

Uitkomsten clienttevredenheidsonderzoek Pento gezinsbegeleiding

Respons

Ven Pento gezinsbegeleiding hebben 24 van de in totaal 150 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is niet zo'n hoge respons, maar we zijn blij met dit eerste beginresultaat! Het is echter wel een reden om onze werkwijze aan te passen. In het vervolg krijgen de cliënten van Pento gezinsbegeleiding alleen een uitnodiging voor deelname aan het clienttevredenheidsonderzoek, wanneer zij een jaar in begeleiding zijn en wanneer de begeleiding stopt. Als de begeleiding stopt, volgt altijd een evaluatiegesprek met de vaste begeleider. We willen daarbij ook graag de vragenlijst van het clienttevredenheidsonderzoek gebruiken. Een cliënt krijgt de mogelijkheid om samen met de vaste begeleider de vragenlijst in te vullen, dit is een wat meer persoonlijke aanpak. Door een persoonlijke aanpak hopen we dat cliënten eerder geneigd zijn hun mening te geven. Een cliënt kan echter ook van de mogelijkheid gebruik maken om zonder vaste begeleider de vragenlijst, geheel anoniem, in te vullen.

Uitkomsten

Cliënten geven Pento gezinsbegeleiding een gemiddeld rapportcijfer van **8.1**. Hiermee kan gesteld worden dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van Pento gezinsbegeleiding. Het belangrijkste verbeterpunt dat naar voren komt is de informatieoverdracht tussen medewerkers van Pento gezinsbegeleiding. Dit betekent dat alle medewerkers waarmee een gezin te maken krijgt goed op de hoogte zijn van de zorgvraag en de voortgang van de begeleiding. Op deze manier hoeft een cliënt niet steeds hetzelfde verhaal te doen en kan continuïteit gewaarborgd worden. In 2011 zal Pento gezinsbegeleiding met dit verbeterpunt aan de slag gaan.

Een aantal cliënten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen Dit betreft zowel complimenten als kritische punten. Een cliënt schreef bijvoorbeeld: *'Ik ben zeer tevreden over onze gezinsbegeleider'*. Een andere cliënt schreef: *'Ik zou het fijn vinden om wat vaker te evalueren. Nu gebeurt dat eens in de 6 maanden, waardoor veel zaken al gedateerd zijn en ik mij niet altijd herken in wat er over mijn kind geschreven wordt'*. Alle opmerkingen van cliënten worden kritisch bekeken en waar mogelijk worden er acties ondernomen om de dienstverlening op dat specifieke gebied te verbeteren.