

Rapportage cliënttevredenheid 2019

Inleiding

Per 1 januari 2017 heeft ZorgPlus de meting van cliënttevredenheid toegevoegd aan de kwartaalevaluaties die worden uitgevoerd door begeleiders. Per kwartaal worden er drie tot vier vragen gesteld aan respondenten die tezamen het CTO van ZorgPlus vormen. De vragen zijn gebaseerd op de modelvragenlijst Wmo van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) uit 2016 inclusief een aanvullende schaalvraag om te onderzoeken wat het gemiddelde cijfer is dat respondenten ZorgPlus toebedelen.

In Q1 zijn de volgende vragen aan respondenten voorgelegd:

- 'Begeleider komt afspraken na': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)'
1 is totaal niet nuttig, 10 is heel erg nuttig

In Q2 werden de volgende vragen gesteld:

- 'De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol': altijd /vaak/soms/nooit
- 'Ik voel me veilig bij mijn begeleider': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven':
altijd/vaak/soms/nooit
- 'Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)'
1 is totaal niet nuttig, 10 is heel erg nuttig

In Q3 stonden de volgende vragen centraal tijdens de kwartaalevaluatie:

- 'De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)'
1 is totaal niet nuttig, 10 is heel erg nuttig

In Q4 werden tot slot de volgende vragen aan respondenten gesteld:

- 'De begeleider werkt goed samen met mensen die belangrijk voor mij zijn':
altijd/vaak/soms/nooit
- 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed': altijd/vaak/soms/nooit
- 'Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)'
1 is totaal niet nuttig, 10 is heel erg nuttig

Analyse en resultaten

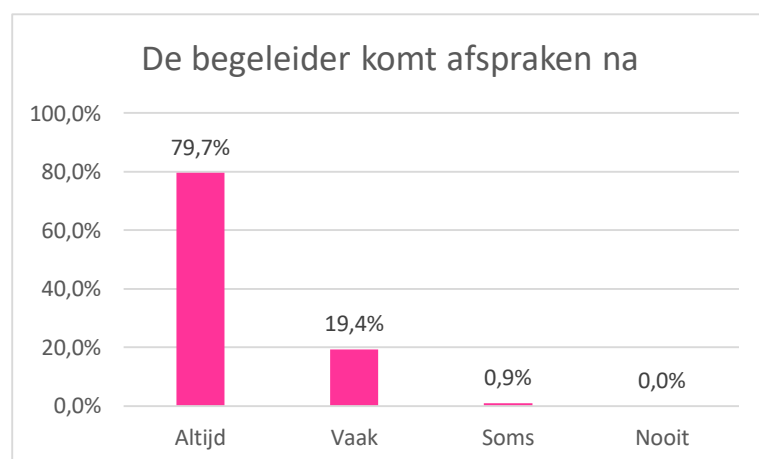
In grafiek 1 t/m 14 zijn de resultaten van het CTO van kwartaal (Q) 1 t/m 4 van 2019 grafisch weergegeven.

Kwartaal 1

In kwartaal 1 werden de respondenten drie vragen gesteld. Zie grafiek 1, 2 en 3.

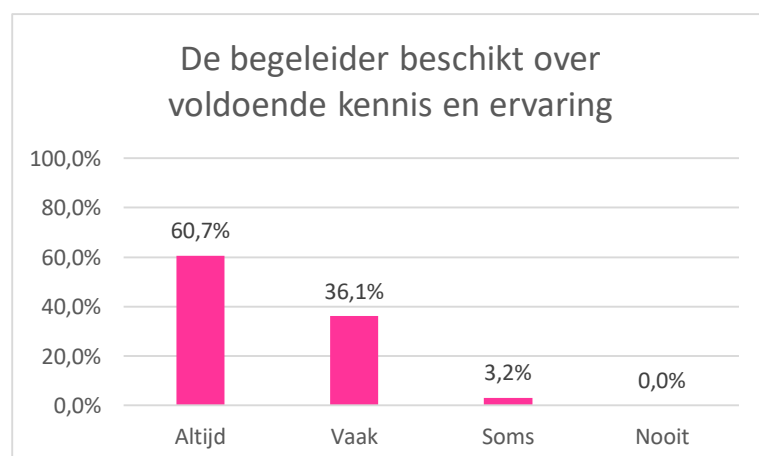
In kwartaal 1 antwoordt 79,7 % van de respondenten dat de begeleider altijd afspraken nakomt, 19,4% van de respondenten geeft aan dat de begeleider vaak afspraken nakomt, 0,9% zegt dat de begeleider soms afspraken nakomt en geen enkele respondent geeft aan dat de begeleider nooit afspraken nakomt. Conclusie: Bijna alle respondenten (99,1%) vinden dat begeleiders hun afspraken nakomen.

Grafiek 1: Uitkomsten Q1 – vraag 1 (%)*



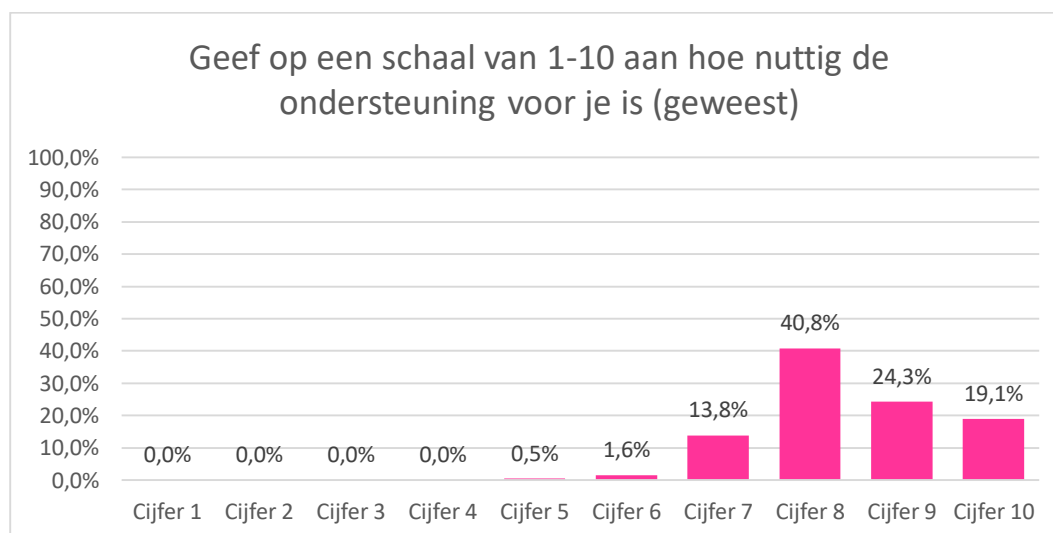
Op de vraag “de begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring” antwoordt 60,7% dat ze dat altijd vinden, 36,1% van de respondenten vindt dat vaak het geval, 3,2% soms en 0% nooit. Conclusie: De meeste respondenten (96,8%) vinden dat de begeleider over voldoende kennis en ervaring beschikt.

Grafiek 2: Uitkomsten Q1 – vraag 2 (%)*



Grafiek 3: Uitkomsten Q1 – vraag 3 (%)*

De respondenten geven aan dat ze de ondersteuning over het algemeen nuttig vinden. Ze geven de ondersteuning gemiddeld een 8,4 in kwartaal 1.



Kwartaal 2

In kwartaal 2 werden er vier vragen gesteld. Zie grafiek 4 t/m 7.

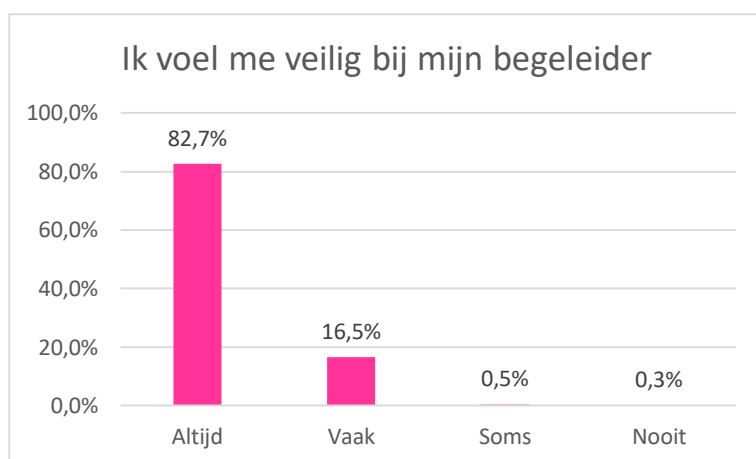
88,9% van de respondenten geeft aan dat ze altijd gelijkwaardig en respectvol worden behandeld, 10,9% zegt dat dit vaak het geval is, 0,3% vindt dit soms het geval en 0% van de respondenten vindt dat dit nooit zo is. Conclusie: Bijna alle respondenten (99,8%) geven aan dat ze gelijkwaardig en respectvol worden behandeld.

Grafiek 4: Uitkomsten Q2 – vraag 4 (%)*



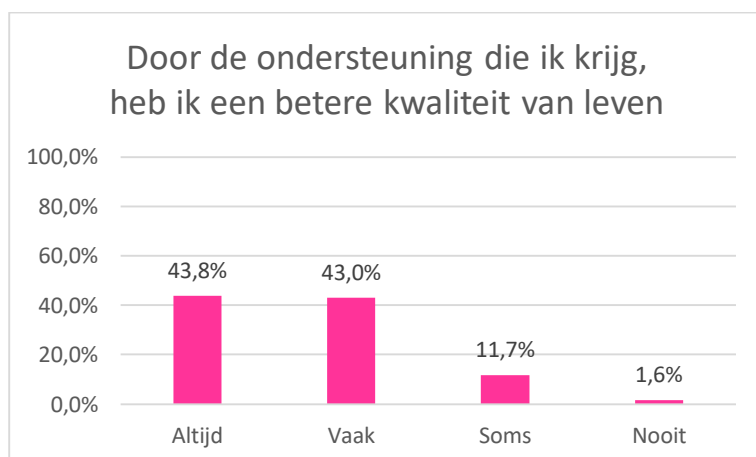
De meeste respondenten voelen zich veilig bij hun begeleider, 82,7% voelt zich altijd veilig, 16,5% vaak, 0,5% soms en 0,3% nooit. Conclusie: Bijna alle respondenten (99,2%) geven aan dat ze zich veilig voelen bij hun begeleider.

Grafiek 5: Uitkomsten Q2 – vraag 5 (%)*



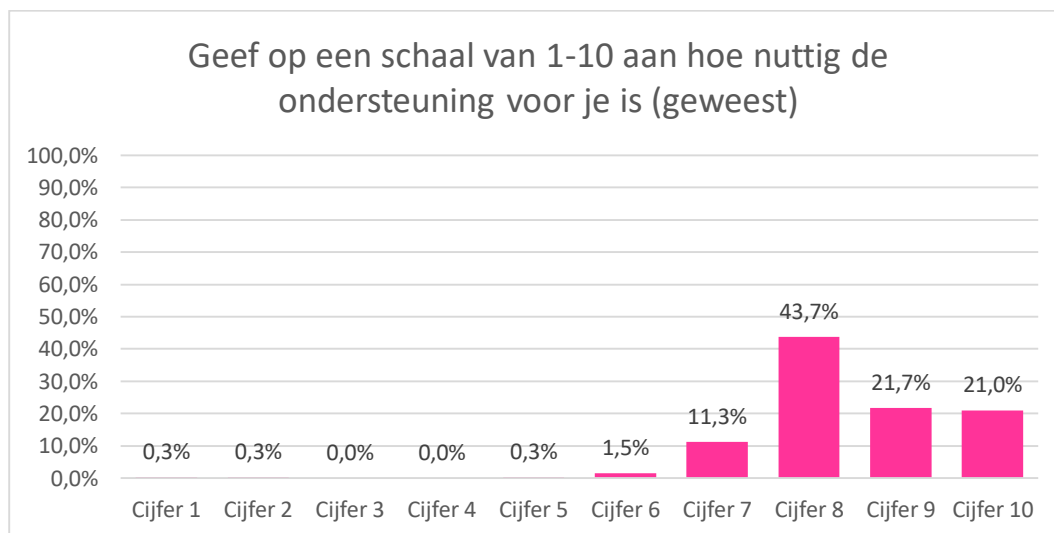
Ook ervaren veel respondenten een betere kwaliteit van leven. 43,8% ervaart altijd een betere kwaliteit van leven, 43,0% vaak, 11,7% soms en 1,6% nooit. Conclusie: Respondenten (86,8%) ervaren een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die ze krijgen.

Grafiek 6: Uitkomsten Q2 – vraag 6 (%)*



De respondenten geven aan dat ze de ondersteuning over het algemeen nuttig vinden. Ze geven de ondersteuning gemiddeld een 8,5 in kwartaal 2.

Grafiek 7: Uitkomsten Q2 – vraag 7 (%)*

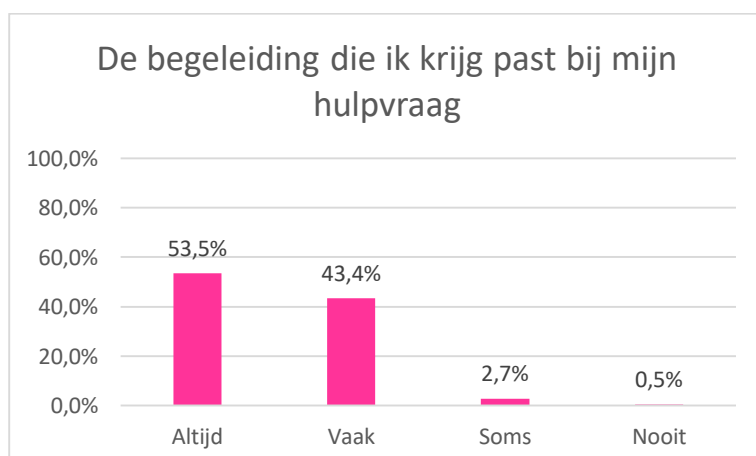


Kwartaal 3

In kwartaal 3 zijn aan respondenten drie vragen gesteld. Zie grafiek 8 t/m 10.

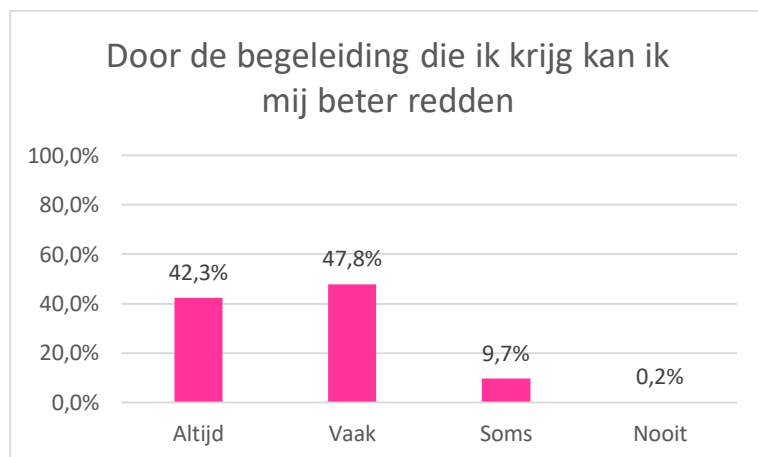
De eerst gestelde vraag gaat over de mate waarin de begeleiding passend is bij de hulpvraag. 53,5% vindt de begeleiding altijd passend bij zijn/haar hulpvraag, 43,4% vindt dit vaak het geval, 2,7% soms en 0,5% nooit. Conclusie: Het merendeel van de respondenten (96,9%) vindt de begeleiding passend.

Grafiek 8: Uitkomsten Q3 – vraag 8 (%)*



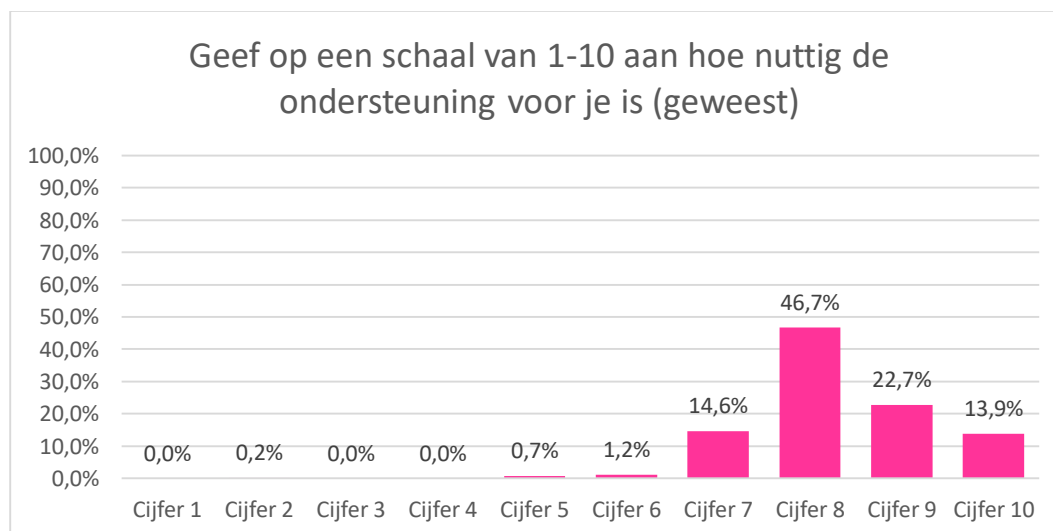
De overgrote meerderheid van de respondenten (90,1%) kan zich beter redden door de begeleiding die hij of zij krijgt, 42,3% antwoordt met altijd, 47,8% met vaak, 9,7% met soms en 0,2% met nooit.

Grafiek 9: Uitkomsten Q3 – vraag 9 (%)*



De laatste vraag van kwartaal 3 betreft het gemiddelde cijfer met betrekking tot hoe nuttig de ondersteuning is (geweest). De ondersteuning van ZorgPlus scoort gemiddeld een 8,3 in dit kwartaal.

Grafiek 10: Uitkomsten Q3 – vraag 10 (%)*

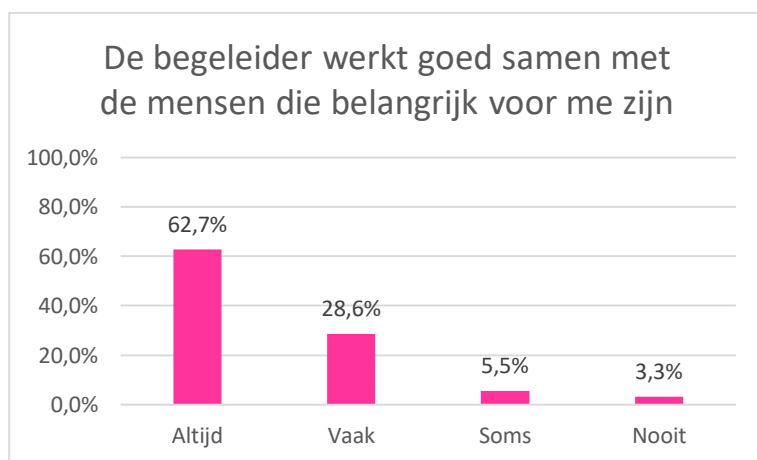


Kwartaal 4

Voor de vragen en percentages uit kwartaal 4 zie grafiek 11 t/m 14.

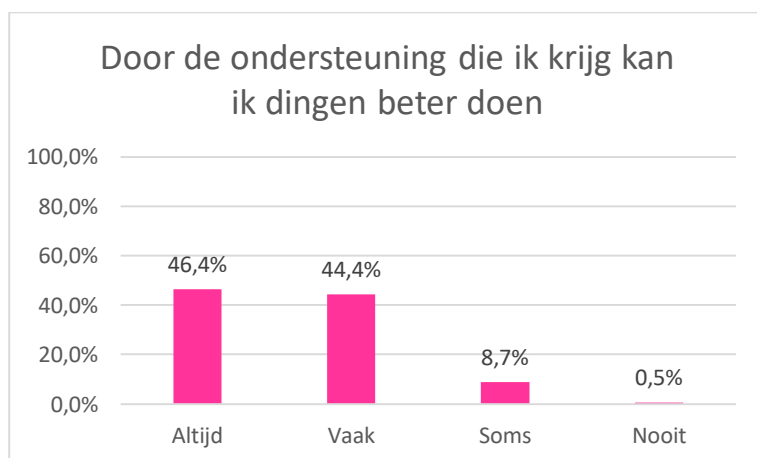
Van de cliënten die deelgenomen hebben aan het CTO in kwartaal 4 vindt 62,7% dat de begeleider altijd goed samenwerkt met mensen die belangrijk voor ze zijn, 28,6% vindt dit vaak, 5,5% soms en 3,3% nooit. Conclusie: De meeste respondenten (91,3%) vinden dat de begeleider goed samenwerkt met mensen die belangrijk voor ze zijn.

Grafiek 11: Uitkomsten Q4 – vraag 11 (%)*



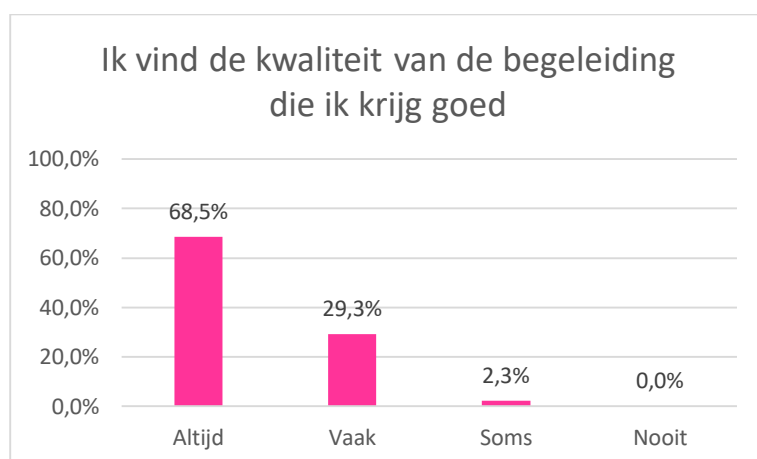
Respondenten antwoorden op de vraag “door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen” in 46,4% van de gevallen met altijd, 44,4% vaak, 8,7% soms en 0,5% nooit. Conclusie: Het merendeel van de respondenten (90,8%) vindt dat ze door de ondersteuning die ze krijgen dingen beter kunnen doen.

Grafiek 12: Uitkomsten Q4 – vraag 12 (%)*



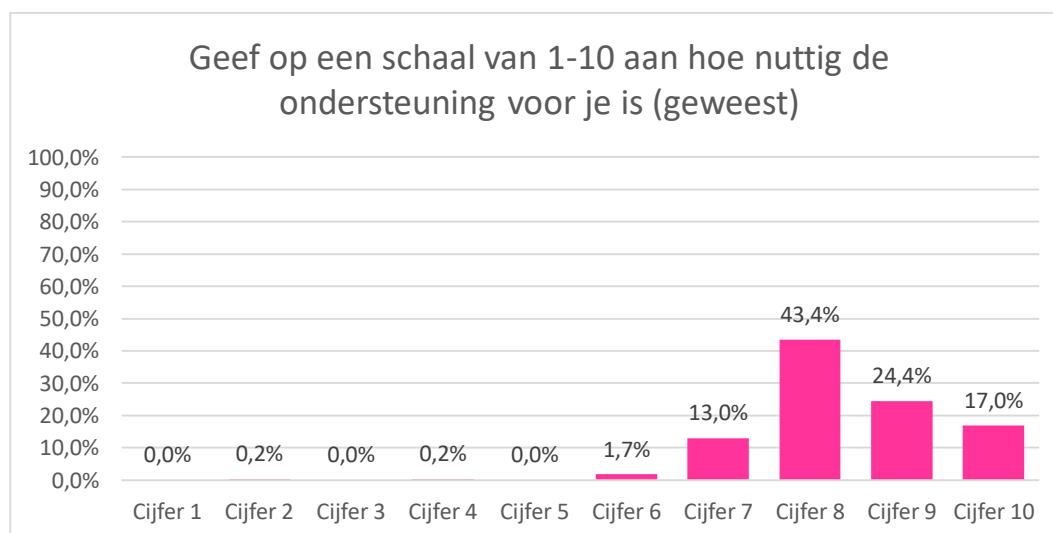
De kwaliteit van de begeleiding wordt als goed ervaren (97,8%). Bijna alle respondenten geven altijd (68,5%) of vaak (29,3%) als antwoord. 2,3% van de respondenten vindt dat de kwaliteit van de begeleiding soms goed is. Geen enkele respondent beantwoordt deze vraag met nooit.

Grafiek 13: Uitkomsten Q4 – vraag 13 (%)*



In kwartaal 4 geven respondenten een 8,4 gemiddeld voor het nut van de ondersteuning. Dit is vergelijkbaar met andere kwartalen. Zie grafiek 14.

Grafiek 14: Uitkomsten Q4 – vraag 14 (%)*



Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat cliënten positief zijn over de kwaliteit van de begeleiding die ze ontvangen. Het grootste gedeelte van de respondenten reageert met 'altijd' op de volgende 9 stellingen: 'De begeleider komt afspraken na', 'De begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring', 'De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol', 'Ik voel me veilig bij mijn begeleider', 'Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven', 'De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag', 'De begeleider werkt goed samen met de mensen die belangrijk voor me zijn', 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen' en 'Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed'. Op de stellingen, 'Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden' reageren de meeste respondenten met 'vaak'. In 2018 werd er op de stellingen 'Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven' en 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen' het meest geantwoord met 'vaak'. Het is een positieve trend dat deze stellingen in 2019 het meest beantwoord worden met 'altijd'.

Verder scoort ZorgPlus in 2019 een 8,4 gemiddeld op de vraag in hoeverre de ondersteuning nuttig is (geweest) voor cliënten. In kwartaal 1 scoorde ZorgPlus een 8,4, in kwartaal 2 een 8,5, in kwartaal 3 een 8,3 en in kwartaal 4 scoorde ZorgPlus opnieuw een 8,4. In 2018 was het gemiddelde cijfer een 8,3. Het gemiddelde cijfer is in 2019 licht gestegen.

Samengevat, cliënten ervaren de kwaliteit van de begeleiding als positief (kwaliteit in het algemeen; afspraken nakomen; kennis en ervaring; respectvolle benadering; veiligheid; passende begeleiding). Er is ten opzichte van 2018 een toename van het welzijn van cliënten (kwaliteit van leven) en een toename van de zelfredzaamheid (zich beter kunnen redden; dingen beter kunnen doen). Ook het netwerk van cliënten wordt voldoende centraal gesteld in de begeleiding (samenwerking met mensen die belangrijk zijn voor de cliënt).

Aanbevelingen

ZorgPlus neemt de positieve resultaten mee en blijft monitoren en bijsturen waar nodig. Begeleiders van ZorgPlus gaan altijd in gesprek met cliënten die minder tevreden zijn en proberen samen een passende oplossing te vinden.

** Percentages zijn afgerond op één decimaal, waardoor het voor kan komen dat het totaal niet exact 100% is.*