

**Stichting PVP**

## **Cliëntsatisfactieonderzoek 2008-2009**

Irene van Hooren en Perdita bij 't Vuur, januari 2010

## Samenvatting

Het cliëntsatisfactieonderzoek 2008-2009 werd uitgezet onder 79 cliëntenraden, waarvan ongeveer de helft de vragenlijst ingevuld retourneerde. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 36 cliëntenraden.

De meeste cliëntenraden (88%) beoordelen het contact met de pvp als voldoende tot uitstekend. Zij zijn ook tevreden over de bekendheid van de pvp in de instelling en de bereikbaarheid van de pvp. De aanwezigheid van de pvp in de instelling scoort minder goed. Kritische opmerkingen zijn veelal terug te voeren op situaties van langdurige waarneming, wisseling of ziekte van de pvp (zie paragraaf 2.1). De stichting zal het huidige beleid bij vervanging kritisch bezien en toetsen of bij elke vervanging de instelling schriftelijk wordt geïnformeerd, of die informatie de cliëntenraad en de raad van bestuur van de instelling bereikt en of die raden daarmee voldoende zijn geïnformeerd. Ook besteedt de stichting in 2010 aandacht aan de bekendheid van de pvp bij specifieke doelgroepen als verstandelijk gehandicapten, ouderen en jongeren.

De meest voorkomende frequentie van contact tussen pvp en cliëntenraad is eens per maand tot een paar keer per jaar. Als er behoefte is aan contact, is de pvp bereid te komen. Driekwart van de cliëntenraden zegt dat de pvp altijd gehoor geeft als de cliëntenraad een beroep op hem doet. Het contact met de pvp verloopt bij vrijwel alle cliëntenraden in een goede tot zeer goede sfeer. In 70% van de gevallen legt de pvp zijn signalen aan de instelling voor aan de cliëntenraad. Ruim de helft van de cliëntenraden zegt ook de resultaten van die signalen met de pvp te bespreken. De stichting zal in overleg met cliënten en pvp'en bekijken hoe het beste kan worden omgegaan met informatie over meldingen en signalen. Slechts 37% van de cliëntenraden maakt gebruik van de mogelijkheid om de pvp advies te vragen over het beleid van de instelling (zie paragraaf 2.2). De wensen en mogelijkheden voor advisering door de pvp worden in 2010 besproken in het reguliere overleg van de pvp met de cliëntenraad.

De cliëntenraden zijn in het algemeen tevreden over de jaarrapporten, maar doen diverse suggesties om de rapportage nog verder te verbeteren (zie paragraaf 2.3). Onderwerpen die in de toekomst niet mogen ontbreken zijn onder meer de afdoening van klachten door de klachtencommissie, de resultaten van de aan de instelling afgegeven signalen en informatie over ambulante cliënten. In 2010 wordt in samenspraak met de pvp'en onderzocht hoe deze onderwerpen in de rapportage kunnen worden ingepast. Daarnaast wordt gezocht naar manieren om zowel de standaardtekst als de instellingsspecifieke informatie meer te laten aansluiten op de praktijk. De stichting stuurt erop aan de jaarrapporten klaar te hebben vóór de zomervakantie. Zo nodig wordt tijdelijk extra formatie ingezet.

Uit de geluiden van cliënten maken de cliëntenraden op dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de pvp. De pvp is effectief, luisterend en 'er is geen drempel'. Kritische geluiden gaan over de aanwezigheid, bekendheid en bereikbaarheid van de pvp. De stichting neemt de kritische geluiden van cliënten mee in haar overleg met de cliëntenraden.

De laatste vraag gaat over de indruk die cliëntenraden hebben van de Stichting PVP. Hieruit blijkt dat de cliëntenraden die deelnamen aan het satisfactieonderzoek 2008-2009 de indruk hebben dat de Stichting PVP professioneel en deskundig is, redelijk toegankelijk en matig zichtbaar (zie paragraaf 2.5). De stichting zal zich in 2010 duidelijker profileren naar de cliëntenraden door hen rechtstreeks te informeren over haar activiteiten als organisatie. In de afspraken met de nieuw te benoemen hoofden zal aandacht worden besteed aan de rol van de hoofden als aanspreekpunt voor de cliëntenraden.

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Opzet onderzoek .....</b>	<b>1</b>
1.1	Vragenlijst .....	2
1.2	Respons.....	2
<b>2.</b>	<b>Resultaten.....</b>	<b>3</b>
2.1	Over het contact met de pvp .....	3
	Vraag 1 – Tevredenheid van cliëntenraden over contact met pvp .....	3
	Vraag 2 – Bekendheid pvp in instelling.....	4
	Vraag 3 – Aanwezigheid pvp in instelling .....	5
	Vraag 4 – Bereikbaarheid van pvp .....	6
	Vraag 5 – Bericht bij vervanging pvp .....	7
	<i>Conclusies en aanbevelingen.....</i>	<i>7</i>
2.2	Over de samenwerking tussen pvp en cliëntenraad .....	8
	Vraag 6 – Frequentie contact tussen pvp en cliëntenraad .....	8
	Vraag 7 – Pvp geeft gehoor aan beroep cliëntenraad .....	8
	Vraag 8 – Pvp legt signalen voor aan cliëntenraad.....	9
	Vraag 9 – Pvp bespreekt resultaten signaal met cliëntenraad .....	9
	Vraag 10 – Cliëntenraad vraagt advies aan pvp over beleid instelling .....	10
	Vraag 11 – Sfeer overleg tussen pvp en cliëntenraad .....	11
	<i>Conclusies en aanbevelingen.....</i>	<i>12</i>
2.3	Over de jaarrapporten .....	12
	Vraag 12 – Tevredenheid cliëntenraad over jaarrapport pvp .....	12
	Vraag 13 – Tevredenheid cliëntenraad over tekst jaarrapport pvp.....	13
	Vraag 14 – Tevredenheid cliëntenraad over cijfermateriaal jaarrapport pvp .....	14
	Vraag 15 – Suggesties voor het jaarrapport .....	14
	<i>Conclusies en aanbevelingen.....</i>	<i>15</i>
2.4	Geluiden van cliënten.....	15
	Vraag 16 – Ervaringen van cliënten waarvan de cliëntenraad heeft gehoord .....	15
	Vraag 17 – Opmerkingen van cliënten over de pvp .....	16
	<i>Conclusies en aanbevelingen.....</i>	<i>17</i>
2.5	Indruk van de Stichting PVP.....	17
	Vraag 18 – Indruk van de Stichting PVP .....	17
	<i>Conclusie .....</i>	<i>17</i>
	<b>Bijlage 1. Vragenlijst .....</b>	<b>19</b>

# 1. Opzet onderzoek

De Stichting PVP is volgens haar eigen missie en visie pas succesvol als cliënten tevreden zijn over haar dienstverlening. De stichting houdt dan ook periodiek een cliëntsatisfactie-onderzoek. De uitkomsten daarvan geven niet alleen een beeld van hoe cliënten de dienstverlening van de pvp waarderen, ze geven de stichting ook een instrument in handen om de dienstverlening (nog) beter op de wensen van cliënten te laten aansluiten.

In het cliëntsatisfactieonderzoek van 2003 gaven 372 cliënten hun mening over aspecten van het pvp-werk als voorlichting en bereikbaarheid. Cliënten bleken in het algemeen erg tevreden met de pvp. De uitkomsten van het onderzoek leidden tot concrete aanbevelingen voor verbetering van de voorlichting aan cliënten en tot de conclusie dat meerdere factoren een rol spelen bij het bepalen van hun tevredenheid. Bij de klachtbegeleiding hangt de tevredenheid van de cliënt vooral samen met de manier waarop de pvp de belangen van de cliënt behartigt bij de instellingsmedewerkers. Fungeert de pvp als vertrouwenspersoon, dan zijn de aandacht van de pvp en diens rol als gesprekspartner doorslaggevend.

In 2006 werden de factoren die de tevredenheid van cliënten met de pvp bepalen verder uitgediept. 765 cliënten werden geraadpleegd over wat zij vonden van de dienstverlening van de pvp. De enquêtes werden afgenomen door de pvp'ers zelf. Cliënten waren – net als in 2003 – tevreden met de pvp, maar hun tevredenheid bleek te worden beïnvloed door factoren die buiten de pvp liggen, zoals demografische kenmerken en de sociale situatie waarin cliënten zich bevinden. Zo is bij cliënten in kwetsbare en moeilijke posities een lagere gemiddelde waardering voor de pvp te verwachten. Het onderzoek leidde tot de aanbeveling om de telefonische bereikbaarheid van de pvp via voicemail en helpdesk te verbeteren en ingewikkelde informatie “op maat” aan te bieden aan de verschillende doelgroepen. Tot slot werd de suggestie gedaan om te denken aan alternatieven voor de cliëntenraadpleging. Het bevragen van andere groepen, bijvoorbeeld instellingsmedewerkers, belicht weer een andere kant van het fenomeen pvp.

Bij het cliëntsatisfactieonderzoek 2008-2009 is gekozen voor het benaderen van de cliëntenraden. Dit is minder tijdrovend dan het benaderen van individuele cliënten. Bovendien wordt zo voorkomen dat cliënten sociaal wenselijk gaan antwoorden als ze worden benaderd door hun eigen pvp.

De verwerking van de antwoorden heeft lang op zich laten wachten, omdat de planning ervan samenviel met de productie van de jaarrapporten en de implementatie van RegiPro.Net. De jaarrapporten en RegiPro.Net hebben uiteindelijk voorrang gekregen.

## 1.1 Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 18 vragen. De eerste 15 vragen gaan in op de ervaringen van de cliëntenraad met de pvp. Hoe tevreden is de cliëntenraad over het contact met de pvp? Is de pvp voldoende aanwezig en bereikbaar? Wat bespreken pvp en cliëntenraad wel en niet met elkaar? Hoe waardeert de cliëntenraad het jaarrapport van de pvp? Bij elke vraag is ruimte opgenomen voor een toelichting.

De vragen 16 en 17 gaan over ervaringen van cliënten met de pvp. Welke geluiden hoort de cliëntenraad in het algemeen over de pvp? Waar gaan de opmerkingen van cliënten over? Met de laatste vraag, vraag 18, wordt gepolst welke indruk de cliëntenraden hebben van de Stichting PVP. Hoe professioneel, deskundig, eigentijds, zichtbaar, transparant en toegankelijk komt de stichting op hen over?

De volledige vragenlijst is opgenomen als bijlage 1.

## 1.2 Respons

De vragenlijst is in december 2008 naar 79<sup>1</sup> cliëntenraden verstuurd. Eind maart 2009 waren er 37 reacties binnen. Dat is een respons van 47%.

De reacties zijn afkomstig van de cliëntenraden van 33 instellingen. Binnen vier grote instellingen hebben twee cliëntenraden het enquêteformulier teruggestuurd. Eén cliëntenraad heeft het enquêteformulier niet ingevuld omdat er net een nieuwe pvp in de instelling is en ze daar nog geen oordeel over hebben. Deze instelling wordt buiten de data-analyse gehouden. De gegevens hebben dus betrekking op de antwoorden van 36 cliëntenraden.

Eén instelling heeft gereageerd met een brief waarin puntsgewijs op de vragen is ingegaan. Deze antwoorden zijn wel ingevoerd. De gesloten vragen en de vragen waarbij gevraagd werd een rapportcijfer te geven, zijn echter niet beantwoord en ontbreken dus in het databestand. Eén cliëntenraad heeft de enquête extreem negatief ingevuld; alle onderdelen zijn met het rapportcijfer 1 gewaardeerd. Deze gegevens zijn bij de data-analyse wel meegenomen. Tot slot is er ook één instelling die de vragenlijst door alle leden van de cliëntenraad afzonderlijk heeft laten invullen. Van deze vragenlijst is voor de data-analyse steeds een gemiddeld antwoord berekend. De antwoorden op de open vragen zijn wel volledig opgenomen.

---

<sup>1</sup> Er zijn meer instellingen, maar het is in verband met personeelwisselingen niet meer te achterhalen waarom voor deze 79 instellingen is gekozen.

## 2. Resultaten

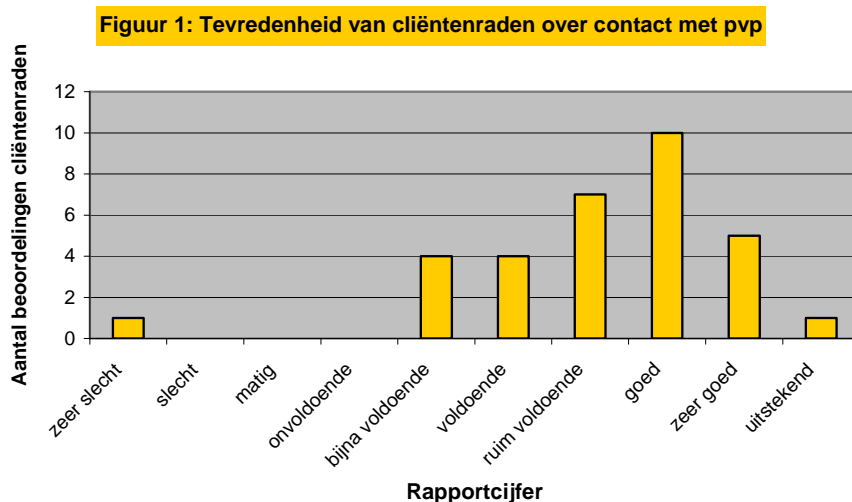
De resultaten geven inzicht in de mening van cliëntenraden over het contact met de pvp (paragraaf 2.1), over de samenwerking met de pvp (paragraaf 2.2) en over de jaarrapporten (paragraaf 2.3). Daarnaast is de cliëntenraden gevraagd welke geluiden van cliënten hen bereiken over de pvp (paragraaf 2.4) en welke indruk de Stichting PVP op henzelf maakt (paragraaf 2.5).

De rapportcijfers zijn verwerkt tot staafdiagrammen (figuren 1 t/m 10). De uitkomsten van de gesloten meerkeuzevragen worden weergegeven in tabellen. In de tabellen is ook te zien hoeveel cliëntenraden de vraag hebben beantwoord. Bij de figuren wordt dit apart vermeld in de tekst. Bij elke vraag is ook een samenvatting dan wel een selectie van de toelichtingen te lezen. Namen van locaties en pvp'en zijn geanonimiseerd. Voor de leesbaarheid wordt de pvp overal aangeduid als "hij", ook als het een vrouwelijke pvp betreft.

### 2.1 Over het contact met de pvp

#### ***Vraag 1 – Tevredenheid van cliëntenraden over contact met pvp***

De vraag naar de tevredenheid van de cliëntenraad over het contact met de pvp is door 34 van de 36 cliëntenraden beantwoord. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij aan het contact met de pvp gaven is een 7,8. De rapportcijfers vallen binnen een range van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend). Slecht 6% van de cliëntenraden (N=2) geeft een onvoldoende aan het contact met de pvp; 88% van de cliëntenraden beoordeelt het contact met de pvp als voldoende tot uitstekend. Het cijfer dat het vaakst werd gegeven (13 keer) is een 8 (goed). In figuur 1 is de verdeling van de rapportcijfers weergegeven.



In de toelichting op de rapportcijfers werd een aantal positieve algemene opmerkingen gemaakt, zoals *'Het contact met de pvp wordt als bijzonder aangenaam ervaren'* en *'Het contact met de pvp is prettig'*. Verder wordt genoemd dat de pvp zichtbaar is, dat de cliëntenraad de pvp altijd betrokken bezig ziet, dat de pvp bij alle jongeren bekend is en dat afspraken voldoende worden nagekomen. Expliciet over het contact tussen pvp en cliëntenraad wordt gezegd:

- Ze zijn regelmatig bij de vergaderingen van de cliëntenraad aanwezig, aanspreekbaar, snel acties.
- We hebben structureel overleg, ca. elke zes weken. Daarnaast bellen en e-mailen we bij zaken die van belang zijn. Twee keer per jaar komt pvp in cliëntenraadsvergadering, waarvan één keer voor bespreken jaarrapport.
- De pvp geeft goede informatie als hij in de raad aanwezig is.
- Heeft bereidheid te communiceren met de raad door vergaderingen bij te wonen.
- Cliëntenraad en pvp hebben kantoor tegenover elkaar en verwijzen over en weer naar elkaar.
- We hebben de pvp maar één keer nodig gehad, maar was zeer goede ervaring.

Er worden ook minder positieve punten naar voren gebracht:

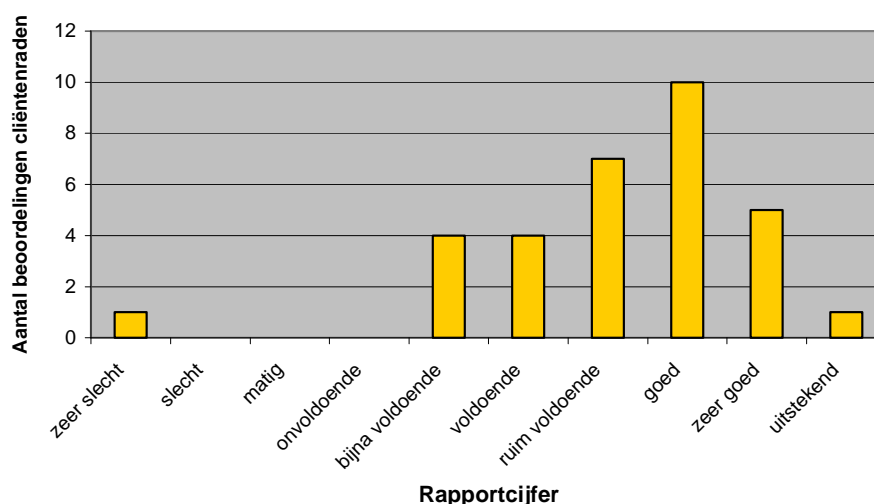
- Langdurige (on)regelmatige waarneming sinds 1 januari 2008.
- Veel wisselingen van pvp geweest afgelopen tijd.
- Bij ziekte onbereikbaar.
- De pvp in onze regio is snel in contact maar langzaam in oplossen.

Tot slot wordt nog genoemd dat 'het even wennen is aan de nieuwe pvp' en dat er om die reden nog geen cijfer kan worden toegekend.

### Vraag 2 – Bekendheid pvp in instelling

Op de vraag hoe goed de pvp bekend staat in de instelling hebben 32 van de 36 cliëntenraden geantwoord. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,2 met een range van 1 tot 10. Er is vijf keer een onvoldoende gegeven (14%) en 27 keer werd het contact als voldoende tot uitstekend beoordeeld (76%). De bekendheid van de pvp werd het vaakst (10 keer) met een 8 beoordeeld.

**Figuur 2: Bekendheid pvp in instelling**



Veel cliëntenraden hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om hun beoordeling toe te lichten. Naast positieve opmerkingen zoals 'De pvp staat goed aangeschreven' en 'De instelling is pro pvp bij de cliënten en de zorgaanbieder', worden er ook kritiek- en aandachtspunten naar voren gebracht. Over de bekendheid van de pvp in het algemeen wordt het volgende opgemerkt:

- *Bij navraag is de pvp bij vrijwel niemand bekend.*
- *Het interne doorkiesnummer is niet altijd bij iedereen bekend.*
- *Pvp'en moeten zich beter zichtbaar maken.*
- *Door het beperkte aantal uren is de pvp te weinig op de afdelingen. De bekendheid hangt af van posters. Zijn er in opname kliniek veel te weinig.*
- *Binnen de instelling bezoekt de pvp de afdelingen en weten de cliënten hem te vinden. Hij heeft zijn uren hiervoor nodig en geen tijd om bij andere locaties langs te gaan, bovendien zou hij alle klachten die hieruit voortkomen niet kunnen behandelen.*

Andere opmerkingen hebben betrekking op de bekendheid van de pvp bij specifieke doelgroepen:

- *De bekendheid bij cliënten met een verstandelijke handicap is matig.*
- *Het gaat om de doelgroep Ouderen, die vaak minder goed geïnformeerd zijn.*
- *Er zijn niet veel vragen voor hem. Komt omdat de (jeugd)instelling hem matig bekend maakt.*

### **Vraag 3 – Aanwezigheid pvp in instelling**

Is de pvp voldoende aanwezig? Meestal wel, meent ongeveer de helft van de cliëntenraden. Volgens zeven raden is de pvp altijd aanwezig en volgens acht raden meestal niet. Eén cliëntenraad zegt dat de pvp er nooit is.

<b>Tabel 1: Aanwezigheid pvp in instelling</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	7	19,4
Meestal wel	18	50,0
Meestal niet	8	22,2
Nooit	1	2,8
N.v.t.: er is een pvp op afroep	1	2,8
Niet beantwoord	1	2,8
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Ook op deze vraag zijn toelichtingen gegeven. Zes ervan hebben betrekking op het goede aanwezigheidsschema en de goede telefonische bereikbaarheid van de pvp. Daarnaast wordt nog een aantal matig positieve opmerkingen geplaatst over de aanwezigheid van de pvp in het algemeen: *‘Op de tijd dat hij aanwezig moet zijn, is hij er.’*, *‘Als het nodig is’* en *‘Niet veel, maar wel bereikbaar als je hem nodig hebt.’*

Toch zijn de meeste opmerkingen over de aanwezigheid van de pvp kritisch tot negatief:

- *Bij vakantie/afwezigheid is telefoonservice niet altijd gewenst.*
- *Onvoldoende aanwezig, cliënten hebben hem vaak nog nooit gezien.*
- *Hij heeft te weinig uren beschikbaar.*
- *Soms door vakanties lang afwezig. Krijgt hij voldoende uren door de instelling toegewezen?*
- *Sinds maart '08 is er slechts een beperkte pvp-bezetting, eerst inval-pvp en daarna pvp in opleiding die maar 1 tot 2 dagen aanwezig is.*
- *Pvp is nog in opleiding.*
- *Doordat het gedeeltelijke vervanging is en door waarneming(en) elders.*
- *I.v.m. ziekte pvp was er een periode geen pvp beschikbaar.*

Over de aanwezigheid in het geval van meerdere locaties zijn sommige cliëntenraden tevreden:

- *Uitzonderingen daargelaten houdt de pvp wekelijks en op vaststaande tijdstippen kantoor op twee verschillende locaties. Op beide locaties is hij een dagdeel aanwezig.*
- *Rouleert over meerdere klinieken en is goed bereikbaar, altijd aanwezig is onmogelijk.*

En andere minder tevreden:

- *Aandacht moet verspreid worden over diverse locaties.*
- *Binnen de instelling is de pvp goed aanwezig, op de andere locaties niet.*

Eén cliëntenraad toont begrip voor de pvp die vele locaties moet bezoeken: *‘De instelling kent vele accommodaties: het is ondoenlijk om op deze plaatsen te voelen wat de problemen zijn’*. Tot slot wordt door een raad opgemerkt dat *‘er is gekozen voor aanwezigheid op uitnodiging en afroep, omdat het spreekuur in het verleden nauwelijks werd bezocht’*.

#### **Vraag 4 – Bereikbaarheid van pvp**

Hoe bereikbaar is de pvp? De helft van de cliëntenraden vindt dat de pvp meestal wel bereikbaar is. Bijna 40% van de raden zegt bovendien dat de pvp altijd bereikbaar is en slechts drie raden geven aan dat de pvp meestal niet bereikbaar is.

<b>Tabel 2: Bereikbaarheid van pvp</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	14	38,9
Meestal wel	18	50,0
Meestal niet	3	8,3
Nooit	0	0,0
Niet beantwoord	1	2,8
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

De toelichtingen gaan hoofdzakelijk over de bereikbaarheid van de pvp via de telefoon. De meeste cliëntenraden vinden de telefonische bereikbaarheid van de pvp en diens reactie op voicemailberichten voldoende. De pvp is *‘weinig aanwezig, maar wel telefonisch bereikbaar’* en *‘er wordt goed gereageerd op voicemailberichten’*.

- *Als hij zelf de telefoon niet aanneemt, spreek ik in en word ik teruggebeld. Als hij enkele dagen niet aanwezig is, staat dat op zijn voicemail met het nummer van de helpdesk.*
- *Verder is de pvp mobiel permanent bereikbaar. Ons is gebleken dat als hij niet in staat is de telefoon te beantwoorden, hij zo spoedig mogelijk terugbelt.*

Er is ook kritiek.

- *Je krijgt veel te vaak de voicemail. De pvp is er maar één dag in de week. Maandag is een kwetsbare dag.*
- *Over de bereikbaarheid hebben wij vraagtekens. Het is vaker voorgekomen dat telefoontjes niet geretourneerd werden of dat er lange tijd tussen zat voordat cliënt werd teruggebeld. Vaak zit er meer dan twee weken tussen telefonisch verzoek en afspraak.*

Ook wordt opgemerkt dat de mobiele telefoon in de auto soms moeilijk verstaanbaar is.

## Vraag 5 – Bericht bij vervanging pvp

Meer dan de helft van de cliëntenraden (58%) antwoordt ja op de vraag of zij bericht krijgen als de pvp langere tijd niet aanwezig is of wordt vervangen. Acht raden geven aan meestal wel bericht te krijgen. Vier raden worden meestal niet geïnformeerd over afwezigheid of vervanging en één raad nooit.

Tabel 3: Bericht bij vervanging pvp	N	%
Altijd	21	58,3
Meestal wel	8	22,2
Meestal niet	4	11,1
Nooit	1	2,8
Niet beantwoord	2	5,6
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Negen cliëntenraden gaven een toelichting op hun antwoord. Hierin wordt gezegd dat 'er altijd een rooster is' en dat 'schema en telefoonnummers van de vervanging op de deur van het kantoor staan'. Eén cliëntenraad heeft 'hier nog geen ervaring mee' en een andere cliëntenraad is ronduit negatief: 'Er is zelfs geen melding van aanwezigheid, dus zeker niet van afwezigheid.'

De overige opmerkingen zijn kritisch van aard. De communicatie bij vervanging van de pvp verloopt 'niet soepel'.

- *Communicatie naar de cliënten kan en moet beter, vooral naar de cliëntenraad.*
- *Cliëntenraad wordt via de mail in kennis gesteld, maar cliënten weten het niet altijd.*
- *Informatie vanuit Stichting PVP kan sneller, we moeten zelf bellen als we het vermoeden hebben van langdurige ziekte.*
- *Over het algemeen neemt de cliëntenraad daar langs informele weg kennis van.*

## Conclusies en aanbevelingen

De meeste cliëntenraden (88%) beoordelen het contact met de pvp als voldoende tot uitstekend. Zij zijn ook tevreden over de bekendheid van de pvp in de instelling en de bereikbaarheid van de pvp.

De aanwezigheid van de pvp in de instelling scoort minder goed. Kritische opmerkingen zijn veelal terug te voeren op situaties van langdurige waarneming, wisseling of ziekte van de pvp. Hoewel de meeste cliëntenraden bericht ontvangen bij afwezigheid of vervanging van de pvp, verloopt de communicatie op dit punt niet altijd soepel. Op het moment meldt de stichting schriftelijk bij de cliëntenraad en de raad van bestuur van de betreffende instelling dat de pvp wordt vervangen en zorgt de pvp voor een mondelinge vooraankondiging of bevestiging van deze melding. De stichting zal dit beleid nog eens goed onder de loep nemen. Wordt bij elke vervanging de instelling mondeling en per brief op de hoogte gebracht? Komen de brieven binnen de instelling wel terecht bij de cliëntenraad en de raad van bestuur? Zijn de raden met deze schriftelijke melding voldoende geïnformeerd?

De pvp blijkt soms minder goed bekend te zijn bij specifieke doelgroepen als verstandelijk gehandicapten, ouderen of jongeren. In 2010 zal de Stichting PVP haar dienstverlening in brede zin evalueren en via werkplannen verder structureren. De dienstverlening aan specifieke groepen, inclusief voorlichting over de pvp en het pvp-werk, wordt daarin meegenomen.

## 2.2 Over de samenwerking tussen pvp en cliëntenraad

### Vraag 6 – Frequentie contact tussen pvp en cliëntenraad

Hoe vaak spreken pvp en cliëntenraad elkaar gemiddeld? Bij de beantwoording van deze vraag moesten alle gesprekmomenten worden meegeteld, ook de informele “in de wandelgangen”. Een kwart van de cliëntenraden (25%) spreekt de pvp een paar keer per maand. Tweederde (64%) heeft eens per maand tot en paar keer per jaar contact met de pvp. Slechts drie cliëntenraden (8%) spreken de pvp eens per jaar of minder.

<b>Tabel 4: Frequentie contact tussen pvp en cliëntenraad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Een paar keer per maand	9	25,0
Ongeveer een keer per maand	8	22,2
Een paar keer per jaar	15	41,7
Ongeveer een keer per jaar	2	5,6
Minder dan een keer per jaar	1	2,8
Niet beantwoord	1	2,8
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Twaalf antwoorden werden toegelicht. Het merendeel van de opmerkingen is positief. ‘De cliëntenraad heeft goed contact met de pvp’ en ‘indien er behoefte aan is, is de pvp altijd bereid te komen’. Informeel contact is er vooral als de werkrumtes van pvp en cliëntenraad dicht bij elkaar liggen. Enkele reacties:

- *De pvp is tot nu toe 3x uitgenodigd voor cliëntenraadsvergadering en hieraan is alle kanten gehoor gegeven. Daarbuiten is er een enkele keer contact tussen cliëntenraad en pvp.*
- *Minimaal eenmaal per jaar vindt er overleg plaats waarin o.a. besproken worden: het jaarrapport, de signalen die door de pvp onder de aandacht van de instelling zijn gebracht, de wijze waarop de instelling daarop gereageerd heeft en de bevindingen t.a.v. de klachtencommissie.*
- *We hebben veel wisselingen in de cliëntenraad en nodigen de pvp iedere keer uit wanneer er weer veel nieuwe leden zijn.*
- *In locatie xx ziet de raad de pvp meer dan 1x per maand vanwege nabijheid van werkrumtes.*

Bij een cliëntenraad is contact met de pvp ‘wel de bedoeling, maar meestal komt het er niet van’. Volgens een andere cliëntenraad hebben ‘zowel de pvp als de cliëntenraad weinig tijd om (officieel) te overleggen’. Er is ook een negatief geluid:

- *Slechts als de problemen huizenhoog zijn dan kan de weg naar de pvp begaan worden en dan is het meestal te laat.*

### Vraag 7 – Pvp geeft gehoor aan beroep cliëntenraad

Geeft de pvp gehoor als de cliëntenraad een beroep op hem doet? Altijd, antwoordt driekwart van de cliëntenraden. Slechts drie cliëntenraden vinden meestal niet of nooit gehoor bij de pvp.

<b>Tabel 5: Pvp geeft gehoor aan beroep cliëntenraad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	28	77,8
Meestal wel	4	11,1
Meestal niet	1	2,8
Nooit	2	5,6
Niet beantwoord	1	2,8
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Deze vraag werd zeven keer toegelicht. Twee reacties zijn kritisch van toon:

- *De huidige pvp geeft wel altijd gehoor, maar het duurt soms lang voordat het verzoek beantwoord wordt of het verzoek moet worden herhaald.*
- *Een beroep doen op de pvp en een constructieve bijdrage zijn twee totaal verschillende eenheden.*

### **Vraag 8 – Pvp legt signalen voor aan cliëntenraad**

De meeste respondenten bevestigen dat de pvp signalen aan de instelling voorlegt aan de cliëntenraad. Bij 70% gebeurt dit altijd of meestal. Zes cliëntenraden zeggen meestal niet betrokken te worden bij signalen van de pvp aan de instelling. Aan drie raden worden nooit signalen voorgelegd door de pvp.

<b>Tabel 6: Pvp legt signalen voor aan cliëntenraad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	12	33,3
Meestal wel	13	36,1
Meestal niet	6	16,7
Nooit	3	8,3
Niet beantwoord	2	5,6
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Deze vraag gaf aanleiding tot negen toelichtingen. Positieve reacties zijn:

- *De afspraak is dat als een probleem structureel lijkt, dit onmiddellijk wordt doorgegeven.*
- *Meestal laat hij het weten als er structurele tekortkomingen zijn op een afdeling. Als hij een signaal afgeeft, horen wij dat altijd.*

Kritische reacties:

- *De pvp geeft niet uit zichzelf signalen door.*
- *Ik heb dit nog nooit meegemaakt. En t.a.v. andere cliëntenraden is dit ook zo.*

### **Vraag 9 – Pvp bespreekt resultaten signaal met cliëntenraad**

Meer dan de helft van de cliëntenraden (58%) bespreekt de resultaten van een signaal altijd of meestal wel met de pvp. Zes cliëntenraden doen dat meestal niet en vijf raden nooit. Opvallend is dat vier respondenten de vraag niet hebben beantwoord.

<b>Tabel 7: Pvp bespreekt resultaten signaal met cliëntenraad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	11	30,6
Meestal wel	10	27,8
Meestal niet	6	16,7
Nooit	5	13,9
Niet beantwoord	4	11,1
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

De vraag gaf aanleiding tot twaalf opmerkingen. De reacties lopen uiteen van ‘als ondersteuner hoor ik dat wel’ tot ‘hebben al heel lang geen signaal gezien’. Bij drie cliëntenraden is bespreking van een signaal nog niet voorgekomen of ‘komt het er niet van’. Over de manier waarop cliëntenraden signalen bespreken met de pvp wordt onder meer gezegd:

- *Met behoud van discretie.*
- *Tijdens het overleg met de ondersteuner.*
- *Meestal stuurt CCE nog een ondersteunende brief over signaal aan RvB.*

Als signalen niet worden besproken, ligt dat soms aan de pvp:

- *Weinig eigen initiatief.*
- *Als cliëntenraad zijn we al meer dan 2,5 jaar buitenspel gezet. Er is geen enkele feedback tussen cliëntenraad en pvp.*

Maar het ligt soms ook aan de instelling:

- *Pvp rapporteert signaal; instelling blijft meestal in gebreke.*

### **Vraag 10 – Cliëntenraad vraagt advies aan pvp over beleid instelling**

Bijna tweederde van de respondenten zegt de pvp meestal niet (50%) of nooit (11%) te vragen om advies over voorgenomen beleid van de instelling. Slechts een derde van de respondenten vraagt dat advies meestal wel (31%) of altijd (6%).

<b>Tabel 8: Cliëntenraad vraagt advies aan pvp over beleid instelling</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Altijd	2	5,6
Meestal wel	11	30,6
Meestal niet	18	50,0
Nooit	4	11,1
Niet van toepassing	1	2,8
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

De toelichtingen op de antwoorden relativiseren dit negatieve beeld enigszins. Er worden nogal wat uitzonderingen of voorwaarden genoemd om wel of niet naar de pvp te gaan voor advies.

- *Alleen als het op het terrein van de pvp ligt.*
- *Bv. wel bij doorspreken folders, huisregels etc.*
- *We doen wel over en weer aanbevelingen.*
- *Wel voor beleid dat reeds wordt uitgevoerd.*

- *Ingrijpende veranderingen komen tijdens een overleg altijd ter tafel.*
- *Zeker ter toevoeging eigen advies.*
- *Met name over bejegening.*

Ook de redenen om geen advisering te vragen aan de pvp worden in de toelichtingen genuanceerd. Een cliëntenraad noemt het eigen antwoord een ‘aandachtspunt voor onszelf’. ‘Zouden we meer moeten doen’, meent een andere raad. Andere opmerkingen zijn:

- *Is tot op heden niet nodig geweest.*
- *Nog niet voorgekomen; was niet bekend bij de cliëntenraad dat dit mogelijk is.*
- *Soms heeft dit in het verleden per toeval wel eens plaatsgehad.*
- *Werkterrein ligt ver uit elkaar.*

Slechts één toelichting is puur negatief:

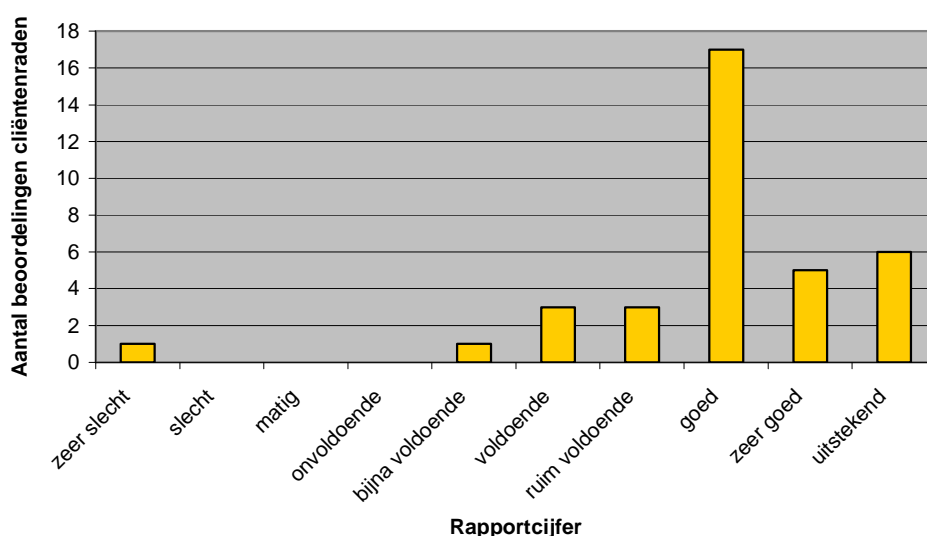
- *Aan ons wordt niets medegedeeld, beslissingen worden door het management genomen zonder inspraak van de cliëntenraad. Dan vragen ze ten einde raad de pvp om te bemiddelen, blijkt hij aan de kant van het management te staan.*

### **Vraag 11 – Sfeer overleg tussen pvp en cliëntenraad**

Op de vraag in welke sfeer het overleg tussen de pvp en de cliëntenraad verloopt, hebben alle cliëntenraden geantwoord. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,9 met een range van 1 tot 10. Er is twee keer een onvoldoende gegeven (6%) en 34 keer werd de sfeer als voldoende tot uitstekend beoordeeld (94%). De sfeer van het overleg werd het vaakst (17 keer) met een 8 beoordeeld.

Acht respondenten gaven een toelichting op het rapportcijfer. De sfeer van het overleg tussen pvp en cliëntenraad wordt open en prettig genoemd, informatief en gericht op samenwerking, met kennis van zaken en bereidwilligheid van beide partijen. Slechts één toelichting is negatief: ‘De pvp is gecorrumpeerd door het management. Is vriendjes met de leiding en dan help je tussendoor nog even een patiënt.’

**Figuur 3: Sfeer overleg tussen pvp en cliëntenraad**



## Conclusies en aanbevelingen

Ruim de helft van de cliëntenraden (64%) heeft eens per maand tot een paar keer per jaar contact met de pvp. Informeel contact is er vooral als de werkrumtes van de pvp en cliëntenraad dicht bij elkaar liggen. Als er behoefte is aan contact, is de pvp bereid te komen. Driekwart van de cliëntenraden zegt dat de pvp altijd gehoor geeft als de cliëntenraad een beroep op hem doet. Bovendien verloopt het contact met de pvp naar mening van vrijwel alle cliëntenraden in een goede tot zeer goede sfeer.

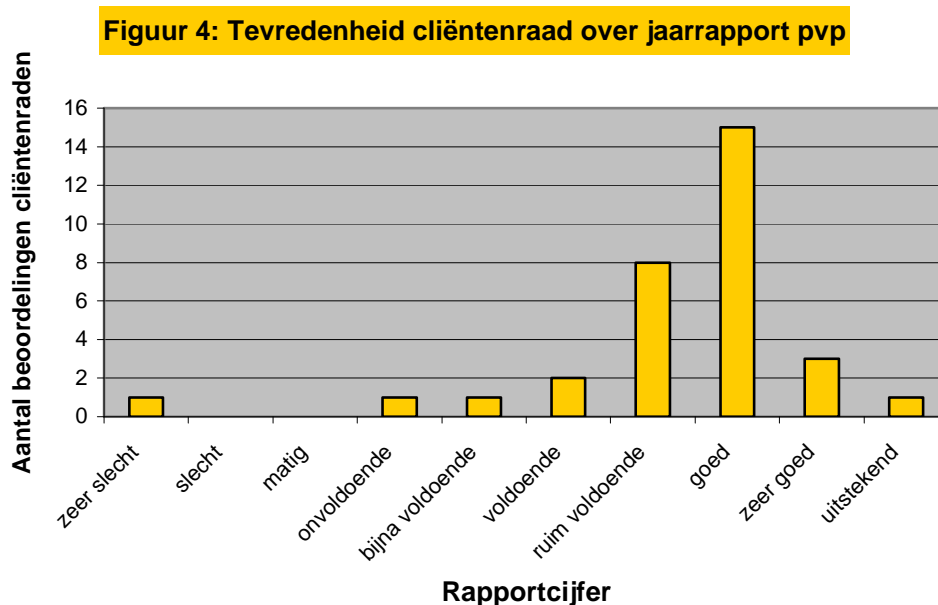
Bij de meeste respondenten (70%) legt de pvp signalen aan de instelling voor aan de cliëntenraad. Ruim de helft van de cliëntenraden (58%) bespreekt ook de resultaten van die signalen met de pvp. Bij 42% van de respondenten is dat niet gebruikelijk. Verklaringen hiervoor worden zowel bij de pvp als bij de instelling gezocht. De Stichting PVP zal in overleg met cliënten en pvp'en bekijken hoe het beste kan worden omgegaan met informatie over meldingen en signalen.

Slechts 37% van de cliëntenraden maakt gebruik van de mogelijkheid om de pvp advies te vragen over het beleid van de instelling. Uit de toelichtingen blijkt dat cliëntenraden zich soms alleen laten adviseren in bepaalde situaties, bijvoorbeeld bij ingrijpende veranderingen van het beleid of bij herziening van brochures en huisregels. Twee cliëntenraden willen in de toekomst meer gebruik gaan maken van de adviesfunctie van de pvp. Eén cliëntenraad wist niet dat het mogelijk is. De pvp'en zullen in 2010 in hun reguliere overleggen met de cliëntenraden bespreken wat de adviesmogelijkheden van de pvp aan de raad zijn en welke wensen er leven op dit gebied.

## 2.3 Over de jaarrapporten

### Vraag 12 – Tevredenheid cliëntenraad over jaarrapport pvp

Op de vraag hoe tevreden de cliëntenraad is over het jaarrapport van de pvp, hebben 32 van de 36 cliëntenraden geantwoord. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,3 met een range van 1 tot 10. Er is drie keer een onvoldoende gegeven (8%) en 29 keer werd de sfeer als voldoende tot uitstekend beoordeeld (81%). Het jaarrapport van de pvp werd het vaakst (15 keer) met een 8 beoordeeld. In figuur 4 is de verdeling van de rapportcijfers weergegeven.



Bij de toelichting op de algemene tevredenheid met het jaarrapport worden de volgende positieve punten genoemd:

- *Vanaf 2008 zijn de rapportages enorm verbeterd.*
- *Rapportage is verbeterd, ook vergelijkingscijfers met andere instellingen.*
- *Netjes en informatief.*
- *Het geeft informatie over het aantal klachten en op welk terrein de klachten liggen. Dit is waardevolle informatie voor een cliëntenraad. Ook zie je de verschillen tussen de verschillende locaties.*

De kritiek- en aandachtspunten gaan over de locatie-indeling bij de cijfers:

- *Rapportage/weergave van divisies kan specifiek, uitgebreider en vollediger.*
- *Informatie is niet per locatie gegroepeerd, xx is een grote locatie die een eigen verslag verdient.*

Over de inhoud en leesbaarheid van het rapport wordt opgemerkt:

- *Te positief. Dat wat wij in de praktijk hier mee maken is geen incident.*
- *Niet concreet genoeg voor verbeterpunten, doordat de concrete onderwerpen zeer uiteenlopen.*
- *Veel herhalingen in de tekst. Kan korter en leesbaarder. Onvoldoende afgestemd op de specifieke situatie van onze instelling.*

Het tijdstip waarop het rapport wordt ontvangen wordt 'te laat' en 'veel te laat' genoemd. Eén cliëntenraad zegt het rapport nog te moeten ontvangen.

Vier cliëntenraden hebben de vraag niet beantwoord. Drie daarvan geven daar een verklaring voor:

- *Niet gehad de laatste keer in verband met de vele pvp-wisselingen.*
- *De raad is vrij nieuw en heeft nog geen jaarrapport gezien.*
- *Geen beoordeling: Het rapport wordt geschreven voor volwassenen in plaats van jongeren. Logisch dat de pvp dat doet, maar tevens de reden dat de jongeren er niet veel mee hebben.*

### **Vraag 13 – Tevredenheid cliëntenraad over tekst jaarrapport pvp**

Het merendeel (75%) van de cliëntenraden is tevreden over de tekst van het jaarrapport van de pvp. Vijf cliëntenraden hebben deze vraag niet beantwoord.

<b>Tabel 9: Tevredenheid cliëntenraad over tekst jaarrapport pvp</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ja	27	75,0
Nee	4	11,1
Niet beantwoord	5	13,9
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

De tekst is 'goed leesbaar', maar soms 'te algemeen' of 'niet duidelijk genoeg':

- *Het jaarrapport vraagt wel altijd enige uitleg van de pvp.*

- *Bij verandering rapportage meer toelichten. Toelichting bij verschillen met vorige periodes ontbrak vorig jaar. Een veel kritischer houding ten aanzien van de instelling is geboden. De vinger op de zwakke plek leggen is onvermijdelijk.*

#### **Vraag 14 – Tevredenheid cliëntenraad over cijfermateriaal jaarrapport pvp**

Met het cijfermateriaal in de jaarrapporten is 72% van de cliëntenraden tevreden. Vier cliëntenraden hebben geen antwoord gegeven.

<b>Tabel 10: Tevredenheid cliëntenraad over cijfermateriaal jaarrapport pvp</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ja	26	72,2
Nee	6	16,7
Niet beantwoord	4	11,1
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

Eén cliëntenraad geeft in de toelichting aan ‘*Geen inzicht in dus ook geen oordeel*’ te hebben. Door andere raden worden heel concrete verbeterpunten aangedragen:

- *Het cijfermateriaal is onduidelijk en sluit niet op elkaar aan.*
- *Kan duidelijker, bijvoorbeeld door het gebruik van kleuren.*
- *Niet duidelijk waarop het is gebaseerd.*
- *Onduidelijk, niet goed onderbouwd, te vaag.*
- *Te weinig uitgesplitst naar concrete onderwerpen.*
- *Uitleg van de betekenis van de cijfers moet nauwkeuriger.*

#### **Vraag 15 – Suggesties voor het jaarrapport**

Aan de cliëntenraden werd gevraagd of er informatie in het jaarrapport ontbreekt die zij de volgende keer wel graag beschreven zien. Dit leverde elf suggesties op. Eén cliëntenraad is tevreden sinds er een splitsing is aangebracht tussen vragen en klachten. Een andere cliëntenraad ‘*kan dit niet goed zeggen. In de bespreking van het jaarrapport stellen we onze vragen en krijgen we uitleg en achtergrondinformatie.*’

Suggesties voor de vorm van het jaarrapport:

- *Apart jaarverslag voor de locatie xx.*
- *Rapportage/weergave van divisies kan specifiek, uitgebreider en vollediger.*

Opmerkingen over de inhoud van het jaarrapport:

- *De behandeling afdoening van klachten die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd wordt summier teruggekoppeld.*
- *Niet duidelijk of klachten ontvankelijk zijn of niet.*

De volgende informatie zouden de cliëntenraden voortaan graag aantreffen:

- *Concrete aanbevelingen.*
- *De concrete resultaten van de aan de instelling afgegeven signalen.*
- *Informatie over ambulante cliënten.*
- *Verschillende (aparte, nieuwe) manieren van samenwerking pvp en cliëntenraad in mate van samenwerking.*

- *Het ggz-stelsel is een betonblok, niet verplaatsbaar. Ik verwacht eigenlijk dat de informatie de volgende keer dynamiet zal bevatten.*

### **Conclusies en aanbevelingen**

De cliëntenraden zijn in het algemeen tevreden over de jaarrapporten. De rapportage is de laatste jaren sterk verbeterd. Toch is er ook kritiek. De tekst van het jaarrapport is soms te algemeen en daardoor lastig te vertalen in concrete verbeterpunten. Het cijfermateriaal kan duidelijker en nauwkeuriger, vooral bij meerdere divisies of locaties. Ook wordt het jaarrapport tot nu toe te laat ontvangen.

Het jaarrapport is een product in ontwikkeling dat jaarlijks wordt verbeterd. De jaarrapporten over 2009 hebben een verbeterde lay-out. Voor de jaarrapporten over 2010 zal in samenspraak met de pvp'en ook de standaardtekst worden herzien. De stichting stuurt erop aan de jaarrapporten in de eerste helft van het navolgende jaar aan de instellingen te presenteren. Zo nodig wordt op het landelijk bureau tijdelijk extra formatie ingezet.

Om de rapportage meer te laten aansluiten bij de praktijk werden in de jaarrapporten over 2009 onder meer foto's van de pvp en casusbeschrijvingen opgenomen. Aanbevolen wordt om ook aandacht te besteden aan de voorbereiding van de pvp voor het schrijven van de rapporten. De informatie zal zich meer toespitsen op de instelling als de pvp gedurende het jaar gericht aantekeningen maakt van ontwikkelingen, omstandigheden en gebeurtenissen. Instellingen met meerdere pvp'en en divisies of locaties zijn erbij gebaat dat één van de pvp'en de input voor het jaarrapport coördineert. Het is niet mogelijk om alle instellingen te voorzien van 'cijfers op maat'. Instellingen die aanvullende cijfers wensen, kunnen die opvragen in de tweede helft van het jaar.

Onderwerpen die volgens de cliëntenraden nog ontbreken in de rapportage zijn de afdoening van klachten door de klachtencommissie, de resultaten van de aan de instelling afgegeven signalen en informatie over ambulante cliënten. In 2010 bekijkt de stichting samen met de pvp'en hoe aan deze informatiebehoefte tegemoet kan worden gekomen.

## **2.4 Geluiden van cliënten**

### ***Vraag 16 – Ervaringen van cliënten waarvan de cliëntenraad heeft gehoord***

De cliëntenraden werden gevraagd om te beschrijven welke geluiden zij van cliënten horen over de pvp. Dit leverde 32 reacties op.

Meer dan de helft (18) van de cliëntenraden hoort positieve geluiden van cliënten. In het algemeen lijken cliënten tevreden te zijn over de pvp. De pvp staat goed aangeschreven en weet resultaten te boeken. Cliënten zijn tevreden over zijn inzet, zijn aanspreekbaarheid en zijn aanpak van klachten. De pvp is effectief, helder en luisterend. Ook is de pvp goed bereikbaar en toegankelijk, '*er is geen drempel*'. Ter illustratie enkele citaten:

- *Men is over het algemeen zeer tevreden, zowel met de inhoudelijke afhandeling van de klacht als de manier waarop men wordt bejegend.*
- *Ons is gebleken dat de pvp door cliënten om zijn deskundigheid, betrokkenheid, empathisch vermogen, inzet en vasthoudendheid in hoge mate gewaardeerd wordt.*
- *Een pvp die echt helpt.*

Vijf cliëntenraden beschrijven geluiden van cliënten waaruit niet goed kan worden opgemaakt hoe de cliënt de pvp waardeert. Eén cliëntenraad werkt nog aan de bekendheid van de pvp in de instelling, maar vermoedt '*dat de geluiden positief zijn*'. Een andere

cliëntenraad hoort goede geluiden, ook al is de pvp in verband met gedeeltelijke vervanging vaak afwezig c.q. niet bereikbaar. Twee raden 'verwijzen naar de pvp' en een laatste raad zegt dat de pvp, 'ondanks de moeite die hij doet', niet altijd bekend is.

Er is ook kritiek. De bekendheid en bereikbaarheid van de pvp laat volgens sommige cliënten te wensen over.

- *Te weinig aanwezig. Telefonische behandeling van klachten is een drempel. Wanneer pvp slecht bereikbaar is, laat men het er snel bij zitten.*
- *Cliënten kennen de pvp vaak niet van gezicht, men weet niet wanneer men contact kan opnemen, de drempel is hoog en de pvp is moeilijk bereikbaar.*
- *Onbekend (maakt onbemind). Cliënten kennen pvp soms niet. Allochtonen?*

Onderstaande opmerkingen lijken te gaan over specifieke personen, instellingen of situaties.

- *In noodgevallen weten steeds meer cliënten de pvp te vinden. Soms is het op een afdeling niet altijd in het voordeel van de cliënt om een klacht bij de pvp neer te leggen. Cliënten worden nadien minder goed bejegend op de afdeling.*
- *Als de pvp op een groep info komt geven, vinden jongeren dat niet altijd even leuk. Er vindt geen gesprek plaats, de pvp praat alleen. Ook al zegt iedereen te weten wie de pvp is, vertelt hij het verhaal nogmaals als geheugensteuntje.*
- *Cliëntenraad heeft vernomen dat de pvp naar klachten "vist" op bepaalde centra.*
- *Te lang op onbehoorlijk materiaal liggen, zitten en werken. Er wordt niet meer aan genezing gedaan in de klinieken. Na ontslag krijg je te maken met alle franje, er wordt steeds meer franje gezocht. Genezing hoort in de kliniek te gebeuren.*

### **Vraag 17 – Opmerkingen van cliënten over de pvp**

Als cliëntenraden opmerkingen van cliënten over de pvp horen, waar gaan die dan over? Van de twintig respondenten zeggen er drie dat ze geen opmerkingen of klachten over de pvp hebben ontvangen. Eén cliëntenraad hoort positieve, goede geluiden; een andere is het antwoord op deze vraag onbekend. Er is ook een cliëntenraad die de vragenlijst voorziet van 'een hele lijst met suggesties in bijlage'.

Sommige cliëntenraden horen van cliënten dat de pvp hun problemen niet of niet naar tevredenheid oplost. Andere cliëntenraden menen dat cliënten daar juist tevreden over zijn.

- *De cliëntenorganisatie verwijst vaak door naar de pvp. Navraag bij cliënten leert dat problemen naar tevredenheid zijn opgelost.*
- *Pvp kan goed zaken regelen op het gebied van financiën, daar heeft hij kennis over en hij heeft voldoende macht om iets te bewerkstelligen. Er wordt gevraagd naar het interne doorkiesnummer.*
- *1x gehoord dat een cliënt er vaak kwam, maar dat de pvp niks deed. Naar mijn idee waren de klachten niet geheel terecht en waren er andere verwachtingen wat een pvp kan doen.*

Er zijn zes opmerkingen gemaakt over de aanwezigheid en bereikbaarheid van de pvp. De pvp is soms moeilijk snel te bereiken. Twee respondenten gaan hier wat dieper op in:

- *De pvp vraagt de cliënt vaak om zelf terug te bellen en het 06-nummer wordt als extra drempel ervaren i.v.m. de kosten die dit met zich meebrengt.*
- *Soms zijn er vanuit locatie xx cliënten die schrikken als ze niet meteen een afspraak voor dezelfde dag kunnen krijgen en ze horen dat de pvp die dag in xx is.*

Tot slot horen cliëntenraden wel eens opmerkingen van cliënten over de persoonlijke stijl van de pvp, zowel positief als negatief. De kritiek varieert van *'langdradig'* tot *'mag wat meer daadkracht tonen'* of *'actievere houding naar cliënten'*. Een positief en een negatief citaat:

- *Te weinig zichtbaar, profileert zich niet. Luisteren kan beter, 1 klacht gehad over pvp, onduidelijk aan welke kant hij staat, vaak is er verlegenheid.*
- *Er wordt goed geluisterd, men kan een goed gesprek met hem voeren, pvp stelt op gemak.*

### **Conclusies en aanbevelingen**

Uit de geluiden van cliënten die de cliëntenraad bereiken blijkt dat cliënten tevreden zijn over de pvp. De pvp is effectief, luisterend en *'er is geen drempel'*. Kritische geluiden gaan over de aanwezigheid, bekendheid en bereikbaarheid van de pvp. De stichting stuurt aan op een regelmatig contact met de cliëntenraden. Het verdient aanbeveling om daarin ook de kritische geluiden van cliënten te bespreken.

## **2.5 Indruk van de Stichting PVP**

### **Vraag 18 – Indruk van de Stichting PVP**

Afsluitend werd gepolst welke indruk de cliëntenraden hebben van de Stichting PVP. Respondenten konden kenbaar maken welke indruk zij hadden van de professionaliteit, deskundigheid, eigentijdsheid, zichtbaarheid, transparantie en toegankelijkheid van de Stichting PVP door genoemde kenmerken of de tegenpolen daarvan aan te vinken.

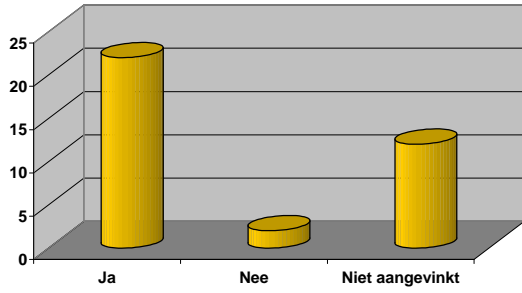
De kenmerken professioneel/onprofessioneel, deskundig/ondeskundig en toegankelijk/ontoegankelijk zijn vaker aangevinkt dan de kenmerken eigentijds/oubollig, transparant/ondoorzichtig en zichtbaar/onzichtbaar (zie figuur 5 t/m 10).

### **Conclusies en aanbevelingen**

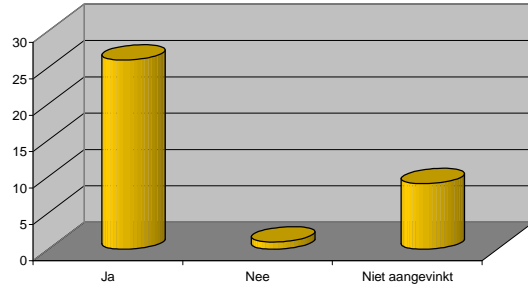
De cliëntenraden die deelnamen aan het satisfactieonderzoek 2008-2009 hebben de indruk dat de Stichting PVP professioneel en deskundig is, redelijk toegankelijk en matig zichtbaar. Het lijkt erop dat de cliëntenraden minder goed uit de voeten konden met de begrippen eigentijds/oubollig en transparant/ondoorzichtig of hier vaker geen mening over hadden.

De stichting kan zich duidelijker profileren naar de cliëntenraden. Zij kan de cliëntenraden bijvoorbeeld rechtstreeks informeren over haar activiteiten als organisatie. Daarnaast kunnen de hoofden hun rol als aanspreekpunt duidelijker gestalte geven. Hiermee zal ook de toegankelijkheid van de stichting verbeteren. Deze aanbevelingen krijgen in 2010 een plek in de afspraken die worden gemaakt met de nieuw te benoemen hoofden.

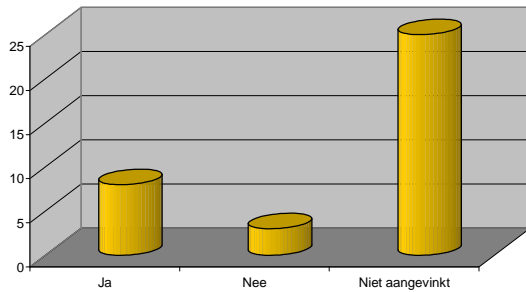
**Figuur 5:**  
Professionaliteit van de Stichting PVP  
volgens de cliëntenraad



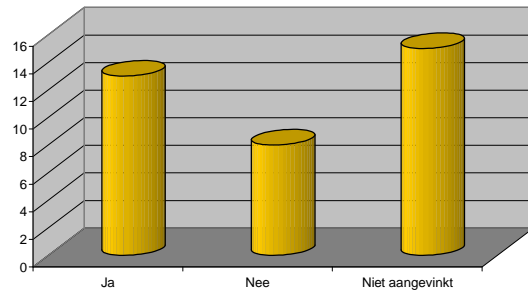
**Figuur 6:**  
Deskundigheid van de Stichting PVP volgens de  
cliëntenraad



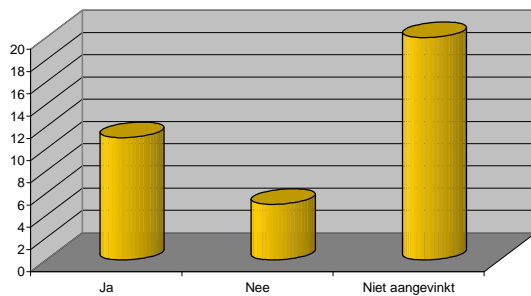
**Figuur 7:**  
Eigentijdsheid van de Stichting PVP  
volgens de cliëntenraad



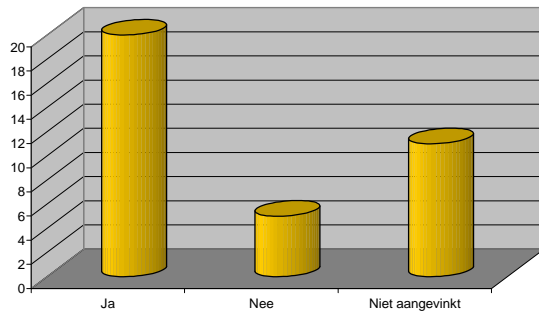
**Figuur 8:**  
Zichtbaarheid van de Stichting PVP  
volgens de cliëntenraad



**Figuur 9:**  
Transparantie van de Stichting PVP  
volgens de cliëntenraad



**Figuur 10:** Toegankelijkheid van de Stichting PVP  
volgens de cliëntenraad



# Bijlage 1. Vragenlijst

---

## Ervaringen van de cliëntenraad met de pvp

1. Hoe tevreden bent u over het contact met de pvp? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 (1 = zeer slecht en 10 = uitstekend).

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

2. Hoe goed staat de pvp bekend in de instelling? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 (1 = zeer slecht en 10 = uitstekend).

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

3. Is de pvp voldoende aanwezig?

- Altijd
- Meestal wel
- Meestal niet
- Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

4. Is de pvp goed bereikbaar?

- Altijd
- Meestal wel
- Meestal niet
- Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

5. Krijgt u bericht als de pvp langere tijd niet aanwezig is of wordt vervangen?

- Altijd
- Meestal wel
- Meestal niet
- Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

6. Hoe vaak spreken pvp en cliëntenraad gemiddeld met elkaar?  
(Alle gespreksmomenten tellen mee, zowel formeel, bijvoorbeeld in een vergadering, als informeel, zoals in de wandelgangen.)

- Een paar keer per maand
- Ongeveer één keer per maand
- Een paar keer per jaar
- Ongeveer één keer per jaar
- Minder dan één keer per jaar

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

7. Geeft de pvp gehoor als de cliëntenraad een beroep op hem of haar doet?  
 Altijd  
 Meestal wel  
 Meestal niet  
 Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

8. Legt de pvp signalen<sup>2</sup> aan de instelling voor aan de cliëntenraad?  
 Altijd  
 Meestal wel  
 Meestal niet  
 Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

9. Bespreekt de pvp de resultaten van een signaal met de cliëntenraad?  
 Altijd  
 Meestal wel  
 Meestal niet  
 Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

10. Vraagt de cliëntenraad aan de pvp advies over voorgenomen beleid van de instelling?  
 Altijd  
 Meestal wel  
 Meestal niet  
 Nooit

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

11. In welke sfeer verloopt het overleg tussen de pvp en de cliëntenraad? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 (1 = zeer slecht en 10 = uitstekend).

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

12. Hoe tevreden is de cliëntenraad over het jaarrapport van de pvp? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 (1 = zeer slecht en 10 = uitstekend).

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

13. Is de cliëntenraad tevreden over de tekst van het jaarrapport van de pvp?  
 Ja  
 Nee -> Kunt u hieronder aangegeven wat er aan verbeterd zou kunnen worden?

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

---

<sup>2</sup> Een signaal is een middel van de pvp om structurele tekortkomingen in de instelling aan de orde te stellen. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren.

14. Is de cliëntenraad tevreden over het cijfermateriaal in het jaarrapport van de pvp?  
 Ja  
 Nee -> Kunt u hieronder aangegeven wat er aan verbeterd zou kunnen worden?

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

15. Ontbreekt er informatie in het jaarrapport die de cliëntenraad de volgende keer wel graag beschreven ziet?  
 Ja -> Kunt u hieronder aangegeven welke informatie u de volgende keer graag beschreven ziet?  
 Nee

Eventuele toelichting: \_\_\_\_\_

### **Ervaringen van cliënten waarvan de cliëntenraad heeft gehoord**

16. Kunt u hieronder aangeven welke geluiden u van de cliënten in het algemeen hoort over de pvp:

---

---

17. Als er opmerkingen van cliënten zijn over de pvp, waar gaan deze in het algemeen dan over:

---

---

### **Indruk van de Stichting PVP**

18. Wat is uw indruk van de Stichting PVP?  
S.v.p. aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- professioneel
- amateuristisch
- deskundig
- niet deskundig
- eigentijds
- oubollig
- zichtbaar
- onzichtbaar
- transparant
- ondoorzichtig
- toegankelijk
- ontoegankelijk