

# CAREPOWER



## CLIËNTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2023

# 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 2021) 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 representatieve respons van 79 respondenten, wat overeenkomt met een responspercentage van 60,3%. Het totale aantal cliënten op het moment van het onderzoek bedroeg 131. Dit responspercentage geeft ons een 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 2021 was 48%, terwijl het responspercentage in 2017 39,32% bedroeg. Deze stijging in responspercentage benadrukt het belang van ons streven naar het betrekken van een groter aantal cliënten bij het onderzoek, zodat we een breder en representatiever beeld krijgen van de cliënttevredenheid.

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:

Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid begeleiding die u ontvangt?

□ Gemiddeld cijfer 8,48	100% respons
	2021: 8,39 (100% respons)
	2017: 8,2 (100% respons)

## Vraag 2:

Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de begeleider?

□ Gemiddeld cijfer 8,41	100% respons
	2021: 8,67 (97% respons)
	2017: 8,4 (87,5% respons)

## Vraag 3:

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

□ Gemiddeld cijfer 9,25	99% respons
	2021: 8,94 (100% respons)
	2017: 8,7 (100% respons)

## Vraag 4:

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

□ Gemiddeld cijfer 8,35	100% respons
	2021: 8,62 (99% respons)
	2017: 8 (97,5% respons)

## Vraag 5:

Komt uw begeleider zijn/haar afspraken na?

□ Gemiddeld cijfer 9	99% respons
----------------------	-------------

**Vraag 6:**

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de begeleiding?

□ Gemiddeld cijfer 9 99% respons

**Vraag 7:**

Wordt u door uw begeleider als gelijkwaardig behandeld?

□ Gemiddeld cijfer 8,25 99% respons

**Vraag 8:**

In hoeverre voldoet de hulpverlening van CarePower aan uw verwachtingen?

□ Gemiddeld cijfer 8,37 99% respons

**Vraag 9:**

Zou u CarePower bij anderen aanbevelen?

□ Gemiddeld cijfer 8,75 100% respons

**Vraag 10:**

Welk cijfer zou u CarePower geven?

□ Gemiddeld cijfer 8,5 94,9% respons

2021: 8,87 (97% respons)

2017: 8,4 (97,5% respons)

# Verantwoording resultaten

In het cliënttevredenheidsonderzoek bij CarePower hebben niet alle respondenten alle vragen kunnen beantwoorden. Hierdoor varieert de respons voor sommige vragen en is er geen 100% respons voor sommige vragen. Dit is duidelijk vermeld bij de desbetreffende vragen in het onderzoeksrapport. Het bewust openlaten van vragen kan verschillende redenen hebben gehad.

In dit geval hebben we ervoor gekozen om bepaalde vragen te vervangen omdat ze niet meer actueel waren of omdat ze weinig tot geen verandering teweeg zouden brengen. Deze veranderingen in de vragenlijst zijn ook terug te zien in de resultaten van het onderzoek. Met de veranderingen van de vragen hebben we geprobeerd de relevantie en impact van de vragen te vergroten. Door vragen aan te passen of nieuwe vragen toe te voegen, streven we ernaar om een waardevoller inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid en om gerichte verbeteringen door te kunnen voeren in onze dienstverlening.

Het is 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.

We houden wel rekening met de consistentie van de onderzoeksresultaten over de jaren heen, zodat er vergelijkbaarheid en continuïteit is in het meten van cliënttevredenheid bij CarePower. Zo kunnen we trends, verbeteringen en eventuele veranderingen in de tevredenheid van onze cliënten volgen en analyseren.



# Conclusie

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat CarePower hoge waarderingcijfers ontvangt. De gemiddeld beoordelingen variëren tussen 8,25 en 9. Het algehele gemiddelde van het onderzoek is een 8,6 wat overeenkomt met vraag 10 waarvan het gemiddelde een 8,5 is.

Een opvallend resultaat is de sterke groei in tevredenheid over de bejegening/omgang van de begeleiders. Deze verbetering kan mogelijk worden toegeschreven aan cursussen die de begeleiders hebben gevolgd in 2022 en 2023.

Bij het onderzoek hebben in totaal 35 vrouwen en 44 mannen gereageerd. De jongste respondent bij Carepower is momenteel 19 jaar oud, terwijl de oudste respondent 81 jaar oud is. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 46 jaar.

Dit jaar hebben we aanzienlijk meer respondenten dan in voorgaande jaren. Deze resultaten tonen aan dat CarePower positieve feedback ontvangt van cliënten en er is een positieve trend zichtbaar 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.