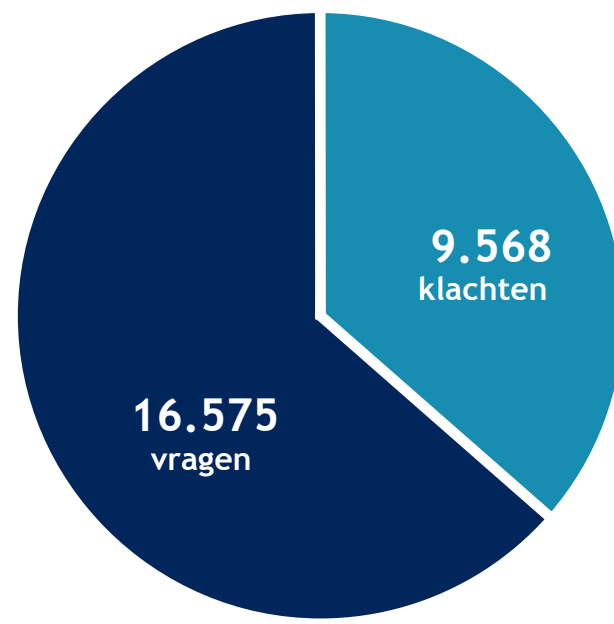


LANDELIJKE CIJFERS 2023



26.144 VRAGEN EN KLACHTEN

Cliënten hadden in 2023 in totaal **26.144** vragen (**9.568**) en klachten (**16.576**). **23%** van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en **77%** via de pvp'en op locatie.



16.000
WEBSITEBEZOEKERS



13.432 CLIËNTEN

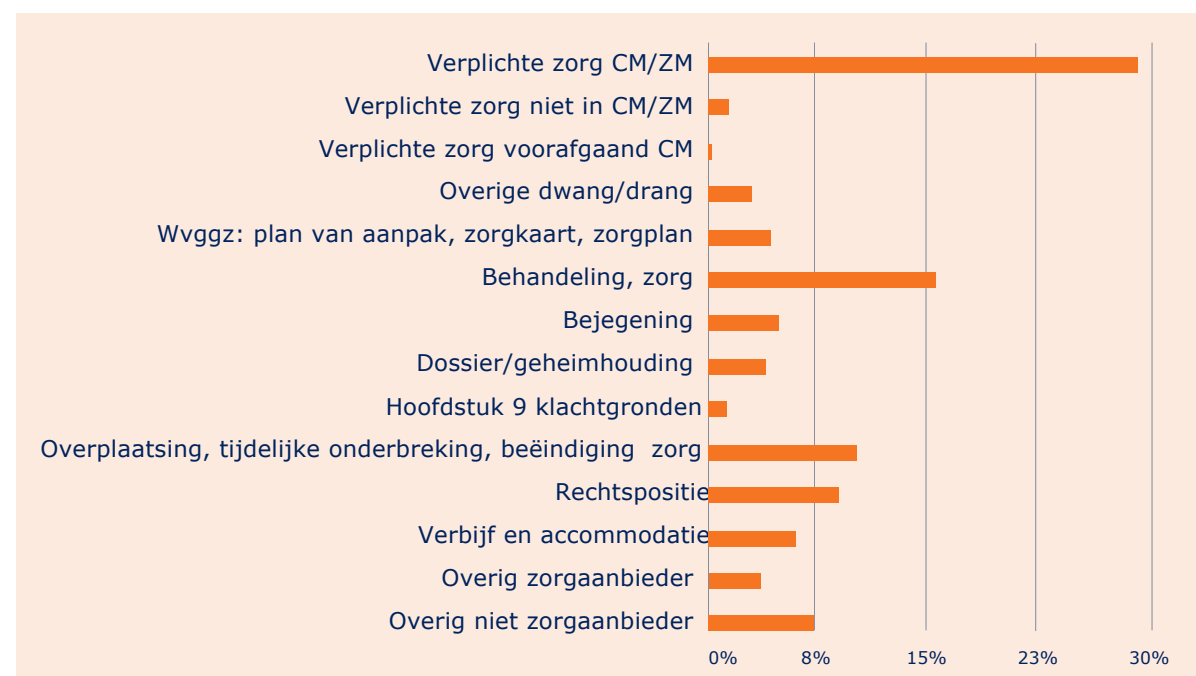
In 2023 namen **5.855** cliënten contact op met een patiëntenvertrouwenpersoon (pvp) via de telefonische helpdesk, **7.329** cliënten met een pvp op een ggz-locatie en **258** cliënten via de chat. **82%** van de vragen en klachten kwam van cliënten met gedwongen zorg en **12%** kwam van cliënten met vrijwillige zorg. (Bij **6%** was het type zorg niet bekend.)



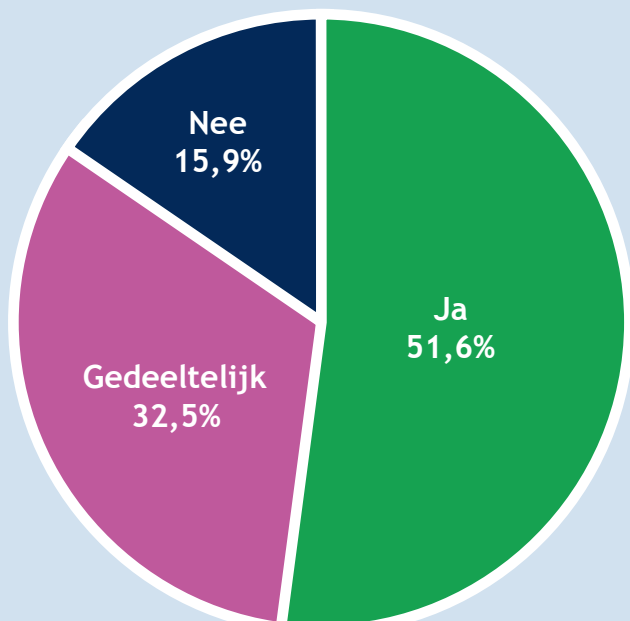
ONTVANGEN PERSOONSgegevens

Pvp'en informeren cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Daarvoor worden persoonsgegevens van cliënten doorgestuurd naar de Stichting PVP. Van **2.865** cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dat is **4,7%** van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en **23,4%** van de landelijk afgegeven crisismaatregelen.

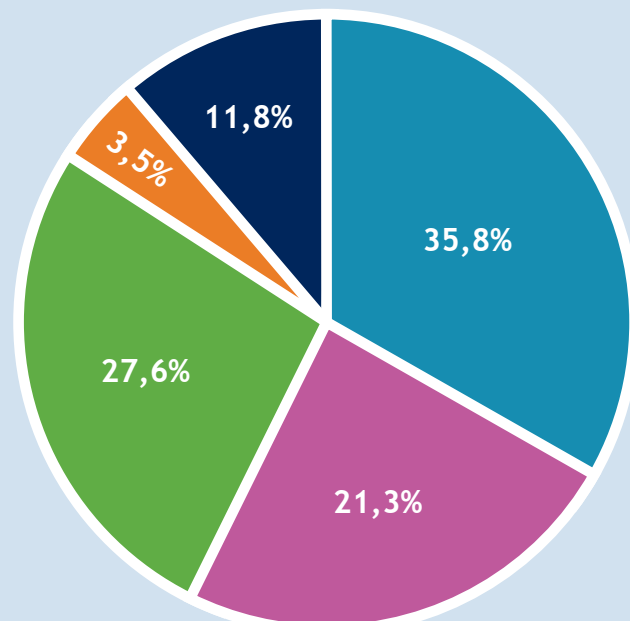
ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES



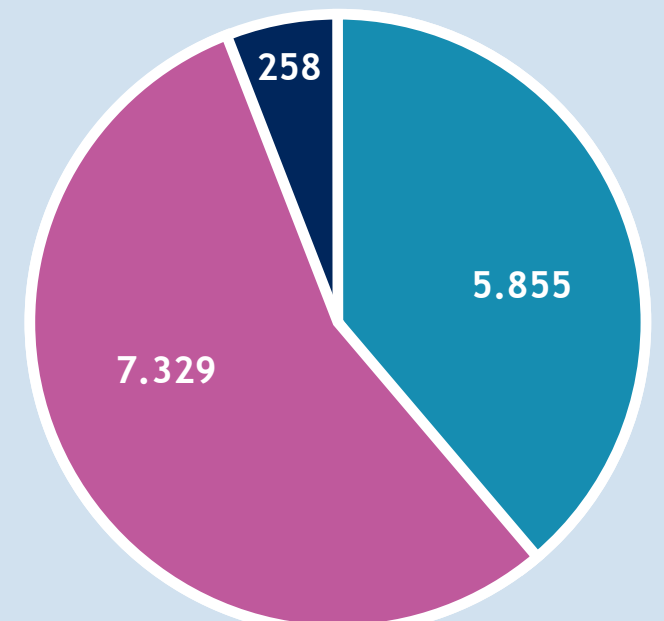
VOELT CLIËNT ZICH GEHOORD DOOR GGZ-MEDEWERKER TIJDENS DRIEGESPREK?



IS DE VRAAG BEANTWOORD/ KLACHT OPGELOST (VOLGENS DE CLIËNT)?



AANTALLEN PER CHAT / HELPDESK / PVP OP LOKATIE



- Vraag beantwoord, klacht opgelost
- Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost
- Klacht deels/anders opgelost
- Klacht ingetrokken
- Onbekend

- Cliënten via Chat-pvp
- Cliënten via Helpdesk-pvp
- Cliënten via pvp op locatie



SIGNALEREN/MELDEN

Een pvp start 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 pvp de tekortkoming aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onderwerpen van onderzoek waren bijvoorbeeld de klachtenprocedures en huisregels. In 2023 zijn er landelijk **96** onderzoeken gestart, en zijn er **7** meldingen doorgestudeerd naar de IGj. Meer over signaleren en melden leest u hier.

1.625 KLACHTENPROCEDURES

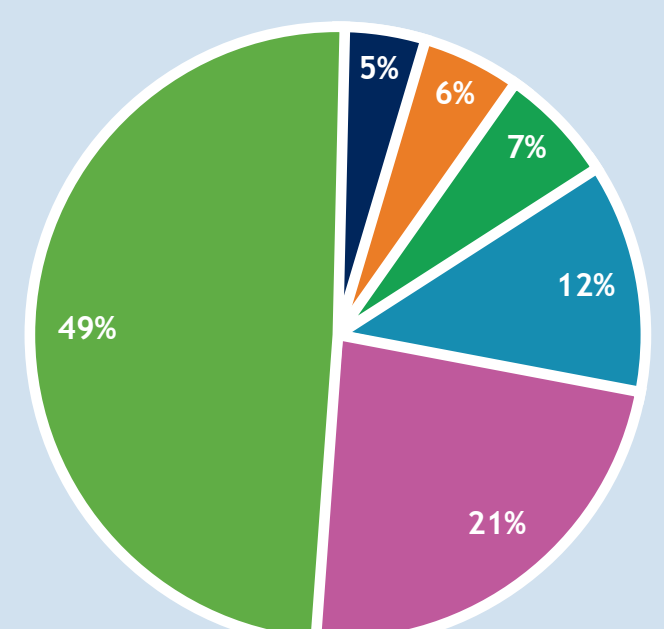
Er werden in 2023 met ondersteuning van de pvp **1.625** klachten in een officiële klachtenprocedure behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

RECHTPOSITIE VAN CLIËNTEN, PER VRAAG/KLACHT

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

Pvp'en ondersteunden bij **82%** van de vragen en klachten cliënten met gedwongen zorg en **12%** cliënten met vrijwillige zorg. (Bij **6%** was het type zorg anders of niet bekend.)

STICHTING PVP HEFT 60 PVP'EN IN DIENST (55,36 FTE)



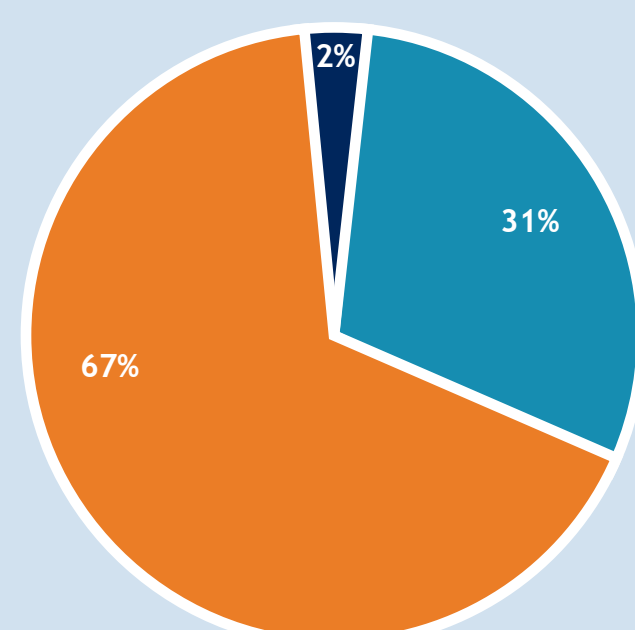
- Voorbereiding zorgmachtiging
- Vrijwillig in behandeling
- Crisismaatregel
- Zorgmachtiging
- Forensisch

1.576 KEER VOORLICHTING GEGEVEN DOOR DE PVP

SCHADEVERGOEDING

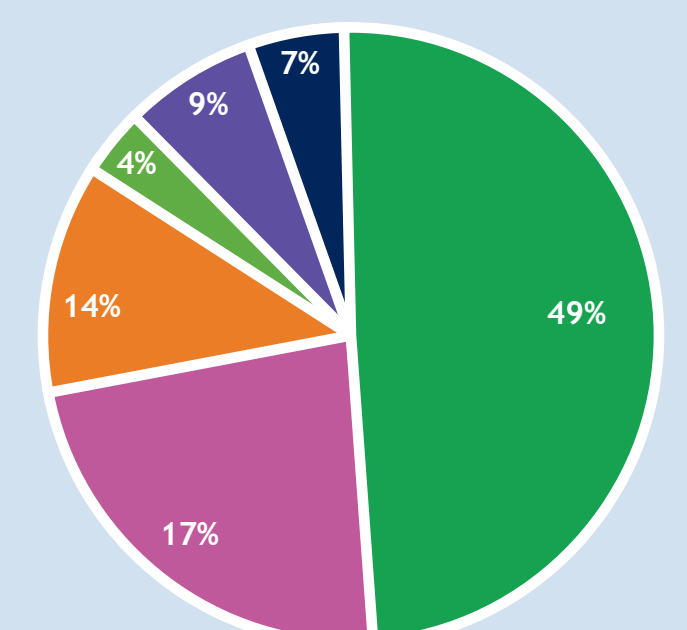
De pvp ondersteunt cliënten bij het indienen van een verzoek tot schadevergoeding bij de klachtencommissie op grond van de Wvggz-klachtenregeling. De pvp onderbouwt een schadevergoedingsverzoek veelal door gebruik te maken van een forfaitair stelsel dat is ontwikkeld door de Universiteit van Amsterdam.

Bij **21%** van de Wvggz-klachten die naar de klachtencommissie gaan, ondersteunden pvp'en cliënten bij een verzoek om schadevergoeding. Bij **31%** van deze klachten is een schadevergoeding toegekend, in totaal bij **85** klachten. In de meeste gevallen waarin een klachtencommissie een schadevergoeding toekeende, viel de toegekende schadevergoeding lager uit dan het gevraagde bedrag.

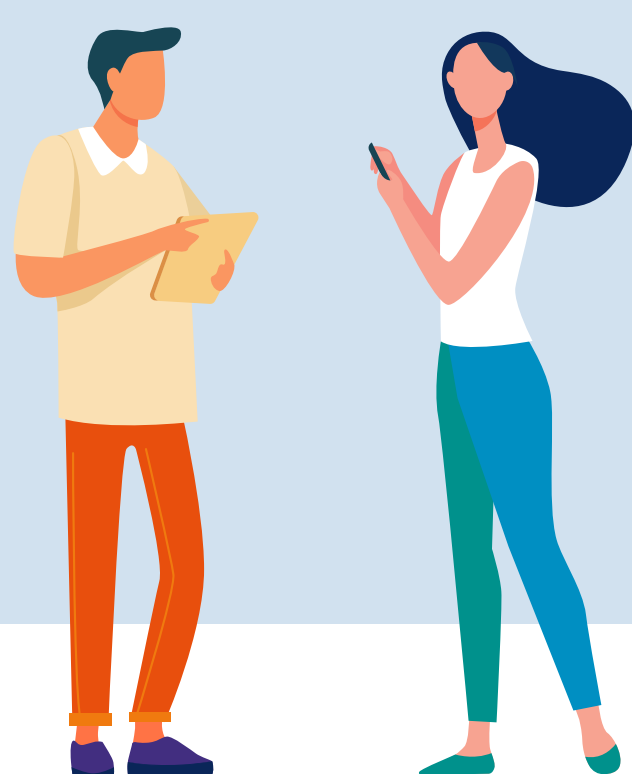


- Onbekend of schadevergoeding is toegekend
- Schadevergoeding toegekend
- Schadevergoeding niet toegekend

1.045 KEER ADVIES EN BIJSTAND BIJ ZORGKAART ZORGPLAN EN PVA



- Plan van aanpak
- Zorgplan: bijstand bij opstellen, aanpassen, evaluatie
- Zorgplan: vraag/klacht
- Anders
- Zorgkaart: vraag/klacht
- Zorgkaart: bijstand bij opstellen aanpassen, evaluatie



CLIËNTTEVREDENHEID

De waardering van de dienstverlening van de pvp door onze cliënten was gemiddeld een

