

Klanttevredenheidsonderzoek 2024

Het klanttevredenheidsonderzoek is in het najaar van 2024 door het onafhankelijke instituut 'Zorgbelang Inclusief' uitgevoerd. Zij komt -vanuit het perspectief van de zorgvrager – op voor vraaggestuurde zorg en welzijn in alle Gelderse regio's en gemeenten.

In totaal heeft 55% van de deelnemers de lijst ingevuld, wat een hoge respons is.

Door Zorgbelang Inclusief is er een panelgesprek gevoerd met de cliëntenraad over de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten. N.a.v. van de ingevulde vragenlijsten en de uitkomst van het panelgesprek heeft Zorgbelang Inclusief de rapportage opgesteld. De conclusies en aanbevelingen, de aandachtspunten en het slotwoord leest u hieronder.

Het rapportcijfer dat de deelnemers gemiddeld gaven is een 8,5.

Net als bij de vorige onderzoeken is overall de tevredenheid onder deelnemers van Nova zorg en welzijn erg groot.

Het onderzoek bij Nova zorg en welzijn heeft, naast een gemiddelde representatieve respons, goede uitkomsten opgeleverd. Verbeterpunten uit het vorige externe klanttevredenheidsonderzoek (2022) zijn goed opgepakt en zichtbaar verbeterd. Er zijn een aantal actiepunten geformuleerd voor de aankomende periode. Over 2 jaar wordt het onderzoek herhaald.

