**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WELZIJN DE WOLDEN**

**ALGEMEEN**

**1. Hoe bent u in contact gekomen met Welzijn De Wolden?**

* Zelf langsgegaan
* Website
* Hulp online
* Door een andere organisatie doorverwezen
* Via iemand uit mijn omgeving
* Mond-tot-mondreclame
* Telefoongids
* Kabelkrant/dag-of weekblad of streekradio
* Overige (geef nadere toelichting)

**2. In welk dorp van De Wolden woont u?**

* Alteveer
* Ansen
* Berghuizen
* De Wijk
* Drogteropslagen
* Echten
* Eursinge
* Fort
* Kerkenveld
* Koekange
* Koekangerveld
* Linde
* Oosteinde
* Ruinen
* Ruinerwold
* Veeningen
* Zuidwolde

**3. Van welke ondersteuning bij Welzijn De Wolden maakt(e) u gebruik?**

* Buurt(opbouw)werk
* ViP De Wolden
* Schoolmaatschappelijk werk
* Maatschappelijk werk
* Jongerenwerk
* Thuiscoach
* Mantelzorgondersteuning
* Vrijwillige thuisondersteuning
* Ouderenadvies
* Preventief huisbezoek
* Klussendienst
* Formulierenbrigade
* Sociale activering
* Informatiepunt Geldzaken
* Respijtdag/weekend
* Sova training
* Overige (geef nadere toelichting)

**4. Welk rapportcijfer zou u ons geven?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**O O O O O O O O O O**

**TEVREDENHEID**

Hieronder wordt naar uw tevredenheid over onze ondersteuning gevraagd. Als u niet tevreden bent, wordt er gevraagd waarom dit zo is. Juist dit antwoord helpt ons bij het verbeteren van onze organisatie! We stellen uw mening daarom erg op prijs.

**5. De ondersteuning door de medewerker?**

1 = erg ontevreden 2 = ontevreden 3 = weet niet/neutraal 4 = tevreden 5 = erg tevreden

**O O O O O**

**6. Het aantal keren contact?**

1 = erg ontevreden 2 = ontevreden 3 = weet niet/neutraal 4 = tevreden 5 = erg tevreden

**O O O O O**

**7. De tijd tussen het moment van aanmelding en het eerste contactmoment?**

1 = erg ontevreden 2 = ontevreden 3 = weet niet/neutraal 4 = tevreden 5 = erg tevreden

**O O O O O**

**8. Mocht u (erg) ontevreden zijn: wat zou er beter kunnen?**

**9. Ik zou Welzijn De Wolden bij anderen aanbevelen:**

Ja Nee Misschien

**O O O**

**EFFECT DIENSTVERLENING**

Kunt u een rapportcijfer geven voor:

**10. Uw situatie voordat u gebruik maakt(e) van Welzijn De Wolden?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**O O O O O O O O O O**

**11.Uw situatie tijdens de ondersteuning van Welzijn De Wolden?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**O O O O O O O O O O**

**12. Uw situatie na de ondersteuning van Welzijn De Wolden?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**O O O O O O O O O O**

**13. Kunt u uw situatie beschrijven nadat u ondersteuning van Welzijn De Wolden heeft gekregen?**

* Mijn situatie is verbeterd
* Mijn situatie is verslechterd
* Mijn situatie is hetzelfde gebleven

**14. Heeft u nog tips voor onze organisatie of verdient iemand nog een compliment?**

**15. Hoe heeft u dit onderzoek ingevuld?**

* Ik heb de vragenlijst zelf ingevuld.
* Ik heb de vragenlijst met behulp van een medewerker ingevuld.
* Ik heb de vragenlijst met behulp van iemand anders ingevuld.

**TOT SLOT**

Welzijn De Wolden vindt betrokkenheid en inbreng van inwoners heel belangrijk.

**16. Welke onderwerpen vindt u belangrijk om bij betrokken te zijn?**

* Veranderingen in de dienstverlening
* De jaarlijkse begroting, werkplannen en speerpunten
* Wijzigingen in de organisatie
* Overige (geef nadere toelichting)

**17. Hoe wilt u op de hoogte blijven van acties van Welzijn De Wolden?**

* Regelmatig nieuwsberichten via de website van Welzijn De Wolden
* Informatieve bijeenkomsten voor de inwoners
* Overige (geef nadere toelichting)

**18. Dit was de laatste vraag van het onderzoek.**

Wij willen u heel erg bedanken voor het invullen van de enquête!