CLIËNTTEVREDENHEIDS ONDERZOEK

21 TOPPERS HEBBEN DE ENQUÊTE INGEVULD

SAMENTOP MEI 2022

Dit jaar is er voor het eerst het cliënttevredenheidsonderzoek gehouden direct bij de toppers. Door op een eenvoudige manier vragen te stellen over onderwerpen die de toppers aanspreken, heeft Samen Top beoogt in beeld te krijgen hoe de toppers de dienstverlening ervaren.

= Belangrijkste punten van het onderzoek

2022

WERKCOACHING EN BEGELEIDING
ROOSTER
WERKPLEKKEN
PERSOONLIJKE WERKMAP
DE SAMEN TOP APP
NIEUWSBRIEF
VERVOER

9

DE BEGELEIDING

Begeleiding zijn de collega's die dagelijks op de werkvloer de begeleiding bieden. De reden voor de 9? "Dat wij af en toe lol hebben, ze zijn behulpzaam".

WAT VIND JIJ VAN JOUW ROOSTER?

"Ik vind eigenlijk alles wel leuk", of "Geweldig rooster".

Sommige taken zijn heel leuk, maar sommige niet (zoals schoonmaken). Ook is er de opmerking dat er soms te vaak eenzelfde werkplek in het rooster staat.

Nieuwe ideeën werkplekken: AH Made, "iets met kinderen', een bakkerij, dierenwinkel, hotel.

"Foto's en leuke dingen' en 'Persoonlijke afspraken', worden beide erg gewaardeerd. Mooi voorbeeld van maatwerk!

PERSOONLIJKE WERKMAP

Toppers vinden het fijn om een persoonlijk mapje te hebben

Er zijn ook toppers die aan geven er neutraal over te zijn.

- De snipperkaart heeft geen meerwaarde

Leerdoelen zijn het belangrijkst voor jullie!
Toppers geven wel aan dat ze de leerdoelen vaak moeilijk begrijpen. Samen Top gaat hiermee aan de slag in het verbeterplan rondom de methodiek.

8,9

NIEUWSBRIEF

8,4

De nieuwsbrief wordt als 'leuk', 'gezellig' en 'nuttig' beschreven door toppers.

Er zijn wel leerpunten:

- hoe bereiken we toppers beter?
- Sluit de nieuwsbrief voldoende aan op het niveau?

TIP VAN TOPPER
'Papieren nieuwsbrief'

WERKCOACH

Toppers geven aan een goede "klik' te hebben met hun werkcoach.

Het is soms goed om je werkcoach vaker te zien, zodat de band beter wordt en/of blijft.

TIP VAN TOPPER
Nieuwe begeleiders graag even goed voorstellen.

SAMEN TOP APP

De app werkt fijn voor de toppers.

Alleen het kopje 'berichten' in de app is niet duidelijk voor de toppers. Logisch; die wordt ook nog niet gebruikt.

Opvallend! De toppers geven aan dat ze hun app niet gebruiken voor de toppervergoeding. Waar heeft dat mee te maken? Dat is een actiepunt.

8,3

VERVOER

"Erg tevreden"

De verbeterpunten rondom vervoer zijn:

- "op tijd komen'
- "klik met chauffeur".

8,9