

	documenttype Procedure	bladnummer 1/1	
	titel 9.1 B Procedure cliënttevredenheidonderzoeken	Versie: 4	laatste wijziging 02-03-2026

Procedure cliënttevredenheidonderzoeken

Cliënttevredenheid is een belangrijk meetinstrument voor IederZijnWerk. Daarom worden eenmaal per jaar cliënttevredenheidsonderzoeken afgenomen voor de verschillende diensten.

Voor dagbesteding, ambulante- en huishoudelijke ondersteuning worden deze intern uitgevoerd. Medewerkers ontvangen een brief en overhandigen deze aan de cliënt. De cliënt kan het onderzoek invullen op een moment naar keuze en per post retourneren, scannen en mailen of teruggeven aan de medewerker. Ook is er een QR-code op de brief, waardoor zij de online variant kunnen invullen. De online variant is er voor de cliënten van ambulante en huishoudelijke ondersteuning. Voor de cliënten op de dagbesteding is dit exclusief op papier en zij vullen de vragenlijst in op locatie. Het staat cliënten vrij hun medewerker om hulp te vragen als ze daar behoefte aan hebben. Standaard kijkt de medewerker niet mee. Om de privacy en vertrouwelijkheid van de cliënt te waarborgen, worden de ingevulde onderzoeken vertrouwelijk verwerkt. Dankzij deze aanpak is de respons doorgaans hoog. Vragenlijsten worden in januari uitgedeeld en ingevuld en in februari worden de vragenlijsten verwerkt en wordt het rapport opgesteld.

Voor arbeidscoaching worden de cliënttevredenheidsonderzoeken 1 x per jaar uitgevoerd door Enneüs. De respons blijkt laag te zijn, vaak zit er al langere tijd tussen de beëindiging van het traject en de meting, en deze vindt door een extern onderzoeksbureau plaats. In het kwartaaloverleg d.d. 13 april 2021 is besloten dat:

de cliënt na afloop van het traject een brief krijgt om door te geven dat het cliënttevredenheidsonderzoek door Enneüs gaat plaatsvinden. En Enneüs krijgt een mail met daarin het verzoek binnen 4 weken contact op te nemen met de cliënt. De afhandeling wordt verzorgd door de trajectadministratie.

Voor jobcoachtrajecten vindt direct na afloop van het traject een beoordeling van werkgever en werknemer plaats.

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden op de website geplaatst en besproken in het kwartaaloverleg en de verschillende teamoverleggen. Bevindingen worden gedeeld met medewerkers, zodat zij direct kunnen inspelen op de feedback van cliënten. Zo draagt het onderzoek bij aan een continue verbetering van de ondersteuning en begeleiding die IederZijnWerk biedt.