



Clienttevredenheidsonderzoek: november 2023

In november 2023 heeft Zorg Actief een tevredenheidsonderzoek gehouden onder haar cliënten. Doel is om na te gaan hoe de tevredenheid is onder de cliënten van Zorg Actief over de gehele linie, en waar kansen liggen voor verbetering.

Methode:

Er is gebruikgemaakt van een schriftelijke enquête, deze is verspreid aan al onze cliënten, met als resultaat dat 94,12% van onze cliënten de enquête anoniem heeft ingevuld.

Uitwerking

In de bijlagen vindt u een uitwerking van de resultaten per onderwerp. De gemiddelden zijn gebaseerd op absolute aantallen.

Samenvatting

Wat opvalt is dat de cliënten erg tevreden zijn over hun begeleiders. Hierop is de gemiddelde score een (9,17), hierin hebben wij onze verbeterpunten die naar vorenkwamen na het CTO 2022 behaald. Onze cliënten geven de gehele organisatie gemiddeld een (9,10). De organisatie scoort nergens lager dan een gemiddeld cijfer van (8,88) op diverse onderwerpen.

Bijlage 1:

Uitwerken resultaten per onderwerp en vraag.

- **Algemeen: gemiddeld een (9,02)**

1. Hoe tevreden ben je over het algemeen over Zorg Actief?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (8,88)

2. Hoe tevreden ben je over de bereikbaarheid van Zorg Actief?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (8,94)

3. Hoe tevreden ben je over de accommodatie/woonvorm van zorg Actief?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld: (9,09)

4. Zou u andere mensen de begeleiding van Zorg Actief aanbevelen?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld: (9,16)

- **Begeleiders: gemiddeld een (9,17)**

1. Zijn de begeleiders voldoende deskundig?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,09)

2. Gaan de begeleiders respectvol met je om?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,13)

3. Krijg je van je begeleiders voldoende aandacht en begeleiding?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,22)

4. Hoe tevreden ben je over jouw begeleider(s)?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,25)

- **Persoonlijke begeleiding: gemiddeld een (9,16)**

1. Hoe tevreden ben je over de persoonlijke begeleiding van Zorg Actief?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,22)

2. Hoe tevreden ben je over de frequentie van de begeleiding?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,13)

3. Hoe tevreden ben je over de tijden/tijdstip van de begeleiding?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,13)

- **Zorgplan: gemiddeld een (9,03)**

1. Is het huidige zorgplan met jou besproken?

Alle respondenten antwoorden met: JA

2. Hoe tevreden ben je over jou zorgplan?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,00)

3. Wordt er voldoende aan jou doelen gewerkt?

De cliënten geven Zorg Actief een cijfer van gemiddeld een (9,06)

4. Is het vorige zorgplan met jou geëvalueerd?

Alle respondenten antwoorden met: JA

- **Heb je nog op of aanmerkingen, verbeterpunten voor Zorg Actief?**

1. Top.
2. Ga zo door.
3. Erg tevreden bedankt.
4. Niet meer deze tevredenheidsonderzoeken.
5. Ben zeer tevreden over de begeleiding.
6. Graag een cliënten uitje.
7. Super trots op Zorg Actief, hoe ze het doen.