



klantentevredenheid 2018

Opgesteld door Redos, 28 februari 2019



Redos is een zorgonderneming die hulp, begeleiding en onderdak biedt aan jeugd en volwassenen. Dat doen we op een professionele en laagdrempelige manier. Ons werkgebied beslaat Noord-Limburg en Oost-Brabant.

We werken op basis van een echte hands-on-mentaliteit. Vrijwel al onze medewerkers zijn bezig met waar het om draait: jou op weg helpen naar een zelfstandig en prettig leven. We zijn er voor jou en we zijn er voor elkaar, op een eerlijke manier en met veel humor.

Redos is gespecialiseerd in het begeleiden van cliënten met autisme en andere stoornissen. We zijn er goed in. Net als in het begeleiden van cliënten die een combinatie van verschillende problemen ervaren.

procesbeschrijving

De tevredenheidsonderzoeken worden rond mei uitgerold. De veldwerkperiode loopt tot iets na de zomer. In het najaar worden de resultaten geanalyseerd en beoordeeld. De onderzoeken onder cliënten en netwerk- en ketenpartners vinden jaarlijks plaats, het onderzoek onder ouders/verzorgers eenmaal per twee jaar. Ten aanzien van het onderzoek onder netwerk- en ketenpartners wordt in de toekomst gewerkt met gehomogeniseerde vragenlijsten in MGR-verband. De vragenlijsten en antwoorden zijn alle geanonimiseerd.

De vragenlijsten bestaan uit 4 onderdelen, te weten:

1. Algemeen & communicatie: o.a. benaderbaarheid, afspraken nakomen;
2. Begeleider: o.a. reflectie, adviesvaardigheden, bereikbaarheid, inlevingsvermogen;
3. Begeleidingsmomenten: o.a. doelgerichtheid, zelfredzaamheid, dynamiek en planning;
4. Locatie: o.a. sfeer, veiligheid en bereikbaarheid.

Voor de netwerk- en ketenpartners zijn de thema's:

1. Algemeen: partnership, betrouwbaarheid en planmatigheid;
2. Communicatie: contactpersonen, niveau van communicatie, benaderbaarheid;
3. Samenwerking: afstemming, overleg en inhoudelijke deskundigheid.

resultaten

Onderstaand zijn de resultaten weergegeven van genoemde tevredenheidsonderzoeken. Er is sprake van 23 respondenten. De antwoorden zijn gegeven op een 10-punten-schaal. De resultaten zijn besproken tijdens het teamoverleg. Gezien de hoogte van de cijfers, zijn er slechts beperkte verbetermogelijkheden.

CLIËNTEN, OUDERS-VERZORGERS	2018 TOTAAL
Algemeen	8,47
Begeleider	8,78
Begeleidingsmomenten	8,46
Locatie	8,22
Gemiddelde op 10-p-schaal	8,48
NETWERK- & KETENPARTNERS	2018 TOTAAL
Algemeen	9,00
Communicatie	8,90
Samenwerking	8,50
Gemiddelde op 10-p-schaal	8,80

Van alle gegeven antwoorden is het laagste cijfer een 5 (van 1 tot 10) geweest. Van de 667 antwoorden is het cijfer 5 negen keer gegeven. Dit cijfer is driemaal gegeven voor de duidelijkheid van de website, eenmaal voor de wisselingen van de planning, driemaal voor de rust op de begeleidingslocatie en tweemaal voor de bereikbaarheid van de locatie.

Gerelateerde toelichtingen op de scores:

- 'Website nog nooit gezien'
- 'Website mag duidelijker'
- 'Er zijn wel regelmatig wisselingen, ik heb daar niet echt last van'
 - 'Soms is het te druk op de locatie, maar dit is niet vaak'
 - 'Druk als er veel mensen komen binnenlopen'
 - 'De locatie ligt niet bepaald in de buurt'
- 'De locatie ligt ergens achteraf op een bedrijventerrein'

Voor wat betreft de genomen maatregelen is de website onlangs geheel vernieuwd. Zowel het uiterlijk, de structuur als de teksten zijn aangepast. Ten aanzien van de planning is het aantal verplaatste begeleidingsmomenten geanalyseerd; de interne prestatie-indicator hieromtrent is aangescherpt. Omwille van de rust is een extra begeleidingsruimte gecreëerd.