

Tevredenheidsonderzoek 2020



In december 2020 is een vragenlijst verspreid onder alle cliënten van PSW Thuis, alle ouders/vertegenwoordigers van PSW Junior en alle cliënten van PSW Junior die naar inschatting van de begeleider de lijst zelf konden invullen. Het resultaat: **141 cliënten en 145 ouders/vertegenwoordigers** hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 25% en 21%.



De uitkomsten per onderdeel

Bejegening

- 99% van de cliënten, 97% van de kinderen en 98% van de ouders/vertegenwoordigers voelt zich **op het gemak** bij de begeleider van PSW.
- 99% van de cliënten en 99% van de ouders/vertegenwoordigers voelt zich **serieus genomen** door de begeleider van PSW.

"Er wordt naar me geluisterd."

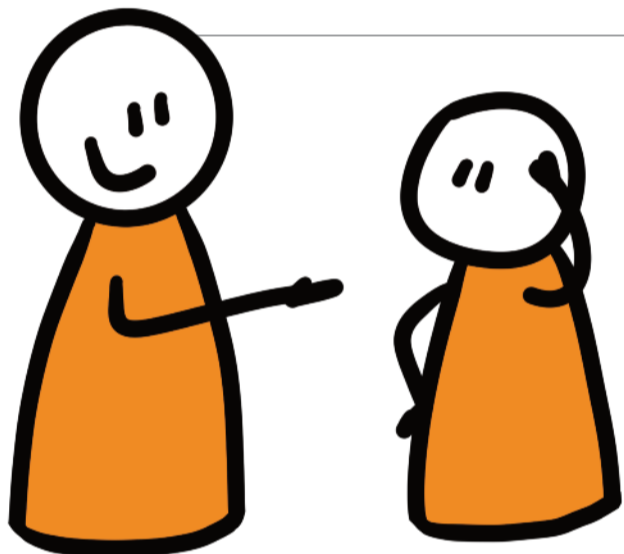


Bereikbaarheid

- 96% van de cliënten en 98% van de ouders/vertegenwoordigers vindt dat de begeleider van PSW **goed bereikbaar** is.

"Ik kan altijd terecht bij mijn begeleidster."

"In het weekend is er niemand bereikbaar. Dat vind ik wel vervelend."



Betrouwbaarheid

- 99% van de cliënten en 100% van de ouders/vertegenwoordigers vinden dat **afspraken worden nagekomen** door de begeleider van PSW.

"Ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen."

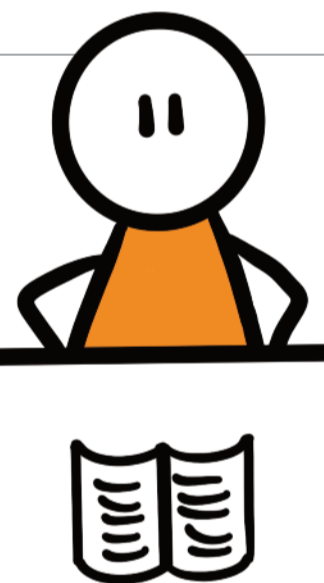
- 98% van de cliënten en 98% van de ouders/vertegenwoordigers vindt dat ze **geholpen worden met vragen**.

"Ik zie dat de begeleiding meedenkt, meeluistert en tijdens gesprekken de goede vragen stelt."

Effect

- 93% van de cliënten is van mening **voldoende te leren** van de begeleider van PSW.
- 90% van de ouders/vertegenwoordigers vindt dat hun kind voldoende leert.

"Ik zou zo nu en dan wel eens willen zien hoe er met de kinderen gewerkt wordt."



- 85% van de cliënten vindt dat ze hun **doelen bereiken**.



"Dat ik doelen nu minder bereik, komt niet door de geboden ondersteuning maar door de lockdown. Ik hou niet van beeldbellen."

- 96% van de ouders/vertegenwoordigers vindt dat er op een **goede manier** aan de **ontwikkeling van hun kind** wordt gewerkt.

"Ons kind is enorm gegroeid. Hij krijgt de juiste begeleiding vanuit verschillende disciplines en alles op één plek."

- 97% van de cliënten ervaart **verbetering door de ondersteuning van PSW**, 90% van de ouders ervaart dit voor hun kind en 85% van de ouders/vertegenwoordigers voor zichzelf.

"Ik kan goed met mijn begeleidster praten. Ze helpt me om naar oplossingen te kijken en laat me zien dat het ook anders kan dan ik denk."

"PSW kan completer, niet beter."

- 82% van de cliënten en 88% van de ouders/vertegenwoordigers **raadt anderen aan om contact op te nemen met PSW** als ze vragen of problemen hebben.

