

Stichting Samen Top, december 2023

Klant tevredenheidsonderzoek 2023

Samenvatting en toelichting op de
onderzoekresultaten

Voorwoord

Eind 2023 heeft Samen Top een tevredenheidsonderzoek gedaan onder de ouders/verzorgers van cliënten. De clienttevredenheid wordt gemeten door LSR in 2024.

In dit onderzoek worden verschillende onderwerpen aangehaald;

Algemene vragen

Begeleiding

Ondersteuningsplan, witte mapjes en vergoedingen

Werkplekken van Samen Top

Beleid, beheer en organisatie

Huisvesting

Communicatie

Planning

Vervoer

Administratie

35 respondenten hebben het onderzoek ingevuld. We hebben uit het onderzoek verschillende opvallende Tips en Tops geselecteerd. In dit verslag een samenvatting van de meest opvallende bevindingen.

Rapport klant tevredenheid

Enquete onderdelen	2015	2018	2020	2023
Beoordeling Samen Top als geheel	8,3	8,4	8,3	8,4
Sfeer bij Samen Top	8,6	9	8,5	8,6
Informatie en Communicatie naar ouder	8,1	8,5	8,3	8,2
Informatie over strategie, ontwikkelinge			7,9	7,5
Nieuwsbrief		8,4	8,4	
Appgroep		9	7,7	
Roosterbord app			8	8,7
Bundeling app				8,7
Huisvesting Waspik	7,7	6,9	8,3	8,2
Huisvesting Dongen		8,1	8,1	8,3
Steunpunt La Place				7,8
Begeleiders algemeen	8,3	8,7	8,6	8,3
Begeleiding op maat	8,4	8,7	8,6	8,3
Opleidingen Topcollege				8,2
TopUitjes				8,6
Werkcoach		9,3	8,9	8,5
Caren Zorgt		7,5	7,9	7
Witte mapjes		7,3	7,1	7
Kwaliteit ondersteuningsplan			7,9	7,8
Inzet werkvergoeding ter motivatie			7,6	7,9
Methodiek, 'eigen initiatief'		8,5	8,1	
Werkplekken	8,3	8,8	7,7	8,4
Diplomafeest				8,6
Administratie algemeen		8	8,3	8,5
Administratie bereikbaarheid		8,6	8,2	7,9
Planning algemeen			8,1	8,3
Vervoer algemeen	8,2	9,2	7,6	8,3
Chauffeurs				8,6
Omgang situatie Corona			8,4	

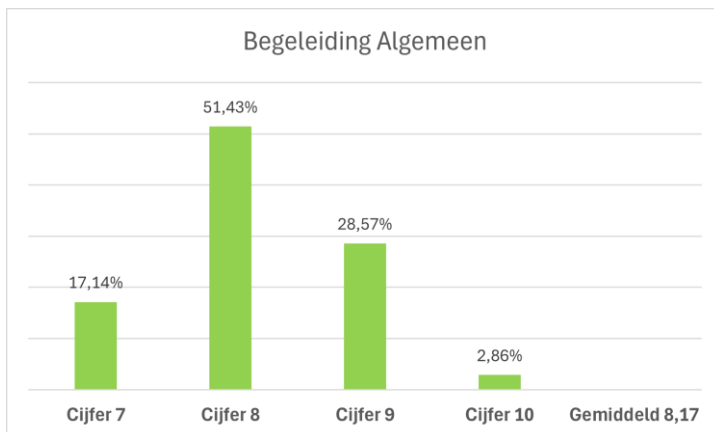
Organisatie Samen Top



Samen Top is door de respondenten van deze enquête beoordeeld met gemiddeld een **8,3**

Top: *"Iedereen is altijd vrolijk en behulpzaam"* & *"Betrokken, professioneel, enthousiast"*

Begeleiding

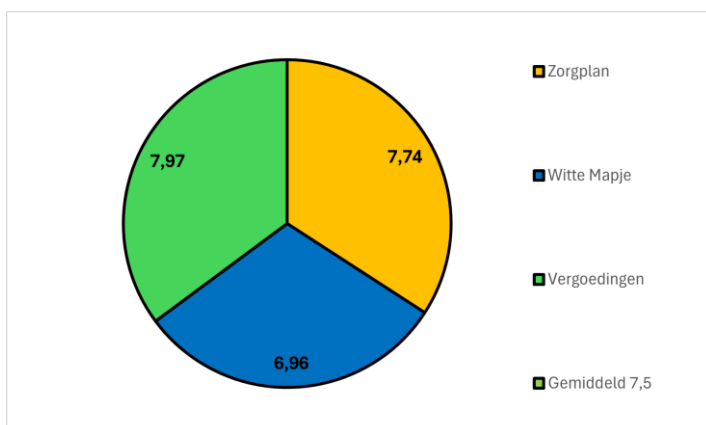


De begeleiding binnen Samen Top wordt beoordeeld met een **8,1**

Top: *"Zeer tevreden, korte lijntjes"*

Tip: *"Ik verwacht meer terug koppeling. / Overleg. Vooral met de topper"*

Ondersteuningsplan, witte mapjes en vergoedingen



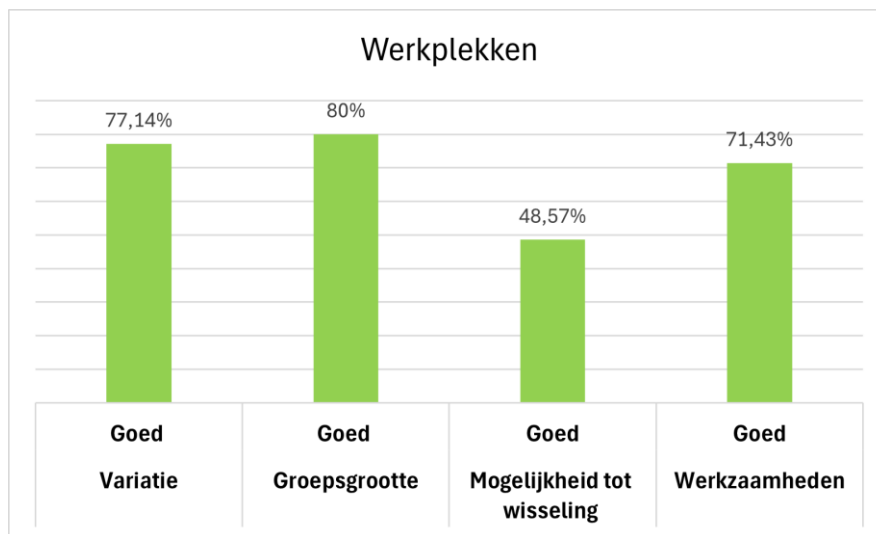
De witte mapjes werden beoordeeld met een **6,9** beoordeeld.

Tip; *digitaal wit mapje in Bundeling.*

De Toppervergoedingen krijgen een **7,9**

Tip; *Vergoedingen via de post is kwetsbaar.*

Werkplekken van Samen Top



De werkplekken van Samen Top zijn beoordeeld met een **8,2**

Beleid, beheer en organisatie

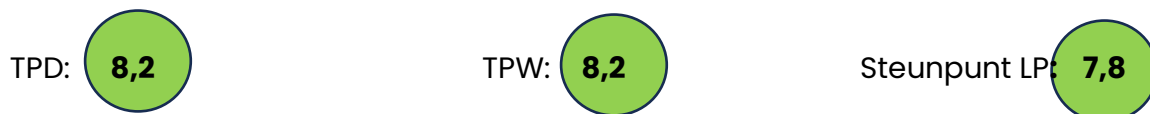
Verschillende vragen in het onderzoek gaan over het mogen meedenken in beleid en de informatie voorziening daaromtrent: 'wordt u voldoende op geïnformeerd over beleidszaken'



Tip: "meer aandacht besteden aan informeren over beleidszaken"

Huisvesting

Bent u tevreden over onze Toppunten, Dongen, Waspik en het steunpunt La Place in Oosterhout?



Communicatie en bereikbaarheid

De algemene communicatie met de ouders/ verzorgers wordt als duidelijk ervaren door **57%** van de respondenten. Communicatie bevat de volgende onderdelen:

- * Ziekmelden – Ik weet waar/hoe ik mijn kind ziekmeld! **45% eens**
- * Zorgadministratie en financiën – Ik weet waar ik moet zijn! **45% eens**
- * WC of TB – Wat bespreek ik en hoe te bereiken! **57% eens**
- * Bundeling – Ik vind het fijn communicatiemiddel! **45% eens**
- * Caren Zorgt → toevoegde waarde en ik gebruik het ook. **43% eens**

Tips: "Er zijn verbeterpunten rondom de aanmelding in Caren Zorgt" + "Soms duurt het te lang voor ik een antwoord krijg op mijn vraag"

Planning

Voor de planning zijn er een aantal zaken belangrijk, daarom werden de volgende vragen gesteld; ik weet hoe ik de planning kan bereiken, ik weet voor welke zaken ik waar terecht kan, er wordt naar mijn vragen en wensen geluisterd en ziek- of andere afmeldingen komen goed door.

Op deze vragen werd door de respondenten in **53%** met **Eens** geantwoord.

Tip; "De introductie van Bundeling had beter gekund met beter uitleg over de het gebruik ervan".

Vervoer

Het vervoer van Samen Top is heel belangrijk. 94% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van het vervoer. Het vervoer wordt beoordeeld met een **8,2** beoordeeld.

De vrijwillige chauffeurs worden met een **9** beoordeeld!

Baan

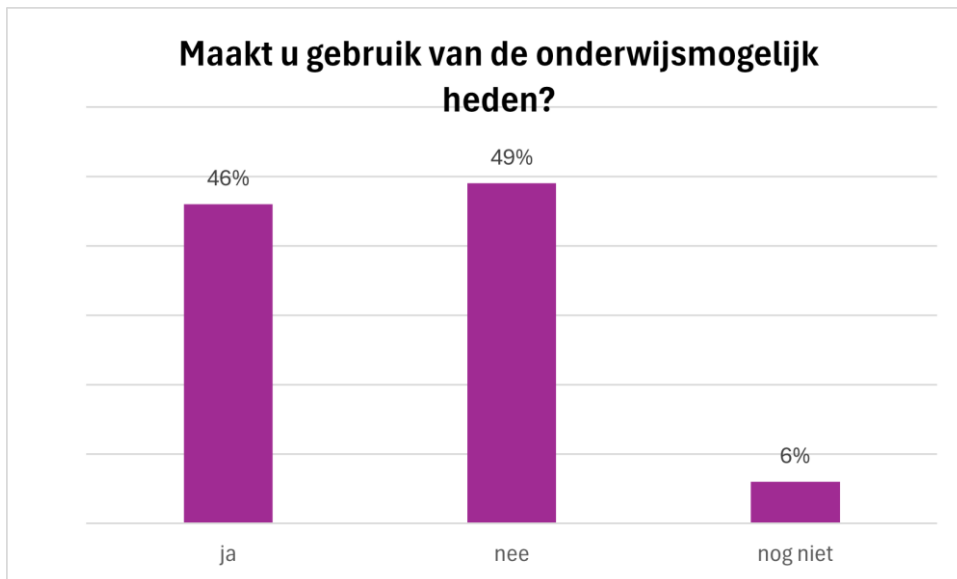
3 respondenten gaven aan diensten af te nemen van Baan. Zij beoordeelde Baan met een **8**.

Top: "Wij zijn zeer tevreden over de dienstverlening en de kwaliteit van de trajectbegeleiding".

Top; "er word naar mijn kind geluisterd".

Topcollege

Ruim 60% van de ondervraagde is op hoogte van de onderwijsmogelijkheden van Topcollege.



Top College wordt beoordeeld met een **8,1**

De kwaliteit van de opleidingen is volgens **69%** goed op orde.

Top: *"Een super mogelijkheid"*

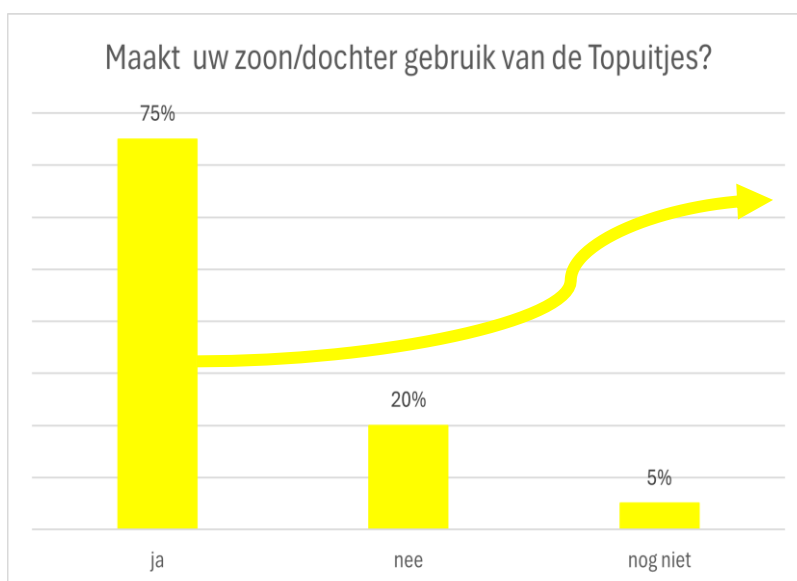
Tip: *"Wat meer differentiatie zodat de inhoud beter aansluit bij de mogelijkheden van de deelnemer zou fijn zijn."*

Evenementen & Topuitjes

Het jaarlijkse diplomafeest krijgt een dikke **9**

Tips: *"Toegangsprijs aan de hoge kant & wat meer buitenlandstalige muziek"*

Topuitjes



Beoordeling: **9**

Variatie in aanbod
Kwaliteit
Frequentie
Prijs/ kwaliteit
Prijs opbouw
Gedeelde PGB betaling



Top: *"Goed geregeld!"*
Tip: *"Topuitjes zijn prijzig"*

Slotwoord

Samen Top gebruikt de resultaten van dit onderzoek als leidraad voor het opstellen van doelen en ambities. Tips worden verwerkt in ons kwartaalprogramma en intern besproken met begeleiders en desbetreffende afdelingen. De tips zijn mooie kansen voor verbetering.