

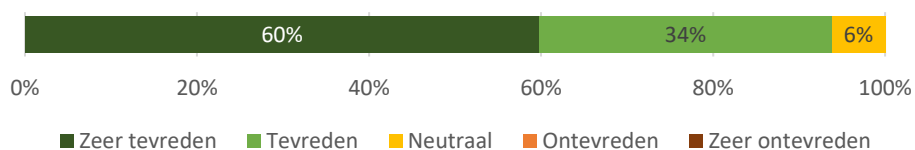
Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek ambulante ondersteuning 2026

‘Medewerkers zijn behulpzaam en hebben kennis van zaken’
‘Super lief! Helpt met alles en kan alles aan haar kwijt’

97 cliënten ambulante ondersteuning hebben feedback gegeven over de dienstverlening van IederZijnWerk.

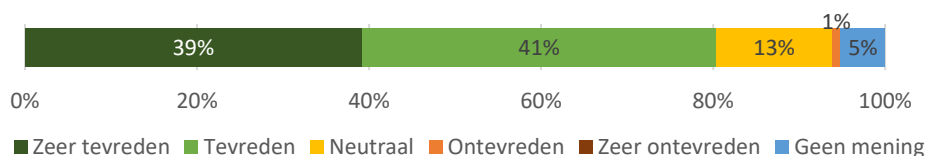
Tevredenheid ondersteuning

60% van de cliënten geeft aan zeer tevreden te zijn over de ondersteuning, 34% geeft aan tevreden te zijn, 6% is neutraal.



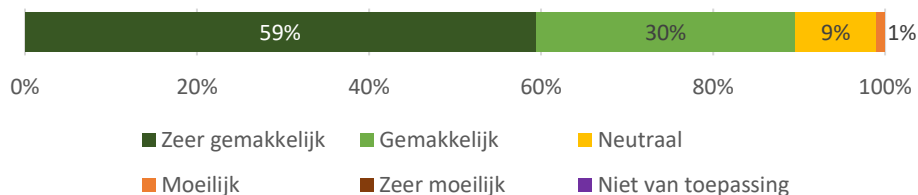
Tevredenheid IederZijnWerk

39% van de cliënten is zeer tevreden over de organisatie als geheel, 41% is tevreden hierover, 13% neutraal en 1% ontevreden. Ook heeft 5% geen mening over de organisatie.



Bereikbaarheid

59% van de cliënten geeft aan dat de begeleider zeer gemakkelijk bereikbaar is, 30% vindt het gemakkelijk en 9% is neutraal. 1% vond de begeleider moeilijk bereikbaar.



Meest tevreden over

Zij zijn het meest tevreden over:

- De begeleiding/ondersteuning (39)
- Communicatie (24)
- Alles (17)
- Omgang (12)
- Oplossingsgerichtheid (10)
- Flexibiliteit (9)
- Bereikbaarheid (7)
- Afspraken nakomen (3)

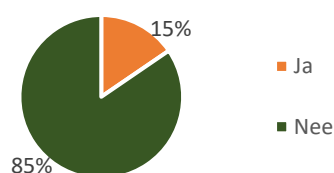
Verbeterpunten

Wat volgens cliënten verbeterd kan worden in de dienstverlening:

- Vervanging en wisseling (4)
- Flexibiliteit (3)
- Bereikbaarheid (3)
- Communicatie (2)
- Meer uren (1)

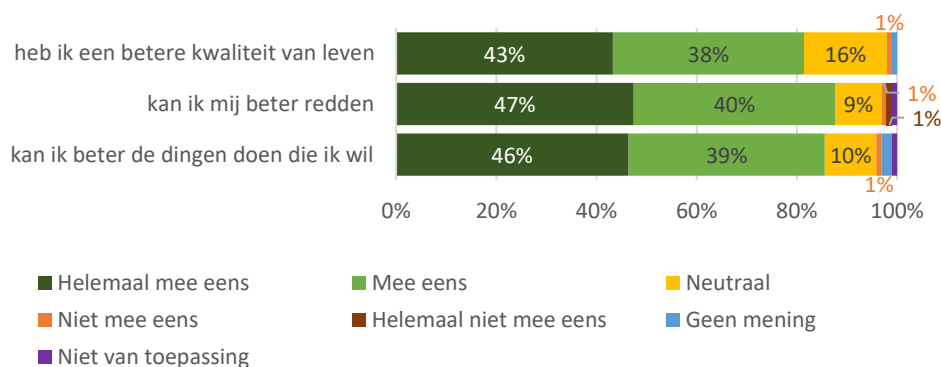
Klachten, aandachtspunten of problemen

Er zijn van de cliënten 15 problemen, aandachtspunten of klachten geweest afgelopen jaar, waarvan 13 naar tevredenheid opgelost zijn en 2 niet naar tevredenheid afgehandeld waren.



Door de ondersteuning die ik krijg...

Door de ondersteuning kan 86% van de cliënten beter de dingen doen die ze willen doen, redt 88% zich beter in het dagelijkse leven en ervaart 81% een betere kwaliteit van leven. Een enkeling is het (helemaal) niet eens met deze stellingen.



Cijfer

Het gemiddelde cijfer dat voor de ambulante begeleiding gegeven wordt is een

8,8

Conclusie

Verreweg de meeste cliënten zijn tevreden over de ondersteuning, de organisatie en bereikbaarheid. Zeker 8 op de 10 cliënten voelen zich meer zelfredzaam. Vervanging en wisselingen, flexibiliteit en bereikbaarheid worden genoemd als verbeterpunten en cliënten zijn het meest tevreden over de begeleiding zelf, communicatie en het geheel. Met een cijfer van 8,8 is het zaak deze tevredenheid vast te houden de komende jaren.