

Samenvatting resultaten Ketenpartner- tevredenheidsonderzoek De Kern

Periode 1 juli 2014 tot en met 1 oktober 2014

=Voor publicatie op Intranet=

1 Inleiding

De Kern voert in 2014 voor het eerst sinds de fusie met het de maatschappelijke dienstverlening van Carinova een breed uitgezet tevredenheidsonderzoek via Tevreden.nl uit.

In juni werden de mailadressen van samenwerkingspartners verzameld en op 10 juli werden de adressen via een excel-bestand in het systeem van Tevreden.nl geladen. Tevreden.nl heeft aan de hand van de adressen onmiddellijk de uitnodigingen voor het onderzoek aan de contactpersonen verstuurd. Bij de uitnodiging was geen sprake van een einddatum, wel is het zo dat er sinds 4 september geen vragenlijst meer terugontvangen is. Het onderzoek kan dus gesloten worden.

2 Respons

Het responspercentage ligt met 26,5% duidelijk hoger dan bij onze cliënttevredenheids-onderzoeken. Bij het cliënttevredenheidsonderzoek in het algemeen maatschappelijk werk ligt het responspercentage rond 10%. Opvallend is wel, dat bijna 10% van de aangeleverde adressen onbruikbaar waren.

| | Uitgestuurde vragenlijsten | Onbestelbare mail | Ontvangen reacties | Responspercentage |
|----------------------------------|----------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 07.4 Evaluatie Ketensamenwerking | 645 | 64 (9,9%) | 154 | 26,5 |

Een breed scala van organisaties heeft de enquête ingevuld. In 96% werd de enquête door een beroepskracht ingevuld. De contactfrequentie tussen de contactpersonen en De Kern is zeer wisselend, gemiddeld heeft men 1x per maand contact. Over het algemeen gaat het om langdurige contacten met de instelling. Bij 2 van de 3 terugontvangen enquêtes is sprake van een relatie van meer dan 2 jaar.

3 Algemene Score/Rapportcijfer

Over de algemene score kunnen we als Kern tevreden zijn. We doen het met een rapportcijfer van 7,3 iets beter dan de landelijk gemiddeld score van 7,2, waar we voor bijna 17% zelf aan bijdragen.

| | De Kern | | Landelijk | |
|----------------------------------|---------|------------|-----------|-------|
| | N | Score | N | Score |
| 07.4 Evaluatie Ketensamenwerking | 154 | 7,3 | 911 | 7,2 |

Het hoogst scoren we op onze medewerkers en daar vooral op de vriendelijkheid en de bereikbaarheid per mail. Enkele medewerkers worden zelfs met naam genoemd omdat men daar zeer tevreden over is.

4 Score op onderdelen

Het onderzoek is opgebouwd uit 6 onderdelen:

| | De Kern | Landelijk |
|----------------------------------------------|----------------|------------------|
| | Score | Score |
| 1. Bereikbaarheid (algemeen) | 7,6 | 7,6 |
| 2. Bereikbaarheid van contactpersonen | 8,0 | 7,7 |
| 3. Communicatie | 7,5 | 7,2 |
| 4. Kwaliteiten medewerkers | 8,0 | 7,9 |
| 5. Locatie en faciliteiten | 7,0 | 7,2 |
| 6 . Samenwerking | 7,2 | 7,0 |