

KLANTERVARINGSONDERZOEK 2021

self

Doen wat werkt.

Onlangs hebben we een klantervaringsonderzoek onder onze klanten en hun ouders uitgevoerd. Dankzij de feedback hebben we een goed beeld van waar SELF voor staat: wat we goed doen en wat onze verbeterpunten zijn. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten weergegeven!

66,7%

Respons klanten
88 van 132

Algemene tevredenheid
8,8

klanten

8,6

ouders

60,5%

Respons ouders
52 van 86



Trotspunten

Begeleider neemt mij serieus
Begeleider luistert goed
Begeleider gebruikt humor



Aandachtspunten

Informeren klachtenprocedure
Informeren rechten klant dossier
Informeren aanpak noodsituaties

Begeleider

9,1

klanten

8,7

ouders

Bereikbaarheid

8,5

klanten

8,0

ouders

Informatievoorziening

8,1

klanten

7,3

ouders

Samenwerking

9,2

klanten

8,8

ouders

“Ik ben **zeer tevreden** over SELF, zonder SELF was ik niet zover gekomen als ik nu ben en had ik het al opgegeven.”

“Meer **terugkoppeling**.
Ons als ouders meer betrekken hierin.”

Heel erg bedankt voor de feedback.
Blijf vooral jouw mening met ons delen, zodat wij continu onze ondersteuning en aanpak kunnen blijven verbeteren