
Clienttevredenheidsrapportage 2025

Inleiding

Terwille wil haar cliënten zo goed mogelijk helpen. Dat doen we door te luisteren naar de ervaringen van de mensen die we ondersteunen. Voor het sluiten van een dossier vragen we cliënten de Consumer Quality Index (CQI) in te vullen. Deze vragenlijst geeft inzicht in hoe cliënten onze zorg ervaren en wat wij kunnen verbeteren.

In 2025 hebben 114 cliënten die behandeling of begeleiding ontvingen de vragenlijst ingevuld.

De CQI-resultaten zijn voor ons meer dan cijfers alleen: ze helpen ons te toetsen of onze zorg aansluit bij TERWIJZER, de herstelgerichte zorgvisie van Terwille. Deze visie komt voort uit een holistische mensvisie, geworteld in ons geloof en de overtuiging dat ieder mens geschapen is naar Gods beeld en een unieke plek mag innemen in deze wereld.

Onze zorgvisie heeft vijf pijlers:

1. Identiteit en Zingeving
2. Methodische Hulpverlening
3. Relaties
4. Leefstijl
5. Bestaanszekerheid

In ons zorgaanbod komen deze pijlers continu terug. Zij vormen de basis van hoe wij cliënten ondersteunen bij herstel op alle levensgebieden. De pijlers hebben geen vaste volgorde, maar Identiteit en Zingeving staat bovenaan omdat het richting geeft aan wie wij zijn en hoe wij werken — en omdat het vaak ook richting geeft aan onze cliënten in hun proces van verandering.

Herstel definiëren wij als:

het opnieuw kunnen innemen van je unieke plek in de wereld, waar je tot je recht komt als mens — niet als afwezigheid van klachten, maar als het opbouwen van een betekenisvol leven, ondanks kwetsbaarheden.

Daarom begeleiden we cliënten vanuit lef en liefde, vanuit compassie en kwetsbaarheid, betrouwbaar en zonder oordeel. We spiegelen vanuit liefde, geven ruimte voor eigen keuzes en zien de mens achter de problemen. Dat is ons DNA.

Documentnaam	Versie	Status
Clienttevredenheidsrapportage 2025	1.0	Definitief
Documenteigenaar	Versiedatum	Pagina
Afdeling BKW	11-02-2026	1 van 5

Tegelijk werken we ook als collega's onderling vanuit dezelfde waarden: we vertrouwen elkaar, spreken ons uit, dragen bij aan een veilige omgeving en halen het beste in elkaar naar boven. Samen naar perspectief.

“Je bent geroepen om vrij te zijn.” – Galaten 5:13

De resultaten uit de CQI sluiten hierop aan: zij laten zien hoe cliënten onze benadering ervaren, waar onze zorg sterk is, en waar nog ruimte voor groei ligt. Deze rapportage wordt besproken met het managementteam, met de cliëntenraad en gepubliceerd op de website. Waar verbeteracties nodig zijn, bespreken de teamleiders deze met hun teams. Zo leren wij continu, samen met én van onze cliënten.

Resultaten CQI 2025

Algemeen

- 114 cliënten vulden de CQI-vragenlijst in.
- Items 1 t/m 9 zijn gescoord op een schaal van 1 tot 5.
- Item 10 betreft een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Ambulante zorg

De resultaten van de ambulante zorg in 2025 laten zien dat cliënten de begeleiding en behandeling van Terwille als positief en ondersteunend ervaren. De waardering op het gebied van bejegening en communicatie is hoog: cliënten voelen zich serieus genomen en geven aan dat informatie op een begrijpelijke manier wordt uitgelegd. Ook op het vlak van gezamenlijke besluitvorming scoren meerdere items sterk; cliënten voelen zich betrokken bij het vaststellen van behandeldoelen en ervaren dat er rekening wordt gehouden met hun wensen en voorkeuren.

Daarnaast waarderen cliënten het contact met hun behandelaar, zowel in bereikbaarheid als in betrokkenheid. Ook het bespreken van gebruikte vragenlijsten wordt door cliënten gezien als waardevol onderdeel van de behandeling. Deze positieve ervaringen sluiten aan bij de herstelgerichte werkwijze van Terwille, waarin gelijkwaardigheid, transparantie en samenwerking centraal staan.

Tegenover deze sterke punten staat één duidelijk verbeterpunt: cliënten ontvangen onvoldoende informatie over zelfhulpgroepen, cliëntenorganisaties en aanvullende vormen van ondersteuning. Dit thema kwam in eerdere jaren eveneens naar voren en blijft een aandachtspunt in 2025. Door de zichtbaarheid en toegankelijkheid van deze vormen van ondersteuning te vergroten, kan de ambulante zorg cliënten nog beter toerusten in hun herstelproces.

In het algemeen laten de resultaten zien dat cliënten de ambulante zorg als betrouwbaar, toegankelijk en professioneel ervaren, met een stevige basis van vertrouwen en samenwerking.

Documentnaam	Versie	Status
Cliënttevredenheidsrapportage 2025	1.0	Definitief
Documenteigenaar	Versiedatum	Pagina
Afdeling BKW	11-02-2026	2 van 5

Tegelijkertijd biedt het genoemde verbeterpunt concrete aanknopingspunten om de kwaliteit van de ambulante zorg in 2026 verder te versterken.

Item	Vraag	Gemiddelde score	Aantal respondenten
1.1	Nam uw behandelaar u serieus?	4,7	107
1.2	Begrijpelijke uitleg	4,6	109
2.1	Voor- en nadelen behandeling uitgelegd	4,5	113
2.2	Informatie omgaan met klachten	4,5	113
2.3	Informatie te verwachten resultaat	4,2	112
3.1	Meebeslissen over behandeling	4,5	112
3.2	Doelen vastgesteld met behandelaar	4,5	112
3.3	Rekening gehouden met wensen	4,5	111
4.1	Juiste aanpak voor klachten	4,5	113
4.2	Tevreden over resultaat behandeling	4,5	111
5	Makkelijk contact met behandelaar	4,6	110
6	Info over cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	3,6	113
7	Keuze over betrekken naasten	4,4	112
8	Vragenlijsten besproken	4,6	108
9	Bijwerkingen medicatie besproken	5	107
10	Rapportcijfer behandeling	8,4	110

Verblijfszorg

De ervaringen met de verblijfszorg zijn in 2025 afzonderlijk uitgevraagd, waarbij cliënten hun verblijf opnieuw overwegend positief beoordelen. Zij geven aan zich veilig te voelen op de afdeling (gem. 4,3) en ervaren voldoende aandacht voor privacy (4,5). Deze uitkomsten bevestigen dat de basisvoorwaarden voor een veilige en herstelgerichte woonomgeving solide aanwezig zijn. Ook de gebouw- en leefomgeving worden veelal als ondersteunend ervaren (4,0), wat aansluit bij de uitgangspunten van TERWIJZER.

Tegelijkertijd blijkt uit de resultaten dat enkele van de aanvullende CQI-vragen minder goed aansluiten bij de context van beschermd wonen. Thema's zoals schoonmaak en maaltijdbeleving zijn minder relevant voor het meten van kwaliteit, omdat cliënten op BW-locaties hier grotendeels zelf verantwoordelijk voor zijn. De spreiding in de antwoorden laat bovendien zien dat deze onderwerpen sterk afhankelijk zijn van individuele ervaringen of het moment van meten, waardoor ze weinig zeggen over de kwaliteit van begeleiding, veiligheid of leefomgeving.

Documentnaam	Versie	Status
Cliënttevredenheidsrapportage 2025	1.0	Definitief
Documenteigenaar	Versiedatum	Pagina
Afdeling BKW	11-02-2026	3 van 5

Daarom wordt in 2026, samen met de cliëntenraad, gewerkt aan een andere en beter passende werkwijze van uitvragen binnen de verblijfszorg. Daarbij worden onderwerpen meegenomen die wél direct betrekking hebben op de ervaren kwaliteit, zoals de woon- en leefomgeving (bijvoorbeeld gedeelde voorzieningen), veiligheid en steun binnen de groep, en de mate waarin signalen van cliënten tijdig worden opgepakt. Deze werkwijze biedt ruimte om meer contextspecifieke en herstelgerichte feedback op te halen tijdens het verblijf.

Samengevat laten de verblijfszorgresultaten zien dat cliënten hun verblijf als veilig, respectvol en ondersteunend ervaren, passend bij de pijlers van TERWIJZER. Door de wijze van uitvragen in 2026 te verfijnen, krijgen we nog gericht in beeld wat cliënten nodig hebben voor een waardevol en herstelgericht verblijf.

Conclusie

De CQI-resultaten van 2025 laten zien dat cliënten de zorg van Terwille opnieuw als zeer positief ervaren. Binnen de ambulante en behandeltrajecten waarderen cliënten vooral de manier waarop zij worden bejegend, de begrijpelijkheid van uitleg, de mogelijkheid om mee te beslissen en de toegankelijkheid van hun behandelaar. Ook ervaren zij dat behandelaars samen met hen stilstaan bij hun herstelproces en hun voortgang.

Tegelijkertijd zien cliënten enkele duidelijke verbeterpunten. Binnen de ambulante zorg gaat het met name om het beter informeren over zelfhulpgroepen, cliëntenorganisaties en aanvullende vormen van herstelondersteuning.

Ook binnen de verblijfszorg zijn de ervaringen overwegend positief. Cliënten voelen zich veilig op de afdeling, ervaren dat hun privacy wordt gerespecteerd en benoemen dat de leefomgeving in de meeste gevallen ondersteunend is aan hun herstel. Tegelijkertijd blijkt dat enkele van de aanvullende vragen minder goed aansluiten bij de context van beschermd wonen en daardoor onvoldoende inzicht geven in de kwaliteit van begeleiding of veiligheid. In 2026 wordt daarom, samen met de cliëntenraad, gewerkt aan een passender wijze van uitvragen tijdens het verblijf, gericht op thema's die voor cliënten daadwerkelijk van belang zijn binnen beschermd wonen.

De algehele waardering voor de zorg van Terwille blijft, net als in voorgaande jaren, stabiel en hoog. De basis van veiligheid, respect, betrokkenheid en herstelgericht werken wordt breed herkend. Tegelijkertijd laten de genoemde verbeterpunten zien dat er concrete kansen zijn om de kwaliteit van zowel ambulante als verblijfszorg verder te versterken in het komende jaar.

Samenvattend:

- De kwaliteit van zorg wordt in 2025 wederom zeer positief beoordeeld, zowel ambulant als in de verblijfszorg.
- De algemene tevredenheid blijft stabiel hoog (gemiddeld cijfer 8,4).

Documentnaam	Versie	Status
Cliënttevredenheidsrapportage 2025	1.0	Definitief
Documenteigenaar	Versiedatum	Pagina
Afdeling BKW	11-02-2026	4 van 5

- Sterke punten zoals bejegening, veiligheid, privacy, duidelijke uitleg en samenwerking komen duidelijk naar voren.
- Verbeterpunten liggen bij de informatievoorziening over zelfhulpgroepen en cliëntenorganisaties (ambulant). Voor de verblijfszorg geldt dat enkele huidige vragen onvoldoende aansluiten bij de context van beschermd wonen. In 2026 wordt daarom, samen met de cliëntenraad, gewerkt aan een passender wijze van uitvragen over thema's die voor cliënten écht relevant zijn, zoals woon- en leefomgeving en veiligheid binnen de groep.
- De resultaten sluiten volledig aan bij de herstelgerichte visie van TERWIJZER en bieden concrete kansen voor verdere kwaliteitsverbetering in 2026.

Documentnaam	Versie	Status
Cliënttevredenheidsrapportage 2025	1.0	Definitief
Documenteigenaar	Versiedatum	Pagina
Afdeling BKW	11-02-2026	5 van 5