

# Rapportage cliënttevredenheid 2023

## Inleiding

Per 1 januari 2021 heeft ZorgPlus GGZ de meting van cliënttevredenheid Online ingericht via het platform Jouw Omgeving. Deze vragenlijst wordt ieder jaar opgezet gedurende de hele maand februari, de maand van het CTO. 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 GGZ toebedelen.

## Antwoorden op de gestelde vragen

Vraag	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
De begeleider komt afspraken na	100%	0%	0%	0%
De begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring	50%	50%	0%	0%
De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol	75%	25%	0%	0%
Ik voel me veilig bij mijn begeleider	50%	50%	0%	0%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	0%	100%	0%	0%
De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag	50%	50%	0%	0%
Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden	25%	75%	0%	0%
De begeleider werkt goed samen met mensen die belangrijk voor mij zijn	50%	25%	25%	0%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen	50%	50%	0%	0%
Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed	25%	75%	0%	0%
Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)	8,8			

## Conclusie

Samengevat ervaren cliënten de kwaliteit van de begeleiding als positief. Het is positief dat ook dit jaar cliënten het antwoord 'nooit' nergens ingevuld hebben en slechts bij één vraag het antwoord 'soms' ingevuld is. In 2022 was het gemiddelde cijfer een 8,8. Het gemiddelde cijfer is in 2023 hetzelfde gebleven. Ongeacht het feit dat de complexiteit van de doelgroep enkel is toegenomen de laatste jaren, is het resultaat wederom positief.

## Verbeteracties

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