

Rapportage Cliënttevredenheidsonderzoek Stichting STAN

Aangevraagd door : Stichting STAN

Contactpersoon : -

Datum : 16 oktober 2024

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Telefoon : 038-4212185

Projectleider : de heer W. Aalbers

Projectnummer : 5889-01

Voor u ligt de rapportage met de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) 2024 van Stichting STAN.

Wij bedanken Stichting STAN voor de prettige samenwerking gedurende dit traject.

Vriendelijke groeten,

Projectteam Right Marktonderzoek

8.4 gemiddelde
klantwaardering

al **30**
jaar
Right Marktonderzoek

1. Onderzoeksopzet	3
2. Resultaat	6
2.1 Tevredenheid	7
2.2 Stellingen	8
2.3 Stellingen	9
2.4 Stellingen	10
2.5 Informatie met betrekking tot rechten en plichten	11
2.6 Rapportcijfer	12
2.7 Sterke punten	13
2.8 Verbeterpunten	14

1. Onderzoeksopzet



Aanleiding

Stichting STAN vindt het belangrijk om te weten hoe haar cliënten de begeleiding en dienstverlening van Stichting STAN ervaren. Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van haar cliënten, heeft Stichting STAN aan Right Marktonderzoek gevraagd om een cliënttevredenheidsonderzoek op te zetten en uit te voeren.



Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht vergaren in de ervaring van cliënten met de ontvangen begeleiding vanuit Stichting STAN.



Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek wordt gevormd door 31 cliënten van Stichting STAN.



Methode

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een schriftelijke onderzoeksmethode. Cliënten hebben de vragenlijsten aangeboden gekregen via hun begeleider. De vragenlijst was voorzien van een korte uitleg over het onderzoek, waaronder een instructie voor het kosteloos retourneren van de ingevulde vragenlijst. Daartoe zijn ook antwoordenvolven meegeleverd. De geretourneerde vragenlijsten zijn door Right Marktonderzoek ontvangen en verwerkt. Cliënten is gevraagd de vragenlijst zoveel mogelijk zelfstandig in te vullen.





Vragenlijst

De vragenlijst is, in afstemming met Stichting STAN, op maat ontwikkeld door Right Marktonderzoek.



Onderzoeksperiode

De vragenlijsten zijn vanaf begin september 2024 uitgedeeld aan cliënten. Ingevulde vragenlijsten konden tot en met 4 oktober ingestuurd worden.



Respons

Er zijn 29 ingevulde vragenlijsten ontvangen. De respons is daarmee 94%.



Rapportage

In hoofdstuk 2 zijn de resultaten op totaalniveau per vraag gevisualiseerd.

Door afronding kan het voorkomen dat percentages niet altijd exact optellen tot 100%.

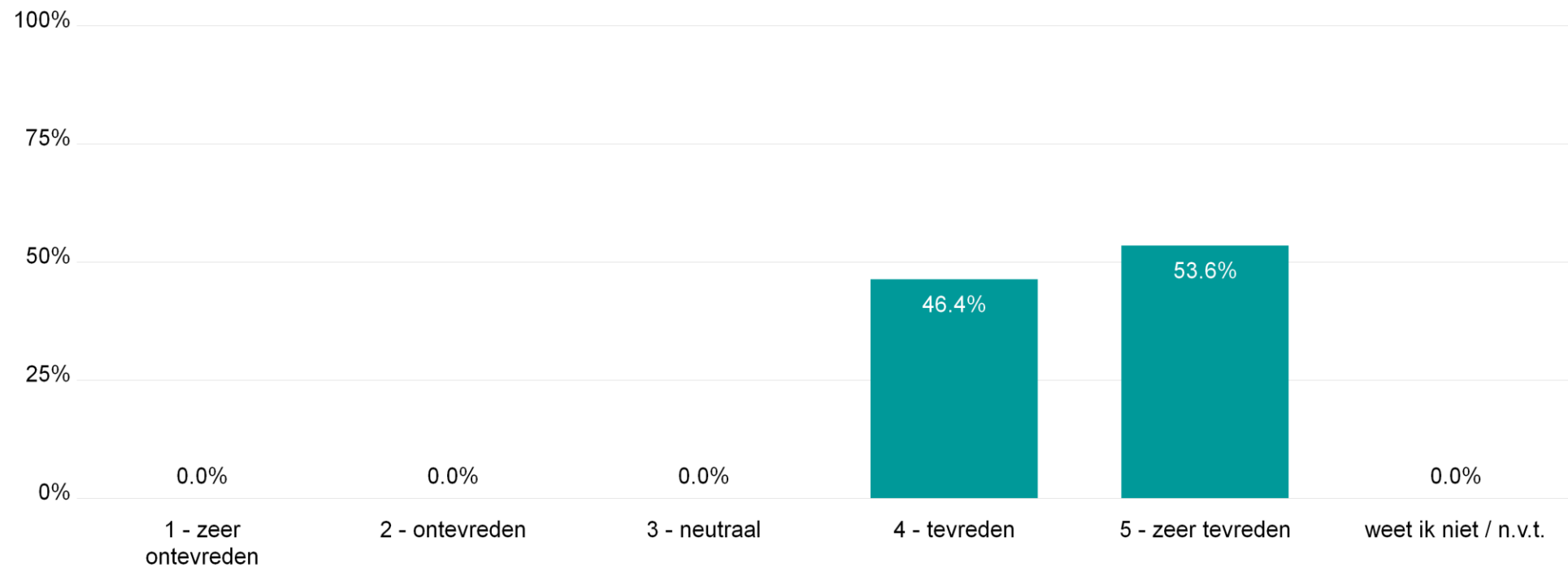


2. Resultaat

2.1 Tevredenheid

In hoeverre ben je tevreden over de begeleiding van STAN?

basis = alle respondenten (n=28)

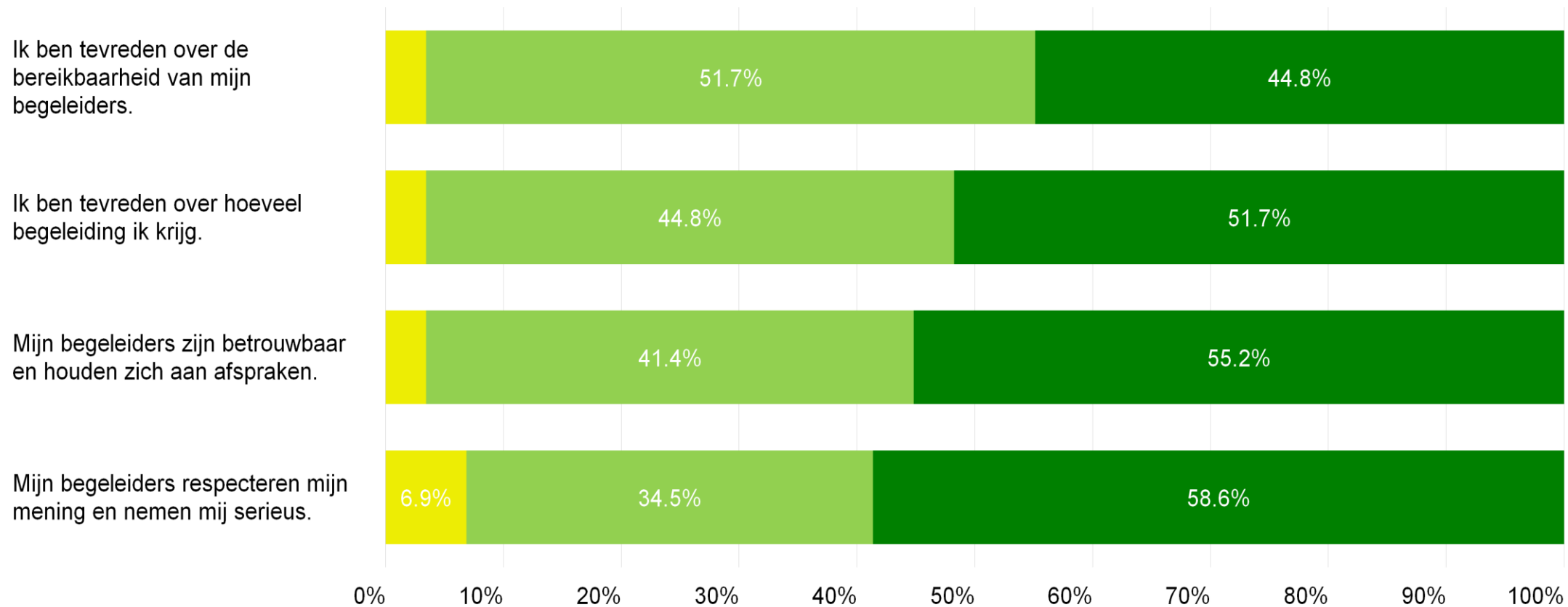


- Eén respondent heeft deze vraag niet beantwoord. Daarom is deze grafiek gebaseerd op 28 respondenten.

2.2 Stellingen

Kun je bij elke stelling aangeven in hoeverre jij het daar mee eens bent?

basis = alle respondenten (n=29)

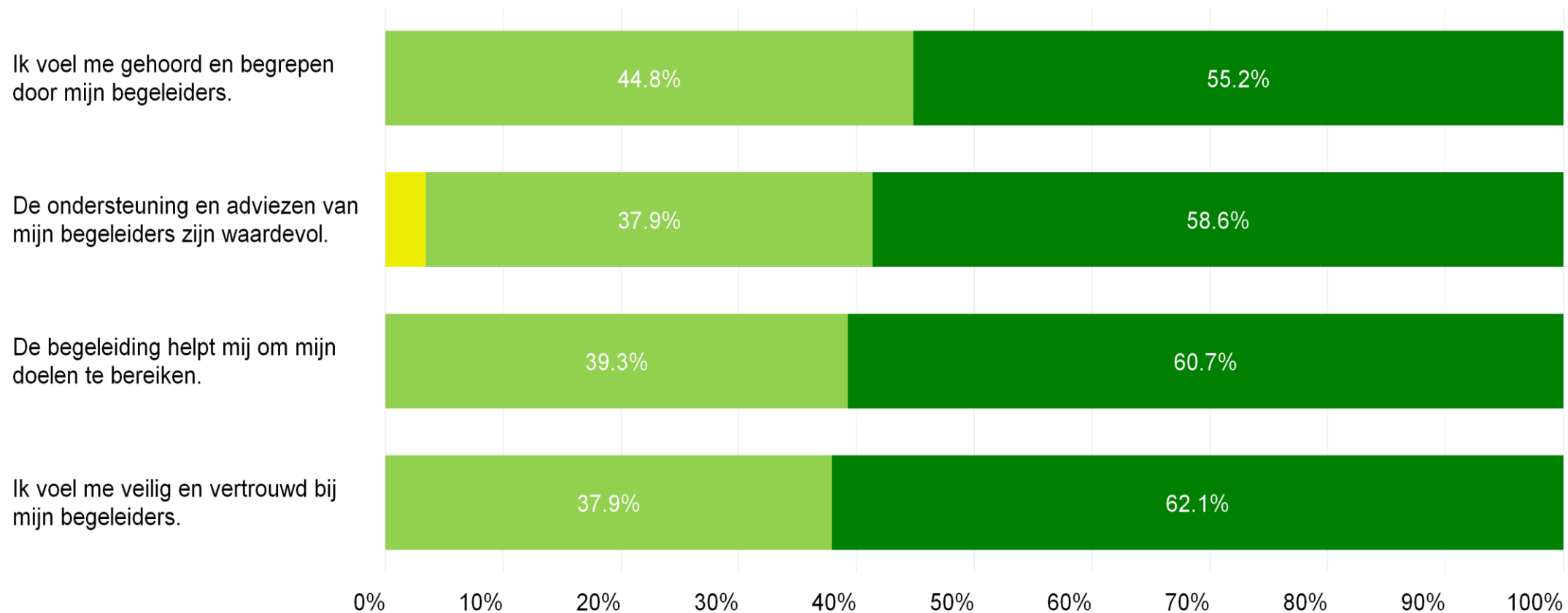


zeer ontevreden ontevreden neutraal tevreden zeer tevreden weet niet/n.v.t.

2.3 Stellingen

Kun je bij elke stelling aangeven in hoeverre jij het daar mee eens bent?

basis = alle respondenten (n=29)

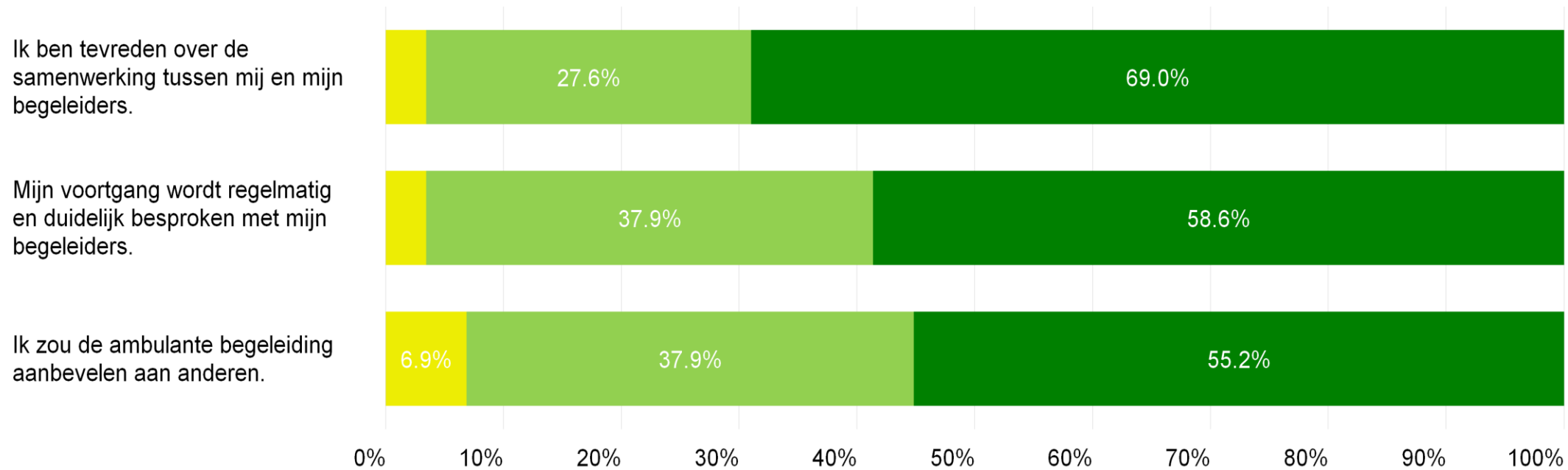


zeer ontevreden ontevreden neutraal tevreden zeer tevreden weet niet/n.v.t.

2.4 Stellingen

Kun je bij elke stelling aangeven in hoeverre jij het daar mee eens bent?

basis = alle respondenten (n=29)

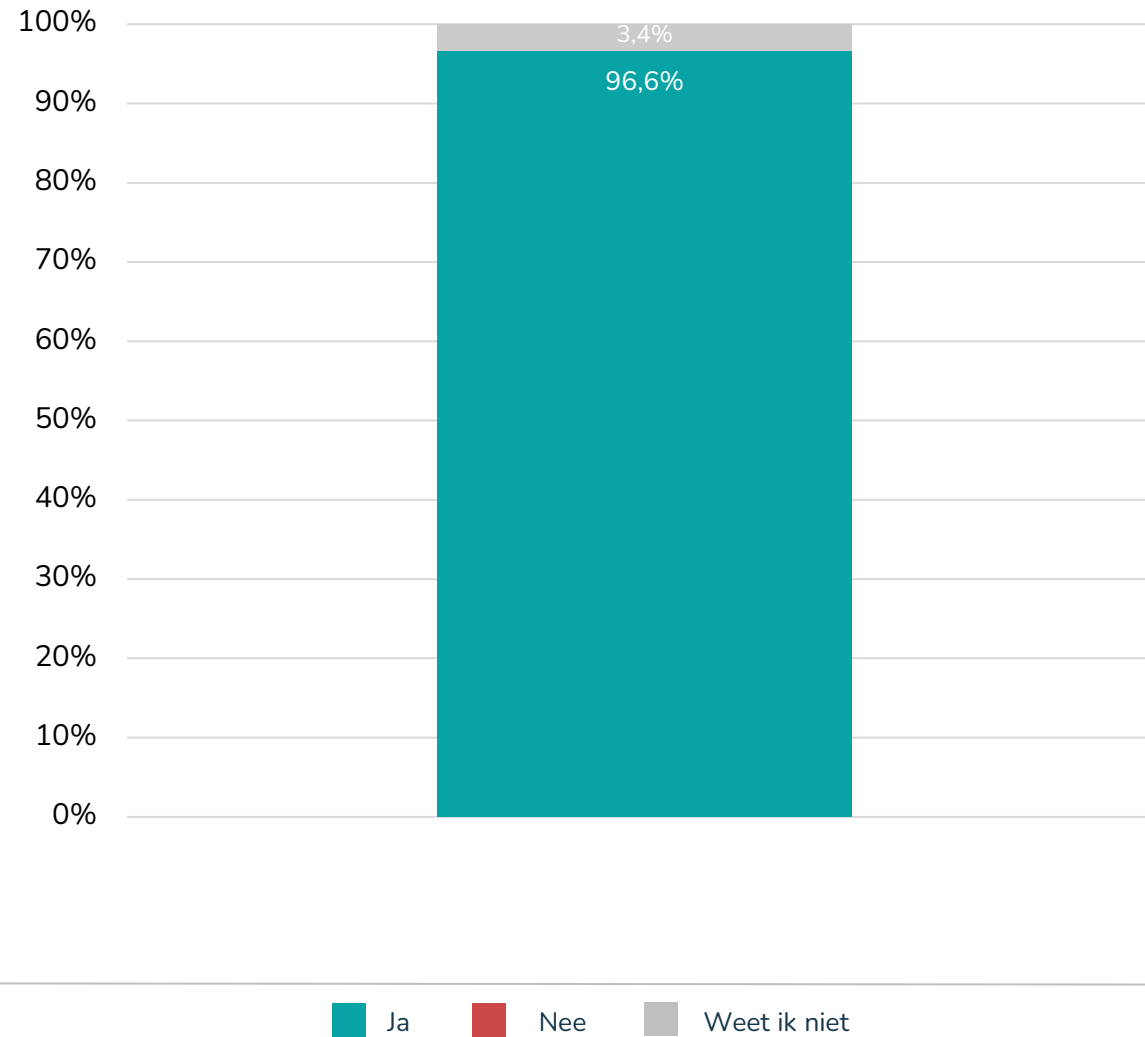


zeer ontevreden ontevreden neutraal tevreden zeer tevreden weet niet/n.v.t.

2.5 Informatie met betrekking tot rechten en plichten

Heb je voldoende informatie gekregen van STAN over jouw rechten en plichten als cliënt?

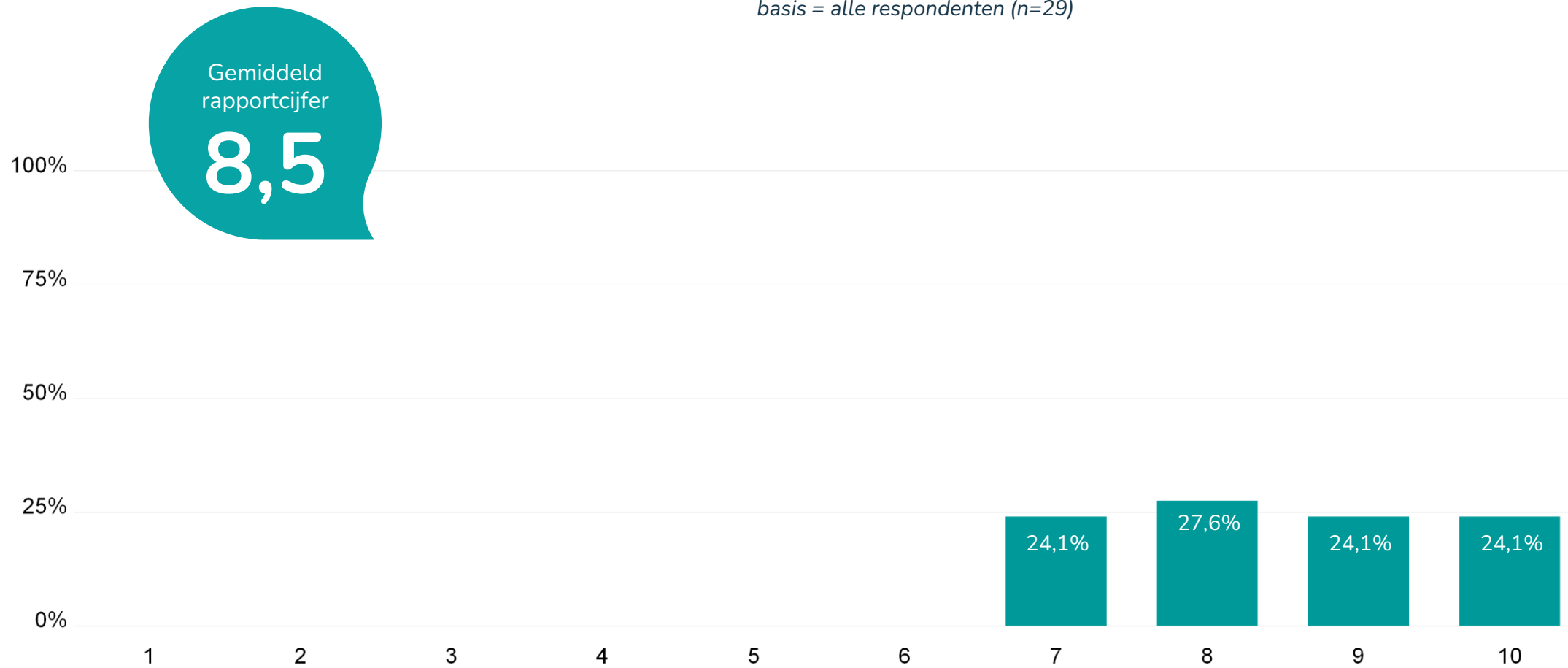
basis = alle respondenten (n=29)



2.6 Rapportcijfer

Welk rapportcijfer geef jij aan Stichting STAN?

basis = alle respondenten (n=29)



2.7 Sterke punten



Wat vind jij het beste aan STAN?

basis = alle respondenten (n=29) | er konden drie punten worden genoemd | 7% heeft niets genoemd

Antwoorden zijn zoveel mogelijk gecodeerd om ze in categorieën te kunnen plaatsen.

	Meest genoemde punten	Aantal keer genoemd
1	Respectvol / betrokken	12
2	Werkwijze / geboden hulp	7
3	Bereikbaarheid / afspraken nakomen	6
4	Flexibel	6

2.8 Verbeterpunten



Wat kan er beter bij STAN?

basis = alle respondenten (n=29) | er konden drie redenen worden genoemd | 33% heeft niets genoemd

Antwoorden zijn zoveel mogelijk gecodeerd om ze in categorieën te kunnen plaatsen.

	Meest genoemde punten	Aantal keer genoemd
1	Uitbreiding van aanbod (zorg / activiteiten)	3
2	Meer ruimte voor cliënt	2
3	Communicatie / samenwerking	2

Als u het écht wilt weten...