

## **Clienttevredenheidsonderzoek**

26 augustus 2015

In de periode mei-juni 2015 is er door middel van een schriftelijke enquête een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de klanten van onze leden. Het doel was te onderzoeken in hoeverre cliënten van zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de NBEC tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening die ze ontvangen.

### **Resultaten**

Het gemiddelde rapportcijfer van 8,6 laat zien dat de respondenten in het algemeen zeer tevreden zijn over de ontvangen zorg- en dienstverlening. De meeste respondenten zijn het dan ook eens met het grootste deel van de positieve stellingen: benaderingswijze, eigen regie, begeleiding en ondersteuning, kennis en vaardigheden. Alleen het thema voorlichting en informatie laat een minder positief beeld zien. De bekendheid met de geldende klachtenprocedure, het inzagerecht in bewaarde persoonsgegevens en bekendheid met het bestaan van een cliëntenraad is onvoldoende.

Als NBEC streven we naar tevreden klanten bij onze leden. Niet alleen over de verleende zorg maar we vinden het zeer belangrijk dat de klant kennis heeft over zaken zoals klachtenprocedure en het bestaan van een cliëntenraad.

### **Aanpak**

In onze eerstvolgende ledenvergadering worden de resultaten besproken. De leden hebben uiteraard het volledige rapport in hun bezit. Naast de acties van de individuele leden richting hun eigen klanten kijken we ook wat we in coöperatie verband kunnen doen.

#### **Acties van de coöperatie:**

- Opstellen van een informatiebulletin/hand-out welke door de leden verstrekt wordt aan de klant;
- Agenderen van de resultaten in de eerstkomende ledenvergadering en vastleggen van verbeteracties. De afgesproken en ingevoerde verbetermaatregelen worden op een later tijdstip gecontroleerd of met de ingevoerde verbetermaatregelen het gewenste effect is behaald.

#### **Individuele acties van de leden:**

- Tijdens een volgend contactmoment of evaluatiegesprek met een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt aandacht geschonken aan genoemde verbeter onderwerpen. Het informatiebulletin wordt verstrekt aan de klant en (indien aanwezig) geplaatst op de website.
- De leden hebben op instellingsniveau de resultaten ontvangen en kunnen inzetten op verbetering. Dit sluit aan op de actie binnen de coöperatie.

We realiseren ons dat een belangrijke succesfactor van een cliënttevredenheidsonderzoek de woorden en daden betreft na afloop van dit onderzoek. Wij zijn van mening dat we met de totstandkoming van het informatiebulletin zorgen dat klanten beter geïnformeerd zijn. Uiteraard zal hier in een volgend cliënttevredenheidsonderzoek opnieuw aandacht voor zijn.

Voorts zal door de bespreking van verbeterpunten in de ledenvergadering en de daaraan gekoppelde verbetermaatregelen met vastgestelde controlemomenten naar verwachting een positief effect hebben op het gemiddelde rapportcijfer.