

# FACTSHEET 2022

## (LANDELIJKE CIJFERS)

### AANTAL VRAGEN EN KLACHTEN

Cliënten hadden in 2022 in totaal **24.677** vragen (**9.234**) en klachten (**15.443**). **22%** van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en **78%** via de pvp op locatie.

### KLACHTENPROCEDURES

Er werden in 2022 met ondersteuning van de pvp **1.503** klachten in een officiële klachtenprocedure behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

### AANTAL CLIËNTEN

In 2022 namen er **7.203** cliënten contact op met een pvp. In **25** 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. **82%** van de vragen en klachten kwam van cliënten met gedwongen zorg en **13%** kwam van cliënten met vrijwillige zorg. (Bij **6%** was het type zorg niet bekend.)

### ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES

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

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

Ja	56,6
Gedeeltelijk	30,0
Nee	13,4
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

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

Vraag beantwoord, klacht opgelost	37,6
Klacht deels/anders opgelost	22,3
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	24,8
Klacht ingetrokken	3,8
Onbekend	11,5
<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 **2.951** cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dat is **5%** van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en **23%** 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 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 de huisregels. In 2022 zijn er landelijk **99** onderzoeken gestart, daarvan is er één doorgestuurd naar de IGJ.



**De Stichting PVP** zorgt voor ondersteuning van cliënten in de ggz bij het realiseren en handhaven van hun rechten. We leveren patiëntenvertrouwenswerk aan verschillende doelgroepen variërend van kinderen tot ouderen en van cliënten die vrijwillig in behandeling zijn tot cliënten die gedwongen zijn opgenomen. Verspreid over het land werken ruim 55 patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en) in ggz-instellingen. Ook is er een landelijke helpdesk. Het patiëntenvertrouwenswerk is verankerd in de Wet Verplichte ggz en maakt deel uit van de keten van rechtsbescherming bij dwangtoepassing in de psychiatrie.

De Stichting PVP combineert kennis over patiëntenrechten met ervaring met het cliëntenperspectief. We leiden intern nieuwe pvp'en op met een één-jarige opleiding op post-hbo-niveau en staan borg voor onafhankelijkheid, professionaliteit en continuïteit van het patiëntenvertrouwenswerk. Waar mogelijk werken we samen met andere organisaties.

De Stichting PVP legt verantwoording af aan het ministerie van VWS.

## MISSIE EN VISIE

Stichting PVP vindt dat de rechten van ggz-cliënten (altijd en vanzelfsprekend) de normaalste zaak van de wereld moeten zijn, net als de bescherming daarvan.

Met woord, raad én daad helpen pvp'en daarom in het hele land ggz-cliënten die met verplichte zorg te maken (kunnen) krijgen, om hun rechtspositie waar te maken. Dat doen ze volgens 4 pijlers: Onafhankelijk, laagdrempelig, partijdig, en ontvankelijk.

Concreet betekent dat advies en bijstand geven aan cliënten, signaleren en evt. melden van mogelijke tekortkomingen in de zorg, voorlichting geven aan cliënten en zorgprofessionals, bijdragen aan relevante publicaties, meewerken in Wvggz-ketensamenwerkingen en waar wenselijk of gevraagd, delen van kennis.

## INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

Cliënten kunnen bij de pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening, bijvoorbeeld over de bejegening, een dwangbehandeling of een vrijheidsbeperking. De ondersteuning van de pvp varieert van een rol op afstand door coaching of advisering, tot het 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.

Het uitgangspunt bij de ondersteuning is, dat de cliënt altijd zélf de regie behoudt. De pvp doet niets zonder toestemming van de cliënt en laat zich leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet. Hij neemt elke vraag of klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan een ziektebeeld. Bij voorkeur wordt geprobeerd klachten te bespreken met de direct betrokken zorgverleners. De cliënt bepaalt echter zelf welke acties hij wil ondernemen. De cliënt wordt geïnformeerd over de haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van mogelijke acties. De pvp heeft een geheimhoudingsplicht en handelt conform de gedragsregels van de Stichting PVP.

Jaarlijks rapporteert de pvp over zijn werkzaamheden aan de cliëntenraad en de raad van bestuur van de instelling. Deze rapportage is niet herleidbaar tot individuele cliënten. Wanneer een cliënt ontevreden is over de pvp-dienstverlening, dan kan hij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting PVP laten toetsen of de pvp gewerkt heeft conform de gedragsregels.

## WIE MAG EEN BEROEP DOEN OP DE PVP?

- Personen die een wettelijk gewaarborgd recht hebben op ondersteuning door een pvp zijn:
- alle in Wvggz aangemerkte ggz-instellingen verblijvende patiënten, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen;
  - alle ggz-patiënten die een crisismaatregel of zorgmachtiging hebben opgelegd gekregen of wellicht gaan krijgen en niet in een ggz-instelling verblijven;
  - alle ambulante (potentiële) ggz-patiënten die in het kader van de zelfbindingsregeling een beroep op de pvp doen.

Als je deze QR code scant zie je in een animatie precies wat een pvp doet!

