

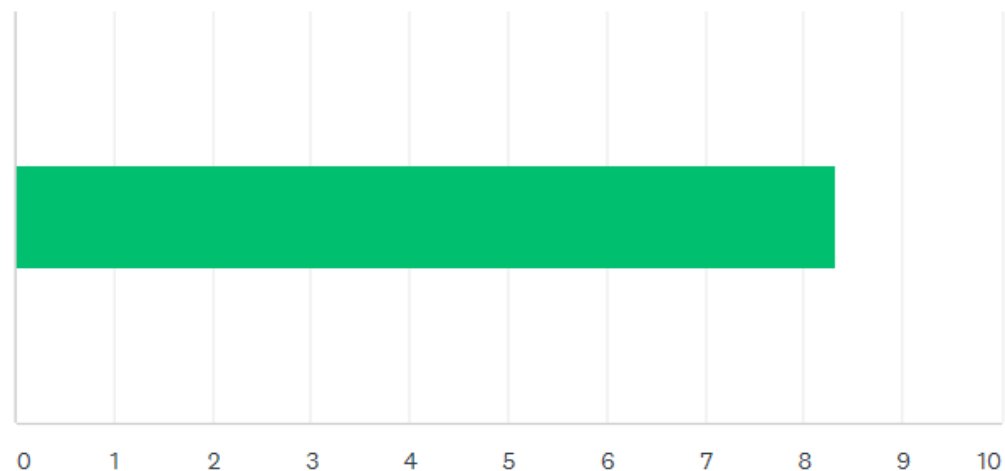
Klanttevredenheids- onderzoek

Ouders - 2017



Vraag 1: Wat voor cijfer zou u Columbus willen geven?

Beantwoord: 39 Overgeslagen: 0



Ons gemiddelde is
een

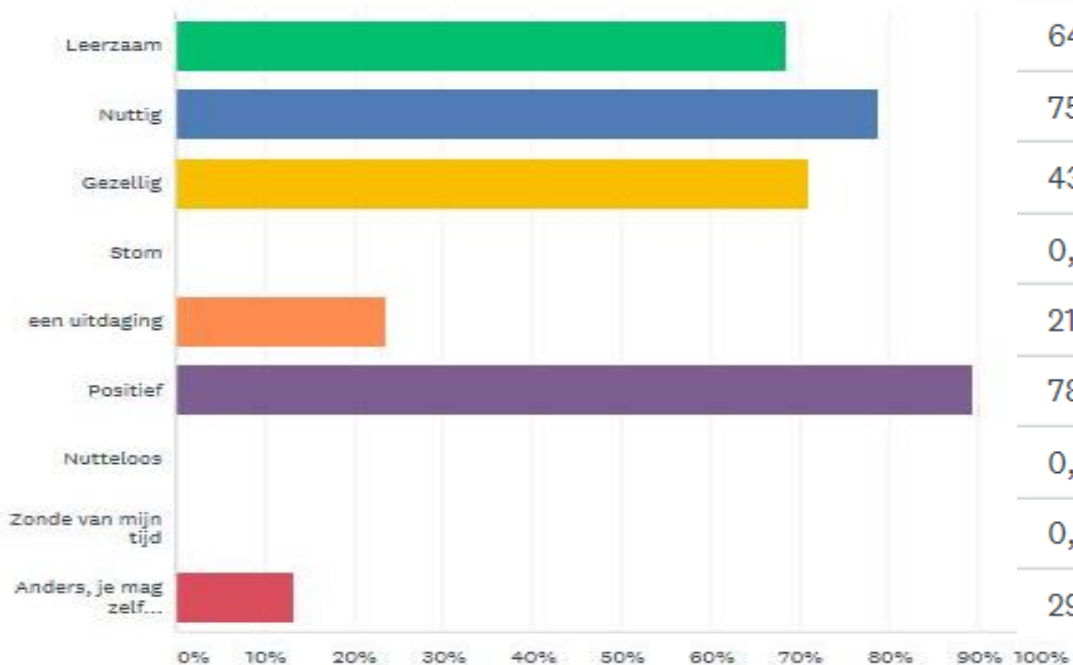
8,3!

ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
Reacties	8	325	39
Totale aantal respondenten: 39			

Het onderzoek is 51 keer verstuurd en maar liefs 39 keer
Ingevuld retour gekomen, dat is een respons van 76,5%

Vraag 2: Wat vind u van de begeleiding bij Columbus? U kunt meerdere antwoorden geven.

Beantwoord: 38 Overgeslagen: 1



REACTIES

64,86%	24
75,68%	28
43,24%	16
0,00%	0
21,62%	8
78,38%	29
0,00%	0
0,00%	0
29,73%	11

Hoogst scorend:

1. Positief 78,4%
2. Nuttig 75,7%
3. Gezellig 43,2%
4. Leerzaam 64,9%

Vraag 2: enkele reacties

- ▶ Adequaar
- ▶ positief
- ▶ Fijn dat in tijden van extreme stress gebeld kan worden
- ▶ Steunpilaar
- ▶ Anders, in positieve zin. Waar het bij andere hulpverlening niet werkt, biedt Columbus een uitkomst. Informeel en zeer betrokken
- ▶ Houvast
- ▶ Veel te weinig word te vaak afgezegd
- ▶ Toegewijd, professioneel, betrokken
- ▶ Zinnig en heel belangrijk

Vraag 3: Leg in uw eigen woorden uit waarom u voor bovenstaand antwoord hebt gekozen.

Beantwoord: 35 Overgeslagen: 6

Reacties:

- ▶ Begeleidster brengt dit zo over, super inzichten.
- ▶ Er komt beweging in de situatie, problemen worden aangepakt.
- ▶ Ze benaderen de cliënt op een positieve manier om tot resultaat te komen en zorgen voor vertrouwen en persoonlijke aandacht. Ook absoluut geen 9 tot 5 mentaliteit, zoals bij alle andere hulpverlening.
- ▶ Leerzaam en een uitdaging en niet alleen voor de ouder, hulpverleners ook.
- ▶ Heel enthousiast en positief team.
- ▶ Ik heb al veel geleerd afgelopen jaar over pubergedrag en over mezelf ik heb veel hulp en steun voor de kinderen en mezelf gekregen. Ik zie vooruitgang, in de kinderen en mezelf.

Vraag 3: meer reacties

- ▶ Ik heb er veel van geleerd en veel positief benadering naar ouders en naar de kinderen toe.
- ▶ Supersnelle hulp waar nodig. 'ja, dat kan' is het uitgangspunt zonder beperkende regeltjes of bureaucratie. Flexibiliteit en meedenken naar het doel toe.
- ▶ Nog niet zo veel ervaring.
- ▶ Jullie springen boven de standaard hulpverlening uit. Het is een verademing en opluchting om bij jullie terecht te komen.
- ▶ Nuttig, en positief omdat het geholpen heeft.
- ▶ Voor mijn dochter geeft Columbus houvast en structuur. Er worden uitdagingen aangeboden en daarmee geven ze mijn dochter een positief zelfbeeld.
- ▶ Begeleiding is op alle gebieden divers, deskundig en adequaat.
- ▶ Omdat ik er positief over ben.
- ▶ Meerdere aspecten in de begeleiding.

Vraag 3: Nog meer reacties

- ▶ Het is voor de kinderen allemaal niet zo zwaar ingezet. Ze werken keihard aan zichzelf zonder het altijd door te hebben. En dat is super!
- ▶ Zeer positieve insteek van de medewerkers.
- ▶ Goed voor de kinderen
- ▶ Mijn zoon leert na te denken over vrije tijdsbesteding en het beter managen van zijn taken
- ▶ Het geeft je het gevoel er niet meer alleen voor te staan
- ▶ Het helpt ons beter te communiceren maar ook anders naar jezelf te kijken.
- ▶ Mijn zoon voelt zich vanaf het eerste moment heel fijn bij zijn buddy. Zijn buddy kijkt goed naar wat mijn zoon nodig heeft en speelt daar dan op in.
- ▶ Ontmoeten, delen, herkennen, troost

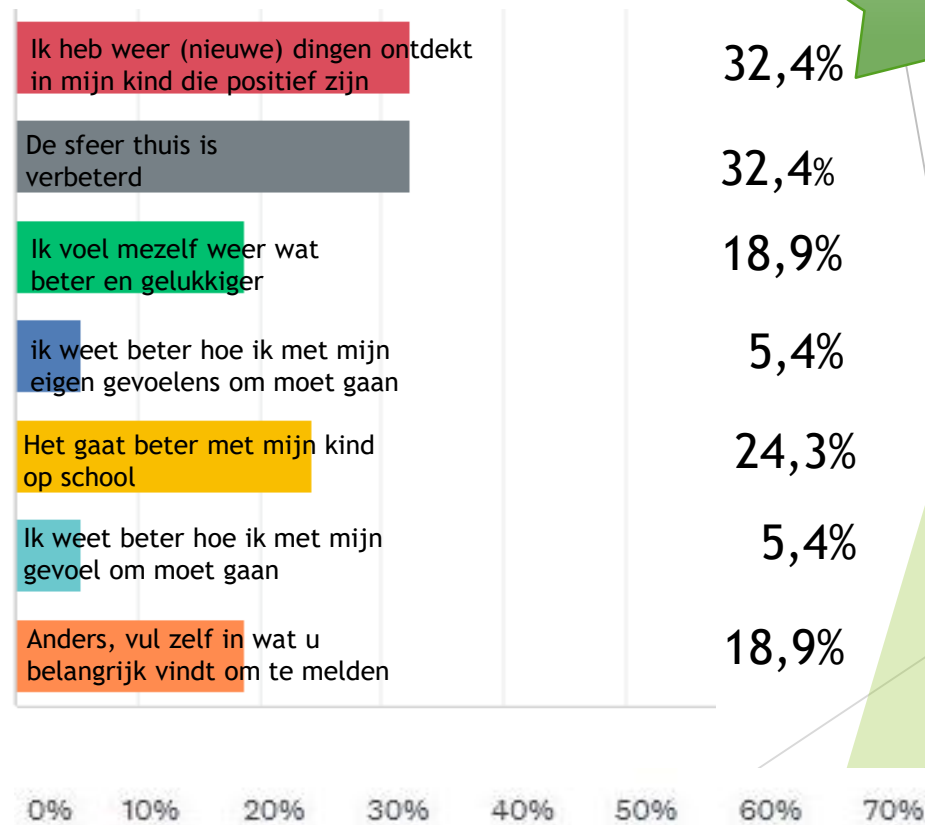
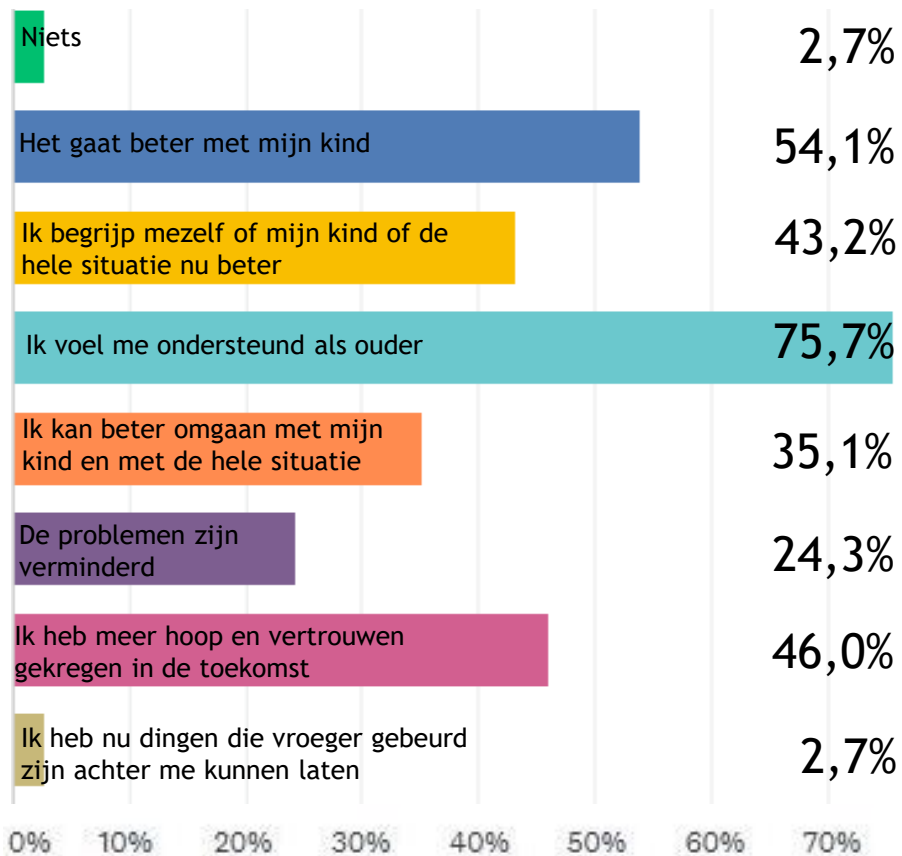
Vraag 3: Laatste reacties

- ▶ Ik heb als ouder veel geleerd van Simone.
- ▶ Omdat sinds mijn kind bij Columbus is, hij gelukkiger en vrolijker en intern ook krachtiger op geworden is.

Kortom: Columbus wordt als zeer positief ervaren. Ook door de ouders!

Vraag 4: Wat heeft de begeleiding u geleerd of opgeleverd of wat hebt u eraan gehad? U kunt meerdere antwoorden geven.

Beantwoord: 38 Overgeslagen: 3



Met stip op nummer 1:
Ik voel me ondersteund als ouder!!!

Vraag 4: Enkele Reacties

- ▶ Merk dat mijn kind er baat bij heeft en dat maakt mij gelukkig.
- ▶ We zitten er nog middenin dus kan nog geen echte meting geven.
- ▶ ik ben niet tevreden over de terugkoppeling: altijd zelf vragen en heb de indruk dat alles meer positief wordt weergegeven dan het is. Ik zie wel vooruitgang.
- ▶ We zijn pas een week of 3 verbonden aan Columbus. Mijn zoon verheugd zich telkens enorm op de komst van zijn buddy.
- ▶ Vertrouwen dat het goed gaat komen.

Vraag 5: Wat vindt u goed of minder goed aan de begeleiders van Columbus?

Goed:

- ▶ Maatwerk
- ▶ Adequate oplossingen
- ▶ Kwaliteit
- ▶ Persoonlijke zorg
- ▶ Het werken met buddy's
- ▶ Jong
- ▶ Ervaring
- ▶ Opbouwend
- ▶ Stimulerend
- ▶ Geduld
- ▶ Goede aanpak
- ▶ Begrip
- ▶ Vol vertrouwen
- ▶ vriendelijk
- ▶ Positief
- ▶ Duidelijk
- ▶ Flexibel
- ▶ Luisterend oor
- ▶ Respectvol
- ▶ Betrokken
- ▶ Betrouwbaar
- ▶ Observerend

Het nr.1 antwoord:
Betrokken

Vraag 5: reacties

Minder goed:

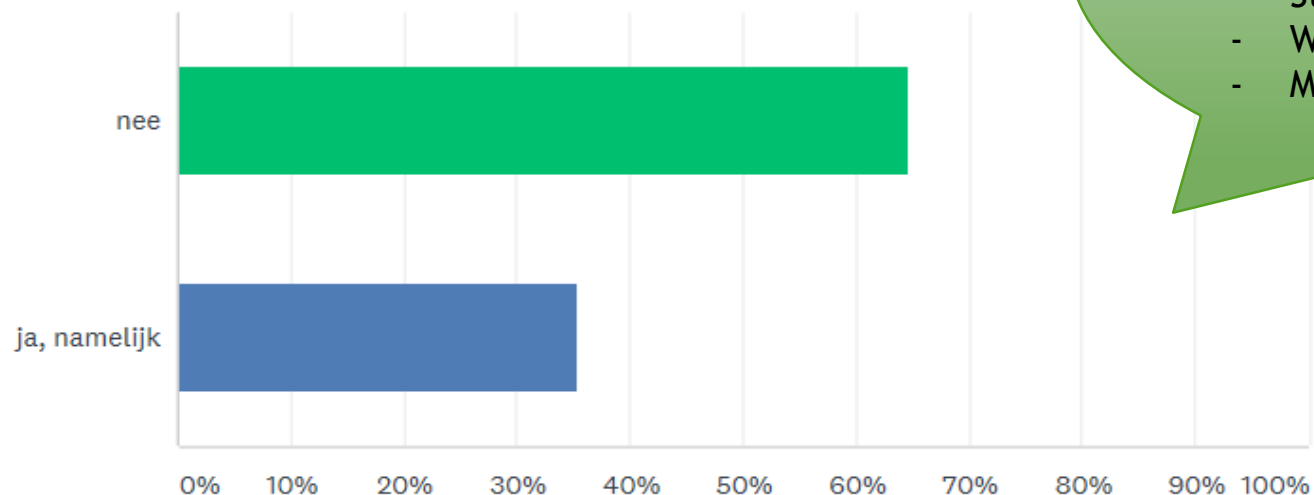
- ▶ Niks.
- ▶ Te laat komen.
- ▶ Chaotisch.
- ▶ Mag pro-actiever, bijv het maken van vervolgafspraken en evaluaties. Focus ligt te veel op ad-hoc hulp (die geweldig is).
- ▶ Continuïteit
- ▶ Communicatie
- ▶ Structuur

Meest genoemde antwoorden:

1. Niks
2. Chaotisch

Vraag 6: Zou u iets willen veranderen aan de begeleiding die u en uw kind van ons krijgen?

Beantwoord: 34 Overgeslagen: 5



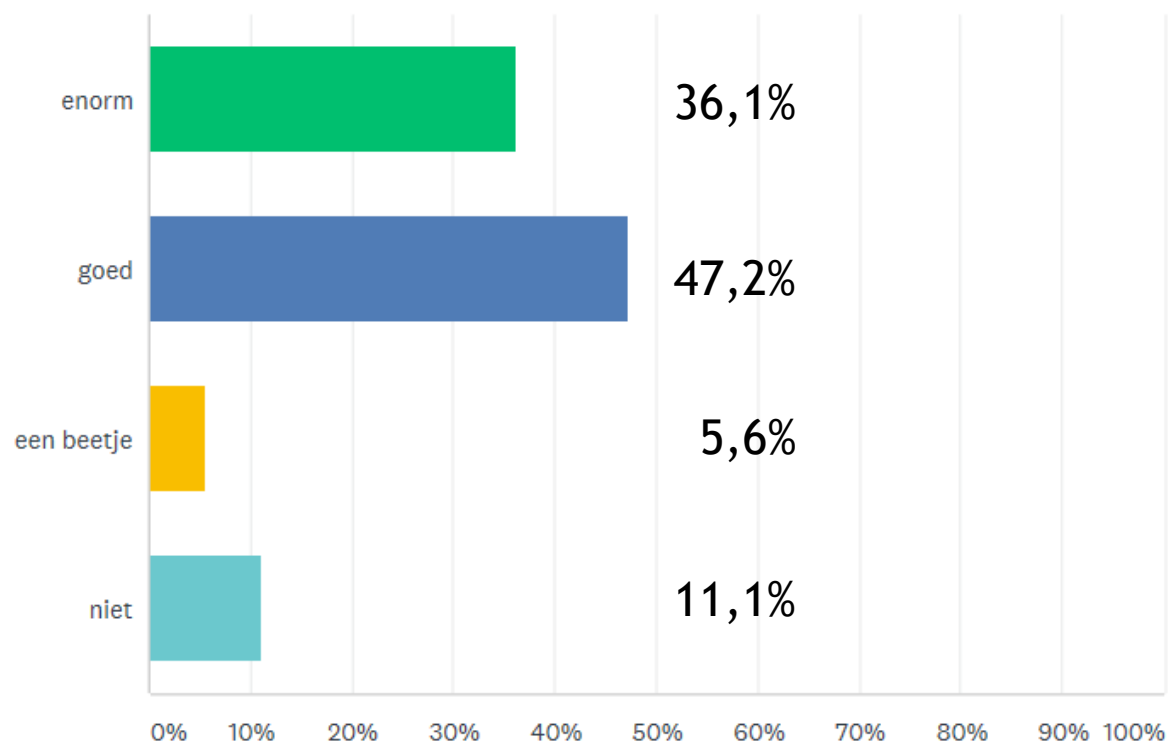
Ja, namelijk:

- Pro-actiever
- Meer gesprekken
- Strakkere planning
- Wekelijkse terugkoppeling
- Minder chaotisch

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
▼ nee	64,71% 22
▼ ja, namelijk	Reacties 35,29% 12
TOTAAL	34

Vraag 7: Hoe heeft de begeleiding van Columbus uw kind of u als ouder vooruit geholpen in jullie leven en/of met zaken die moeilijk waren voor uw kind, u als ouder of als gezin?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 3



Vraag 7: reacties

- ▶ Kind is weer positief bezig met haar leven.
- ▶ Het is echt een verschil van dag en nacht tussen nu en voor Columbus.
- ▶ Nou dankzij de positieve ontwikkeling met de Buddy .
- ▶ Zie dat mijn kind gelukkiger is nu hij eindelijk weer begeleiding krijgt en dat heel goed klikt samen met begeleider.
- ▶ Ik ben uit diep dal gekomen maar heb weer vertrouwen in kinderen en mezelf.
- ▶ Het gaat beter met ons.
- ▶ Praten met iemand die maar een paar jaar ouder is, is makkelijker voor een kind en dus luistert het daar beter naar.

Vraag 7: meer reacties

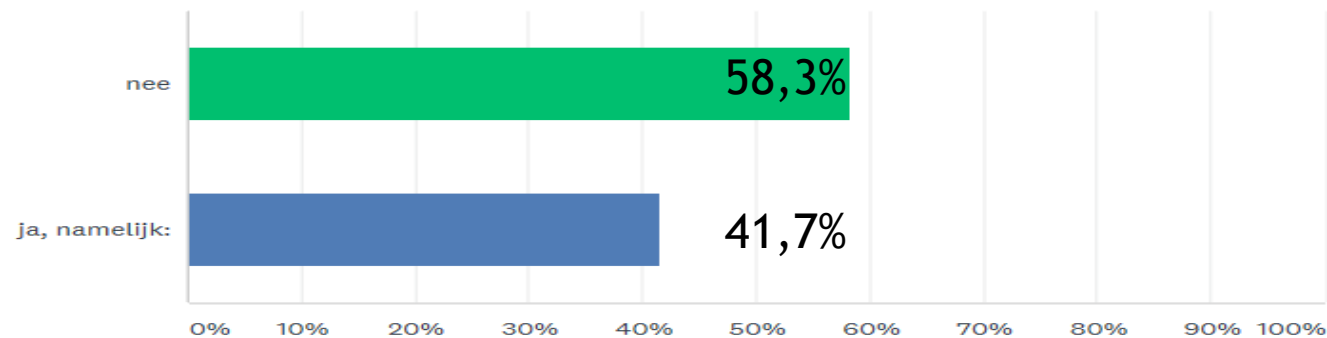
- ▶ Veel meer inzicht en positiviteit en waardevolle tips en begeleiding.
- ▶ Eyeopener en handvaten aangereikt waar we meegaan de slag kunnen, we voelen ons gehoord en gesteund.
- ▶ Omdat ik mijn kind beter heb leren begrijpen & ook anders met bepaalde situaties kan omgaan.
- ▶ het traject duurt lang..er is vooruitgang maar nog niet wat ik zou willen.
- ▶ Nog te vroeg voor de echte resultaten.
- ▶ Hij heeft nog steeds veel begeleiding nodig en moeite om zelfstandig dingen te ondernemen.
- ▶ Het geeft meer rust
- ▶ Kind is gelukkiger
- ▶ Mijn zoon kan zichzelf lekker zijn en ontspannen tijdens de activiteiten.

Vraag 7: Nog meer reacties

- ▶ Tijd, aandacht, kunde, eerlijkheid, betrokken en strijdvaardig.
- ▶ Ik heb vooral veel steun gehad door de mate van betrokkenheid en bereikbaarheid buiten kantooruren en heel goed luisteren naar wat nodig is, nieuwe energie in de situatie brengen.
- ▶ Hij heeft weer toekomstperspectief
- ▶ Te kort dag
- ▶ Naast alle dingen die gedaan zijn, toch vooral ook het gevoel om niet alleen te staan. De mogelijkheid om de reflecteren en advies in te winnen mbt moeilijke situaties en keuzes.

Vraag 8: Wilt u verder nog iets zeggen, bijvoorbeeld over de organisatie Columbus in het algemeen of iets anders wat u nog belangrijk vindt om te laten weten?

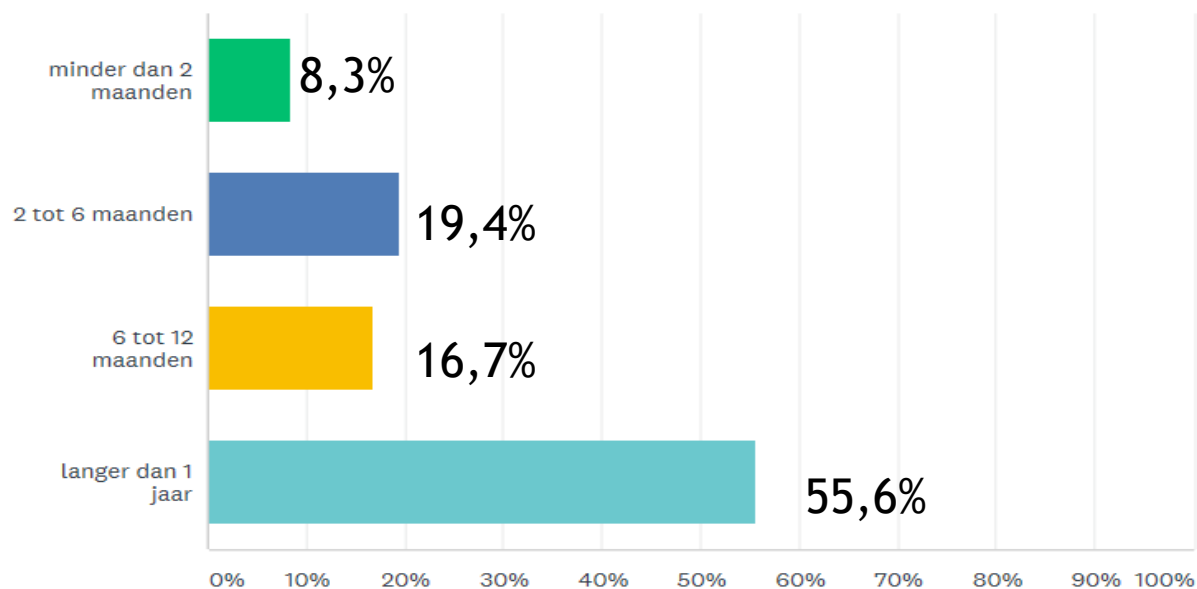
Beantwoord: 36 Overgeslagen: 3



- Ga zo door. Een voorbeeld voor de hulpverlening.
- In de laatste anderhalf jaar enorm gegroeid en veel kundige, evenwichtige, begeleiders erbij gekregen.
- Jullie zijn allemaal toppertjes. En Simone is goud waard.
- Dankbaar dat columbus er is voor mijn kind.
- Super team.
- Het feit dat jullie voor ons klaar staan en ons helpen is geweldig!
- Ga vooral zo door! Deze manier van werken met de kinderen is een verademing!!
- Vriendelijke mensen met duidelijk verstand van zaken. Ook ad hoc beschikbaar. Komen afspraken na.
- Blijf doen wat jullie doen!! Verbreed tegelijkertijd de organisatie met medestanders.
- geef mensen de tijd om een mening te krijgen voor dat er een vragen lijst wordt gestuurd.
- Simone heeft een onuitputtelijke positieve energie en beschikbaarheid. Ze is heel betrokken, professioneel en toegewijd. Als Simone er is wordt alles rustig. Simone heeft een brede benadering, communiceert openlijk over haar hypothese en ook over hoe ze deze aftast. Ze luistert en kijkt heel goed naar iedereen die erbij betrokken is waardoor ze heel goed ziet wat nodig is. Simone is geweldig!
- Soms is het onduidelijk wie nu wat moet regelen. Daar graag wat meer concreter in zijn.

Vraag 9: Tot slot, hoe lang is uw zoon of dochter bij Columbus in begeleiding?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 3



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
▼ minder dan 2 maanden	8,33% 3
▼ 2 tot 6 maanden	19,44% 7
▼ 6 tot 12 maanden	16,67% 6
▼ langer dan 1 jaar	55,56% 20
TOTAAL	36