



Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2020

Aantal respondenten: 5

1. Hoe lang ontvangt u nu begeleiding van DML zorgbureau?

- Half jaar
- 1 jaar
- 4 jaar
- 5 jaar
- 2 jaar

2. Heeft u bij aanvang voldoende informatie gekregen via website of begeleidster?

[5] Ja het was voor mij duidelijk

[0] Ja, maar ik miste wel een aantal dingen

[0] Nee het was voor mij onduidelijk

[0] Anders: _____

3. Hoe tevreden bent u met de begeleiding?

[3] Zeer tevreden

[2] Tevreden

[0] Neutraal

[0] Ontevreden

[0] Zeer ontevreden

**4. Wat vind u van belangrijke aspecten van de begeleiding van uw kind?
Meerdere antwoordmogelijkheden zijn mogelijk**

- [5] Leespraat
- [2] Medierend leren
- [1] OuderCafe
- [3] Schriftje
- [5] Persoonlijke benadering
- [2] Veiligheid
- [0] Anders: _____

5. Schikken de tijden van de begeleiding?

- [3] Zeer tevreden
- [2] Tevreden
- [0] Neutraal
- [0] Ontevreden
- [0] Zeer ontevreden

6. Welke manier van communiceren met de begeleiders vind u het meest prettig? U kunt meerdere antwoorden aangeven

- [2] Via mail
- [2] Telefonisch
- [4] Via Whatsapp
- [3] Via schriftje

7. Komt de begeleiding overeen met de gemaakte afspraken?

- [3] Zeer tevreden
- [2] Tevreden
- [0] Neutraal
- [0] Ontevreden
- [0] Zeer ontevreden

8. Wordt er rekening gehouden met uw wensen?

- [2] Zeer tevreden
- [3] Tevreden
- [0] Neutraal
- [0] Ontevreden
- [0] Zeer ontevreden

9. Heeft de begeleidster voldoende tijd?

- [3] Zeer tevreden
- [2] Tevreden
- [0] Neutraal
- [0] Ontevreden
- [0] Zeer ontevreden

10. Weet u wie uw aanspreekpunt is?

- [5] Ja
- [0] Nee

11. Wat vindt u van de deskundigheid van onze begeleiders?

- [5] Goed
- [0] Ruim voldoende
- [0] Voldoende
- [0] Matig

12. Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening?

- Klein beetje meer overleg aangaande de schoolwensen alhoewel dit vaak moeilijk te realiseren is omdat die dan ook mee moeten werken.
- Niets. Ik vind de professionaliteit alleen maar toenemen!
- Communicatie over doelstellingen.
- Communicatie waar begeleider op inzet, maar dit is met schriftje grotendeels opgelost.

13. Wat vind u de grootste meerwaarde van de begeleiding?

- Persoonlijk contact met de begeleiding.
- Dat er aandacht is voor het kind en het over iets gaat wat bij het kind vandaan komt.
- Dat client leert zijn emoties te uiten en daardoor zijn motivatie en leergierigheid beter wordt. En natuurlijk zijn lezen sterk voorruit gaat.
- Het persoonlijke.
- Persoonlijke benadering, geduldig en professioneel.

14. Welk cijfer zou u willen geven aan DML zorgbureau?

8,8