

## tevredenheidsonderzoek 2009

In de maanden juni en juli 2009 heeft boba een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle opdrachtgevers en/of cliënten bij boba. Met de resultaten van dit onderzoek, wil boba aan de slag om haar diensten, begeleidingen en bedrijfsvoering nog verder te optimaliseren.

Van alle verstuurde onderzoeken, heeft boba 43% ingevuld retour gekregen.

De uitslag van het tevredenheidsonderzoek is overwegend positief.

- 93,1 % van de mensen heeft aangegeven boba aan te bevelen bij anderen.
- Daarnaast scoort boba een gemiddeld cijfer van 7,9.

**Aandachtspunten** die veelal naar voren zijn gekomen zijn o.a. :  
(wij geven een weergave van de meest genoemde punten)

### algemeen:

- niet of onvoldoende op de hoogte gehouden over de positie op de wachtlijst
- uurtarieven zijn hoog/diensten zijn duur  
(in verhouding kun je er weinig begeleidingsuren voor kopen, reistijd is het volle uurtarief, diensten duur maar wel goed)
- afspraken in vakanties die door moeten lopen en/of doorbetaald moeten worden  
verplichting van betaling ook bij vroegtijdig afmelden. Niet flexibel
- vooraf soms onduidelijke prijsafspraken
- regelmatige fouten/onzorgvuldigheden in de financiële administratie  
(facturering, automatische incasso)
- snelle wisseling van begeleiders bij diverse diensten van boba
- niet voldoende op de hoogte van het (nieuwe) aanbod van boba
- onbekendheid/vraagtekens bij de meerwerk- en schuifbonnen
- bij problemen is het niet altijd duidelijk met wie er contact opgenomen kan worden

### begeleiding op locatie:

- sommige perioden is er weinig begeleiding door vakantie, ziekte, studiedagen van de begeleider van boba
- verschil in visiebeleving, uitstraling van wat boba biedt per werknemer

### weekendopvang:

- te weinig variatie in de activiteiten tijdens de weekendopvang

### zwemmen:

- er wordt veel gewicht in abonnementsvormen
- zwemlessen zijn kort en weinig tijd voor overdracht/evaluatie
- lange wachtlijst

**Positieve punten** die veelal naar voren zijn gekomen zijn o.a. :  
(wij geven een weergave van de meest genoemde punten)

algemeen:

- groot begeleidingsaanbod
- vriendelijke en lieve begeleiders (maatje, vriendin)
- bevlogen personeel
- begeleiding in zijn totaliteit
- er wordt gewerkt vanuit gevoel / betrokkenheid / inlevingsvermogen
- grote deskundigheid / professionaliteit
- luisterend oor en begrip
- klantgerichte benadering / duidelijk en eerlijk
- snel in contact / stappen ondernemen dit in t.t. de 'normale' GGZ
- grote inzet
- flexibiliteit
- kritiekpunten worden serieus genomen

begeleiding op locatie:

- er wordt rekening gehouden met het gehele gezin.
- begeleiding voor de lange termijn
- kleine groepen of individueel
- keuzevrijheid in tempo van begeleiding (proces wordt gevolgd)
- duidelijk plan van aanpak
- begeleiding op deze manier thuis, vind je niet in instellingen
- verademing

weekendopvang:

- voorbereidingsboekjes en fotoboekjes

Bij zowel de aandachtspunten als de positieve punten staat niet elke dienst van boba expliciet genoemd. Voor de diensten die niet benoemd staan, zijn dan expliciet ook geen punten genoemd of opgenomen in het kopje 'algemeen'.

Wij bieden u de mogelijkheid om de resultaten van het gehele onderzoek (per vraag) te bekijken. Wanneer u hierin geïnteresseerd bent, kunt u dit aangeven bij Esther Ham op tel : 078-6119039 of e-mail: eham@boba.nl

De boekenbonnen die zijn verloot onder de mensen die het tevredenheid onderzoek retour hebben gestuurd, zijn naar Dhr. Kusters, Fam. Drint en Fam. Kroon gegaan.

Wij willen u allen nogmaals hartelijk bedanken voor uw deelname aan het onderzoek. De resultaten geven ons een kritische en verfrissende blik op meerdere punten. Wij verheugen ons erop met deze punten aan de slag te gaan.

In oktober zullen wij middels onze nieuwsbrief en website expliciet aangeven welke acties boba gaat ondernemen op de hierboven aangegeven aandachtspunten.