

# Cliënttevredenheids- onderzoek 2024



In het voorjaar van 2024 is het cliënttevredenheids-  
onderzoek (CTO) uitgevoerd onder cliënten, hun  
vertegenwoordigers en begeleiders. Het onderzoek is  
breed uitgevoerd: zowel Wlz-, als Wmo en Jeugdwet  
cliënten zijn bevroegd.

Uit het onderzoek bleek dat we al veel dingen goed  
doen, dat houden we vast. Daarnaast zijn er ook  
verbeterpunten naar voren gekomen. Deze pakken  
we op cliënt-, team- en organisatieniveau op.  
Hieronder volgen de uitkomsten.

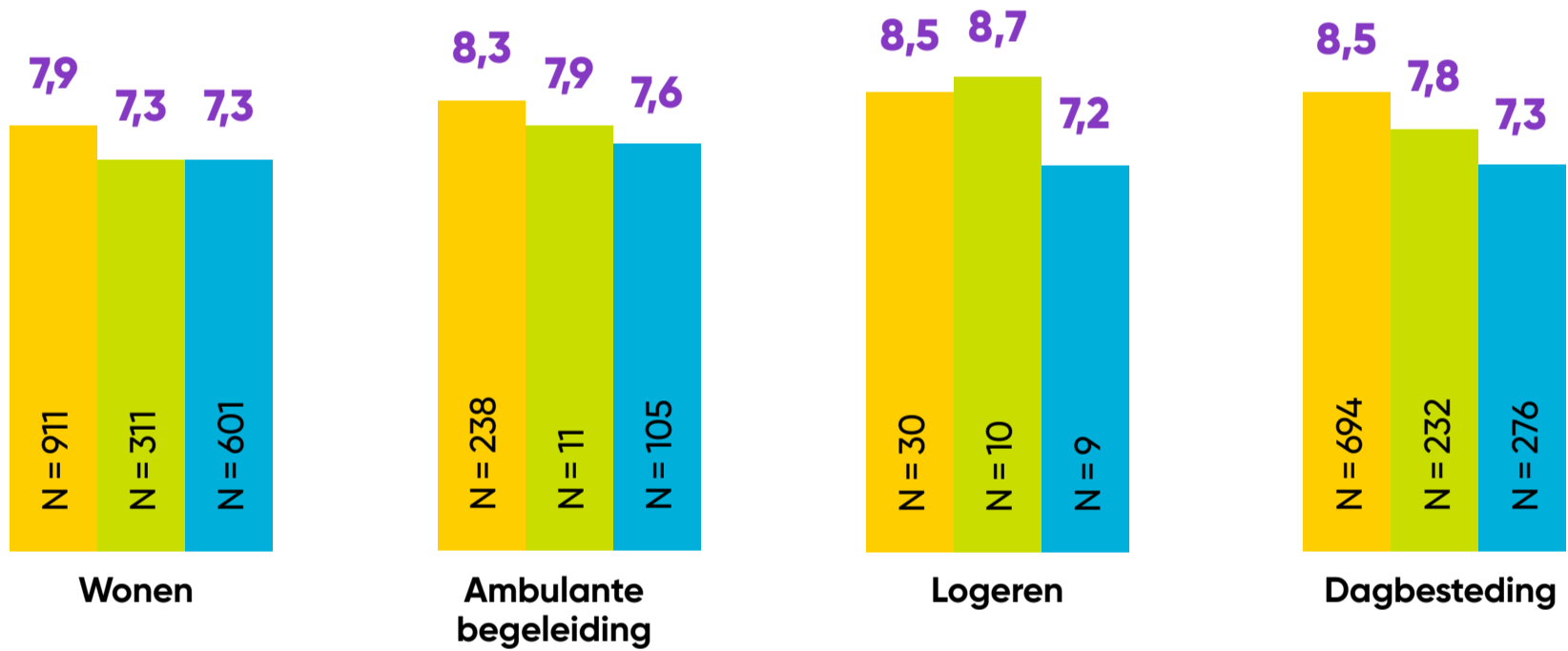
Er zijn vragenlijsten ingevuld door  
cliënten, vertegenwoordigers en  
begeleiders.

Tevredenheidscijfer →



## Kwaliteits- ervaringen per groep

■ Cliënten
 ■ Vertegenwoordigers
 ■ Begeleiders
   
N = aantal deelnemers



### Waar zijn we goed in?

- De zorgzaamheid van begeleiders
- De communicatie en samenwerking met verwanten
- De kennis en kunde van de begeleiders
- De variatie en uitdaging in het dagbestedingsaanbod
- Aandacht voor emotioneel welzijn van de cliënt

### Hoe pakken we dit op?

#### Cliënten

Antwoorden op de bevindingen van de cliënt (indien toestemming deze te bewaren in ECD) → Tijdens persoonlijk plan bespreking

#### Team

Inzetten op de verbeterpunten, vermeld op de kwaliteit verbeterkaart → Acties van team met cliënten en vertegenwoordigers

#### Organisatie

Inzetten op de acties uit de rapportage CTO 2024 → Acties worden organisatiebreed opgepakt

### Wat kunnen we beter?

- Vaste teams met meer bekende en vertrouwde gezichten voor de cliënt
- Voldoende inspraak en waardering voor de medewerkers
- Gemaakte afspraken rondom de cliënt nakomen
- Een nog ruimer aanbod van leuke activiteiten en uitstapjes
- Aandacht voor onderhoud en schoonmaak van woningen

\* Dit is een samenvatting van de meest gegeven antwoorden. Het kan zijn dat deze afwijken van jouw antwoorden. Op teamniveau zijn alle antwoorden teruggekoppeld via de Kwaliteit VerbeterKaart

### Vragen?

Heb je nog vragen over het CTO of wil je meer informatie? Neem dan contact op via [kwaliteit@lunet.nl](mailto:kwaliteit@lunet.nl)