

# FACTSHEET 2021

Overzicht van de landelijke cijfers van Stichting PVP.  
Verzameld door 59 pvp'en in ruim 80 ggz-instellingen.

## AANTAL VRAGEN EN KLACHTEN

Cliënten hadden in 2021 in totaal **24.423** vragen (**8.871**) en klachten (**15.552**).  
**23%** van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en **77%** via de pvp op locatie.

## ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES

Verplichte zorg in CM/ZM	26,9
Verplichte zorg niet in CM/ZM	0,8
Verplichte zorg voorafgaand CM	0,3
Overige dwang/drang	2,5
Wvggz: plan van aanpak, zorgkaart, zorgplan	5,6
Behandeling, zorg	16,9
Bejegening	5,3
BVT beklaggronden	0
Dossier/geheimhouding	3,4
Hoofdstuk 9 klachtgronden	1,0
Overplaatsing, tijds. onderbreking, beëindiging zorg	12,2
Rechtspositie	8,1
Verblijf en accommodatie	6,1
Overig zorgaanbieder	4,0
Overig niet zorgaanbieder	6,7
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

## AANTAL CLIËNTEN

In 2021 namen er **7.240** cliënten contact op met een pvp. In **37** 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. **81%** van de vragen en klachten kwam van cliënten met gedwongen zorg en **13%** kwam van cliënten met vrijwillige zorg. (Bij **5%** was het type zorg niet bekend.)

## KLACHTENPROCEDURES

Er werden in 2021 met ondersteuning van de pvp **1.567** klachten in een officiële klachtenprocedure behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

## VOELT CLIËNT ZICH GEHOORD DOOR GGZ-MEDEWERKER TIJDENS DRIEGESPREK? IN PERCENTAGES

Ja	56,9
Gedeeltelijk	28,8
Nee	14,4
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

## RESULTAAT VOLGENS CLIËNT VAN VRAAG/KLACHT BESPROKEN MET GGZ-MEDEWERKER, IN PERCENTAGES

Vraag beantwoord, klacht opgelost	37,0
Klacht deels/anders opgelost	20,7
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	26,5
Klacht ingetrokken	4,6
Onbekend	11,3
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

## 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 **3.157** cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dat is **6%** van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en **24%** van de landelijk afgegeven crisismaatregelen.

## 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 doet. 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 procedure plan van aanpak en huisregels. In 2021 zijn er landelijk **96** onderzoeken gestart, daarvan zijn er drie doorgestuurd naar de IGJ.



STICHTING pvp  
patiëntenvertrouwenspersonen  
in de ggz