

Analyse Cliënttevredenheid 2018

Het onderzoek is afgenomen in maart/ april 2018, op dat moment waren er 63 cliënten in zorg bij Boriz. Van die 63 cliënten hebben 38 cliënten het onderzoek ingevuld en teruggezonden. Dit is een percentage van 61%. Dit ligt ruim 20% lager dan het percentage van vorig jaar. Vorig jaar was het percentage hoger dan het jaar daarvoor, wat zeer waarschijnlijk door vakantie en ziekte van het personeel in het jaar daarvoor kwam. Dit jaar was er wederom sprake van ziekte en vakantie wat invloed kan hebben op het aantal ingevulde formulieren. Ook is er aangegeven dat een aantal cliënten het steeds vergeten en het belang niet echt inzien.

Waar vorig jaar moeilijk een vergelijking met 2016 gemaakt kon worden door een veranderende manier van onderzoek is dat dit jaar wel mogelijk. Het onderdeel tips is vervangen door het kopje opmerkingen. Zes cliënten hebben van deze optie gebruikt gemaakt, waar dit vorig jaar 5 tips waren. De 5 tips van het onderzoek van vorig jaar was een percentage van 6.8%, in het huidige onderzoek is dat een percentage van 9,5%. Drie cliënten geven aan dat ze graag zien dat er minder wisselingen in de begeleiding is, één cliënt geeft aan 'ga zo door' en een ander zegt graag per regio een cliëntenraad te willen en als laatste wordt er geopperd om een wandje in een studio te laten zetten. In de cliëntenraad zal besproken worden wat Boriz kan doen met de tips die gegeven zijn.

Gemiddeld wordt er ruim een 8,8 gescoord op de tevredenheid van de begeleiding, dit is 0,4 hoger dan in 2017. Op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat men Boriz zou aanbevelen aan vrienden en of familie wordt gemiddeld een 8 gegeven, wat 0,5 hoger is dan het jaar hiervoor. Hieruit kunnen we concluderen dat men tevreden is over de geboden begeleiding vanuit Boriz en dat de tevredenheid met 0,5 hoger ligt dan in 2017.

Alle cliënten geven aan dat ze weten aan welke doelen er wordt gewerkt. Vorig jaar had één cliënt deze vraag niet ingevuld en twee cliënten wisten dit niet. Er wordt gemiddeld een 8,5 gegeven op de vraag hoe goed er samengewerkt wordt aan de doelen, ten opzichte van een 8,3 in 2017. Dit is vergelijkbaar met het cijfer over de tevredenheid over de begeleiding in het algemeen.

Voorgaande jaren kwam de bereikbaarheid nog regelmatig terug als klacht, vorig jaar werd de telefonische bereikbaarheid gemiddeld gescoord met een 8,6, dit jaar is dat een 8,7. Daarmee kunnen we er vanuit gaan dat men over het algemeen zeer tevreden is. Het volgende onderzoek zal plaatsvinden volgend jaar medio maart.