

Clienttevredenheidsonderzoek

PJ Professionals

2024

Inhoud

.....	1
Clienttevredenheidsonderzoek 2024	3
Kwaliteit van de begeleiding	3
Betrouwbaarheid van de begeleiding.....	3
Bereikbaarheid van de begeleiding	3
Effectiviteit van de begeleiding	4
Algehele tevredenheid	4
Samenvatting van trends	5
Aanbevelingen voor verbetering.....	5
Bijlage: Originele onderzoeksuitslagen	7

Cliënttevredenheidsonderzoek 2024

In dit rapport worden de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2024 bij PJ Professionals gepresenteerd. Aan het onderzoek hebben 50 cliënten meegewerkt. Het onderzoek is anoniem afgenomen via de mail of app. Het onderzoek bestond uit 10 vragen. De belangrijkste thema's die zijn onderzocht, zijn:

- Kwaliteit van de begeleiding
- Betrouwbaarheid van de begeleiding
- Bereikbaarheid van de begeleiding
- Effectiviteit van de begeleiding
- Algehele tevredenheid

Op basis van de verzamelde feedback van cliënten wordt in dit rapport een integraal beeld geschetst van de ervaringen en tevredenheid over de begeleiding die PJ Professionals biedt.

Kwaliteit van de begeleiding

Cliënten geven aan dat de kwaliteit van de begeleiding door PJ Professionals als zeer positief wordt ervaren. De persoonlijke aandacht, empathie en flexibiliteit van de hulpverleners maken dat cliënten zich veilig, gehoord en begrepen voelen. De ondersteuning past goed bij de hulpvraag van de cliënten. Veel cliënten benoemen het luisterend oor en de persoonlijke benadering als sterke punten. Dit creëert niet alleen een veilige vertrouwensrelatie, maar biedt ook maatwerk dat aansluit op de individuele behoeften van de cliënten.

De begeleiding leidt tot merkbare vooruitgang. Cliënten rapporteren meer structuur in hun leven, betere copingstrategieën en inzicht in hun eigen gedrag. Hoewel er soms kritiek is op wisselingen van begeleiders of externe factoren die het proces kunnen bemoeilijken, overheerst de tevredenheid over de effectiviteit en betrokkenheid van de hulpverleners.

Betrouwbaarheid van de begeleiding

Betrouwbaarheid is een kernwaarde binnen PJ Professionals, en dit wordt door cliënten duidelijk erkend. Cliënten voelen zich over het algemeen begrepen en op hun gemak bij hun hulpverleners. Er is sprake van duidelijke communicatie en een goede klik, wat het vertrouwen en de samenwerking bevordert. Veel cliënten geven aan dat ze alles kunnen delen, zich gehoord voelen en ervaren dat er naar hen wordt geluisterd zonder oordeel. Ze waarderen de levenswijsheid, professionaliteit en betrokkenheid van de hulpverleners. Voor sommigen zijn de begeleiders zelfs de meest veilige vertrouwenspersonen in hun leven.

Bereikbaarheid van de begeleiding

De bereikbaarheid van de begeleiders wordt als een groot pluspunt ervaren door cliënten. Dankzij de vlotte communicatie via verschillende kanalen, zoals bellen, appen of andere digitale middelen, kunnen cliënten

altijd rekenen op een snelle reactie. Dit is vooral belangrijk tijdens moeilijke periodes, waarin het gevoel van steun en veiligheid essentieel is.

Afspraken worden over het algemeen goed nagekomen, en eventuele wijzigingen worden tijdig en duidelijk gecommuniceerd. Dit zorgt voor vertrouwen en een gevoel van stabiliteit bij de cliënten.

Zelfs buiten werktijden tonen hulpverleners inzet en betrokkenheid, bijvoorbeeld door berichten te lezen of terug te bellen. Hoewel er sporadisch miscommunicaties plaatsvinden, worden deze meestal snel opgelost. Dit draagt bij aan een positieve ervaring en een gevoel van betrouwbaarheid.

Effectiviteit van de begeleiding

De begeleiding door PJ Professionals wordt als zeer effectief beschouwd in het ondersteunen van persoonlijke groei en ontwikkeling. Cliënten benoemen concrete resultaten, zoals meer structuur, betere copingstrategieën en vooruitgang in hun dagelijks leven. Praktische ondersteuning, zoals hulp bij sparen of assertiever worden, wordt vaak gecombineerd met emotionele steun. Cliënten ervaren dat ze voldoende inbreng hebben in hun begeleiding en dat er goed wordt meegedacht en aangepast op hun individuele behoeften. De begeleiding biedt inzicht en steun, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden, zoals ADHD of nieuwe diagnoses

De begeleiding helpt cliënten niet alleen om hun doelen te bereiken, maar biedt ook inzichten en rust in hun leven. Voor velen betekent dit een stap richting herstel en een stabielere leven. Hoewel enkele cliënten aangeven dat het proces soms traag verloopt of dat zij moeite hebben met hulp accepteren, blijft de algehele waardering voor de begeleiding hoog.

Algehele tevredenheid

De algehele tevredenheid over PJ Professionals is bijzonder hoog. Cliënten spreken veel lof uit over de deskundigheid en betrokkenheid van de begeleiders. Het luisterend oor, de tijd die genomen wordt en de persoonlijke benadering worden als onderscheidende kwaliteiten benoemd. Voor velen is de vertrouwensrelatie met hun begeleider van onschatbare waarde.

Cliënten ervaren zichtbare vooruitgang in hun leven, zoals minder conflicten, meer structuur en betere keuzes. Ondanks enkele knelpunten, zoals drukte binnen de organisatie of de wens voor meer maatwerk, zou de overgrote meerderheid van de cliënten PJ Professionals aanbevelen aan anderen.

Conclusie

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek van 2024 blijkt dat PJ Professionals hoog gewaardeerd wordt op alle onderzochte thema's. De begeleiding wordt gezien als betrouwbaar, effectief en persoonlijk, met veel aandacht voor de unieke behoeften van iedere cliënt. Hoewel er ruimte is voor kleine verbeteringen, zoals het verminderen van drukte of het versnellen van processen, overheerst de tevredenheid.

De resultaten bevestigen dat PJ Professionals erin slaagt om een veilige, betrokken en ondersteunende omgeving te bieden, waarin cliënten stappen kunnen zetten naar persoonlijke groei en stabiliteit.

Samenvatting van trends

Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek komen enkele duidelijke trends naar voren:

Hoge waardering voor persoonlijke en op maat gemaakte begeleiding. Cliënten ervaren de begeleiding als zeer persoonlijk en afgestemd op hun behoeften. Dit maatwerk draagt bij aan een sterke vertrouwensrelatie en effectieve ondersteuning.

Betrouwbaarheid als basis. De begeleiding wordt gekenmerkt door het nakomen van afspraken, duidelijke communicatie en betrokkenheid van de hulpverleners. Dit zorgt voor een gevoel van stabiliteit en veiligheid.

Snelle en flexibele bereikbaarheid. De bereikbaarheid van begeleiders, zowel binnen als buiten reguliere werktijden, wordt bijzonder positief beoordeeld. Dit versterkt het vertrouwen dat cliënten altijd kunnen rekenen op steun.

Concrete resultaten en persoonlijke groei. De begeleiding leidt tot zichtbare vooruitgang, zoals meer structuur, betere copingstrategieën en een stabiel dagelijks leven. Cliënten ervaren dat hun doelen binnen bereik komen.

Ruimte voor verbetering in drukte en continuïteit

Hoewel de tevredenheid hoog is, benoemen cliënten dat wisselingen van begeleiders en planning van afspraken soms uitdagingen opleveren. Dit biedt kansen voor verdere optimalisatie.

Conclusie: De trends laten zien dat PJ Professionals sterk scoort op persoonlijke aandacht, betrouwbaarheid en effectiviteit. De begeleiding leidt tot tastbare resultaten, terwijl kleine verbeterpunten mogelijkheden bieden voor verdere groei en ontwikkeling van de dienstverlening.

Aanbevelingen voor verbetering

Op basis van de resultaten uit het cliënttevredenheidsonderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

Verbeteren van continuïteit in begeleiding

Wisselingen van begeleiders kunnen voor cliënten storend zijn. Het is aan te bevelen om een stabielere inzet van begeleiders te bevorderen, bijvoorbeeld door beter te plannen of extra aandacht te besteden aan de overdracht tussen begeleiders.

Verhogen van actiegerichtheid

Hoewel de begeleiding effectief is, geven sommige cliënten aan dat processen soms traag verlopen. Meer nadruk op concrete actiepunten en kortetermijndoelen kan helpen om sneller vooruitgang te boeken.

Optimaliseren van planningsprocessen

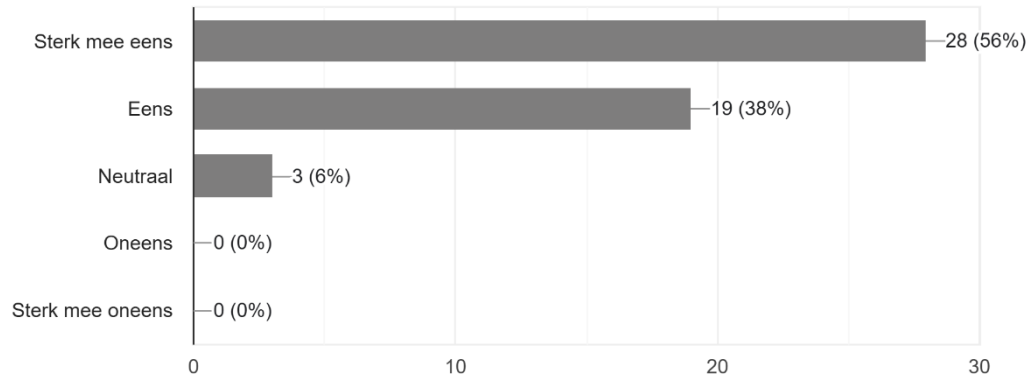
Hoewel bereikbaarheid als positief wordt ervaren, kan het plannen van afspraken soms uitdagend zijn. Door het planningsproces te optimaliseren en meer flexibiliteit in te bouwen, kunnen cliënten nog beter worden ondersteund.

Conclusie: De aanbevelingen richten zich op het versterken van de continuïteit van begeleiding, flexibiliteit in de planning van afspraken en het doelgericht werken. Door op deze punten te verbeteren, kan PJ Professionals de hoge kwaliteit van de begeleiding nog verder optimaliseren en de tevredenheid onder cliënten verder vergroten.

Bijlage: Originele onderzoeksuitslagen

1. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.

50 antwoorden



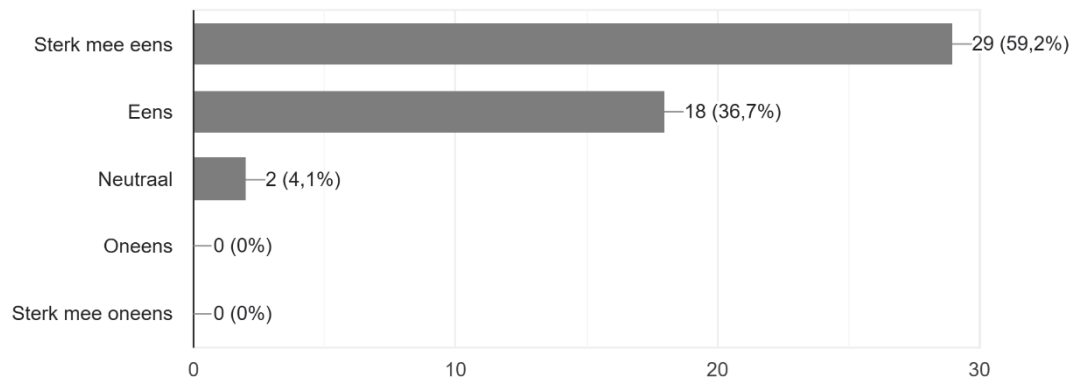
De cliënten waarderen de begeleiding die ze ontvangen van PJ Professionals. Ze voelen zich gehoord, begrepen en gesteund, en vinden dat hun hulpvragen serieus worden genomen. Veel cliënten noemen het luisterend oor, de praktische hulp en het empathisch vermogen van de begeleiders als sterke punten. Ze waarderen de persoonlijke aandacht en dat begeleiding wordt afgestemd op hun individuele behoeften.

Daarnaast wordt benadrukt dat begeleiders snel reageren op vragen, kennis van zaken hebben en met praktische en emotionele ondersteuning bijdragen aan hun welzijn. Vertrouwen speelt een grote rol; cliënten voelen zich op hun gemak en veilig genoeg om alles te bespreken. De begeleiding helpt hen vooruit in het leven, zowel op praktisch als emotioneel vlak.

Er zijn ook enkele verbeterpunten benoemd. Sommige cliënten noemen dat er wisselingen in begeleiders waren, wat als storend werd ervaren, maar erkennen dat nieuwe begeleiders hun best doen. Een ander aandachtspunt is dat beslissingen van externe partijen, zoals de WMO, soms als beperkend worden ervaren. Ondanks enkele uitdagingen zijn de meeste cliënten tevreden en ervaren ze de hulp als zeer waardevol.

2. Ik voel me veilig en begrepen bij mijn hulpverlener.

49 antwoorden



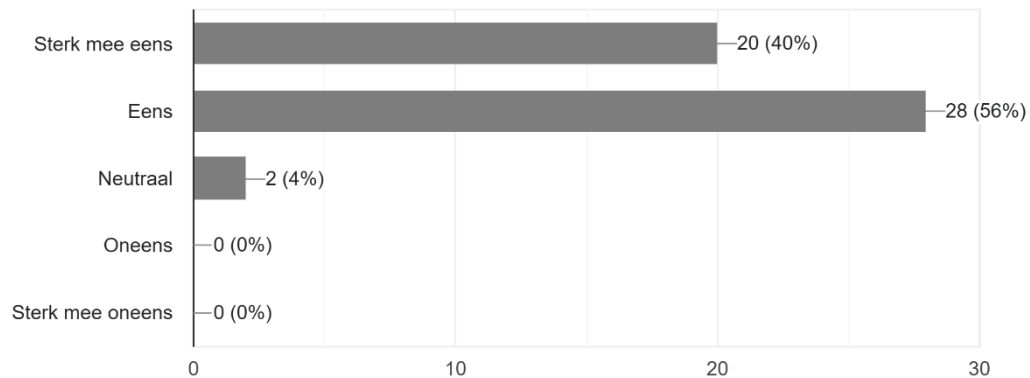
Cliënten voelen zich over het algemeen begrepen en op hun gemak bij hun hulpverleners. Er is sprake van duidelijke communicatie en een goede klik, wat het vertrouwen en de samenwerking bevordert. Veel cliënten geven aan dat ze alles kunnen delen, zich gehoord voelen en ervaren dat er naar hen wordt geluisterd zonder oordeel. Ze waarderen de levenswijsheid, professionaliteit en betrokkenheid van de hulpverleners. Voor sommigen zijn de begeleiders zelfs de meest veilige vertrouwenspersonen in hun leven.

Er zijn ook cliënten die aangeven dat vertrouwen en veiligheid in het delen van persoonlijke zaken tijd kosten om op te bouwen, mede door eerdere negatieve ervaringen. Ondanks deze voorzichtigheid voelen de meeste cliënten zich gesteund en begrijpen ze dat hun begeleiders zich inzetten om mee te denken en oplossingen te zoeken.

Kortom, de begeleiding wordt overwegend positief ervaren, met een sterke focus op veiligheid, begrip en een persoonlijke aanpak.

3. Er wordt voldoende rekening gehouden met wat ik wel of niet kan. Ik vind mijn ondersteuningsplan passend bij mij.

50 antwoorden



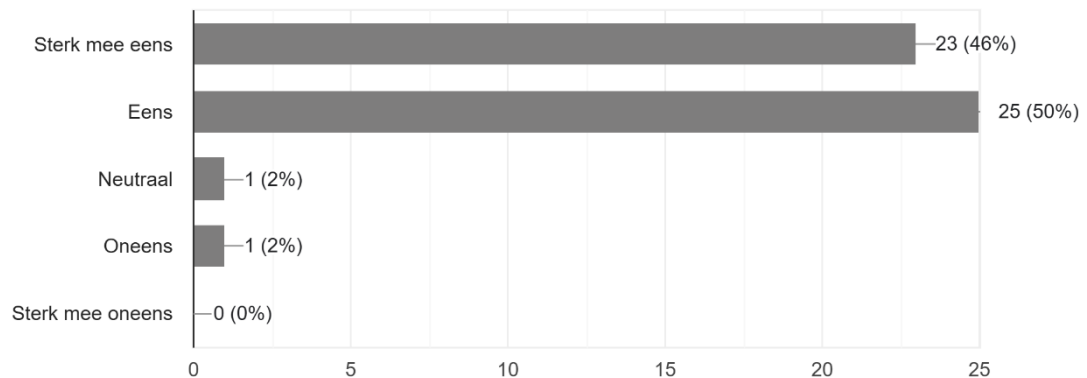
Cliënten ervaren dat ze voldoende inbreng hebben in hun begeleiding en dat er goed wordt meegedacht en aangepast op hun individuele behoeften. Er is veel waardering voor de persoonlijke benadering en de mogelijkheid om samen te werken aan plannen zoals signalerings- en ondersteuningsplannen. Deze worden nog ontwikkeld waar nodig, maar cliënten voelen zich gehoord in dit proces.

De begeleiding biedt inzicht en steun, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden, zoals ADHD of nieuwe diagnoses. Cliënten geven aan dat de aanpak vaak aansluit op hun hulpvragen en dat de no-nonsense aanpak gecombineerd met begrip goed werkt.

Hoewel sommige cliënten zoekende zijn naar wat ze nodig hebben, ervaren ze dat de begeleiding goed inspeelt op hun situatie en hen ondersteunt in het ontdekken van wat mogelijk is. Er is waardering voor de flexibiliteit, het overleg, en de afstemming op individuele beperkingen of mogelijkheden. Over het algemeen wordt de begeleiding als effectief, betrokken, en goed afgestemd ervaren.

4. PJ Professionals is voldoende bereikbaar voor mij.

50 antwoorden



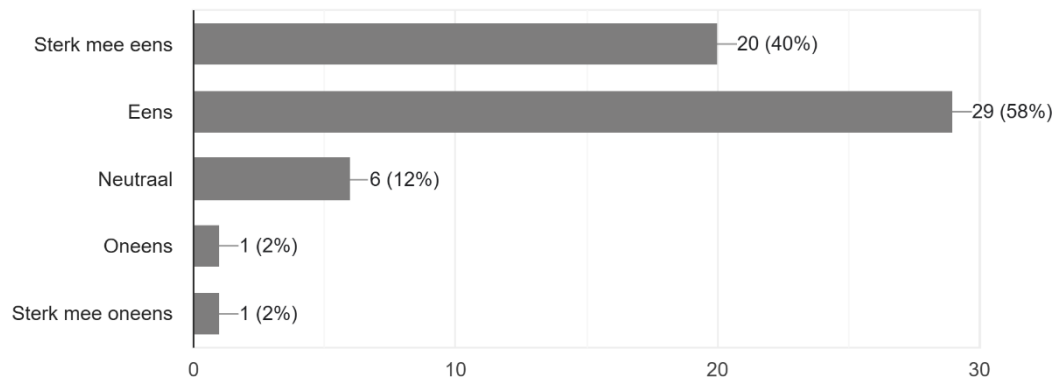
Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over de bereikbaarheid van hun begeleiders. Ze geven aan dat hulpverleners snel reageren via verschillende communicatiekanalen, zoals bellen, appen, of andere media. Zelfs tijdens vrije dagen of vakanties tonen begeleiders betrokkenheid door berichten te lezen of terug te bellen.

Het is prettig voor cliënten dat ze in moeilijke tijden altijd op hun begeleiders kunnen rekenen en snel een antwoord krijgen. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en ondersteuning. Hoewel er incidenteel wordt vermeld dat het soms lastig kan zijn om een afspraak te plannen bij onregelmatige werktijden, wordt dit niet als een groot probleem ervaren.

Kortom, de bereikbaarheid en responsiviteit van de begeleiders worden als een belangrijk en positief punt ervaren.

5. Bij PJ Professionals houden ze zich aan de gemaakte afspraken.

50 antwoorden



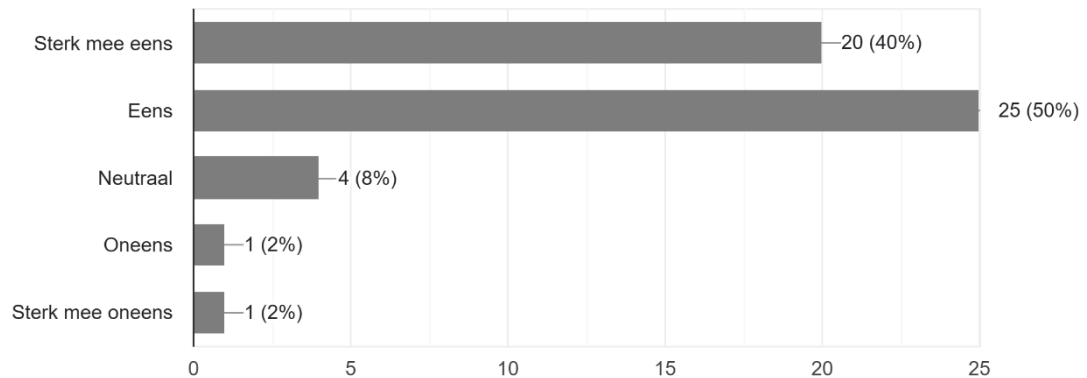
Cliënten zijn over het algemeen tevreden met het nakomen van afspraken door hun begeleiders. De meeste cliënten ervaren dat afspraken goed worden nagekomen, inclusief het tijdig doorgeven van wijzigingen of aanpassingen. Er wordt duidelijk en netjes gecommuniceerd over geplande afspraken, wat wordt gewaardeerd.

Hoewel er soms kleine miscommunicaties of wijzigingen in tijden voorkomen, worden deze meestal goed opgelost. In enkele gevallen duurde het wat langer voordat dit consistent werd, maar dit verbeterde naarmate de samenwerking vorderde. Drukke periodes kunnen soms invloed hebben, maar dit wordt niet als een groot probleem ervaren.

Over het algemeen wordt de betrouwbaarheid en duidelijkheid rondom afspraken als een sterk punt gezien.

6. De ondersteuning heeft bijgedragen aan het verbeteren van mijn dagelijks functioneren en welzijn.

50 antwoorden



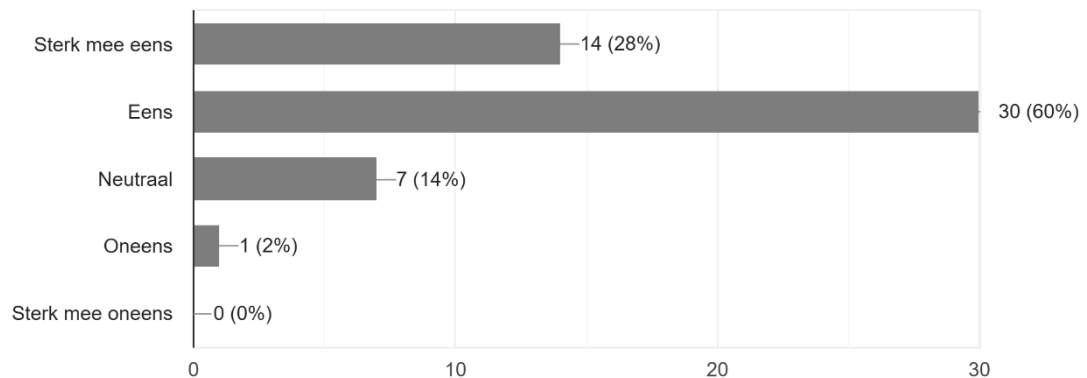
Cliënten ervaren dat de hulp die ze ontvangen een belangrijke bijdrage levert aan hun persoonlijke ontwikkeling en vooruitgang. Veel cliënten geven aan dat ze doelen behalen, meer inzicht krijgen in hun eigen gedrag en stappen zetten in hun herstelproces. Ze voelen zich gehoord en begrepen, wat hen helpt om stabiel te blijven, zelfs tijdens moeilijke periodes.

De begeleiding wordt gewaardeerd voor het bieden van inzichten, praktische ondersteuning en het helpen bij het aanpakken van persoonlijke uitdagingen, zoals sparen, assertiever worden, of hobby's vinden. Sommige cliënten merken veranderingen op in hun leven, zoals meer structuur, betere copingmechanismen en een groeiend vermogen om weer actief deel te nemen aan het dagelijks leven.

Hoewel enkele cliënten aangeven dat het proces soms traag verloopt of dat ze eigenwijs kunnen zijn, blijft de begeleiding waardevol en wordt het als onmisbaar ervaren. Er is vooral dankbaarheid voor de ondersteuning bij het werken aan moeilijke issues en het creëren van zichtbare vooruitgang, hoe klein of groot die ook mag zijn.

7. Ik zie mijn hulpverlener vaak genoeg en lang genoeg.

50 antwoorden



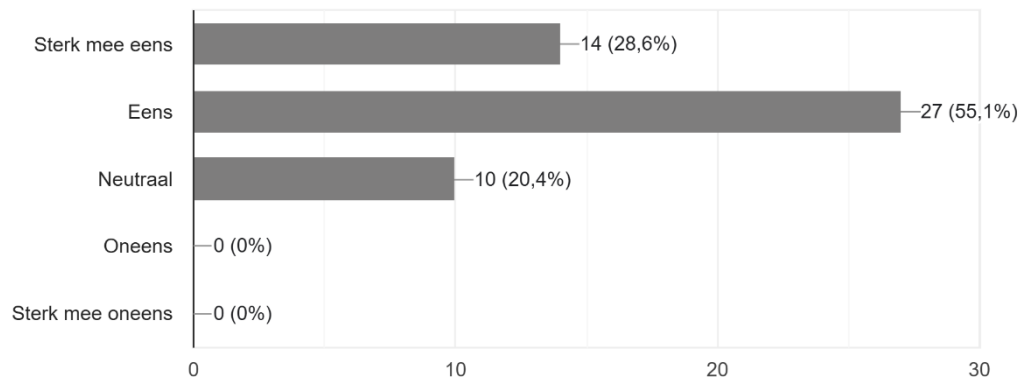
De meeste cliënten zijn tevreden met het regelmatige contact dat ze hebben met hun begeleiders. Ze waarderen de frequentie van afspraken en voelen dat het contact meestal voldoet aan hun behoeften. Voor sommigen is er echter een wens voor meer of langer contact, vooral als ze te maken hebben met uitdagingen zoals eenzaamheid of onduidelijkheid over hun eigen behoeften.

Cliënten vinden het prettig dat begeleiders flexibel zijn in het plannen van afspraken en bereikbaar blijven, ook buiten de geplande momenten. Regelmatig contact biedt een gevoel van stabiliteit en ondersteuning, maar een paar cliënten geven aan dat extra of langere afspraken hen nog meer zouden helpen.

Over het algemeen wordt het contact als waardevol en helpend ervaren, waarbij flexibiliteit en bereikbaarheid als sterke punten worden benoemd.

8. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.

49 antwoorden



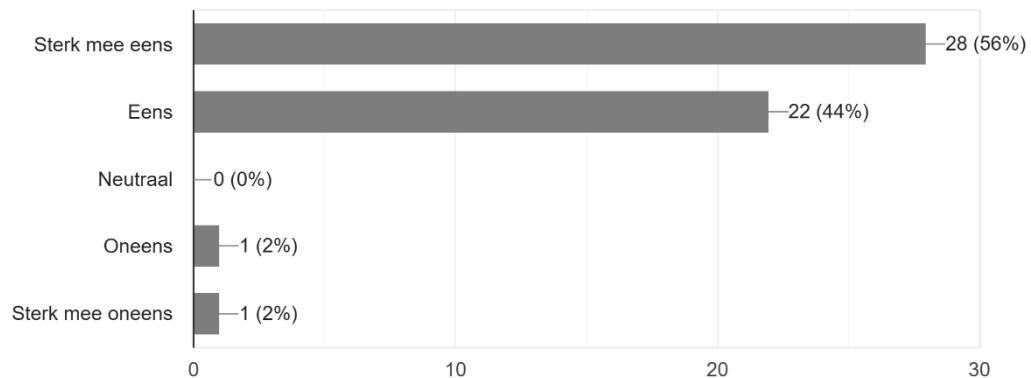
De begeleiding van PJ Professionals wordt door veel cliënten als waardevol ervaren in het verbeteren van hun dagelijks leven en het maken van betere keuzes. Sommigen merken grote vooruitgang, zoals het nuchter blijven, minder conflicten en een gevoel van opluchting en rust. Het uiten van emoties en het hebben van een extra persoon die waakt over hun welzijn, wordt als belangrijk en helpend gezien.

Niet alle cliënten ervaren echter dezelfde mate van verbetering. Enkelen geven aan dat er meer actie mag worden ondernomen in specifieke situaties of dat de kwaliteit van leven niet significant vooruitgaat, al biedt de begeleiding wel meer rust en ondersteuning. Voor sommigen is het een proces van ups en downs, maar met vertrouwen in verdere verbetering.

Over het algemeen helpt de begeleiding cliënten stappen vooruit te zetten, geeft het hen vertrouwen, en biedt het hen de mogelijkheid om hun leven beter te structureren, hoewel er nog ruimte is voor meer maatwerk en actie in specifieke gevallen.

9. Ik zou PJ Professionals aanbevelen aan anderen.

50 antwoorden



De meeste cliënten zijn erg positief over PJ Professionals en zouden de organisatie aanbevelen aan anderen. De deskundigheid, ervaring, en praktische aanpak van de hulpverleners worden als sterke punten benoemd. Cliënten waarderen het luisterend oor, de persoonlijke benadering, en de tijd die genomen wordt om hen goed te ondersteunen.

Veel cliënten benadrukken dat de juiste match tussen cliënt en hulpverlener cruciaal is voor succes. Hoewel sommige cliënten aangeven dat de drukte bij de organisatie soms een uitdaging is, wordt de begeleiding overwegend gezien als waardevol en effectief. Voor velen is het een extra steun en leerproces dat helpt om samen verder te komen.

Er heerst een algemeen gevoel van respect en vertrouwen in de hulpverleners, en ze worden vaak geprezen als aardig, respectvol en behulpzaam. Het maatwerk en de persoonlijke aanpak maken PJ Professionals voor veel cliënten een aanrader.

Samenvatting van de beoordelingen:

De beoordelingen die cliënten geven aan PJ Professionals liggen gemiddeld tussen een **8** en **9**, met uitschieters naar zowel boven als beneden. Veel cliënten geven hoge cijfers zoals **9** en zelfs **10**, waarbij waardering wordt uitgesproken voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Enkele cliënten noemen specifieke hulpverleners bij hun beoordeling en geven aan dat er altijd ruimte is voor verbetering. Enkelen geven iets lagere cijfers, variërend van **6** tot **7**, met opmerkingen over punten waar nog winst te behalen is.

Over het algemeen wordt de dienstverlening van PJ Professionals zeer positief gewaardeerd, met een gemiddelde score die dicht bij een **9** ligt.