

# Clïenttevredenheids- onderzoek 2021

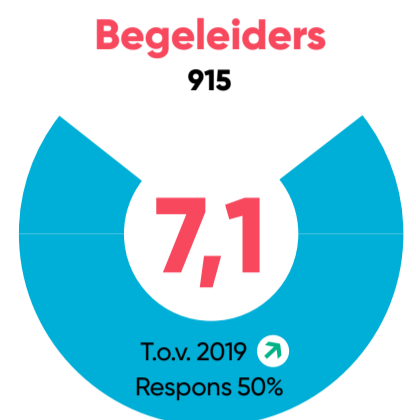
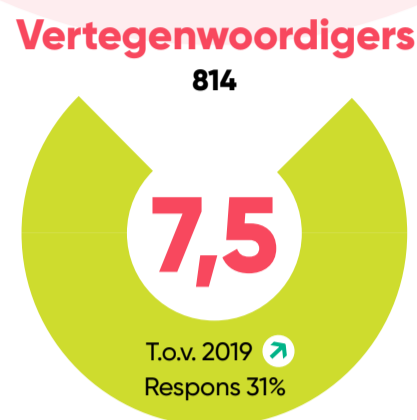
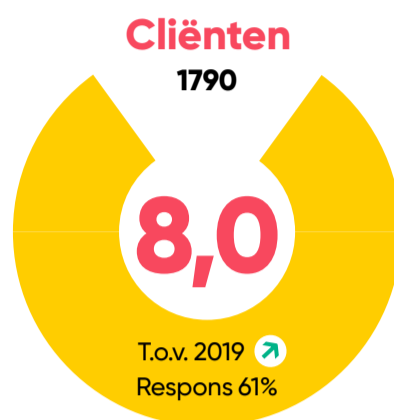
In het najaar van 2021 is het clïenttevredenheids-  
onderzoek (CTO) uitgevoerd onder clïënten,  
vertegenwoordigers en begeleiders van Lunet.  
Het onderzoek is breed uitgezet: Wlz, Wmo en Jeugdwet.

De respons was hoog. Uit dit onderzoek blijkt dat we  
al veel dingen goed doen. Daar zijn we trots op! Naast  
deze complimenten zijn er ook verbeterpunten. Wat  
beter kan, wordt op clïent, team en organisatieniveau  
opgepakt. Hieronder volgen de uitkomsten.



Er zijn vragenlijsten ingevuld  
door clïënten, vertegenwoordigers  
en begeleiders

Tevredenheidscijfer →



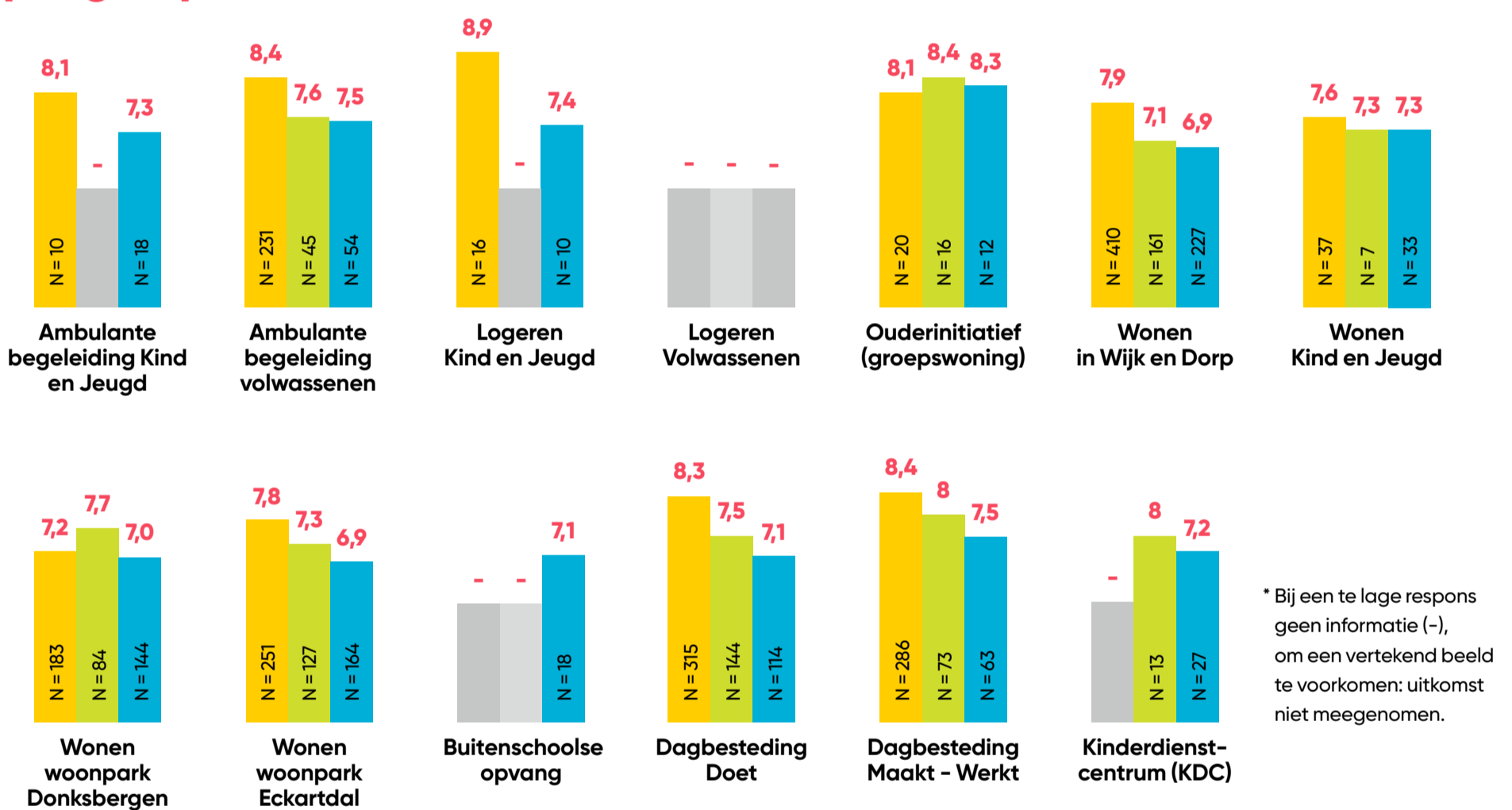
## Kwaliteits- ervaringen per groep

Clïënten

Vertegenwoordigers

Begeleiders

N = aantal deelnemers



## Waar zijn we goed in?

- De betrokkenheid van medewerkers.
- De competenties en expertise van begeleiders.
- De zorg voor het emotioneel welzijn van een clïent.
- De activiteiten bij dagbesteding worden gewaardeerd.
- Teamsamenwerking: veel waardering voor de collegialiteit en samenwerking.

## Wat kunnen we beter?

- Meer vertrouwde gezichten voor een clïent.
- Goede huisvesting en aandacht voor onderhoud en schoonmaak.
- Nabijheid en betrokkenheid van ondersteunende diensten.
- Plaatsingsproces (met name de betrokkenheid van locaties).
- Meer 'buitenactiviteiten', zoals wandelen of fietsen.

\* 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.

## Hoe pakken we dit op?

### Clïënten

Antwoorden op de bevindingen van de clïent (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 clïënten en vertegenwoordigers

### Organisatieniveau

Inzetten op de acties uit de rapportage CTO 2021 → Acties worden organisatiebreed opgepakt

## Vragen?

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