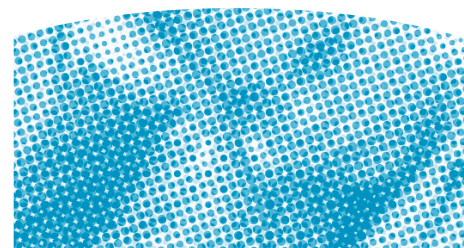


MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

Clïenttevredenheidsonderzoek

2022- 2023



April 2023

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	2
De respondenten	2
De resultaten.....	2
Uitkomsten dienstverlening MDF totaal (in percentages).....	3
Bijlage 1: Brief bij afsluiting cliëntcontact.....	4
Bijlage 2: Brief bij cliënttevredenheidsonderzoek MDF	5
Bijlage 3: Vragen cliënttevredenheidsonderzoek MDF.....	6

Het onderzoek

MDF heeft een digitaal cliënttevredenheidsonderzoek en deze wordt continu uitgevoerd bij de cliënten die een hulp- of dienstverleningstraject hebben afgesloten bij MDF. Het betreft de afdelingen algemeen maatschappelijk werk, jeugd, sociaal raadslieden en schuldhulpverlening.

De uitkomsten beslaan de periode 1 april 2022 tot 1 april 2023.

De respondenten

Het totaal aantal verstuurd tevredenheidsonderzoeken in bovengenoemde periode is 2229. Er zijn 373 formulieren retour gemaald hetgeen een gemiddelde respons betekent van 17 %. Bij het vorige cliënttevredenheidsonderzoek was de respons 16 %.

De resultaten

In de navolgende tabel zijn de getallen -op het cijfer voor de waardering voor de hulpverlening na-percentages. De scores van 2022-2023, 2021-2022, 2019-202 en 2018-2019 worden naast elkaar vermeld, zodat de uitkomsten goed vergelijkbaar zijn.

Cliënten waardeerden de totale dienstverlening van MDF gemiddeld met een 8,6 Dit is iets lager dan de score van 2021-2022; de gemiddelde waardering was toen een 8,7.

Uitkomsten dienstverlening MDF totaal (in percentages)

In welke gemeente woont u?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Lelystad	60	53	50	49
Dronten	23	31	32	30
Zeewolde	16	16	18	21

Bent u tevreden over de manier waarop de hulpverlener met u omging?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Zeer tevreden	71	68	64	57
Tevreden	23	26	29	34
Matig	3	3	5	4
Ontevreden	3	3	2	5

Is duidelijk gemaakt wat u kon verwachten van de hulp?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Ja	87	87	81	82
Enigszins	10	10	14	13
Nee	3	3	5	5

Bent u tevreden over de deskundigheid van de hulpverlener?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Zeer tevreden	68	65	56	51
Tevreden	26	30	36	40
Matig	4	4	6	6
Ontevreden	2	1	1	3

Bent u voldoende geholpen?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Ja	84	83	79	75
Enigszins	9	12	14	15
Nee	7	5	7	10

Was u hiervoor bekend met MDF?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Ja	72	70	72	61
Nee	28	30	28	39

Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van MDF?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Zeer tevreden	42	46	26	20
Tevreden	48	47	64	64
Matig	7	6	6	13
Ontevreden	3	1	4	3

Wat is uw waardering voor deze dienstverlening?

	2022-2023	2021-2022	2019-2020	2018-2019
Gemiddeld cijfer	8,6	8,7	8,5	8,0

Bijlage 1: Brief bij afsluiting cliëntcontact



Wat vindt u van onze hulp?

Beste mevrouw, meneer,

U bent net klaar met onze hulp aan u.

We zijn benieuwd naar wat u daarvan vond. Daarom sturen we u binnen een maand een mail met een vragenlijst.

We zouden het fijn vinden als u deze lijst invult en terugstuurt. Het is een korte vragenlijst. Dus het invullen kost u maar twee minuten tijd.

Uw antwoorden helpen ons om onze hulpverlening te verbeteren. En we horen natuurlijk ook graag wat we goed gedaan hebben.

Misschien wilt u ook een keer meepraten bij ons jaarlijkse cliëntenpanel. U kunt dan vertellen wat u belangrijk vindt bij onze hulpverlening. Ook kunt meedenken over de toekomst van MDF.

U kunt zich aanmelden door een mail te sturen naar mdf@mdflevoland.nl onder vermelding van cliëntenpanel. U kunt ook bellen naar (0320) 21 17 00.

Hartelijke groet,

Monique van Workum
Staffunctionaris kwaliteitsbevordering MDF

Bijlage 2: Brief bij cliënttevredenheidsonderzoek MDF



Beste mevrouw, meneer,

Onze hulp aan u/uw gezin is pas gestopt. Wij vinden fijn als u een paar vragen over deze hulp zou willen beantwoorden. U kunt ook uitleg geven over uw antwoord. Of opschrijven wat we kunnen verbeteren aan de hulp.

Het invullen van de vragen kost ongeveer twee minuten tijd.

Uw antwoorden helpen ons om onze diensten te verbeteren. Uw antwoorden worden verwerkt zonder dat uw naam genoemd wordt.

Klik op start! om met het invullen van de vragenlijst te beginnen.



Alvast dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Monique van Workum,
staffunctionaris kwaliteitsbevordering MDF

Bijlage 3: Vragen cliënttevredenheidsonderzoek MDF

U kunt hiermee uw waardering geven over de hulpverlening die u heeft afgerond. Dit gaat niet over nog lopende hulpverlening. Wilt u de vragenlijst zo volledig mogelijk invullen? Geef het antwoord dat het beste bij u past.

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

In welke gemeente woont u?

- Gemeente Dronten
- Gemeente Lelystad
- Gemeente Zeewolde

Vragen over begeleiding, advies en werkwijze

Bent u tevreden over de manier waarop de hulpverlener met u omging?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Matig
- Ontevreden

Is duidelijk gemaakt wat u kon verwachten van de hulp?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Matig
- Ontevreden

Bent u tevreden over de deskundigheid van de hulpverlener?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Matig
- Ontevreden

Bent u voldoende geholpen?

- Ja
- Enigszins
- Nee

Vragen over toegang en bereikbaarheid

Was u hiervoor bekend met MDF?

- Ja
- Nee

Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van MDF?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Matig
- Ontevreden

Wat is uw algemene waardering voor deze hulp- of dienstverlening?

10 = zeer hoog, 1 = zeer laag

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Heeft u een toelichting op uw antwoorden of heeft u suggesties voor verbetering van onze dienstverlening dan horen wij dat graag en kunt u dat hieronder vermelden:

Oproep!

MDF zoekt kandidaten voor haar cliëntenpanel. Dit panel komt één a twee keer per jaar bijeen en wisselt van samenstelling. (Oud)cliënten kunnen eenmalig, maar ook vaker aanschuiven. Bent u bereid eens deel te nemen aan dit panel en al doende de belangen van onze cliënten te vertegenwoordigen en mee te denken over de koers van onze organisatie? Neem dan contact op met: Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland t.a.v. F. Bovenberg (directeur-bestuurder) Postbus 1034 8200 BA Lelystad Mailen kan ook : mdf@mdflevoland.nl

Stuur uw antwoorden

MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

Meenthoek 10
8224 BS Lelystad
(0320) 21 17 00
mdf@mdflevoland.nl

Postadres:
Postbus 1034
8200 BA Lelystad