Datum	16-01-2026
Auteur	Manon Kleijn
Betreft periode	1-1-2025 t/m 31-12-2025

Van de 41 cliënten hebben 19 cliënten het cliënttevredenheidsonderzoek ingevuld. Dit betekent dat bijna de helft van de cliënten hun mening heeft gegeven. Gezien de doelgroep en de beperkingen die sommige cliënten ervaren op het gebied van lezen, schrijven en digitale vaardigheden, is dit een passend en representatief aantal.

Zorgplan en evaluaties
Alle cliënten hebben alle vragen over het zorgplan en de evaluaties met *ja* beantwoord. Dit laat zien dat cliënten tevreden zijn over hoe de zorgplannen worden opgesteld, toegelicht en uitgevoerd. Ook ervaren zij dat de zorgplannen goed aansluiten bij hun persoonlijke zorgbehoeften. Dit onderdeel kan worden gezien als een duidelijke kracht van Optimum Zorg.

Begeleiders en begeleiding
Ook over de begeleiding zijn cliënten overwegend zeer positief. Bij vrijwel alle vragen is door iedereen *ja* geantwoord. Slechts één cliënt gaf aan dat hij of zij de begeleider niet deskundig genoeg vindt om te ondersteunen bij de zorgvragen. Dit lijkt te gaan om een individuele ervaring en niet om een structureel probleem, aangezien de overige cliënten juist veel vertrouwen hebben in hun begeleiders. Over het algemeen voelen cliënten zich gehoord, respectvol behandeld en goed ondersteund.

Dagbesteding
Van de 19 cliënten nemen 5 cliënten niet deel aan de dagbesteding en hebben dit onderdeel daarom niet ingevuld. De cliënten die wél deelnemen aan de dagbesteding hebben alle vragen met *ja* beantwoord. Zij zijn tevreden over de begeleiding, het aanbod van activiteiten en geven aan zich niet te vervelen. Ook ervaren zij dat de dagbesteding zich positief blijft ontwikkelen.

Bereikbaarheid en website
Het onderdeel bereikbaarheid en website bleek voor meerdere cliënten lastig om in te vullen. Dit komt doordat sommige cliënten niet kunnen lezen, geen gebruik maken van internet of niet zelfstandig kunnen reizen. Zeven cliënten hebben dit onderdeel daarom niet ingevuld en één cliënt heeft alleen de eerste twee vragen beantwoord. De cliënten die de vragen wel volledig hebben ingevuld, hebben alle vragen met *ja* beantwoord. Dit geeft aan dat de bereikbaarheid van Optimum Zorg en de website als positief wordt ervaren door cliënten die hier gebruik van kunnen maken.

Overige en klachten
Alle cliënten hebben aangegeven dat zij weten hoe zij een klacht kunnen indienen en dat de communicatie met Optimum Zorg voor hen duidelijk en begrijpelijk is. Dit laat zien dat cliënten zich voldoende geïnformeerd voelen en weten waar zij terechtkunnen als er iets niet goed loopt.

Wat kan er beter?
Op de open vraag wat er beter kan, zijn vier reacties gekomen. Cliënten geven aan dat zij soms behoefte hebben aan meer ervaren begeleiders, dat er niet altijd strak aan het plan vastgehouden hoeft te worden en dat er beter geluisterd mag worden naar hun emoties. Daarnaast geeft één cliënt aan dat de Nederlandse taal soms moeilijk is, waardoor niet alles goed wordt begrepen. Deze punten bieden waardevolle aandachtspunten voor verdere verbetering van de zorg.

Rapportcijfer
De rapportcijfers die cliënten hebben gegeven lopen uiteen van een 8 tot een 10. Sommige cliënten gaven zelfs een hoger cijfer dan een 10, wat voor deze analyse is afgerond naar een 10. Het gemiddelde rapportcijfer komt hiermee uit op ongeveer een 9,6. Dit hoge cijfer laat zien dat cliënten zeer tevreden zijn over Optimum Zorg in het algemeen.

Conclusie
Het cliënttevredenheidsonderzoek laat een zeer positief beeld zien. Cliënten zijn tevreden over de zorgplannen, de begeleiding, de dagbesteding en de communicatie. De verbeterpunten die zijn genoemd, zijn concreet en geven richting aan verdere kwaliteitsontwikkeling. Over het geheel genomen voelen cliënten zich goed ondersteund en gewaardeerd, wat ook duidelijk terugkomt in het hoge rapportcijfer.

Nijmegen, 16-01-2026

Manon Kleijn
Medewerker beleid & kwaliteit