

Rapportage cliënttevredenheid 2025

Inleiding

ZorgPlus GGZ heeft over 2025 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van de cliënten. De vragenlijst is per e-mail verstuurd naar alle cliënten van wie een e-mailadres bij ons bekend is. We hebben ervoor gekozen het onderzoek uitsluitend digitaal te verspreiden, met oog op duurzaamheid en het beperken van papiergebruik. Cliënten kregen de gehele maand april de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. 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	80%	19%	1%	0%
De begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring	57%	34%	8%	1%
De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol	87%	11%	1%	1%
Ik voel me veilig bij mijn begeleider	77%	20%	3%	0%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	45%	43%	11%	1%
De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag	53%	40%	6%	1%
Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden	45%	47%	7%	1%
De begeleider werkt goed samen met mensen die belangrijk voor mij zijn	54%	33%	8%	5%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen	40%	51%	8%	1%
Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed	62%	32%	5%	1%
Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)	8,8			

Conclusie

De resultaten uit de meting geven een overwegend positief beeld van de begeleiding zoals ervaren door cliënten. Tegelijkertijd laten de cijfers ook ruimte voor reflectie. Belangrijk is hierbij te benadrukken dat het gaat om een momentopname en dat we werken met een complexe doelgroep, waarbij de perceptie van de cliënt op een specifiek moment sterk kan worden beïnvloed door recente ervaringen. Zo kan een begeleider iets doen wat zorginhoudelijk en kwalitatief zeer goed is, maar dat op dat moment door de cliënt negatief wordt ervaren. Dit kan resulteren in een lagere beoordeling, terwijl de daadwerkelijke kwaliteit van zorg juist hoog is.

Verbeteracties

ZorgPlus GGZ neemt de 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.