

# Rapportage cliënttevredenheid 2020

---

## 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:

1. 'Begeleider komt afspraken na': altijd/vaak/soms/nooit
2. 'Begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring': altijd/vaak/soms/nooit
3. '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:

4. 'De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol': altijd /vaak/soms/nooit
5. 'Ik voel me veilig bij mijn begeleider': altijd/vaak/soms/nooit
6. 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven':  
altijd/vaak/soms/nooit
7. '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:

8. 'De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag': altijd/vaak/soms/nooit
9. 'Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden': altijd/vaak/soms/nooit
10. '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:

11. 'De begeleider werkt goed samen met mensen die belangrijk voor mij zijn':  
altijd/vaak/soms/nooit
12. 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen': altijd/vaak/soms/nooit
13. 'Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed': altijd/vaak/soms/nooit
14. '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

## Antwoorden op de gestelde vragen

| Kwartaal | Vraagnummer | Altijd | Vaak | Soms | Nooit | Gemiddeld cijfer |
|----------|-------------|--------|------|------|-------|------------------|
| 1        | 1           | 86%    | 14%  | 0%   | 0%    |                  |
|          | 2           | 65%    | 34%  | 2%   | 0%    |                  |
|          | 3           |        |      |      |       | 8,5              |
| 2        | 4           | 89%    | 11%  | 1%   | 0%    |                  |
|          | 5           | 81%    | 18%  | 1%   | 0%    |                  |
|          | 6           | 44%    | 41%  | 15%  | 1%    |                  |
|          | 7           |        |      |      |       | 8,3              |
| 3        | 8           | 52%    | 43%  | 4%   | 0%    |                  |
|          | 9           | 45%    | 43%  | 11%  | 0%    |                  |
|          | 10          |        |      |      |       | 8,4              |
| 4        | 11          | 57%    | 35%  | 5%   | 3%    |                  |
|          | 12          | 35%    | 54%  | 11%  | 0%    |                  |
|          | 13          | 57%    | 41%  | 3%   | 0%    |                  |
|          | 14          |        |      |      |       | 8,3              |

Percentages zijn afgerond, waardoor het voor kan komen dat het totaal niet exact 100% is

## 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 stelling 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11 en 13. Op de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen' (12) reageren de meeste respondenten met 'vaak'. In 2019 werd er op de stelling 'Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden' (9) het meest geantwoord met 'vaak'. Het is een positieve trend dat deze stelling in 2020 het meest beantwoord worden met 'altijd'. Verder scoort ZorgPlus in 2020 een 8,4 gemiddeld op de vraag in hoeverre de ondersteuning nuttig is (geweest) voor cliënten (stelling 3, 7, 10 en 14). In 2019 was het gemiddelde cijfer een 8,4. Het gemiddelde cijfer is in 2020 net zo hoog gebleven.

Samengevat, cliënten ervaren de kwaliteit van de begeleiding als positief (kwaliteit van leven; kwaliteit in het algemeen; afspraken nakomen; kennis en ervaring; respectvolle benadering; veiligheid; passende begeleiding). Er is ten opzichte van 2019 een toename van de zelfredzaamheid van cliënten (zich beter kunnen redden). 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.