

CAREPOWER



CLIËNTETVREDENHEIDSZONDERZOEK 2025 - 2026

Inhoudsopgave

Vraagstelling	3
Methode	4
Respons	5
Resultaten	6 & 7
Verantwoording resultaten	8
Conclusie	9

Vraagstelling

Het cliënttevredenheidsonderzoek bij CarePower bestaat uit een vragenlijst met in totaal 10 vragen. De cliënten kunnen hun antwoorden geven aan de hand van een cijfer op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.

Bij CarePower hebben we ervoor gekozen om het cliënttevredenheidsonderzoek telefonisch af te nemen, door andere mensen dan de vaste begeleider. Deze keuze is een aantal jaar geleden gemaakt en blijkt zeer succesvol te zijn, omdat het de mogelijkheid biedt om een persoonlijk gesprek met de cliënt aan te gaan. In vergelijking met bijvoorbeeld het invullen van een formulier, wordt deze manier als meer persoonlijk en interactief ervaren.

We hechten veel waarde aan de persoonlijke benadering van onze cliënten en daarom hebben we ervoor gekozen om het cliënttevredenheidsonderzoek op deze manier uit te voeren. Door middel van telefonisch gesprekken kunnen we diepgaandere inzichten verkrijgen in de ervaringen, behoeften en verwachtingen van onze cliënten. Deze waardevolle feedback stelt ons in staat om continue verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

Methode

Het cliënttevredenheidsonderzoek is een onderzoek dat wordt uitgevoerd om de tevredenheid van cliënten te meten over de diensten of producten die zij hebben ontvangen van CarePower. Het hoofddoel van het cliënttevredenheidsonderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen, behoeften en verwachtingen van cliënten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Bij CarePower staat de zorgvraag van de cliënt centraal en de cliënt wordt beschouwd als de belangrijkste bron bij het bepalen van de kwaliteit van de geleverde zorg.

Voor het uitvoeren van dit onderzoek is ervoor gekozen om gebruik te maken van nieuwe vragen. Een paar vragen uit het vorige onderzoek (uitgevoerd in 2023) zijn niet langer actueel en daarom is besloten om te kiezen voor een aantal andere vragen die meer aansluiten bij de huidige situatie en behoeften van de cliënten. Door de juiste vragen te stellen, kan CarePower waardevolle feedback verzamelen die kan worden gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren.

Respons

Het cliënttevredenheidsonderzoek bij CarePower werd uitgevoerd onder alle cliënten van CarePower, een respons van 63 respondenten, wat overeenkomt met een responspercentage van 48,5%. Het totale aantal cliënten op het moment van het onderzoek bedroeg 130. Dit responspercentage geeft ons een redelijk betrouwbare en valide basis om de tevredenheid van onze cliënten te meten en te analyseren.

Om een vergelijking te maken, het responspercentage van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2023 was 60,3%, terwijl het responspercentage in 2021 48% bedroeg.

We blijven ons inzetten om de participatiegraad bij het cliënttevredenheidsonderzoek verder te verhogen en zo onze inzichten te verbeteren om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten.

Resultaten

Vraag 1:

1. In hoeverre heeft de begeleiding u geholpen om uw doelen te bereiken?

(Nieuwe vraag)

→ Gemiddeld cijfer 8,04

Vraag 2:

Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de begeleider?

→ Gemiddeld cijfer 8,64

2023: 8,41

2021: 8,67

Vraag 3:

Hoe tevreden bent u over de bejegening/omgang van de begeleider?

→ Gemiddeld cijfer 9,14

2023: 9,25

2021: 8,94

Vraag 4:

Hoe passend vindt u de manier van begeleiding bij uw hulpvraag (aansluiting)?

→ Gemiddeld cijfer 8,68

2023: 8,35

2021: 8,62

Vraag 5:

Komt uw begeleider zijn/haar afspraken na?

→ Gemiddeld cijfer 9,35

2023: 9

Vraag 6:

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de begeleiding?

→ Gemiddeld cijfer 8,87

2023: 9

Vraag 7:

Wordt u door uw begeleider als gelijkwaardig behandeld?

→ Gemiddeld cijfer 9,33

2023: 8,25

Vraag 8:

In hoeverre voldoet de hulpverlening van CarePower aan uw verwachtingen?

→ Gemiddeld cijfer 8,71

2023: 8,37

Vraag 9:

Zou u CarePower bij anderen aanbevelen?

→ Gemiddeld cijfer 8,97

2023: 8,75

Vraag 10:

Welk cijfer zou u CarePower geven?

→ Gemiddeld cijfer 8,91

2023: 8,5

2021: 8,87

Gemiddelde vraag 1 t/m 9: 8,86

Verantwoording resultaten

In vergelijking met het CTO van 2023 hebben we een nieuwe vraag toegevoegd, namelijk de eerste: “In hoeverre heeft de begeleiding u geholpen om uw doelen te bereiken?” Het gemiddelde cijfer hiervoor is 8,04, wat een prachtig resultaat is, gezien de zwaarte van de problematieken waar onze doelgroep mee te kampen heeft.

De andere vragen hebben we gelijk gehouden om goed te kunnen vergelijken. Het is hierbij belangrijk om te benadrukken dat het veranderen van de vragenlijst normaal is bij het uitvoeren van onderzoek, vooral wanneer er behoefte is aan verandering of verbetering van de meetinstrumenten. Dit stelt ons in staat om voortdurend te evolueren en ons onderzoek af te stemmen op de behoeften van onze cliënten. Maar aangezien we in 2023 al de nodige veranderingen in de vragen doorgevoerd hadden, is het deze keer maar bij een gebleven.

Het cijfer voor de meeste vragen is ietsje omhoog gegaan ten aanzien van 2023, dit was het geval bij de vragen 2,4,5,8,9. Het cijfer van twee vragen is een beetje gezakt, namelijk bij vraag 3 en 6. Deze verschillen zijn echter marginaal. Een vraag springt eruit, namelijk vraag 7: “Wordt u door uw begeleider als gelijkwaardig behandeld?” Dit cijfer is significant gestegen met 1,08 punt. Dit wijten wij aan de invloed van casusbesprekingen en intervisies, die veelvuldig plaatsvinden in het team (om de week), waarbij vaak de vraag terug komt: “Hoe zou je zelf behandeld willen worden?”

Conclusie

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat CarePower hoge waarderingscijfers ontvangt. De gemiddeld beoordelingen variëren tussen 8,04 en 9,35. Het algehele gemiddelde van het onderzoek is een 8,86 wat dicht aanligt tegen vraag 10, waarvan het gemiddelde een 8,91 is.

Een opvallend resultaat is de sterke groei in tevredenheid over de gelijkwaardige behandeling van cliënten door begeleiders. Deze verbetering kan worden toegeschreven aan de intervisie en casusbesprekingen binnen het team.

Bij het onderzoek hebben in totaal 30 vrouwen en 33 mannen gereageerd. De jongste respondent bij Carepower is momenteel 21 jaar oud, terwijl de oudste respondent 83 jaar oud is. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 46 jaar.

Dit jaar hebben we minder respondenten dan vorig jaar. Dit heeft alles te maken met de wisselingen in de doelgroep. Wat we hierin ook vaak terug krijgen van cliënten is dat ze al overvraagd worden om op allerlei zaken feedback te geven.

De resultaten tonen aan dat CarePower positieve feedback ontvangt van cliënten en er een voorzichtig positieve trend zichtbaar is in de beoordeling van de begeleiders.

Wij zijn erg blij met de stijging en zullen ons inzetten om de hoge kwaliteit van onze dienstverlening te handhaven en te verbeteren in de toekomst.