Jaar	2023
Datum verslag	14-11-2023
Naam	M. Kleijn
Aantal verstuurde enquêtes	35
Aantal respondenten	20

Samenvatting Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Optimum Zorg
In 2023 heeft Optimum Zorg een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Er zijn 35 vragenlijsten verstuurd en 20 cliënten hebben deze ingevuld. Wij bedanken iedereen die hieraan heeft meegedaan en zijn of haar mening heeft gedeeld.
Uit het onderzoek blijkt dat cliënten over het algemeen erg tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning van Optimum Zorg. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie is een mooie **8,7**.

Zorgplannen en evaluaties – cijfer 9,1
Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zorgplannen en evaluatiegesprekken. Zij voelen zich gehoord en vinden dat er goed wordt gekeken naar hun persoonlijke situatie en doelen. De samenwerking en communicatie tussen cliënten en begeleiders wordt als prettig ervaren.

Individuele begeleiding – cijfer 9,4
De begeleiding krijgt de hoogste waardering van alle onderdelen. Cliënten geven aan tevreden te zijn over de begeleiders, de ondersteuning die zij krijgen en de manier waarop zij geholpen worden in het dagelijks leven.

Dagbesteding – cijfer 8,1
De meeste cliënten zijn tevreden over de dagbesteding. Wel geven sommige cliënten aan dat zij graag meer verschillende activiteiten willen zien. Ook vinden enkele cliënten dat er tijdens de dagbesteding soms meer persoonlijke aandacht mag zijn.

Bereikbaarheid en website – cijfer 8,6
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van Optimum Zorg en de website. Wel merken wij dat niet iedereen bekend is met de website of weet welke informatie daarop te vinden is.

Klachten en overige zaken – cijfer 8,3
Cliënten zijn redelijk tevreden over hoe klachten worden behandeld. Tegelijkertijd blijkt dat niet iedereen goed op de hoogte is van de klachtenprocedure. Daarom willen wij cliënten hier in de toekomst duidelijker en vaker over informeren.

Wat gaan we verbeteren?
Op basis van de uitkomsten van het onderzoek gaat Optimum Zorg aan verschillende verbeterpunten werken.

Verbetering van de dagbesteding
Wij gaan beter onderzoeken welke activiteiten cliënten leuk en interessant vinden. Hiervoor willen we cliënten vragen naar hun wensen en ideeën. Daarna willen we zorgen voor meer afwisseling en een beter passend activiteitenaanbod.

Meer aandacht voor feedback van cliënten
Niet alle cliënten hebben meegedaan aan het onderzoek. Daarom willen wij beter begrijpen waarom sommige cliënten niet deelnemen. Wij willen cliënten in de toekomst meer betrekken en duidelijk uitleggen waarom hun mening belangrijk is.

Meer uitleg over de website
Wij gaan cliënten beter informeren over de website van Optimum Zorg. Bijvoorbeeld door uitleg te geven over welke informatie erop staat en hoe cliënten deze kunnen gebruiken.

Duidelijkere uitleg over de klachtenprocedure
Wij willen de klachtenprocedure eenvoudiger uitleggen en hier vaker aandacht aan besteden. Ook willen wij cliënten beter informeren over waar zij terecht kunnen met vragen, opmerkingen of klachten.

Tot slot
Wij zijn blij met de positieve resultaten van dit onderzoek en trots op de mooie beoordelingen die cliënten hebben gegeven. Tegelijkertijd vinden wij het belangrijk om te blijven leren en verbeteren.
De mening van cliënten helpt ons om de zorg en begeleiding nog beter te maken. Daarom blijven wij ons inzetten voor goede ondersteuning, duidelijke communicatie en een prettige samenwerking met alle cliënten.
Wij bedanken alle cliënten voor hun vertrouwen en hun waardevolle feedback.