging een zogenoemd eigen plan van aanpak te maken. Met het maken van dat plan krijgt de cliënt de mogelijkheid om samen met zijn familie een voorstel te doen om de verplichte zorg te voorkomen. Er is bij sommige zorgverleners en cliënten onduidelijkheid over wat de rol van de pvp daarbij is. Ook is er onbegrip wanneer de pvp vertelt niet te helpen bij het opstellen van het plan. De pvp geeft informatie over het plan en biedt cliënten advies en bijstand bij onder andere het helder krijgen bij de instelling welk gevaar er met het plan van aanpak zou moeten worden aangepakt. In het geval de cliënt niet de mogelijkheid krijgt een plan te maken, kan de pvp de cliënt ook bijstaan om te proberen alsnog de mogelijkheid te krijgen. Bij het feitelijk opstellen van het plan, neemt de pvp geen rol. Dat is iets dat cliënt doet samen met zijn naasten is daarbij de gedachte.

Zorgkaart

Wanneer de cliënt dat wenst, stelt de zorgverantwoordelijk samen met hem een zorgkaart op. In die kaart wordt vastgelegd wat de voorkeuren van de cliënt zijn voor de te verlenen (verplichte) zorg. De pvp heeft tot taak op verzoek van cliënten advies en bijstand te bieden bij het opstellen, actualiseren en evalueren van de zorgkaart; de pvp ondersteunt de cliënt bij het inventariseren, formuleren en opnemen van zijn wensen en voorkeuren voor de (verplichte) zorg.

In de praktijk blijft het aantal keren dat een pvp advies en bijstand hierbij geeft achter bij de verwachting. Hiervoor zijn een aantal mogelijke verklaringen: de zorgverantwoordelijken ontbreekt het aan voldoende tijd om met de cliënt de zorgkaart in te vullen, een deel van de cliënten heeft zeker bij een eerste zorgmachtiging geen behoefte aan het invullen van die kaart, pvp'en krijgen te laat de persoonsgegevens van cliënten waardoor er geen tijd meer is de cliënt te wijzen op de mogelijkheden en betekenis van de zorgkaart en te ondersteunen bij het opstellen daarvan, rechters besteden regelmatig weinig tot geen aandacht aan de zorgkaart of het ontbreken van de zorgkaart. En dan speelt ook COVID-19 een rol. Tijdens het ondersteunen bij het invullen van een zorgkaart helpt het niet dat het contact tussen pvp en cliënt voor een belangrijk deel telefonisch plaatsvindt. Het voeren van een persoonlijk gesprek over zoiets als voorkeuren voor het ontvangen van zorg en het hoe en waarom van die voorkeuren is beter face-to-face te voeren.

Schadevergoeding bij Wvvgz-klachten en forfaitair stelsel

De Wet verplichte ggz (Wvvgz) biedt cliënten als nieuwe mogelijkheid de optie van het verkrijgen van een billijke schadevergoeding door een Wvvgz-klachtencommissie. Ter voorbereiding op die nieuwe mogelijkheid heeft de Stichting PVP in 2019 de Universiteit van Amsterdam (UvA) verzocht studie te doen naar de betekenis van die optie. In het verlengde van die studie is door de UvA een forfaitair stelsel voor schadevergoeding in het kader van de klachtenregeling van de Wvvgz ontwikkeld. De Stichting PVP wees bij de introductie op de voordelen van een dergelijk stelsel met standaardvergoedingen en pvp'en hebben vervolgens in lijn met het UvA-stelsel schadeberekeningen gemaakt.

Het idee van een forfaitair stelsel ontmoette echter ook bezwaren. In een door GGZ-Nederland (thans de Nederlandse ggz) in april 2020 gepubliceerde "handreiking" aangaande het Wvvgz-klachtrecht wordt uitgegaan van een beperkte reikwijdte van de schadevergoedingsregeling en wordt in het verlengde daarvan de optie van een forfaitair stelsel afgewezen. De jurisprudentie sindsdien laat een terughoudend beeld zien en in de juridische vakliteratuur is eveneens kritisch gereageerd. Naar aanleiding van die ontwikkelingen is op verzoek van de Stichting PVP door de UvA in juli 2020 opnieuw naar de materie gekeken. Dit leidde tot een voorstel voor een "stelsel 2.0", waarbij bedragen voor vormfouten zijn verlaagd en waarbij cumulatie van fouten aan een maximum wordt verbonden. Door de Stichting PVP is vervolgens aan de Nederlandse ggz gevraagd

te overwegen of steun kan worden gegeven aan de gedachten achter en de uitwerking van het herziene forfaitaire stelsel 2.0. Een reactie bleef in 2020 uit.

Pvp'en merken in de praktijk dat klachtencommissies het in het algemeen een lastige aangelegenheid vinden om over schadevergoedingen te oordelen. Ook geven pvp'en aan dat het veel werk is om een cliënt bij een schadevergoedingsverzoek te ondersteunen en zien zij liever dat een schadevergoedingsverzoek pas hoeft te worden ingediend nadat de klachtencommissie de klacht gegrond heeft verklaard zodat zij niet onnodig werk hoeven doen.

Specialisatie ondersteuning forensische cliënten

Met de komst van de Wvggz biedt de pvp advies aan bijstand aan een grotere groep forensische cliënten. Het gaat om cliënten voor wie vanuit het strafrecht een zorgmachtiging wordt aangevraagd, forensische cliënten die met een strafrechtelijke titel worden geplaatst in een Wvggz-accommodatie en cliënten met een zorgmachtiging die bij een opname al of niet tijdelijk in een justitiële tbs-kliniek verblijven.

In verband met de complexiteit van dit kennisveld en het potentieel beperkte aantal cliënten is in 2020 met een vorm van specialisatie gewerkt: enkele pvp'en zijn uitgebreider geschoold en fungeren als vraagbaak voor collega's. Ondersteuning van cliënten die in een penitentiaire inrichting of in een justitiële tbs-kliniek verbleven betrof in 2020, mogelijk mede door COVID-19, een kleine 80 vragen en klachten. Van de overige forensische cliënten waren ruim 900 vragen en klachten afkomstig.

Meldingen bij de IGJ

Nieuw in de wet is ook dat de pvp tot taak heeft tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de zorg voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van betrokkene, te signaleren en aan de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd (IGJ) te melden.

Met de inspectie zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van door pvp'en ingestuurde meldingen. De afhandeling loopt via de accountmanager IGJ bij de stichting. Na een ontvangstbevestiging zal de IGJ binnen zes weken met een standpunt komen. In de praktijk blijkt dat er bij de IGJ opstartproblemen zijn en interne miscommunicatie over de gemaakte afspraken. De afhandeling van meldingen duurt aanmerkelijk langer dan de afgesproken zes weken, waarbij uitschieters naar langer dan een half jaar voorkomen.

Werken met vliegende keep en huisbezoek

In elk van de zes regioteams is een pvp aangewezen die in de rol van 'vliegende keep' opereert om eventuele capaciteitstekorten, die voortkomen uit de nieuwe taken op te vangen en te helpen bij andere onvoorziene zaken. Samen met collega's hebben ze onder meer aandacht gehad voor de Wvggz beleidsplannen van de instellingen, de werkwijze van de nieuw vormgegeven klachtencommissies, het inrichten van contact met de advocaten in de regio en het in kaart brengen en houden van wat er speelt binnen de regio's. Een belangrijk deel van hun tijd is besteed aan het overnemen van werkzaamheden daar waar er een capaciteitstekort was.

Een van de zaken die zij op zich zouden nemen, maar waar weinig tijd naar toe is gegaan, is het meegaan met pvp'en op huisbezoek als dat aan de orde zou zijn. Vanwege COVID-19 heeft huisbezoek nauwelijks plaatsgevonden.

Reflectie op eigen organisatie

De aanloop naar en de invoering van de nieuwe wet heeft ook tot reflectie op de interne organisatie aangezet. Hoe treden we externe ontwikkelingen en veranderingen tegemoet? Hoe zijn besluitvormingsprocessen ingericht en hoe wendbaar is de organisatie als er kansen of problemen op haar pad komen? En hoe maken we optimaal gebruik van het menselijk vermogen dat de vele professionals die bij de stichting werken, gezamenlijk vormen? In 2020 is een aanvang gemaakt met organisatie ontwikkeling en zijn behoeften en mogelijkheden voor groei en verbetering onderzocht. Daarbij is besloten om vanuit vier pijlers te werken: Leiderschap, Structuur, Cultuur en Capaciteit.

In het laatste kwartaal van 2020 zijn een aantal initiatieven opgestart die in 2021 geëvalueerd zullen worden. Ook hebben collega's uit verschillende delen van de organisatie een verandercoalitie gevormd.

Impact van COVID-19

De aard van het pvp-werk en van de medische problematiek van de doelgroep impliceert dat face-to-face contact vaak nodig is om cliënten te bereiken en te kunnen ondersteunen. Dit brengt dit dus met zich mee dat in 'normale tijden' pvp'en in de instellingen aanwezig zijn en afdelingen bezoeken.

De impact van de COVID-19 pandemie op het vertrouwenswerk was dan ook groot. Gedurende het hele jaar moesten de virusbesmettingsrisico's voor pvp'en, maar ook voor cliënten en personeel van de instellingen strak beheerst worden. In sommige gevallen werden afdelingen van instellingen afgesloten als quarantainemaatregel na een lokale uitbraak. De stichting heeft zich voortdurend ingespannen om alle aanwijzingen en maatregelen van zowel overheid als locaties te volgen en de gezondheidsrisico's voor alle betrokkenen zoveel mogelijk te beperken. In de praktijk betekent dit dat een aanzienlijk deel van het vertrouwenswerk op afstand en vanuit huis moest worden verricht.

Bereik van cliënten

Omdat vooral het geven van voorlichting op locatie over het werk van de pvp aan cliënten en het ggz-personeel hierdoor beïnvloed is, was het niet altijd mogelijk om de ondersteuningsmogelijkheden van de pvp voldoende breed bekend te maken op locatie. Ook heeft de beperkt mogelijke fysieke aanwezigheid van de pvp op de afdelingen voor sommige cliënten belemmerend gewerkt, ondanks het inzetten van alternatieven als telefoongesprekken, video-overleg, chat, digitale berichten via Signal (of WhatsApp) of schriftelijk contact via e-mail.

Het is aannemelijk dat het moeten meebewegen op beperkingen ten gevolge van de COVID-19 golven in 2020 effect gehad op het bereik van het vertrouwenswerk. Maar omdat ook de Wvggz zelf tot veranderingen heeft geleid, is niet goed vast te stellen wat precies welk effect heeft gehad. Daarnaast bleken de procedurele hindernissen voor burgemeesters en geneesheer-directeuren in het bij cliënten uitvragen van toestemming voor het doorsturen van gegevens aanzienlijk, én werd de realisatie van een IV-technische ketenkoppeling voor gegevensuitwisseling met betrekking tot zorgmachtigingen helaas nog geen werkelijkheid. De voor 2020 begrote pvp-capaciteitsgroei is daarom na melding aan VWS in het kader van de subsidierelatie, tijdelijk uitgesteld.

Vrijheidsbeperking door maatregelen

De diverse (overheids- of instellings)maatregelen om COVID-19 te beheersen, hebben in sommige gevallen aanzienlijke invloed gehad want (extra) verplichte vrijheidsbeperkingen van cliënten. Door hun niet optimale aanwezigheid op de afdelingen hadden pvp'en hier niet altijd goed zicht op. De speciale Tijdelijke wet maatregelen COVID-19 benadrukte en borgde het belang van fysieke aanwezigheid van de pvp in de instellingen helder. In de tweede golf werd daardoor de toegang van de pvp tot de werkvloer weer iets beter mogelijk.

Ook vraagt de stichting binnen de keten aanhoudend aandacht voor het belang van rechtsbescherming bij gedwongen zorg en dus ook in geval van vrijheidsbeperkingen als uitvloeisel van (lokale) COVID-19 maatregelen.

Vertraging implementatie

Breder in de Wvggz keten geven meerdere betrokken partijen aan dat de implementatie van de Wvggz ten gevolge van (de maatregelen rondom) het corona-virus zeer waarschijnlijk enige vertraging is opgelopen. De stichting is in gesprek met haar stakeholders en met het ministerie van VWS over de wijze waarop met de gevolgen van de corona-maatregelen gedurende de wetsevaluatie wordt omgegaan. Meer over de manier waarop de stichting samenwerkt met externe partijen leest u op blz. 35.

Werken vanuit huis

Richting haar eigen medewerkers heeft Stichting PVP het werken vanuit huis gedurende het jaar zo goed mogelijk gefaciliteerd. Thuiswerken was namelijk eerder niet gebruikelijk. Door middel van een aantal regelingen werd voorzien in diverse bureaumaterialen en in een goede werkplekinrichting. Met frequente berichten op intranet werden tips onderling gedeeld en ook was er regelmatig aandacht voor voldoende onderlinge verbinding, in aanvulling op het werkoverleg. De Stichting PVP is ook deelnemer geworden van een speciale CAO-GGZ-werkgroep die zich bezig houdt met diverse aspecten van werken vanuit huis.

Opvallende zaken in 2020

Patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en) schrijven elk jaar een jaarbericht voor de ggz-instellingen waarin zij werkzaam zijn. Een jaarbericht is een samenvatting van de ervaringen van de pvp in de instelling. Pvp'en melden welke zaken hen zijn opgevallen binnen die specifieke instelling en wat cliënten hen vertellen over hun eigen ervaringen. Alle jaarberichten samen geven een beeld van wat pvp'en tegenkomen binnen de ggz-instellingen in Nederland.

Bijzonder aan het jaar 2020 was dat alle betrokkenen te maken kregen met de nieuwe wet en met de COVID-19 maatregelen, met alle onduidelijkheden en vragen van dien. COVID-19 heeft voor cliënten, ggz-medewerkers en pvp'en impact gehad op het dagelijkse leven en de zorg. Daarbij had de invoering van de Wvvgz invloed op het wettelijke kader waarin een deel van de zorg moest worden geleverd. Geen simpele opdracht voor alle partijen die daarbij betrokken zijn.

Communicatie bleek in 2020 een opvallend thema. Pvp'en zijn regelmatig situaties tegengekomen waarin de communicatie niet goed verliep: het informeren van cliënten bij een aangezegde zorgmachtiging over advies en bijstand van een pvp; het informeren van cliënten over plan van aanpak zorgkaart en zorgplan; het informeren van cliënten over het toepassen van verplichte zorg. En, in het algemeen hoorden zij van hun cliënten dat de schriftelijke informatie die zij ontvingen niet makkelijk te begrijpen was.

Hieronder leest u wat er vanuit de praktijk van de pvp verder opviel.

1. Informeren van cliënten over rol pvp bij crisismaatregel en zorgmachtiging

Een nieuwe taak voor pvp'en is het contact opnemen met cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging. Daarvoor worden persoonsgegevens van de betrokken cliënten doorgestuurd naar de Stichting PVP. In het geval van een crisismaatregel is dat (het ambt van) de burgemeester en in het geval van een zorgmachtiging ligt deze verantwoordelijkheid bij de geneesheer-directeur van de instelling. Het doel hiervan is dat de pvp de cliënt zo vroeg mogelijk kan informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Het verstrekken van die gegevens kan uiteraard alleen als de cliënt daarmee instemt.

De persoonsgegevens bij een aangezegde zorgmachtiging komen slechts mondjesmaat binnen bij de Stichting PVP. Opvallend is dat er ggz-instellingen zijn, ook grote, die in 2020 geen enkele keer persoonsgegevens bij een aangezegde zorgmachtiging hebben doorgestuurd. Hierdoor konden deze cliënten niet al in een vroeg stadium ondersteund worden door een pvp, indien zij daar prijs op stelden. De pvp kan hen bijvoorbeeld adviseren hoe zij zelf verplichte zorg kunnen proberen te voorkomen. Het niet attenderen van de cliënt op het recht op ondersteuning van een pvp is niet conform de Wvvgz. Een van de uitgangspunten van de wet, het versterken van de rechtpositie van de cliënt, wordt hiermee niet gehaald.

Mede omdat een ICT-ketenkoppeling vooralsnog ontbreekt, krijgen cliënten meestal een pvp-folder bij hun toch al zo uitgebreide informatiepakket wanneer er een zorgmachtiging wordt voorbereid. Mogelijk dat de folder van de pvp en de antwoordkaart die moet worden ingevuld door cliënt om aan de instelling toestemming te geven om de persoonsgegevens door te sturen naar de stichting, over het hoofd wordt gezien in de stapel papieren. Het moge duidelijk zijn dat verbetering hier zeer gewenst is.

Pvp'en zijn met ggz instellingen in gesprek hoe ervoor te zorgen dat cliënten goed geïnformeerd worden over het doorsturen van hun persoonsgegevens zodat zij, mits zij daarvoor toestemming geven, door de pvp benaderd kunnen worden.

2. Rolonduidelijkheid bij plan van aanpak, zorgkaart en zorgplan

Bij het feitelijk opstellen van het plan van aanpak (pva), heeft de pvp geen formele rol. Wel informeert de pvp de cliënt over de procedure van een pva en biedt hij onder andere bijstand bij het helder krijgen welk gevaar er met het pva zou moeten worden aangepakt. In het geval er geen pva mag worden gemaakt, kan de pvp de cliënt ook bijstaan om te proberen daar alsnog toestemming voor te krijgen.

Zowel bij cliënten als bij medewerkers van de instellingen heerst nog onduidelijkheid over de rol van de pvp bij het opstellen van een plan van aanpak. Ggz-medewerkers, psychiaters, geneesheer-directeuren en advocaten verwijzen cliënten tóch voor hulp bij een pva vaak door naar de pvp. Hierdoor moet de pvp cliënten regelmatig teleurstellen. Cliënten willen een plan van aanpak maken, maar weten niet tot wie zij zich kunnen wenden voor ondersteuning. De ervaring van pvp'en is dat niet iedere cliënt goed contact heeft met familie of andere nabije personen met wie kan worden overlegd over het voorkómen van de verplichte zorg. Pvp'en merken dat cliënten die al jaren opgenomen zijn, soms alleen op de verpleging kunnen terugvallen.

In de aanloop naar een zorgmachtiging dient een zorgkaart ingevuld en een zorgplan geschreven te worden. Pvp'en merken dat in de praktijk een zorgplan en een zorgkaart niet altijd samen met een cliënt opgesteld worden en dat deze documenten regelmatig al bij de rechter liggen, zónder dat de cliënt hier inhoudelijk bij betrokken is geweest.

Wat pvp'en ook opvalt, is dat het voorkomt dat een zorgplan al klaar is terwijl de zorgkaart nog ingevuld moet worden. Dit lijkt een omgekeerde volgorde. Het lijkt er op dat de wettelijk vastgelegde mogelijkheid van cliënten om hun eigen voorkeuren en wensen ten aanzien van verplichte zorg kenbaar te maken in de zorgkaart, nog weinig benut wordt. Cliënten weten niet altijd dat de pvp ingeschakeld kan worden bij het geven van advies en bijstand bij het opstellen, aanpassen en evalueren van de zorgkaart en het zorgplan.

Een verpleegkundige heeft een cliënt verwezen naar de pvp om met hulp van de pvp een 'plan van aanpak' te maken. De geneesheer-directeur heeft de cliënt de mogelijkheid gegeven om een dergelijk plan te maken. De cliënt heeft begrepen dat als het plan een beetje goed in elkaar steekt, voorkomen kan worden dat ze een zorgmachtiging krijgt. Ze heeft twee weken de tijd gekregen om met een goed plan te komen. De pvp stelt de cliënt teleur. Hij vertelt dat cliënt samen met naasten of familie dat plan opstelt, eventueel met ondersteuning vanuit de ggz, en dat de pvp dat niet kan doen. De pvp kan wel samen met de cliënt op onderzoek gaan naar wat de zorgverantwoordelijke of geneesheer-directeur in het plan terug zou willen zien. Samen het plan maken kan de pvp niet. Daar heeft cliënt niets aan, meldt ze de pvp. Haar familie wil haar niet helpen met het opstellen van het plan. Haar familie wil dat ze een zorgmachtiging krijgt.

Op verzoek van de cliënt neemt de pvp contact op met de geneesheer-directeur om te onderzoeken of er iemand te vinden is die met de cliënt mee kan denken om een plan van aanpak te maken. Die oplossing wordt gevonden. In de regio zijn ervaringsdeskundigen die graag met cliënt mee willen denken met het maken van het plan.

3. Problemen bij informeren over toepassing verplichte zorg

De rechter bepaalt in de zorgmachtiging dat bepaalde zorg onder voorwaarden kan worden verleend. Cliënten denken soms dat zij de verplichte zorg direct moeten ondergaan na de uitspraak van de rechter. Ook zijn er behandelaars die dat denken. Maar een uitspraak van de rechter wil niet zeggen dat de behandelaar automatisch mag starten met de verplichte zorg.

Wanneer de behandelaar beslist dat verplichte zorg inderdaad nodig is, moet hij aan de cliënt uitleggen wat de reden daarvan is. De behandelaar moet daarover onder andere een brief geven aan de cliënt. In deze brief, een zogenaamd Wvvgz artikel 8.9 formulier, wordt de cliënt geïnformeerd over waarom deze verplichte zorg nodig is, over de klachtwaardigheid van deze beslissing en over de mogelijkheid van advies en bijstand door de pvp en de familievertrouwenspersoon. In 2020 is meerdere malen opgemerkt dat wordt overgegaan tot verplichte zorg zónder dat cliënt eerst de vereiste informatie middels een artikel 8.9 formulier kreeg.

Ook is een ervaring van pvp'en dat deze formele stap van schriftelijke informatie wordt omzeild door onder drang de cliënt verplichte zorg 'vrijwillig' te laten ondergaan. Bijvoorbeeld een situatie waarin een cliënt er toe wordt overgehaald om orale medicatie in te nemen om te voorkomen dat die medicatie via een injectie wordt gegeven. Het komt ook voor dat een klachtencommissie een dergelijke interventie niet beschouwt als verplichte zorg, terwijl het in de ogen van de cliënt dan wel degelijk verplichte zorg is omdat het weigeren van de medicatie geen optie was.

Zonder een art. 8.9 formulier heeft de cliënt een moeilijke positie om zich tegen het besluit te verzetten. Dat komt zijn rechtsbescherming niet ten goede.

In een zorgkaart kan een cliënt zijn of haar wensen of voorkeuren voor te ontvangen zorg vastleggen. De rechter kan bij het oordeel over de zorgmachtiging de inhoud van de zorgkaart meewegen bij zijn beslissing. Een advocaat belt de pvp met vragen over de zorgkaart. Het valt haar op dat er bij de stukken die zij krijgt voorafgaand aan zittingen over een zorgmachtiging vaak een lege zorgkaart is toegevoegd.

Ook komt de advocaat zorgkaarten tegen waarin precies hetzelfde staat als in het zorgplan. Als zij met cliënten daarover spreekt, lijken zij het met de inhoud van die kaart niet eens te zijn. Ook melden cliënten haar nooit van zoiets als een zorgkaart te hebben gehoord. Is het goed dat zij cliënten in contact brengt met de pvp, als zij lege zorgkaarten tegenkomt of zorgkaarten die niet lijken te zijn ingevuld door de cliënt? Natuurlijk kan dat. Graag zelfs.

Naar aanleiding van het contact met de advocaat is de pvp iets vaker betrokken bij het opstellen van een zorgkaart. Daarnaast gaat de pvp naar aanleiding van het contact op onderzoek uit binnen de instelling om te achterhalen hoe er met het invullen van de zorgkaart wordt omgegaan.

4. Onbegrijpelijke schriftelijke informatie voor cliënten

Opdat de betrokken cliënt weet wat er over hem besloten wordt, bepaalt de Wvggz dat cliënten op verschillende momenten worden geïnformeerd. Een veelgehoorde klacht van cliënten is dat ze de schriftelijke informatie die ze ontvangen in verband met de procedure rondom de zorgmachtiging, niet begrijpen. De schriftelijke weergave wordt door menig cliënt ongelezen gelaten of als onbegrijpelijk weggegooid. Bij verschillende cliënten heeft dit tot onrust geleid. Dat draagt niet bij aan meer zeggenschap voor cliënten, zoals de wetgever dat wel heeft bedoeld.

De indruk bij pvp'en bestaat dat zorgverleners weinig mondeling controleren of de cliënt de informatie uit de Wvggz-brieven tot zich genomen heeft en heeft begrepen.

Cliënten klagen ook bij de pvp dat zij de toelichting over een pva onleesbaar en het formulier onbruikbaar vinden om op te schrijven hoe zij zien dat de verplichte zorg voorkomen kan worden. Cliënten begrijpen niet waar het plan voor is, de toelichting is te lang en onbegrijpelijk.

Pvp'en noemen ook regelmatig het ontbreken van duidelijk en concreet taalgebruik bij klachtenprocedures en andere officiële stukken. De brief aan cliënten over de beslissing om verplichte zorg te gaan toepassen (art. 8:9 Wvggz) is doorgaans niet richting de cliënt geschreven, en niet in taalgebruik dat bij de cliënt past.

5. Verschillen in klachtenprocedures en schadevergoeding

De ondersteuning van cliënten bij een formele klachtenprocedure is met de komst van de Wvggz voor een belangrijk deel ongewijzigd gebleven. Wel nieuw is dat pvp'en een cliënt op diens verzoek ook advies en bijstand bieden bij een verzoek om schadevergoeding bij de regionale klachtencommissie. De Stichting PVP gebruikt daartoe het forfaitaire stelsel van de Universiteit van Amsterdam, vanuit de gedachte dat daarmee willekeur en langdurige (civielrechtelijke) procedures kunnen worden voorkomen.

Opvallend is dat klachtencommissies in het land verschillend omgaan met schadevergoedingsverzoeken van cliënten. Het verschil zit vooral in de hoogte van het uit te keren bedrag bij een schadevergoeding. In de meeste gevallen dat schadevergoeding werd toegekend, viel de toegekende schadevergoeding aanzienlijk lager uit dan het gevraagde bedrag. In de praktijk worden zelfs verschillende vergoedingsbedragen voor dezelfde klachtgronden gehanteerd. Het forfaitaire stelsel is na kritische geluiden in 2020 aangepast. Wellicht dat deze ontwikkelingen maken dat er landelijk gaandeweg meer uniformiteit ontstaat.

Ook valt op dat bij sommige klachtencommissies een onderbouwde aanvraag voor een schadevergoeding vóór de hoorzitting moet worden ingediend. Wanneer een klacht niet gegrond wordt verklaard, heeft deze 'vroeg' aanvraag echter geen zin. Ook gaat daarmee de aandacht vooral naar de mogelijke schadevergoeding in plaats van naar de behandeling van de klacht zelf. Pvp'en stellen op basis van deze ervaringen dan ook voor om de procedure in twee stappen op te splitsen: eerst de hoorzitting en bij een gegrond verklaarde klacht daarna de mogelijkheid bieden om binnen een bepaald termijn een aanvraag, verweer en toekenning van een schadevergoeding te regelen. Bij sommige klachtencommissies is de procedure al op deze manier geregeld.

Met de komst van de Wvvgz kunnen cliënten met klachten over het toepassen van verplichte zorg terecht bij een regionale onafhankelijke klachtencommissies. Een vorm van verplichte zorg is: opname in een accommodatie. Met ondersteuning van de pvp legt de cliënt hierover een klacht voor aan de klachtencommissie.

De commissie verklaart de klacht ongegrond. Omdat de rechter uitspraak heeft gedaan en besloten heeft dat opname in een accommodatie toegepast mag worden als verplichte zorg, vindt de commissie dat zij daar niet over gaat.

Client en pvp zijn teleurgesteld over de uitspraak. De wet biedt toch de mogelijkheid om over het toepassen van verplichte zorg een klacht in te dienen bij de klachtencommissie? Waarom ziet de commissie dat dan anders? De cliënt kan de klacht voorleggen aan de rechtbank. Zij besluit dat niet te doen.

6. Geen ondersteuning meer voor ambulante vrijwillige cliënten

Met ingang van 1 januari 2020 ondersteunt de pvp alleen nog cliënten die daar op basis van de Wvvgz recht op hebben. Dit is het gevolg van een ministeriele beleidskeuze. Cliënten die ambulante vrijwillige zorg krijgen, hebben ten gevolge van deze beleidskeuze geen recht meer op ondersteuning door een pvp en Stichting PVP ontvangt hiervoor geen middelen meer.

Het komt nog wel voor dat cliënten uit deze groep toch naar de pvp worden verwezen. Ook nemen ambulante cliënten die vrijwillig zorg ontvangen zelf contact op met de pvp. Soms hebben deze cliënten vragen over bovengenoemde beleidskeuze en/of begrijpen zij deze keuze niet. Ze vragen bijvoorbeeld om bijstand en advies, omdat ze de pvp al kennen van een eerdere (vrijwillige) opname in een periode voor 2020. Deze cliënten worden doorgaans doorverwezen naar de klachtenfunctionaris van de instelling waar zij zorg krijgen. Relevante medewerkers van de instellingen zijn op de hoogte gesteld van het gewijzigde beleid.

7. Beperking van vrijheden van cliënten door COVID-19

Iedereen heeft met beperkingen in het kader van COVID-19 te maken gehad. De lockdown had nadelige gevolgen voor het welzijn van cliënten, personeel en hun naasten. Cliënten kwamen regelmatig met vragen en klachten over Covid-19 gerelateerde zaken, zoals quarantaine en beperking van bezoek. Ondanks veel begrip voor de voorzorgsmaatregelen van de ggz-instellingen, waren er ook zorgen over de collectieve maatregelen waarmee cliënten geconfronteerd werden. Die maatregelen varieerden van bezoekbeperkingen tot beperkingen in de bewegingsvrijheid en het verlenen van verlof. Met het oog op de COVID-19 preventie kunnen de beperkingen wenselijk en aangewezen zijn, maar de juridische borging van de maatregelen is problematisch en de rechtsbescherming leek niet op orde.

Er was op een aantal plekken sprake van onvoldoende juridische basis voor de vrijheidsbeperkingen waar cliënten mee geconfronteerd werden. Het beleid was in een aantal instellingen vaak strenger dan wet- en regelgeving toestond. Pvp'en onderzochten de juridische onderbouwing van de vrijheidsbeperkingen en gingen daarover met de instellingen in gesprek. Meestal werden de tekortkomingen tijdens het onderzoek weggenomen. Bij zes instellingen is een melding bij de IGJ afgegeven over de vrijheidsbeperkingen vanwege de coronamaatregelen. Er zijn ook voorbeelden van instellingen waarbij de beperkingen wel individueel bepaald zijn en COVID-19

Stichting PVP Jaarverslag 2020 - 22

beleid op maat is gevoerd. Daarbij bleek bewegingsvrijheid, verlof en bezoek mogelijk onder bepaalde voorwaarden.

Eindelijk mag een cliënt onder begeleiding van een verpleegkundige een wandeling maken op het terrein van de instelling. Omdat cliënt schoon genoeg heeft van het al weken binnen moeten zitten, besluit hij weg te lopen wanneer de verpleegkundige even niet oplet. Wanneer cliënt na een aantal dagen besluit toch maar terug te gaan naar de afdeling, krijgt hij te horen dat hij tien dagen in quarantaine moet zitten op zijn slaapkamer. Dat vindt hij overdreven en hij vraagt de pvp of die er niet voor kan zorgen dat hij eerder van zijn kamer af mag. In eerste instantie lukt dat niet. Tien dagen quarantaine is de regel die de instelling hanteert. Een discussie via de telefoon met het afdelingsmanagement, waarbij de pvp er onder meer op wijst dat dergelijke maatregelen geen wettelijke borging hebben, leidt ertoe dat men akkoord gaat met een periode van vijf dagen quarantaine onder de voorwaarde dat de cliënt geen coronaverschijnselen heeft en zich na vijf dagen laat testen. Daar legt cliënt zich daar bij neer.

8. Andere contactvormen met cliënten en ggz-medewerkers

De diverse COVID-19 maatregelen brachten met zich mee dat het gros van de pvp-ondersteuning telefonisch moest plaatsvinden, dat er ter plekke geen voorlichting kon worden gegeven aan cliënten in de instelling en dat ook afdelingsbezoek niet mogelijk was (met uitzondering van enkele zeer noodzakelijke gevallen). Telefonische ondersteuning was in veel gevallen een redelijk alternatief, maar het is zeer aannemelijk dat de pvp'en geen maximaal bereik hebben kunnen realiseren.

Het bezoeken van afdelingen en daar persoonlijk met cliënten spreken was in principe niet meer mogelijk. Daardoor werd de drempel voor cliënten om de pvp te benaderen hoger. Dit gold vooral voor mensen die niet goed in staat waren zelf te bellen, te sms'en, te mailen of via WhatsApp contact te leggen. Zichtbaarheid is belangrijk. Zichtbaarheid maakt dat cliënten laagdrempeliger met hun vragen en klachten op de pvp durven af te stappen. Sommige cliënten hebben ook liever contact in persoon dan een telefoongesprek.

Videobellen is door de COVID-19 gemeengoed geworden. Klachtencommissies maar ook rechtbanken maken hier gebruik van. Voor sommige cliënten is dat een ongeschikt medium. Vaak gaan deze bijeenkomsten over belangrijke onderwerpen voor de cliënt, die hen persoonlijk en emotioneel raken. Beeldbellen past daar minder goed bij. Zeker wanneer iemand bijvoorbeeld kwaad wordt of begint te huilen is contact, ondersteuning via een beeldscherm heel lastig. Daarnaast hebben sommige cliënten moeite om alle schermen, gezichten te volgen of kunnen het maar een beperkte tijd volhouden. De meeste cliënten zijn niet erg ervaren in online beeldcontact en missen de direct aanwezige ondersteuning van de pvp, terwijl het ongemakkelijk kan zijn samen met de zorgverlener, die ook de verweerder is, achter eenzelfde beeldscherm te zitten.

Met ggz-medewerkers was het contact over het algemeen goed. Medewerkers dachten mee en hielpen bij het vinden van een manier voor pvp'en om cliënten toch op de best mogelijke manier te kunnen ondersteunen. Ze regelden dat het voor cliënten mogelijk was contact met de pvp op te nemen en door de pvp ondersteund te worden. Ook waren ze in de meeste gevallen bereid om bijvoorbeeld door de pvp opgestelde brieven voor cliënten te printen, te scannen en (veilig) naar de pvp te mailen. In die gevallen dat face-to-face contact noodzakelijk was, waren de pvp'en doorgaans, met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften, welkom op afdelingen als zij daar om vroegen.

Het pvp-werk in cijfers en resultaten

Natuurlijk, veel was anders in 2020, een nieuwe wet, nieuwe taken voor pvp'en en uiteraard de coronamaatregelen waardoor pvp'en een groot deel van het jaar vanuit hun eigen huis cliënten ondersteunden. Pvp'en waren noodgedwongen veel minder aanwezig in de ggz-instelling dan andere jaren. De inhoud van het werk is veranderd en de manier waarop was anders maar een ding veranderde niet: pvp'en ondersteunden cliënten in de geestelijke gezondheidszorg bij de handhaving van hun rechtspositie en voerden ook op andere terreinen hun wettelijke opdracht uit.

De wettelijke opdracht van de pvp op basis van de Wvggz is het adviseren en ondersteunen van ggz-cliënten bij het uitoefenen van hun rechten. Meer specifiek heeft de pvp de volgende wettelijke taken:

- Het informeren van cliënten met een crisismaatregel of bij de voorbereiding van een zorgmachtiging over de taak en functie van de pvp;
- Het ondersteunen van cliënten bij de voorbereiding, de uitvoering en de beëindiging van een zorgmachtiging en crisismaatregel;
- Het ondersteunen van cliënten bij het opstellen van een zelfbindingsverklaring en bij het opstellen, evalueren en actualiseren van een zorgkaart of het zorgplan;
- Het geven van advies en bijstand bij vragen en klachten over de uitvoering van de zorg;
- Het ondersteunen van cliënten bij een klachtprocedure;
- Het signaleren van tekortkomingen in de structuur en de uitvoering van psychiatrische zorg die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. Deze tekortkomingen worden gemeld aan de inspectie.

De pvp is er voor cliënten met een aangezegde of verleende crisismaatregel of zorgmachtiging en voor cliënten die vrijwillig in een ggz-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, voor zover geregeld in de Wvggz, ontvangen een beroep doen op de pvp.

Cliënten krijgen van de pvp advies en bijstand op (ambulante) locaties van een ggz-instelling, via de helpdesk, de chat en via de website. Nieuw in de Wvggz is dat de pvp cliënten ondersteunt die in het kader van de Wvggz thuis of in accommodaties van het strafrecht, Wet zorg en dwang of Jeugdwet verblijven.

Alle verzoeken om cliënten te informeren over de taak en functie van de pvp, vragen en klachten van cliënten, signalen en gegeven voorlichting legt de pvp vast in één intern registratiesysteem.

Cliënten informeren over de taak en functie van de pvp

Een nieuwe taak voor pvp'en is het informeren van cliënten met een crisismaatregel, een aangezegde zorgmachtiging of zorgmachtiging na een crisismaatregel, over de taak en functie van de pvp. De Stichting PVP ontvangt daartoe persoonsgegevens van cliënten die daarvoor toestemming hebben gegeven vanuit de gemeentes bij een crisismaatregel en via de geneesheer-directeur bij een zorgmachtiging. De persoonsgegevens van cliënten met een crisismaatregel komen geautomatiseerd binnen in ons registratiesysteem. De persoonsgegevens van cliënten met een aangezegde zorgmachtiging of zorgmachtiging na crisismaatregel komen nog niet geautomatiseerd binnen bij de stichting maar via de e-mail of de post.

Van 3.728 cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dit betreft 7% van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en 27% van de landelijk afgegeven crisismaatregelen.

Pvp'en doen hun uiterste best om cliënten binnen drie dagen te informeren nadat de persoonsgegevens zijn ontvangen. Toch lukt het bij 17% van cliënten met een crisismaatregel niet om de cliënt rechtsreeks te informeren. Twee van de belangrijkste oorzaken hiervan zijn dat de pvp de cliënt niet kan informeren omdat de cliënt te ziek is op het moment dat de pvp de cliënt wil spreken of omdat cliënt inmiddels is ontslagen. De belangrijkste reden waarom cliënten met een aangezegde zorgmachtiging niet geïnformeerd kunnen worden (27%) is omdat de contactgegevens niet kloppen. Wanneer er adresgegevens bekend zijn wordt uiteraard wel schriftelijke informatie gestuurd aan die cliënten die de pvp niet heeft kunnen spreken.

Ondersteuning bij de voorbereiding, de uitvoering en de beëindiging van een zorgmachtiging en crisismaatregel

Cliënten kunnen bij de pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening, over verplichte zorg, zoals medicatie, over een zorgkaart of een plan van aanpak en ook over bijvoorbeeld bejegening. In 2020 namen 5.547 cliënten contact op met de pvp via de helpdesk en 7.505 cliënten met een pvp van een ggz-locatie. In 33 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.

In 2020 ondersteunde de pvp 500 cliënten meer op locatie dan in 2019. Een mogelijke verklaring daarvoor zou kunnen zijn dat een deel van de cliënten die geïnformeerd werden over de taak en functie van een pvp bij een crisismaatregel, zorgmachtiging of een zorgmachtiging na een crisismaatregel, direct van de ondersteuning van een pvp gebruik wilden maken.

Cliënten weten pvp'en, ondanks alle beperkingen, wel te vinden. Maar het is ook de ervaring van pvp'en dat er cliënten zijn die de pvp'en vooral spreken wanneer een pvp op de afdelingen rondloopt. Deze cliënten nemen geen contact op met een pvp wanneer de pvp niet zichtbaar aanwezig is. Dat effect van de COVID-19 maatregelen is niet te kwantificeren.

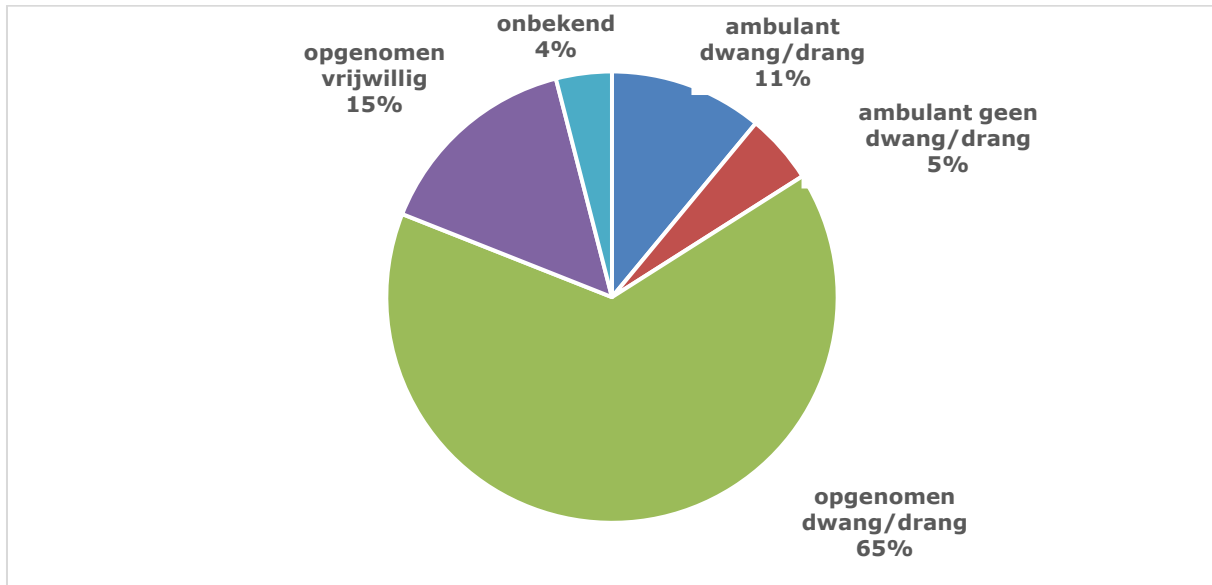
Vrijwillige en verplichte zorg

Cliënten hebben recht op advies en bijstand van een pvp wanneer zij te maken krijgen met verplichte zorg. Dat kan verplichte zorg in een ggz-instelling zijn, maar ook verplichte zorg thuis of ergens anders (ambulant). Ook hebben cliënten recht op de ondersteuning van een pvp wanneer ze vrijwillig zijn opgenomen in een ggz-instelling.

In grafiek 1 is te zien dat 80% van de vragen en klachten kwam van cliënten die waren opgenomen in een ggz-instelling: 15% vrijwillig en 65% van cliënten op verplichte basis. 16% van de vragen en klachten kwam van ambulante cliënten: 11% met een vorm van dwang of drang, 5% van ambulante cliënten zonder dwang of drang.

Deze laatste categorie cliënten is voor pvp'en anders in 2020. De pvp biedt geen advies en bijstand meer aan cliënten die op een andere plek, bijvoorbeeld thuis (of een beschermende woonvorm) vrijwillige zorg ontvangen en er géén sprake is van drang of mogelijke dwang. Deze cliënten verwijst de pvp door naar de klachtenfunctionaris van de instelling. In 2020 is bijgehouden hoe vaak een pvp vanwege deze reden een cliënt heeft doorverwezen, het betreft 5% van de vragen en klachten.

Grafiek 1. Percentage vragen en klachten van cliënten met verplichte zorg in een instelling of buiten een instelling, ambulante



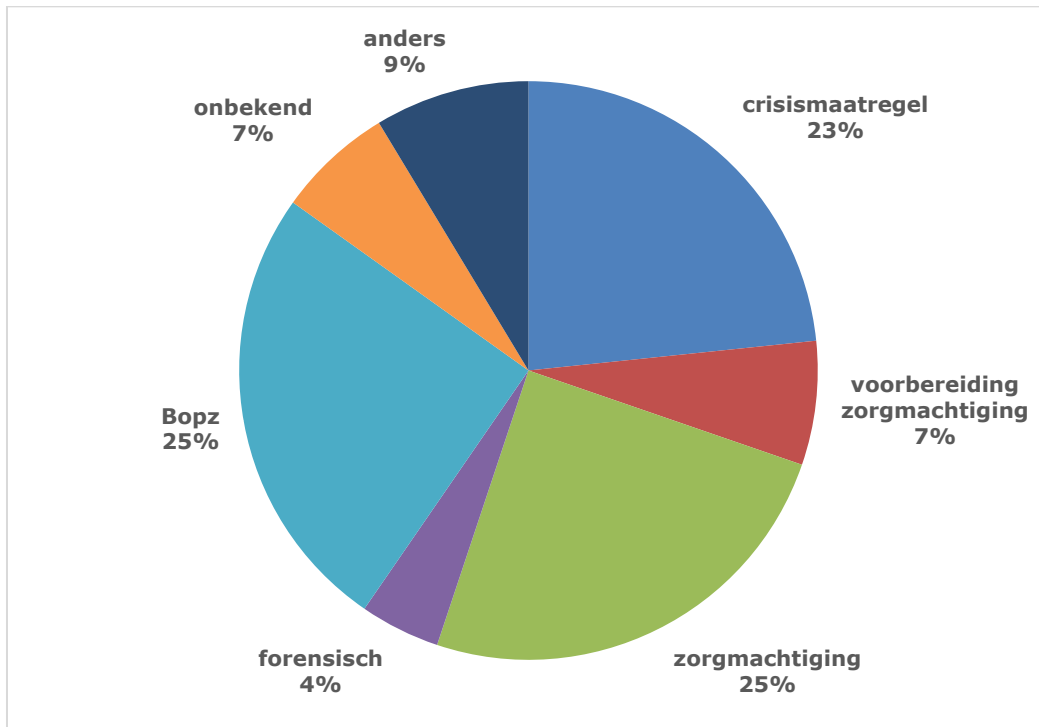
Wvggz: zorgmachtiging en crisismaatregel

Een zorgmachtiging is een beslissing van de rechter waarin staat welke verplichte zorg eventueel gegeven mag worden. Een cliënt mag dan bijvoorbeeld onder voorwaarden gedwongen behandeld worden of onvrijwillig opgenomen worden. Pvp'en ondersteunen cliënten bij de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van een zorgmachtiging. Als een zorgmachtiging niet kan worden afgewacht, kan de burgemeester tot een crisismaatregel besluiten op basis waarvan gedwongen zorg ook mogelijk is. Ook in geval van een crisismaatregel kan de pvp de cliënt ondersteunen.

In grafiek 2 is te zien dat 7% van de vragen en klachten kwam van cliënten ten tijde van een voorbereiding zorgmachtiging, 25% van cliënten met een zorgmachtiging en 23% van cliënten met een crisismaatregel.

Het merendeel van de vragen en klachten bij 'anders' (9%) komt van cliënten met vrijwillige zorg. Bij 'onbekend' is de juridische status van cliënten niet altijd te achterhalen. Vaak is dat bij de afhandeling van een vraag of klacht op de helpdesk het geval.

Grafiek 2. Percentage vragen en klachten per rechtspositie cliënten



WET Bopz: overgangperiode

Cliënten met een BOPZ-titel zijn in de loop van 2020 overgegaan naar een Wvggz-rechtspositie. In totaal kwam in 2020 25% van alle vragen en klachten van cliënten met een Bopz-titel. Het aantal dossiers van Bopz-cliënten was in het begin van 2020 hoger (48%) dan aan het einde van het jaar (14%).

Forensische cliënten

Met de komst van de Wvggz biedt de pvp ook advies aan bijstand aan een grotere groep forensische cliënten. Het gaat daarbij onder meer om cliënten voor wie vanuit het strafrecht een zorgmachtiging wordt aangevraagd, forensische cliënten die met een strafrechtelijke titel worden geplaatst in een Wvggz-accommodatie en cliënten met een zorgmachtiging die in een justitiële TBS-instelling worden opgenomen. 4% van alle vragen klachten kwam van forensische cliënten.

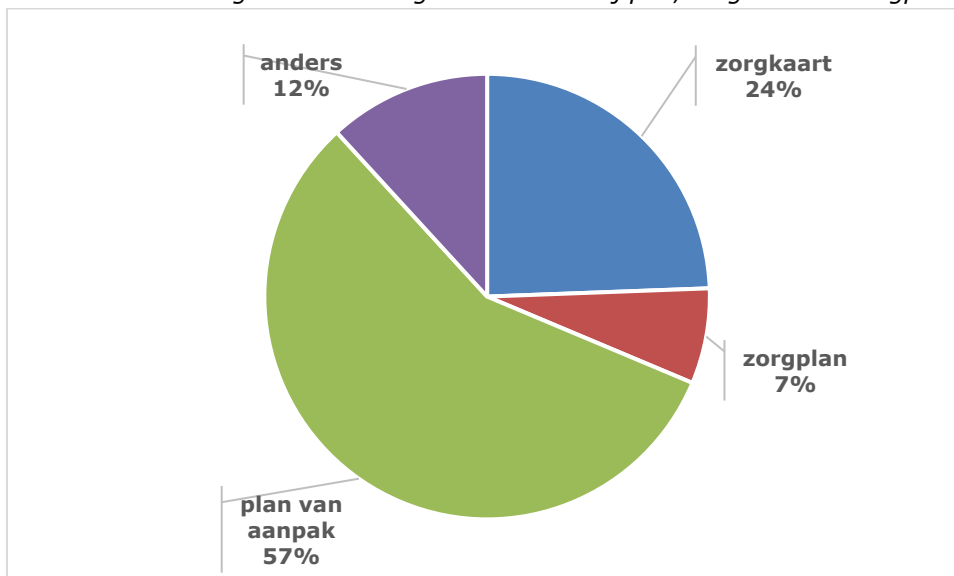
Cliënten ondersteunen bij een zelfbindingsverklaring, zorgkaart, zorgplan en plan van aanpak (pva)

Een nieuwe taak van de pvp is cliënten ondersteunen bij het opstellen van een zelfbindingsverklaring en bij het opstellen, evalueren en actualiseren van een zorgkaart of het zorgplan. Pvp'en hebben cliënten 38 keer advies en bijstand gegeven bij vragen en klachten over een zelfbindingsverklaring.

Ruim 1.600 keer zijn cliënten in 2020 ondersteund bij een zorgkaart, zorgplan en plan van aanpak. Ondersteuning bestond uit het daadwerkelijk ondersteunen bij het opstellen van een zorgkaart of zorgplan en bestond uit advies en bijstand bij vragen en klachten over deze onderwerpen. Een groot deel van deze vragen en klachten ging over het proces rondom een plan van aanpak. Zie grafiek 3.

Bij het opstellen van het pva heeft de pvp geen rol, maar een pvp ondersteunt wel. De pvp geeft bijvoorbeeld informatie over het pva en biedt cliënten advies en bijstand bij het onder andere helder krijgen bij de instelling welk gevaar er met het pva zou moeten worden aangepakt.

Grafiek 3. Verdeling ondersteuning van cliënten bij pva, zorgkaart en zorgplan

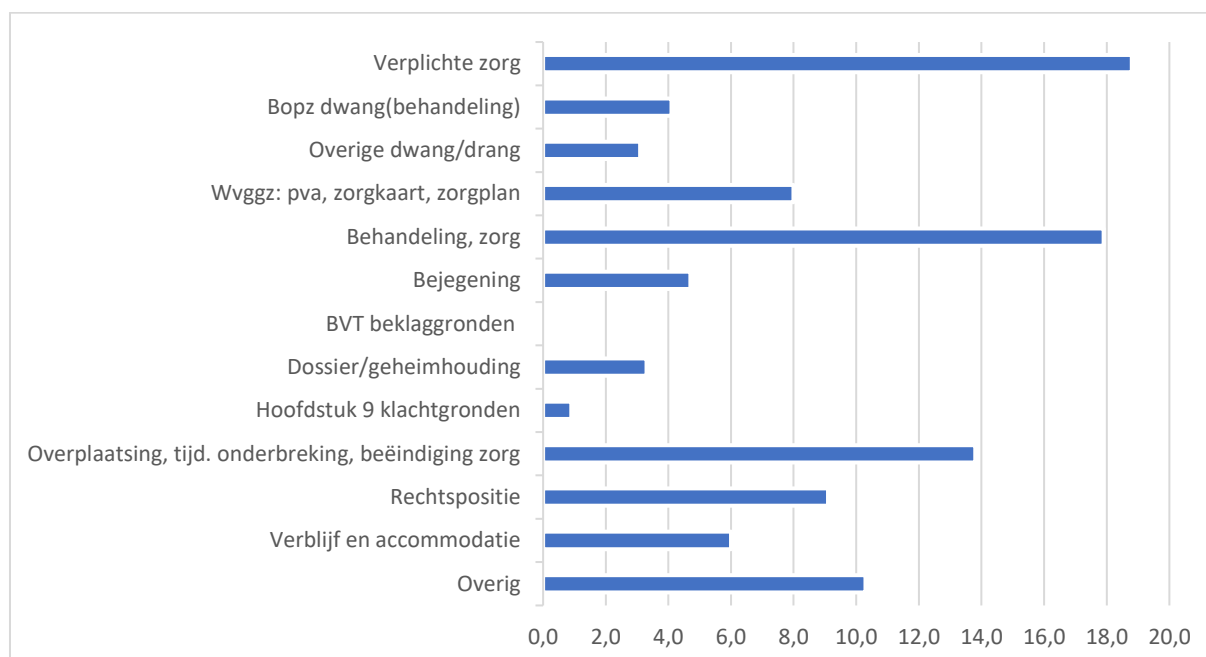


Advies en bijstand bij vragen en klachten over de uitvoering van de zorg

Cliënten bespraken in 2020 in totaal 22.851 vragen (10.210) en klachten (12.641). 24% van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en 76% via de pvp op locatie. Er is 141 keer contact met cliënten via de chat geweest.

Pvp'en leggen van elke vraag een klacht een dossier aan met daarin het onderwerp van de vraag of klacht. In grafiek 4 staat de verdeling van de onderwerpen over het afgelopen jaar. In deze grafiek staan de registraties van de inhoudelijke onderwerpen: de registraties van cliënten die via de helpdesk op zoek zijn 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 op blz. 38.

Grafiek 4. Percentage onderwerpen van vragen en klachten 2020



Cliënten kwamen het vaakst bij de pvp met vragen en klachten over de verplichte zorg. Alle vormen van zorg die opgelegd kan worden middels een zorgmachtiging en crisismaatregel. Het gaat dan bijvoorbeeld over verplichte opname in een instelling of verplichte medicatie.

18% van de vragen en klachten ging over aspecten van de behandeling. Het vaakst was daarbij begeleiding en zorg het onderwerp.

Advies en bijstand

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.

Bij 35% van alle vragen en klachten had de pvp contact met een medewerker van de instelling als onderdeel van de ondersteuning. Bijvoorbeeld door de cliënt te ondersteunen tijdens een driegesprek met de cliënt en bijvoorbeeld de behandelaar of teammanager. Die driegesprekken werden vanwege de coronamaatregelen veelal via videobellen gehouden.

Wanneer een pvp samen met cliënten een vraag of klacht heeft besproken met een medewerker vindt 37% van de cliënten dat de vraag is beantwoord of de klacht is opgelost. Bij 26% van de vragen en klachten vindt de cliënt dat echter niet het geval is. Bij 22% van deze vragen en klachten werd de klacht deels opgelost of de vraag deels beantwoord en van de overige vragen en klachten is het niet bekend wat het resultaat volgens cliënten is (11%) of is de klacht ingetrokken (4%).

Cliënten voelen zich bij 56% van de driegesprekken gehoord door de ggz-medewerker. 28% voelt zich gedeeltelijk gehoord en de rest (16%) geeft aan zich niet gehoord te voelen.

Locaties waar pvp'en ondersteunen

Vanaf 2020 biedt de pvp advies en bijstand aan ambulante cliënten voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging wordt voorbereid of voor wie een zorgmachtiging is afgegeven of crisismaatregel is genomen of bij wie er een maatregel wordt omgezet. Cliënten verblijven niet per definitie in een ggz-instelling. Zij kunnen ook verplichte zorg thuis krijgen of in een accommodatie van het strafrecht, Wet zorg en dwang (Wzd) of Jeugdwet. Zij kunnen op al deze locaties door een pvp worden ondersteund. Ook biedt de pvp ondersteuning op ambulante locaties van ggz-instellingen of andere buurtlocaties. Wanneer een cliënt niet in de gelegenheid is om naar een ambulante gesprekslocatie te komen, kan de pvp een huisbezoek afleggen bij een ambulante cliënt.

In 2020 hebben pvp'en cliënten ondersteund bij 52 vragen en klachten op een andere locatie dan in de ggz-instelling: 36 vragen en klachten op een ambulante locatie, 7 bij een accommodatie in het kader van strafrecht, Wzd of Jeugdwet en 9 vragen en klachten tijdens een huisbezoek. Het ondersteunen op een andere locatie dan in een ggz-instelling is minder vaak voorgekomen dan verwacht. Een verklaring daarvoor is dat pvp'en vanwege de COVID-19 maatregelen veelal vanuit huis werkten en cliënten niet op locatie ondersteunden. Daarnaast is een andere mogelijke verklaring dat er nog weinig verplichte zorg in het kader van de Wvvggz wordt opgelegd aan cliënten die niet in een ggz-instelling verblijven.

Cliënten ondersteunen 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 2020 hebben pvp'en cliënten ondersteund bij 1.414 klachten in een formele klachtenprocedure inclusief de gang naar een klachtenfunctionaris. De pvp heeft cliënten 121 keer ondersteund bij de klachtenfunctionaris en 1.261 keer bij de klachtencommissie. (Bij een deel van de klachten is nog niet geregistreerd waar een pvp de cliënt ondersteund heeft omdat de procedure nog niet afgehandeld is.)

De pvp ondersteunden cliënten in Wvvggz-, Bopz- en Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) klachtenprocedures: 57% van de klachten waren Wvvggz, 21% Bopz en 21% Wkkgz. Bij 1% van de klachten is de wet nog niet geregistreerd omdat de procedure nog niet afgehandeld is. De meeste klachten waarmee pvp'en cliënten hebben ondersteund bij een klachtenprocedure gingen over aspecten van verplichte zorg. Daarbij werd over verplichte medicatie het vaakst geklaagd.

Schadevergoeding

Eén van de nieuwe aspecten van de klachtenprocedure in de Wvvggz is dat cliënten schadevergoeding kunnen vragen. Pvp'en adviseren over de hoogte van schadevergoeding op basis van de relevante componenten van de klacht. Bij 306 klachten waarbij pvp'en cliënten in een klachtenprocedure ondersteunden (22% van alle klachtenprocedureklachten) is een schadevergoeding gevraagd met betrokkenheid van de pvp. Bij 24% van deze 306 klachten is een schadevergoeding toegekend. Meestal was het toegekende bedrag lager dan door de pvp op basis van het forfaitair stelsel begrote bedrag.

Signaleren van tekortkomingen

Pvp'en signaleren tekortkomingen in de structuur van de psychiatrische zorg die afbreuk doen aan de rechten van cliënten. Een pvp start daartoe een onderzoek wanneer hij vermoedt dat er sprake is van een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg, zover deze aan de rechten van cliënten afbreuk doen. Tijdens de onderzoeksfase kan blijken dat er geen sprake is van een tekortkoming of dat de tekortkoming inmiddels al is weggenomen. Als na onderzoek blijkt dat er sprake is van een tekortkoming zoals hierboven bedoeld, meldt de stichting de tekortkoming aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Onderwerpen van onderzoek waren bijvoorbeeld de klachtenprocedures en COVID-19 maatregelen. In 2020 zijn er landelijk 162 onderzoeken gestart, daarvan zijn er twaalf doorgestuurd naar de IGJ.

Overige pvp-inzet

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. 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. Ook geven de pvp'en voorlichting aan medewerkers over het werk van de pvp.

Pvp'en gaven in 2020 in totaal 324 voorlichtingen over hun taken en functie. Dat is veel minder vaak dan in andere jaren. Het lage aantal voorlichtingen in 2020 is te verklaren doordat pvp'en vanwege COVID-19 weinig in de instellingen aanwezig zijn geweest.

Voorlichting en informatieverstrekking vindt ook plaats via de website van de stichting. De website stelt cliënten in staat zelfstandig een klacht te bespreken of een brief te sturen met een verzoek. In 2020 is de website 64.084 maal bezocht. In totaal zijn er 2.493 documenten gedownload, voornamelijk voorbeeldbrieven.

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 2020 76, ten opzichte van 265 vragen in 2019. Deze daling is ingezet in 2018 na introductie van de nieuwe website van het Informatiepunt Dwang in de Zorg. Vragen gingen onder andere over de wetgeving en procedures.

Overige activiteiten

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, communicatie, 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) brieven, meldingen en toelichtingen bij klaagschriften en schadeverzoeken.

In 2020 werd de juridische sectie ruim 500 keer geconsulteerd door pvp'en. Daarnaast is in 2020 de 'juridische studiekamer' ingesteld. De juridische studiekamer is een overlegstructuur, bestaande uit een pvp uit elk team en de juridische sectie, waarbij juridische theorie en pvp-praktijk dichter bij elkaar worden gebracht. Via die structuur worden kennis en ervaring gedeeld, vraagstukken verkend en oplossingsrichtingen bedacht. De pvp-leden van de juridische studiekamer zijn binnen hun team ook aanspreekpunt bij juridische vragen.

Juridische consultatie extern

In 2020 werd vanuit de juridische sectie deelgenomen aan de Landelijke Adviescommissie Rechtsbijstand Verplichte Zorg van de Raad voor Rechtsbijstand, aan de Wvvggz-expertmeeting georganiseerd door de Raad voor de rechtspraak en aan de expertbijeenkomst evaluatie Wvvggz, Wzd en Wfz georganiseerd door ZonMw.

Meelopen advocaten

Advocaten die zich willen laten inschrijven voor het psychiatriepiket moeten verplicht mee lopen tijdens een klachtencommissieprocedure in het kader van de Wvvggz. Door de coronamaatregelen werd meelopen bemoeilijkt. In 2020 hebben er 13 advocaten daadwerkelijk meegelopen, .

Communicatie en voorlichting

In 2020 bestond de website van de stichting uit twee delen. Een voor de nog geldende Bopz wetgeving én een met informatie over de Wvvggz. De website is in 2020 goed bezocht, 64.084 keer. Dat was 8.496 vaker dan in 2019.

Er is een start gemaakt met het aanpassen van de website aan de eisen die gesteld worden volgens WCAG norm, die gaat over de digitale toegankelijkheid van websites voor een zo breed mogelijk publiek.

Voor diverse doelgroepen zijn in 2020 nieuwe of aangepaste folders gemaakt en beschikbaar gesteld. Daarnaast is er in [diverse buitenlandse talen](#) informatie over de rol en taak van de pvp gedeeld met instellingen en cliënten en op de website geplaatst.

Vanwege COVID-19 moest er vooral op een digitale manier voorlichting worden gegeven. Samen met o.a. het cliëntenpanel van de stichting is gekeken hoe de pvp dat voor cliënten op een zo laagdrempelige manier kon doen.

Opleiding nieuwe vertrouwenspersonen

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 post-HBO 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 oktober 2019 begonnen negen pio's aan hun opleiding. Na drie maanden intensief in Utrecht te zijn opgeleid begonnen de pio's halverwege januari 2020 aan het praktijkgedeelte van de opleiding. In maart veranderde de wereld door COVID-19. Pvp'en gingen vanuit huis werken en dat maakte de opleiding voor pio's extra zwaar. In juli 2020 vertrok 1 pio. In september 2020 is de opleiding van 2019-2020 afgerond. Zeven pio's hebben, ondanks de door COVID-19 veroorzaakte beperkingen in de uitvoering van het vertrouwenswerk, de opleiding succesvol afgerond. Van één pio heeft de stichting aan het einde van de opleiding helaas afscheid moeten nemen.

Deskundigheidsbevordering

Pvp'en blijven zich ontwikkelen. Normaliter wordt een groot aantal modules aangeboden voor deskundigheidsbevordering. Door COVID-19 was het inhoud geven aan deskundigheidsbevordering moeilijk. Op het gebied van deskundigheidsbevordering is een toets afgenomen bij alle pvp'en om de parate kennis over de Wvvgz vast te stellen en daar waar nodig extra onderwijs te organiseren. Medewerkers konden in 2020 ook aansluiten bij een aantal modules in het kader van de pio-opleiding:

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

ICT – ontwikkelingen en keteninformatisering

Voor 2020 stonden op het gebied van ICT de volgende te behalen resultaten op de planning:

- De stichting voert een PIA uit.
- De stichting monitort de uitvoering van het vertrouwenswerk en verzamelt managementinformatie.
- De verwerking van persoonsgegevens en de gegevensuitwisseling met ketenpartijen voldoet aan de AVG.

- De stichting werkt mee aan de informatie uitwisselingsmogelijkheden en sluit op afspraken met ketenpartners, zoals de IGJ over programma van eisen en voorwaarden voor gegevensuitwisseling.
- Handhaven van het huidige niveau van informatiebeveiliging.
- Uitvoering van het informatiebeveiligingsbeleid.
- Continuering van het uitbesteden van ICT-beheer in combinatie met de eerste opvang van knelpunten door het secretariaat.
- De ICT omgeving wordt toekomstbestendig gemaakt.

In het laatste kwartaal van 2020 heeft de bestuurlijke ketenraad (BKR) besloten om met de keteninformatisering een pas op de plaats te maken. Het werd steeds helderder dat ontwikkeling van de iWlz, zoals dit in de keten werd voorbereid te duur en nauwelijks uitvoerbaar bleek. De geplande PIA in 2020 had moeten aansluiten bij de ketenontwikkelingen en is t.g.v. van de ontwikkelingen in de keten vertraagd.

De overige resultaten zijn volgens plan uitgevoerd; in 2020 is de koppeling met de IGJ succesvol gerealiseerd. De enige koppeling die nu nog ontbreekt, is de koppeling met de GGZ-instellingen voor het ontvangst van de persoonsgegevens van cliënten met een zorgmachtiging.

De analyse om de ICT omgeving toekomst besteding te maken is uitgevoerd en in een masterplan voor de veranderingen in de huidige werkomgeving is samen met de leveranciers een eerste stap gemaakt in de modernisering van de werkomgeving van de eigen organisatie.

Thuiswerken

Door de COVID-19 maatregelen heeft ongepland aandacht moeten uitgaan naar het faciliteren van het thuiswerken. In samenwerking met P&O werden thuiswerkplekken op verzoek van medewerkers gefaciliteerd. Medewerkers ontvingen bijvoorbeeld een laptop, toetsenbord, muis, laptopstandaard en indien nodig printer. Daarnaast werd het beeldbellen via Zoom geïntroduceerd. Met 12 betaalde accounts kan binnen de stichting 'ge-beeldbeld' worden.

Voor beeldcontacten met klachtencommissies, instellingen en cliënten werden in de appstore van de smartphones diverse apps toegevoegd. Tevens werd aandacht geschonken aan de veiligheid van het beeldbellen bij het gebruik van de apps.

Privacy

In 2020 werd opnieuw aandacht gevraagd voor het veilig omgaan met persoonsgegevens, met name bij gebruik van een papieren agenda en de gegevens die op papier zijn verzameld.

Kwaliteitsbewaking

Het kwaliteitssysteem van de Stichting PVP wordt periodiek (jaarlijks) extern getoetst aan de van de ISO 9001-2015 norm afgeleide Maatstaf 2016 van het CIIO.

Dit is een interpretatie van de ISO 9001:2015 norm voor professionele kennisintensieve dienstverleners. De Maatstaf heeft zich in de praktijk bewezen: de ervaring leert dat onze interpretatie een praktische hulp is om kwaliteitsmanagement passend in te vullen. De CIIO Maatstaf is de Raad voor Accreditatie formeel geaccepteerd als ISO 9001-compatible normatief document. Onderzoeken op basis van de Maatstaf leveren bij een positief resultaat dan ook een erkend ISO 9001:2015 certificaat op.



door

CIIO

Interne audit

De invoering van de Wvvgz in 2020 leidde tot aanpassing van de procedures aan de nieuwe wet. Door de COVID-19 maatregelen in het voorjaar van 2020 werd de interne audit eerst uitgesteld, en later bijgewerkt tot een documentscan van de aangepaste procedures door het interne auditteam.

Auditteam – training

In 2020 is het interne auditteam uitgebreid van 3 naar 6 leden. De audittraining die gepland stond voor het voorjaar/ zomer van 2020 zou ook gebruikt worden voor een training on the job. Vanwege de COVID-19 maatregelen is dit uitgesteld naar het voorjaar/ zomer van 2021.

Externe audit

In oktober 2020 heeft er een uitvoerige audit plaatsgevonden door het CIIO, de partij die het kwaliteitssysteem van de stichting toetst aan de Maatstaf.

De audit van het primaire proces heeft plaatsgevonden middels teamopdrachten aan drie verschillende pvp-teams en gesprekken met de proceseigenaren. Deze auditvorm sluit goed aan bij de ontwikkeling van meer decentralisatie die de stichting nastreeft en waar in 2020 een start mee is gemaakt. Uit de audit is een kanttekening en twee afwijkingen naar voren gekomen. In twee plannen van aanpak heeft de kwaliteitsmanager samen met de proceseigenaren het actieplan opgesteld om de afwijkingen weg te nemen. Het CIIO beoordeelde de plannen van aanpak als adequaat om de afwijkingen weg te nemen en heeft daarom geadviseerd het kwaliteitscertificaat voor 3 jaar te verlengen.

Samenvatting onderzoeksverslag onderzoek 2020 (CIIO)

Het onderzoek is deels op afstand uitgevoerd door de Coronacrisis. CIIO kon wel de hoofdlocatie bezoeken. Dit heeft de kwaliteit van het onderzoek niet negatief beïnvloed. Dit jaar is voor het eerst gewerkt met een instructie op basis waarvan teams een presentatie gaven. Dit is zowel de teams als CIIO goed bevallen: het is passend bij de gewenste organisatieontwikkeling en draagt positief bij aan de diepgang van het onderzoek en aan de motivatie van de auditees. CIIO sluit het onderzoek af met 2 afwijkingen en 1 kanttekening. Voor de 2 afwijkingen is een adequaat plan van aanpak ingeleverd. CIIO adviseert daarom het certificaat te vernieuwen.

Samenwerking met externe partijen

Zowel in de aanloop naar de Wvvgz als in het eerste jaar van implementatie heeft de stichting waardevolle input mogen ontvangen van een speciaal daarvoor in het leven geroepen Externe Adviesraad. Halverwege 2020 is deze Adviesraad bijeengekomen om de eerste praktijkresultaten gezamenlijk te bespreken. In de Externe Adviesraad zijn de belangrijkste belanghebbenden bij het pvp-werk vertegenwoordigd (Mind, de Nederlandse ggz, College voor de Rechten van de Mens, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de advocatuur).

Thema's en aandachtspunten die mede dankzij de Adviesraad zijn geïnventariseerd voor onder meer de formele wetsevaluatie einde 2021 zijn:

- (geautomatiseerd) Doorsturen van persoonsgegevens
- Advocatuur als intermediair
- Voorlichting en ontwikkeling van een pvp-app en podcasts
- Schadevergoeding
- Inzet Externe Adviesraad in de toekomst.
- Signalerende taak (en evt. meldingen bij IGJ)
- Advies en bijstand voor de ambulante vrijwillige groep.

Om voortdurend alert te zijn op de kwaliteit van haar werk maakt de stichting ook dankbaar gebruik van de adviezen van een cliëntenpanel. Meer over het cliëntenpanel leest u in bijlage 1 op blz. 37.

Ketenprogramma

De implementatie van de Wvvgz wordt al sinds 2016 ondersteund door een zogenaamd ketenprogramma, op initiatief van de ministeries van VWS en J&V. In dit programma komen alle partners uit de keten samen. Onder regie van het ketenprogramma zijn en worden onder meer werkafspraken gemaakt over de uitvoering van de wet en de samenwerking in de regio's, en ook de complexe gezamenlijke informatievoorziening- en informatie-uitwisselingsopgave is hier belegd. Stichting PVP is actief deelnemer in zowel de bestuurlijke ketenraad (BKR), de stuurgroepen, het ketenuitvoeringsoverleg als bepaalde expertgroepen en andere vormen van werkoverleg.

De [keten-uitvoeringsmonitor en regio-uitvoeringsmonitor](#) voorziet vanuit het ketenprogramma in een kwantitatieve ondersteuning. Stichting PVP levert haar data op het gebied van omvang van inzet van de pvp en type inzet aan ten behoeve van deze monitor. De ketenmonitor verscheen in 2020 voor het eerst en maakt het ook mogelijk om te zien hoe de verhouding is tussen de inzet van de PVP in het proces voor een zorgmachtiging of een crisismaatregel.

Knelpunten in de wet

Vooruitlopend op de formele wetsevaluatie heeft staatssecretaris Blokhuis in 2020 verschillende organisaties betrokken bij de Wvvgz waaronder ook Stichting PVP, uitgenodigd om alvast samen te gaan werken aan oplossingen voor een aantal knelpunten bij de praktische uitvoering van de wet. In totaal vonden drie werkoverleggen plaats, waarvan twee in 2020 en de laatste in februari 2021.

Aandacht is onder andere gevraagd voor de 'hoge last' voor een cliënt van de huidige wijze waarop hij geïnformeerd wordt over zijn rechten in situaties van een crisismaatregel en/of zorgmachtiging.

Er is overeenstemming tussen betrokken partijen dat dit een knelpunt is. De frequentie en omvang van schriftelijke informatievoorziening leidt zowel voor de behandelaar als voor de cliënt af. Mondelinge toelichting kan hierin enige verlichting brengen maar tegelijkertijd blijft de stichting het belang benadrukken van toegankelijke en duidelijke informatie op schrift, conform de wet en ter verankering van de rechtspositie van cliënten in alle omstandigheden.

Maximale inspanning moet door alle daartoe in de wet aangewezen betrokkenen worden geleverd om te voorkomen dat cliënten zich niet of te laat in het proces bewust worden van de mogelijkheid om door een pvp bijgestaan te worden.

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 tien leden uit verschillende regio's. De meeste leden zijn lid van een cliëntenraad van een ggz-instelling. In 2020 zijn nieuwe leden geworven. 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 2020 is het panel vier keer bij elkaar geweest, waarvan drie keer online. Het heeft onder meer meegedacht en geadviseerd over:

- De ervaringen van pvp'en en cliënten met de Wvvgz en tot welke wijzigingen in werkwijze die ervaringen eventueel zouden moeten leiden;
- de interne tussentijdse evaluatie van de Wvvgz met onder andere de thema's ondersteuning van de doelgroep vrijwillig ambulante cliënten; informeren cliënten (met een CM/ZM) over de rol en taak van de pvp en voorlichting;
- de toegankelijkheid van de Helpdesk in verband met belblokkades binnen instellingen naar 0900-nummers;
- de gevolgen van coronamaatregelen voor verschillende patiëntengroepen en wat dat betekent voor de toegankelijkheid van de pvp;
- de voorwaarden waaronder pvp'en ten tijde van de COVID-19 pandemie in klinieken kunnen werken en hoe voorlichting online gegeven zou kunnen worden.

Daarnaast heeft er een bijeenkomst plaats gevonden met de Raad van toezicht.

Bijlage 2, Verslag van de klachtencommissie en interne klachtafhandeling

Externe 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 2020 hebben in totaal zeventien cliënten met een klacht zich tot de klachtencommissie gewend. Zeven 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 had gedaan.

In twee gevallen is het de ambtelijk secretaris niet gelukt om vervolcontact met de klager te krijgen. En één geval bleek geen klacht te zijn maar verzoek om informatie over taak en bevoegdheden van de pvp.

De overige zeven klachten hadden wél betrekking op handelen en/of nalaten van een pvp (en/of de leidinggevende van de pvp). Eén klaagster had de indruk dat de pvp het in de klachtenprocedure ingediende verweerschrift niet goed had onderbouwd. De betreffende klaagster is geadviseerd eerst de uitspraak van de klachtencommissie van de instelling af te wachten. Daarna is niets meer van haar vernomen.

Een andere klager heeft twee keer telefonisch contact opgenomen met een aantal klachten over de pvp en Stichting PVP (en over de GGZ in het algemeen). Aan het eind van de telefoongesprekken gaf hij aan nog geen klacht in te willen dienen. Eén klacht betrof het feit dat de pvp niet had teruggebeld naar aanleiding van een voicemailbericht. Na het advies om nog even af te wachten, heeft de betreffende klager geen contact meer opgenomen.

In twee gevallen kon de klachtenprocedure niet worden voortgezet, omdat klaagster ook na rappel de machtiging niet terugstuurde - zij liet niets meer van zich horen - respectievelijk omdat klager na het verweer van de pvp zijn e-mailadres wijzigde en vervolgens op geen enkele wijze meer bereikbaar was.

In twee andere gevallen kon de klacht niet verder in behandeling worden genomen, omdat de naam van de pvp niet werd doorgegeven dan wel de betreffende klaagster de klacht anoniem wilde indienen.

Uit het bovenstaande blijkt dat geen van de zeven klachten over handelen en/of nalaten van de pvp en/of de Stichting PVP is doorgezet. Er hebben in het verslagjaar dan ook geen zittingen plaatsgevonden en er zijn geen schriftelijke uitspraken gedaan.

Vergaderingen

Op 4 maart 2020 heeft een overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en de directie van de Stichting PVP.

De klachtencommissie heeft - mede in verband met de Coronasituatie - in 2020 geen plenaire jaarvergadering gehouden.

De klachtencommissie was in 2020 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 2020 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 in plaats van 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 2020 zijn er 6 klachten (in 2019: 24) op deze manier in behandeling genomen door de leidinggevenden. Alle klachten betroffen onvrede over de pvp. Er is sprake van een afname van het aantal klachten vergeleken met eerdere jaren. De reden hiervoor is niet bekend.

Geen van deze 6 klachten is doorgegaan naar de klachtencommissie. De klachten zijn door de leidinggevenden in overleg met de cliënt afgehandeld.

Omschrijving	2019	2020
Ontevreden over de pvp: bejegening	5	0
Ontevreden over de pvp: acties	19	5
Ontevreden over de pvp: cliënt wil andere pvp	0	1
Totaal	24	6

Soort interventie	2019	2020
Leidinggevende heeft contact met pvp	12	2
Leidinggevende heeft geen contact met pvp	12	4
Totaal	24	6

Drie dossiers waren eind 2020 nog niet afgehandeld.

Resultaat	2019	2020
Klacht deels/anders opgelost	1	
Klacht ingetrokken	1	
Klacht niet opgelost	0	
Klacht opgelost	19	6
Vraag beantwoord	1	
Nog niet bekend	2	
Totaal	24	6

Leidinggevenden 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 COVID-19 beperkingen 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 doet andere dingen dan hij heeft afgesproken;
- Pvp is niet partijdig.

Bijlage 3, Verslag van de ondernemingsraad

De ondernemingsraad van de Stichting PVP bestaat uit vijf leden en een ambtelijk secretaris.

De ondernemingsraad vergaderde het afgelopen jaar twaalf keer. Met de bestuurder en P&O-adviseur heeft er zes keer een overlegvergadering plaatsgevonden.

Contact met de achterban

In 2020 konden niet alle contactmomenten met de achterban fysiek plaatsvinden vanwege de COVID-19 maatregelen. Desondanks vonden de volgende contactmomenten tussen medewerkers en de OR plaats:

- Fysieke bezoeken aan alle teams in februari 2020;
- OR vragenuurtje via beeldbellen ter vervanging van de OR-jaardag;
- Twee informele overleggen met het managementteam.

De OR ontving een aantal berichten van de achterban. De meeste vragen gingen over thuiswerkkosten naar aanleiding van de COVID-19 maatregelen, dienstreizen en compensatiemogelijkheden voor de standaard vrije dagen waarop een feestdag valt.

De ondernemingsraad heeft dit laatste onderwerp onder de aandacht gebracht van de bestuurder en er is toegezegd dat in 2021 over de compensatie van de feestdagen nieuw beleid wordt gemaakt.

Instemming

De OR heeft instemming verleend op:

- De manier waarop de personeelsbeoordeling van pio's wordt vormgegeven.

De OR heeft geen instemming verleend op:

- De inzet van een assessmentinstrument ten behoeve van de werving van nieuwe pio's.

Advies De OR heeft positief geadviseerd over:

- De herbenoeming van de heer Erik van Duijn, als lid van de raad van toezicht;

Zitting in adviescommissie aanstelling directeur/bestuurder

- Een afgevaardigde van de OR heeft deelgenomen aan de adviescommissie tijdens de sollicitatieprocedure voor een directeur/bestuurder. De adviescommissie heeft na de gesprekken advies gegeven aan de raad van toezicht.

Overleg met de raad van toezicht

Naast een kennismakingsgesprek tussen de voorzitters en vicevoorzitters van de ondernemingsraad en de raad van toezicht, heeft de gehele ondernemingsraad in september 2020 een overleg gehad met de voltallige raad van toezicht.

De OR heeft gesproken over zijn zorgen over de personeelsformatie, de werkdruk, het ontbreken van de medewerkersgesprekcyclus in het jaar en de organisatiecultuur. Daarnaast heeft de OR aangegeven dat hij meent dat er een professionaliseringsslag binnen de organisatie nodig is.

Duurzame inzetbaarheid

Tijdens de teambezoeken in februari heeft de OR een enquête gehouden om de werkdruk onder medewerkers te peilen.

Door de werkdruk bij de managers heeft bijvoorbeeld de medewerkersgesprekcyclus geen prioriteit gekregen. In 2021 zal de ondernemingsraad erop toezien dat de medewerkersgesprekcyclus weer doorgang krijgt en gaat hij ook in gesprek met de bestuurder over vernieuwing van de cyclus.

De ondernemingsraad heeft in 2020 actief meegedacht over de inzet van de werkkostenregeling. In 2021 gaat de OR de inzet van de werkkostenregeling monitoren en de controller hierin desgevraagd ondersteunen.

Organisatieontwikkeling

De ondernemingsraad heeft in 2020 de focus gelegd op de veranderende organisatiecultuur en structuur, de uitstroom en instroom van medewerkers, de werkdruk en de veranderende behoeftes van medewerkers door onder meer de COVID-19 maatregelen en het thuiswerken.

De ondernemingsraad nodigt in 2021 tijdens elke overleg vergadering de portefeuillehouder organisatieontwikkeling uit om de stand van zaken met betrekking tot de organisatieontwikkeling te bespreken.

Bijlage 4, Medewerkers

Aantal medewerkers en in- en uitstroom

	PVP/PIO	Landelijke Bureau	totaal
aantal medewerkers per 01-01-2020	58	20	78
instroom 2020	0	4	4
uitstroom 2020*	9	4	13
aantal medewerkers per 31-12-2020	49	20	69

*5 medewerkers gingen met (vervroegd) pensioen;

4 medewerkers op eigen verzoek;

4 medewerkers op verzoek werkgever

Op 31 december 2020 bedroeg het gemiddelde dienstverband FTE 0,87 (in 2019 FTE 0,89).

Verhouding man/vrouw

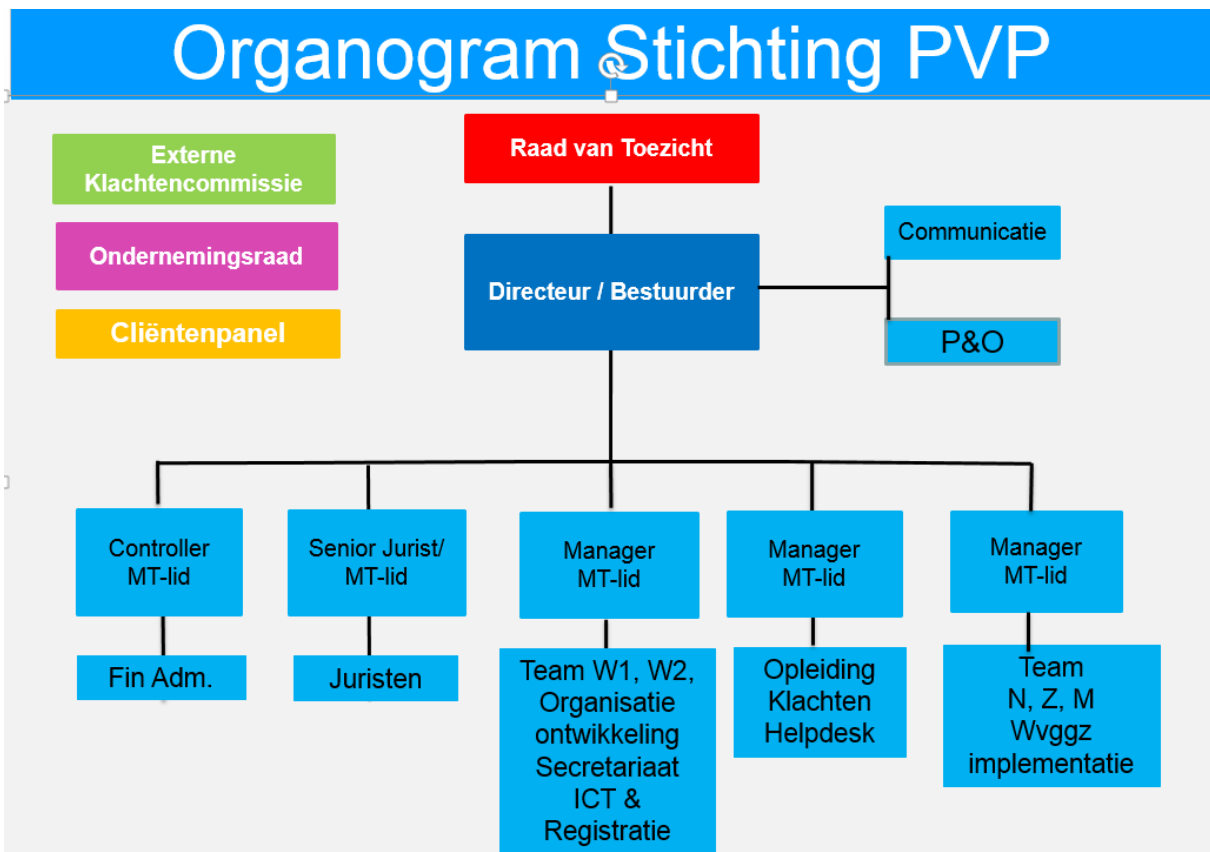
	man	vrouw
aantal medewerkers per 31-12-2019	26 (33%)	53 (67%)
aantal medewerkers per 31-12-2020	22 (32%)	47 (68%)

Leeftijdsopbouw

Jonger dan 25 jaar	1%
Tussen 25 en 35 jaar	17%
Tussen 35 en 45 jaar	18%
Tussen 45 en 55 jaar	20%
Ouder dan 55 jaar	44%

Er vierden 7 medewerkers een jubileum, 3 medewerkers waren 25 jaar in dienst en 4 medewerkers 12,5 jaar.

Organogram per 31 december 2020



Bijlage 5, Publicaties en presentaties

In 2020 schreven of werkten medewerkers van de stichting mee aan de volgende publicaties en presentaties.

Publicaties

Miguel Gonzalez, pvp. 'De pvp en vriendschap.' Diverce nummer 1, 2020, jaargang 11/maart 2020

Henk van Dijk, pvp. 'De pvp en samenwerken.' Diverce nummer 2, 2020, jaargang 11/juni 2020

Linda Paay, pvp. 'De Zorgkaart.' Diverce nummer 3, 2020, jaargang 11/augustus 2020

Nannie Flim, directeur /bestuurder. 'Advies en bijstand van de pvp tijdens coronamaatregelen: zorgen om rechtsbescherming.' Journaal Ggz en recht – augustus 2020, nr. 4

Heleen van Koeven en Hellen Köhler, stafmedewerkers. 'Gebrek aan communicatie of onduidelijke informatie bij procedures rondom dwang en drang. Vragen en klachten van cliënten in de ggz bij de pvp in 2019.' Journaal Ggz en recht – oktober 2020, nr. 5

Nannie Flim, directeur-bestuurder. 'Schadevergoeding en de Wvggz-klachtenprocedure: over de inzet van de Stichting PVP en de introductie van een forfaitair stelsel 2.0', november 2020. Eigen publicatie.

Ton-Peter Widdershoven, senior jurist. 'Naar een 'soepele' Wvggz-klachtenbehandeling en schadevergoeding.' Journaal Ggz en recht – december 2020, nr. 6.

Ton-Peter Widdershoven, senior jurist. 'Coronamaatregelen in de ggz: zorgen over rechtmatigheid en rechtsbescherming.' Tijdschrift voor gezondheidsrecht 2020, nummer 3, p. 250-257.

Presentaties

Arianne de Geus en Epie van Buuren, pvp'en. Presentatie over de pvp en de wettelijke taken. Tijdens periodiek overleg Wvggz en WZD, Regio Noord en Oost Gelderland. 20 mei 2020

Esther Hol, pvp. Presentatie over de pvp en over de invoering van de Wvggz. Gegeven aan de advocaten van noord-Limburg op 12 november 2020

Manna Ellen, pvp. Presentatie over de pvp en over de invoering van de Wvggz. Gegeven aan de advocaten van Amsterdam. 12 December 2020

PVP-krant winter 2020-2021

In 2020 verscheen één [PVP-krant](#) met de titel: 'Verplichte zorg? Je hebt zelf invloed, laat je stem horen'.

De krant had als thema de mogelijkheid van eigen invloed op verplichte zorg die de Wvggz cliënten biedt. Artikelen gingen o.a. over het Plan van Aanpak, de Zorgkaart, zorg op maat en het recht op duidelijke informatie en de rol en taak van de patiëntenvertrouwenspersoon daarbij.

Bijlage 6, Financieel verslag

Resultaat 2020

In 2020 bedragen de inkomsten (baten) van de stichting € 5.998.745,-. Deze inkomsten komen voor het overgrote deel uit een subsidie van het ministerie van VWS. Daarnaast had de stichting ook zeer beperkte inkomsten vanuit o.a. het UWV m.b.t. een transitievergoeding uit 2016. De lasten bedragen € 5.803.375,-. Het financiële resultaat over 2020 is daarmee € 195.370,- positief.

Hieronder leest u de factoren met de grootste omvang die verklaren waarom het financiële resultaat positief is:

- Lagere reiskostenvergoedingen, omdat er minder gereisd is vanwege corona/Covid19;
- Uitstroom van medewerkers die niet direct, maar pas met ingang van januari 2021 zijn opgevolgd;
- Verplaatsen van de pio-opleiding naar januari 2021 vanwege corona, waardoor er geen nieuwe pio's zijn gestart in 2020;
- Alsnog UWV transitievergoeding ontvangen voor een medewerker, die in 2016 vertrokken is.

Jaarrekening 2020

Resultaat	2020	2019
Baten		
subsidies	€ 5.951.927	€ 5.687.831
overige baten	€ 46.818	€ 75.721
totaal baten	€ 5.998.745	€ 5.763.552
Lasten		
personeelskosten	€ 5.077.830	€ 5.074.023
huisvestingskosten	€ 120.316	€ 111.539
bureaunkosten	€ 331.301	€ 238.907
reis- en verblijfkosten	€ 55.010	€ 96.156
algemene kosten	€ 117.426	€ 154.000
afschrijvingskosten	€ 101.492	€ 101.942
totaal lasten	€ 5.803.375	€ 5.776.567
Exploitatieresultaat	€ 195.370	-€ 13.015

Financiering van de activiteiten

De stichting 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 overleg 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 2020 € 286.486,-. 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 2020 € 608.138,-. Aan de egalisatiereserve is door VWS een beperkte bestedingsmogelijkheid gegeven. De egalisatiereserve 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, doordat er 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,-.

Reservering spaar- en vakantie-uren

De stichting volgt de cao GGZ, die het maakt 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 2020 € 46.439,- lager dan ultimo 2019 omdat een aantal medewerkers gespaarde uren heeft opgenomen in aanloop op hun pensioendatum. Daarnaast zijn meer medewerkers uit dienst gegaan, dan er in dienst zijn gekomen.

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 2020 iets lager € 7.887,- dan in 2019. Ook dit komt doordat meer medewerkers uit dienst zijn gegaan, dan dat er in dienst zijn gekomen.

Risico's

Het risicobeleid is in het afgelopen jaar verder ontwikkeld. De stichting streeft ernaar risico's daar waar mogelijk te beheersen. Jaarlijks wordt er uitgebreid stilgestaan bij de vraag of alle risico's

geïdentificeerd en juist gewogen zijn, door het MT, maar ook door de RvT. De stichting identificeert voor 2021 drie belangrijke risico's:

1. De aanhoudende impact van COVID-19 en de diverse 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. In 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 van de stichting, voor cliënten en voor personeel van de instelling. De stichting volgt de aanwijzingen en maatregelen van de overheid om deze risico's te beperken. Daarnaast wordt aanhoudend aandacht besteed aan gezond (gedeeltelijk) vanuit huis werken.
- **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 zijn er geregeld, als gevolg van de corona-maatregelen, vrijheidsbeperkingen van cliënten. 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.

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 blijven vragen voor het belang van rechtsbescherming bij gedwongen zorg en de vrijheidsbeperkingen als gevolg van corona-maatregelen.

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, en de toenemende beschikbaarheid van medisch-technologische beschermingsmogelijkheden (vaccinatie en sneltesten). Op basis van de huidige inzichten verwacht de bestuurder dat de Stichting PVP in staat zal zijn om aan haar verplichtingen te blijven voldoen.

2. Toegankelijkheid van de dienstverlening handhaven onder de Wvvgz

De Wvvgz is van kracht geworden in januari 2020. Dit heeft een groot effect op het takenpakket en de werkwijze van de stichting. Het indien gewenst tijdig kunnen bereiken van een patiëntvertrouwenspersoon wordt voor een cliënt mede bepaald door de informatievoorziening die hij ontvangt van betrokkenen rondom een crisismaatregel en/of zorgmachtiging. In 2020 verliep dit nog niet optimaal. De stichting pleit in het ketenoverleg en ketensamenwerkingsvormen voor snelle verbetering.

Tot slot kunnen cliënten ook buiten de instelling (ambulant) met dwang en drang te maken krijgen. In 2020 is het nog niet voldoende gelukt om deze cliënten te bereiken. Inmiddels wordt er specifiek voor deze cliënten voorlichtingsmateriaal ontwikkeld om ervoor 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, worden daardoor deels ook extern bepaald. 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. In de externe ISO-kwaliteitsaudit wordt ook aandacht gegeven aan de inregeling van de AVG en is vastgesteld dat de stichting adequaat gevolg heeft gegeven aan de AVG- en de NEN-eisen. Veiligheid van persoonsgegevens en 'cybersecurity' in bredere zin zijn belangrijke prioriteiten voor de organisatie.

Begroting 2021

Begroting	2021	2020
Baten		
subsidies	€ 6.009.725	€ 5.910.699
overige baten		€ 18.713
totaal baten	€ 6.009.725	€ 5.929.412
Lasten		
personeelskosten	€ 5.250.922	€ 5.215.251
huisvestingskosten	€ 108.166	€ 104.650
bureaunkosten	€ 268.460	€ 300.405
algemene kosten	€ 147.990	€ 123.884
afschrijvingskosten	€ 125.000	€ 52.917
reis- en verblijfkosten	€ 109.187	€ 132.305
totaal lasten	€ 6.009.725	€ 5.929.412
Resultaat	€ 0	€ 0

Bijlage 7, Bestuur en toezicht

WNT-verantwoording 2020: bezoldiging leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

De WNT is van toepassing op Stichting PVP. Het voor de Stichting PVP toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 135.000,- klasse II voor zorg en jeugdhulp. De binnen de organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionaris met een dienstbetrekking heeft geen dienstbetrekking bij andere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2018). De beloning van de bestuurder in 2020 is € 123.434,- met een omvang dienstverband van 0,95 fte. De beloning van de waarnemend bestuurder T.P. Widdershoven is € 105.120,- in 2020.

Per 1 januari 2021 is mevrouw Nannie Flim opgevolgd door mevrouw Sigrid Attema – Van den Broek.

WNT-verantwoording 2020: bezoldiging toezichthoudende topfunctionarissen

Het voor de Stichting PVP toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 135.000. De maximale bezoldiging voor de voorzitter Raad van Toezicht is € 20.250 (15%) en voor de leden Raad van Toezicht € 13.500 (10%). De beloning van de voorzitter in 2020 is € 4.484,- en voor de leden € 2.562,-.

Hieronder een overzicht van de werkzaamheden en de termijnen van onze leden van de RvT.

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.
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.
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

Benoemd 1-3-2016, herbenoemd 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

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

Benoemd 1-3-2019, herbenoeming 1-3-2023, aftredend 1-3-2027.

Rechter bij Rechtbank Rotterdam

Nevenfuncties:

- Docent Academie voor Wetgevingsjuristen/Academie voor Overheidsjuristen te Den Haag.

Colofon

Redactie

Heleen van Koeven
Hellen Köhler

Vormgeving

Qiks grafische vormgeving

Druk

Multicopy

Stichting PVP
Maliebaan 87
3581 CG UTRECHT

Telefoon: 030 – 271 83 53

Mail: secretariaat@pvp.nl

Website: www.pvp.nl

Twitter: @stichtingpvp

Mei 2021

