



Clienttevredenheidonderzoek praktijk Praght over 2025

In deze evaluatie bespreken we de kwaliteit van hulpverlening die binnen praktijk Praght aan ouders en kinderen geleverd is. Dit doen we aan de hand van het onderzoeken op de aanwezigheid van klachten en het meten van de cliënttevredenheid. Naar aanleiding hiervan worden verbeterpunten opgesteld.

Klachten

Het eerste waarnaar gekeken is, is of er klachten van ouders of jongeren zijn geweest over de behandeling. Dit bevat de gehele behandeling, van aanmelding tot afsluiting. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over communicatie, informatievoorziening of over niet de gewenste resultaten bereiken of fouten die gemaakt zijn in het hulpverleningsproces.

Elke behandelaar heeft haar eigen klachtenregeling bij Klachtenportaal Zorg. Hier kan de cliënt een klacht indienen. Een klacht kan ook ingediend worden via het tuchtcollege van SKJ of de beroepsvereniging, zoals de NVO of NIP.

Aantal klachten 2025: 0

Cliënttevredenheid

Voor het meten van de cliënttevredenheid is gebruik gemaakt van de EXIT-vragenlijst. Deze vragenlijsten zijn online afgenomen. De EXIT-vragenlijst wordt bij ouders en jongeren (vanaf 12 jaar) afgenomen.

Jaartal	Aantal ingevulde EXIT-vragenlijsten	Responspercentage
2025	Jongeren: 2 van de 6 Ouders: 18 van de 32	Jongeren: 33% Ouders: 56%

Resultaten:

Ouders geven ons een **gemiddeld cijfer van 8,6** op een schaal van 0-10 voor de kwaliteit van de hulpverlening.

Jongeren geven ons een **gemiddeld cijfer van 8,0** op een schaal van 0-10 voor de kwaliteit van de hulpverlening.

Verder kunnen ouders antwoord geven op een aantal stellingen die gaan over het **verloop** van de behandeling en het **resultaat en de toekomst**. Ze kunnen daarbij kiezen tussen de antwoord mogelijkheden:

- 1 Helemaal niet mee eens
- 2 Niet mee eens
- 3 Wel mee eens
- 4 Helemaal mee eens

Het getal laat het gemiddelde van de antwoorden zien die door ouders zijn gescoord tussen de 1-4.

Ouders

Stellingen:

	Ouders
De hulp van de instelling is goed verlopen.	3,8
De instelling heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond.	3,7
Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	3,9
Ik heb door de hulp van de instelling meer vertrouwen in de toekomst	3,5
De instelling besliste met mij, in plaats van over mij	3,7
Ik ben door de instelling geholpen met waarvoor ik kwam	3,7
Ik voelde me serieus genomen door de instelling	3,9
Er is voldoende bereikt door de hulp van de instelling	3,7
De hulpverleners van de instelling deden hun werk goed	3,8
Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.	3,2

*Scores van 3,00 en hoger: Deze gemiddelde scores betekenen een **goede beoordeling**

Wat vinden ouders **goed aan de hulp**?

Ouders schreven:

- Ze sloten goed bij onze behoeften aan.
- Ze geven vertrouwen in mijn kwaliteiten als opvoeder
- Ze geven uitleg over de achterliggende problematiek
- Ze geven handvatten voor de thuissituatie om de negatieve spiraal te doorbreken
- De ervaringsdeskundigheid
- Verschillende soorten hulpaanbod
- Flexibel en meedenkend
- Kindgericht
- Professioneel
- Goede (fijne, open, directe) communicatie, prettige sfeer
- Goed luisteren
- Goed aansluiten bij ons kind
- Betrokkenheid
- Persoonlijke aandacht
- Dat ze naar het hele gezin kijken en ook school betrekken als het nodig is.

Wat vinden ouders **minder goed aan de hulp**? Ouders noemen...

- Iets duidelijker over planning en afspraken
- Langere wachttijd
- Af en toe worden werden afspraken niet op beide ouders afgestemd of gecommuniceerd.

Jongeren

Stellingen:

	Jongeren
De hulp van de instelling is goed verlopen.	3,50
De instelling heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond.	4,00
Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	3,50
Ik heb door de hulp van de instelling meer vertrouwen in de toekomst	3,50
De instelling besliste met mij, in plaats van over mij	3,50
Ik ben door de instelling geholpen met waarvoor ik kwam	3,50
Ik voelde me serieus genomen door de instelling	4,00
Er is voldoende bereikt door de hulp van de instelling	3,50
De hulpverleners van de instelling deden hun werk goed	3,50
Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.	3,50

*Scores van 3,00 en hoger: Deze gemiddelde scores betekenen een **goede beoordeling**

Wat vinden jongeren **goed aan de hulp**?

Jongeren schreven:

- Warme begeleiding, gevoel van begrip en betrokkenheid
- Dat ze goed naar je luisteren
- Ze nemen je serieus en ik heb het gevoel dat ze me echt begrijpen

Wat vinden jongeren minder goed aan de hulp?

- Dat het opnieuw plannen wat moeizaam ging.

Aanbevelingen

In vergelijking met 2024 zijn er in 2025 bijna twee keer zoveel vragenlijsten verstuurd en zijn de vragenlijst vaker ingevuld (een stijging van 27%). Hier zijn we tevreden over. In 2026 zouden we graag nog meer ingevulde vragenlijsten zien, zowel bij ouders als bij jongeren. Daarom houden we de afname en het invullen van de EXIT-vragenlijsten als KPI in ons kwaliteitsmanagementsysteem en vragen we ouders, als dat kan, om in de laatste sessie de EXIT-vragenlijst in te vullen. We zijn tevreden met de feedback van ouders en we zullen de punten die ouders en jongeren minder goed vinden (het plannen en communiceren over afspraken) meenemen in ons dagelijkse werk.