

KTO 2025 Verslag / Verbetermaatregelen / Resultaatverslag

Inhoudsopgave

- Inleiding
- Verbetermaatregelen
- Versterken van continuïteit in begeleiding
- Verbeteren van communicatie en cliëntgericht werken
- Verhogen van betrokkenheid en dag-invulling
- Versterken van veiligheid en duidelijkheid
- Verhogen van respons bij volgende KTO-meting
- Resultaatverslag

Inleiding

In december 2025 is onder cliënten van de GZ/GGZ-locaties in Walcheren een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Van de 28 cliënten hebben 14 cliënten de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 50%. De uitkomsten moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd, omdat het aantal respondenten relatief laag is en daardoor minder representatief is dan voorgaande metingen.

De gemiddelde cliënttevredenheid is gedaald van een 7,8 in januari 2025 naar een 6,9 in december 2025. Op vrijwel alle onderdelen van de vragenlijst is een daling zichtbaar. Met name de onderwerpen vertrouwen, luisteren, voldoende tijd nemen voor cliënten, communicatie, bereikbaarheid en continuïteit van begeleiding laten lagere scores zien.

Tegelijkertijd blijkt uit de open antwoorden dat veel cliënten nog steeds tevreden zijn over de begeleiding, de respectvolle benadering, de ruimte om zichzelf te kunnen zijn en de ondersteuning die zij ontvangen. De Zorgtafel wordt door verschillende cliënten zelfs omschreven als de prettigste zorgorganisatie waar zij tot nu toe hebben verbleven.

Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van de resultaten worden de volgende verbetermaatregelen ingezet:

Versterken van continuïteit in begeleiding

- Verminderen van wisselingen in persoonlijk begeleiders waar mogelijk.
- Cliënten tijdig informeren over personele veranderingen.
- Streven naar meer vaste gezichten op de locaties.

Verbeteren van communicatie en cliëntgericht werken

- Structurele individuele contactmomenten met cliënten.
- Extra aandacht voor actief luisteren en het erkennen van zowel successen als aandachtspunten.
- Teamafspraken over professioneel telefoongebruik tijdens werktijd en gesprekken met cliënten.

Verhogen van betrokkenheid en dag-invulling

- Samen met cliënten activiteiten en dagbesteding verder ontwikkelen.
- Meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeldoelen en talenten.
- Regelmatige evaluatie van wensen rondom wonen, werken en zelfstandigheid.

Versterken van veiligheid en duidelijkheid

- Evalueren van de personele bezetting op kwetsbare momenten.
- Bespreken van veiligheidsbeleving tijdens cliënten-overleggen.
- Verbeteren van informatievoorziening rondom verhuizingen en andere veranderingen.

Verhogen van respons bij volgende KTO-meting

- Cliënten actief ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst.
- Het belang van feedback beter uitleggen.
- Onderzoeken waarom cliënten niet hebben deelgenomen aan deze meting.

Resultaatverslag

Het KTO van december 2025 laat een duidelijke daling zien ten opzichte van de meting van januari 2025. De gemiddelde tevredenheidsscore komt uit op 6,9, wat onder de organisatiedoelstelling van een 8,0 ligt. Vooral de ervaren continuïteit van begeleiding, communicatie en aandacht voor cliënten vragen om verbetering.

Ondanks deze daling blijft een groot deel van de cliënten positief over de begeleiding en de ondersteuning die zij ontvangen. Van de respondenten zou 71% De Zorgtafel aanbevelen aan vrienden of familie en geeft eveneens 71% aan dat de organisatie aan de verwachtingen heeft voldaan.

De uitkomsten bieden waardevolle aanknopingspunten voor verdere kwaliteitsverbetering. In 2026 wordt gericht gewerkt aan meer stabiliteit in begeleiding, betere communicatie, versterking van de dag-invulling en het vergroten van de ervaren veiligheid. De voortgang van deze verbetermaatregelen wordt gevolgd binnen de PDCA-cyclus en geëvalueerd bij de volgende cliënttevredenheidsmeting.

Pagina gegevens Meta-Q:	
Versie	Versie 1
Huidige status	Goedgekeurd
Sinds	15-06-2026
Datum laatste wijziging	14-06-2026
Revisiedatum	31-10-2026
