



RAPPORT

Klanttevredenheidsonderzoek 2024

De Windroos





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 15 augustus 2024

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 12 augustus 2024

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

De Windroos is een jonge, innovatieve zorgorganisatie gespecialiseerd in jeugdzorg en opvoedondersteuning. Specialisten van De Windroos hebben ruime ervaring met autisme, complexe huishoudens en dubbele diagnostiek. Voor De Windroos is het belangrijk om te weten hoe klanten de hulp/begeleiding ervaren. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van klanten van De Windroos. De Windroos heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om klantervaringen op te halen. Met de uitkomsten kan De Windroos waar nodig haar hulp/begeleiding verbeteren.

Doelgroep

Deelnemers

De doelgroep voor dit klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit jeugd, jongeren en volwassenen die de Windroos begeleid naar een zelfstandig bestaan.

Vragenlijst

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. Hiervoor diende de vragenlijst die De Windroos eerder voor een klanttevredenheidsonderzoek heeft gebruikt als basis. De uiteindelijke vragenlijst is in overleg tussen De Windroos en ZorgfocuZ tot stand gekomen.

Dataverzameling

Als dataverzamelingsmethode heeft De Windroos ervoor gekozen om ansichtkaartjes uit te reiken aan haar klanten. Op het kaartje stond een QR-code die de deelnemers direct naar de online vragenlijst leidde. Door in te loggen met een unieke inlogcode konden deelnemers vervolgens de vragenlijst invullen. In totaal zijn alle ongeveer 90 klanten benaderd. In totaal hebben 39 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Het totale responspercentage is 43,3%

Rapportage

In dit dashboard zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek weergegeven middels grafieken. Deelnemers hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 5 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. De antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' is in de berekening van de percentages buiten beschouwing gelaten, zodat de resultaten op een representatieve manier worden weergegeven. Bij de open vragen hadden de deelnemers de mogelijkheid om een toelichting te geven.

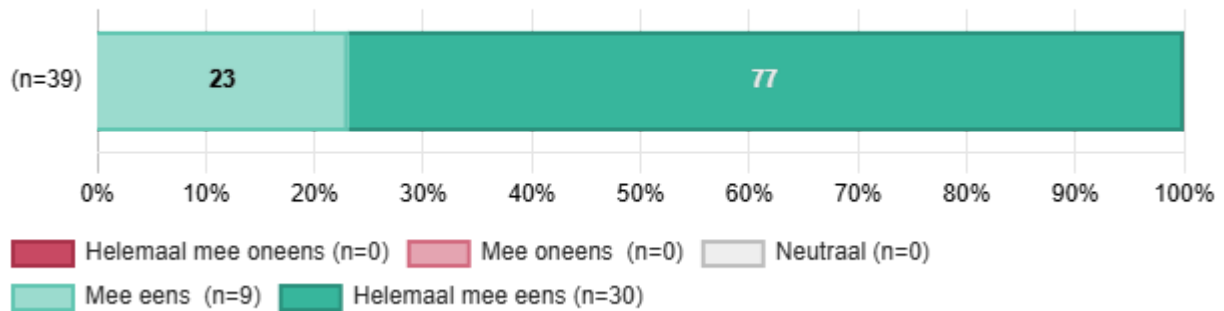
Respons

Voor dit onderzoek zijn 90 personen uitgenodigd. 39 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 43.33% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

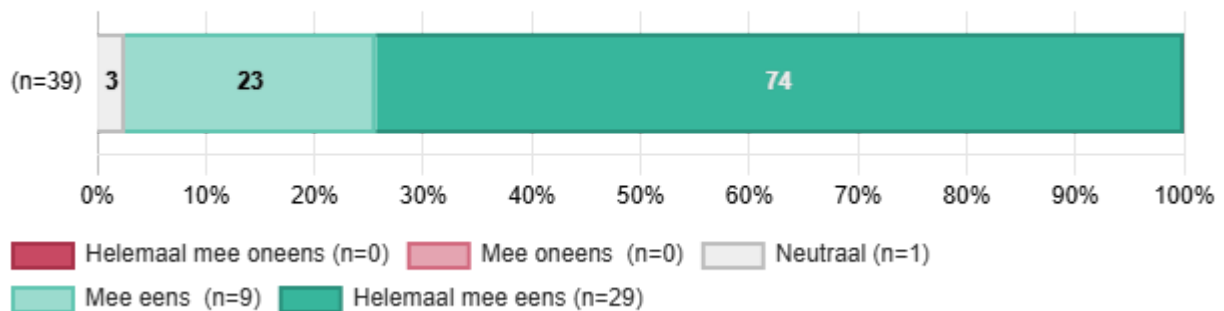


De begeleiding

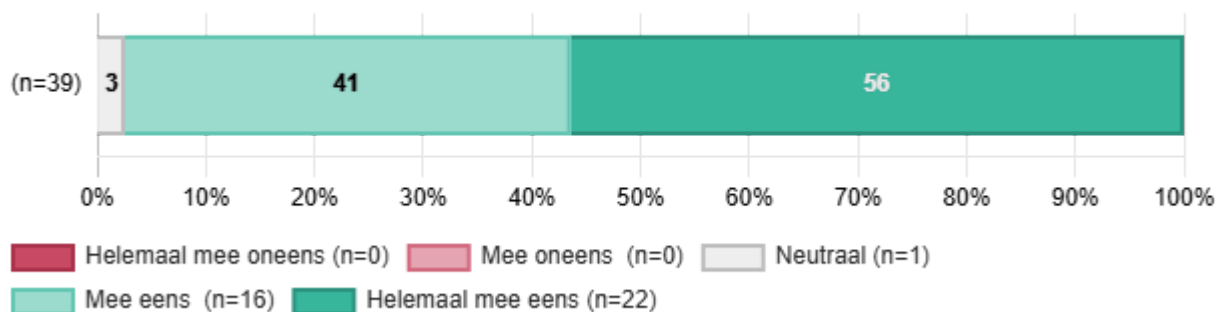
Ik voel me serieus genomen door mijn begeleider.



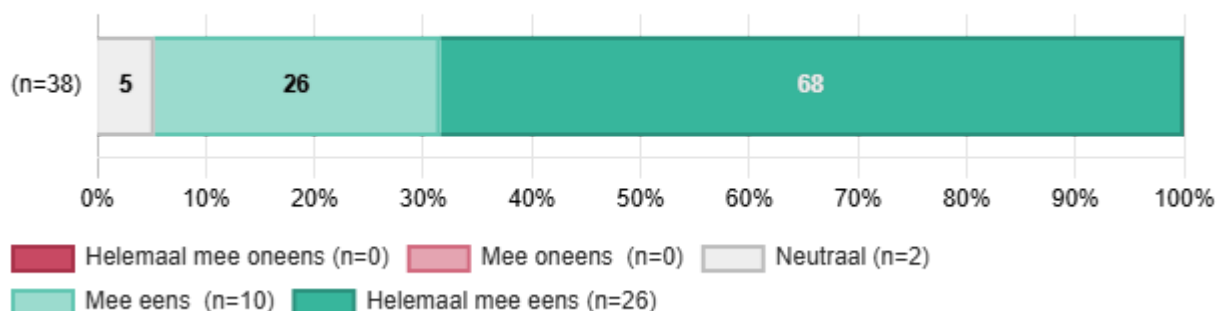
Mijn begeleider luistert goed naar mij.



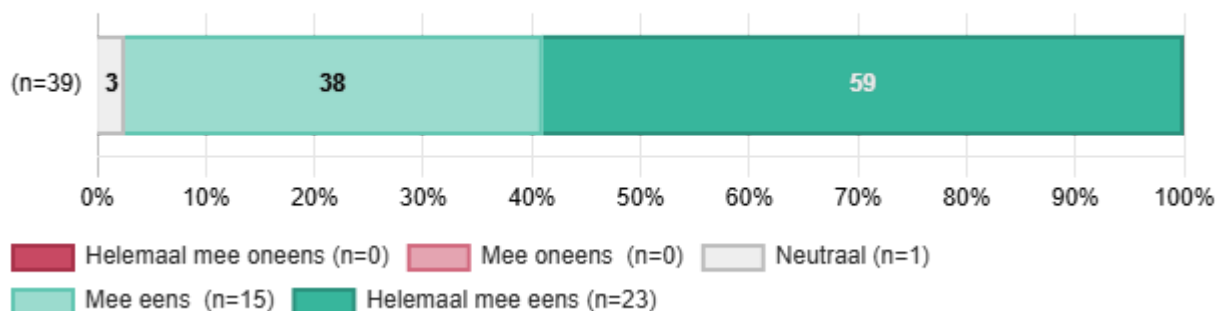
Mijn begeleider heeft genoeg tijd voor mij.



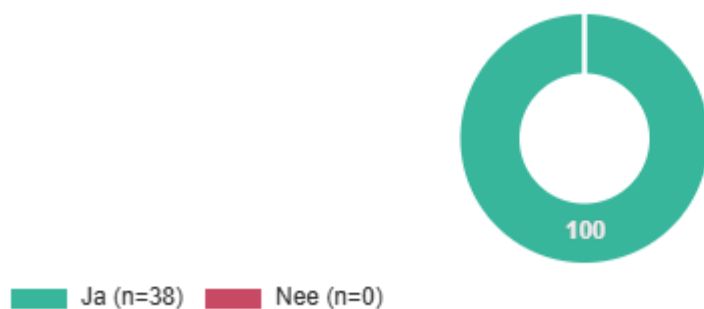
Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van mijn begeleider, naast de geplande afspraken.



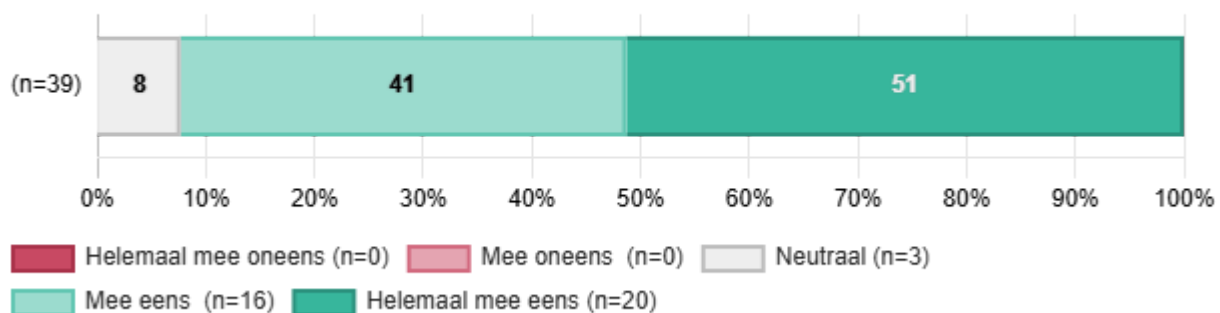
De manier van werken van mijn begeleider past bij mij.



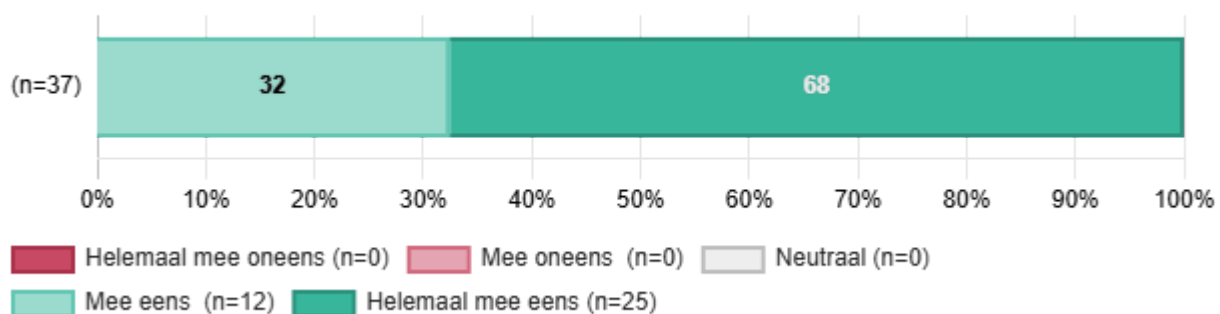
Weet jij wat je van je begeleider kunt verwachten?



Ik heb met mijn begeleider gewerkt aan de doelen die ik wil behalen.

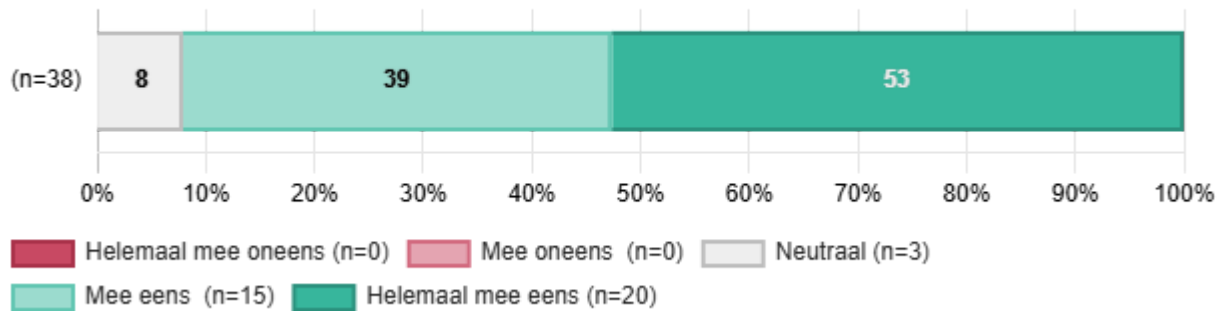


Mijn begeleider houdt zich aan de afspraken die we samen hebben gemaakt.

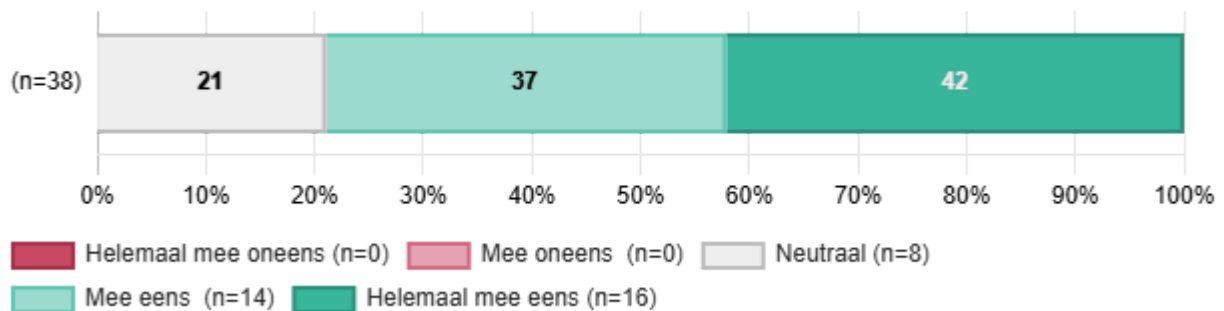


Het resultaat van de ondersteuning

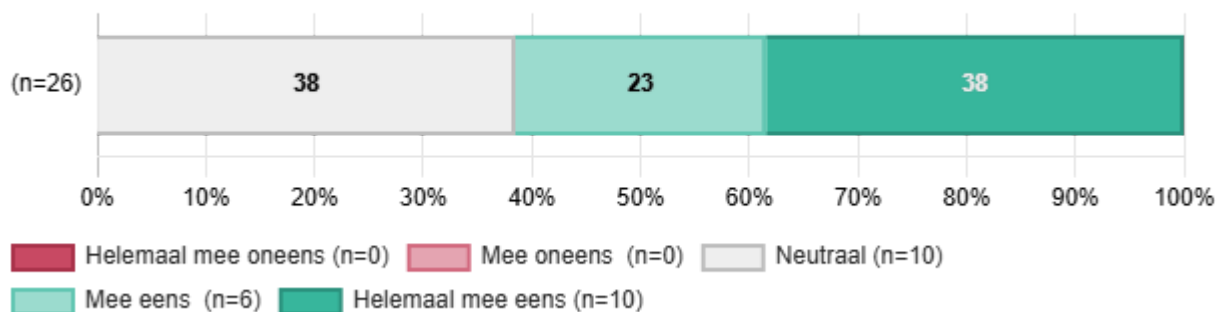
Door de hulp van De Windroos voel ik mij beter.



Door de hulp van De Windroos gaat het thuis beter.

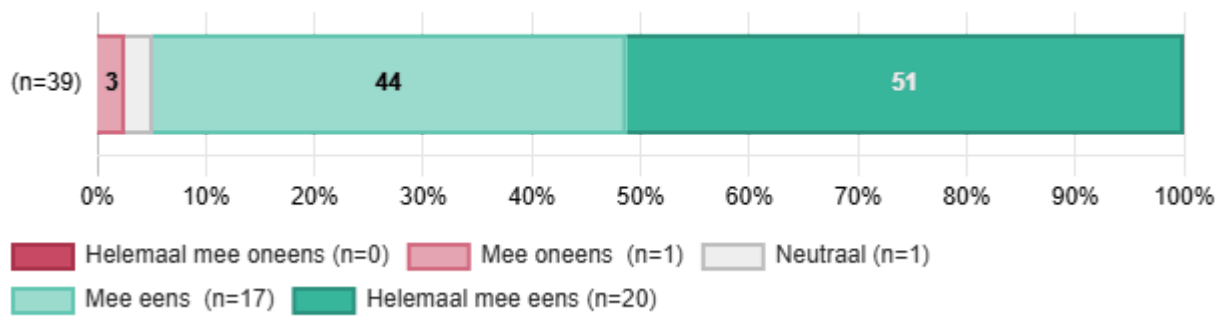


Door de hulp van De Windroos gaat het op school beter.



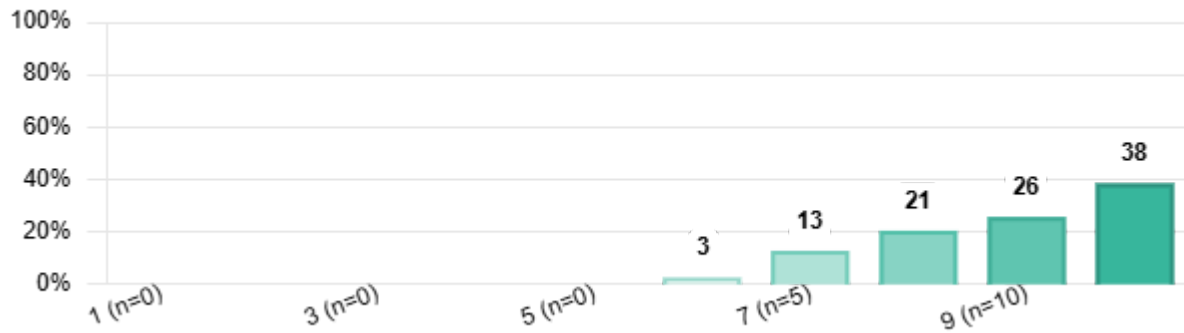


Ik ben tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning.



Tot slot

Hoe tevreden ben je met de ondersteuning van De Windroos?



1 = helemaal niet tevreden; 10 = helemaal tevreden

Gemiddelde

8.85



In opdracht van:

Marinus Wessels

Uw contactpersoon:

Else van Dijk

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

