



#### AANLEIDING KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het welzijnswerk wil laten zien wat het doet, voor wie, met welk effect en tegen welke kosten. Het wil diensten aanbieden waar klanten tevreden over zijn, diensten waar ze op zitten te wachten. Dat lukt alleen maar als welzijnsinstellingen weten wat klanten willen of nodig hebben. Een klanttevredenheidsonderzoek maakt dit duidelijk en laat zien hoe diensten (verder) kunnen worden verbeterd.

# MOZAÏEK MEET IEDERE DRIE JAAR DE KLANTTEVREDENHEID

Mozaïek wil iedere drie jaar van haar klanten weten hoe tevreden ze over de diensten zijn. Met klanten bedoelen we de burgers waarvoor en waarmee Mozaïek werkt. Het gaat dus niet om zakelijke klanten als de gemeente en woningstichtingen. Mozaïek heeft een willekeurig gekozen aantal klanten gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Door zoveel als mogelijk dezelfde lijst te blijven gebruiken, kan Mozaïek de resultaten steeds vergelijken met die uit het vorige onderzoek. Waardoor duidelijk wordt of klanten vinden dat Mozaïek beter of juist minder goed haar werk doet.

## DE WERKWIJZE

Het onderzoek is gedaan door Qrne, een onafhankelijk onderzoeksbureau. De resultaten zijn betrouwbaar, want ze voldoen aan zogenaamde ISO-kwaliteitseisen. Iedereen heeft de vragenlijst anoniem kunnen invullen. De uiteindelijke resultaten van het onderzoek zijn met Mozaïek besproken. Onderzoeksbureau Qrne is verantwoordelijk voor de inhoud van het eindrapport en deze korte samenvatting.

## DE BEOOGDE RESULTATEN

Het rapport, en deze korte samenvatting, laat zien hoe tevreden klanten zijn over het werk van Mozaïek en de relatie met de medewerkers. Ook maakt het duidelijk of klanten wat gehad hebben aan de diensten van Mozaïek. Het laat zien of de tevredenheid is gegroeid of juist niet en doet aanbevelingen hoe Mozaïek het slimste haar werk kan verbeteren.

**'IN TOTAAL HEBBEN 205  
KLANTEN EEN LIJST INGEVULD.  
ZE GEVEN HET WERK VAN  
MOZAÏEK GEMIDDELD EEN  
RAPPORTCIJFER VAN 8,4.  
DAT IS EEN STUK HOGER  
DAN IN 2014 (7,8)'**



## BELANGRIJKSTE ELF CONCLUSIES

### KLANTEN ZIJN TEVREDEN OVER MOZAÏEK EN DE MEDEWERKERS

In totaal hebben 205 klanten een lijst ingevuld. Ze geven het werk van Mozaïek gemiddeld een rapportcijfer van 8,4. Dat is een stuk hoger dan in 2014 (7,8). De mantelzorgondersteuning scoort het minst hoog met een 7,4. De invuller van de vragenlijst zijn tevreden over de informatie die ze krijgen, de bereikbaarheid van de medewerkers en de contacten die ze met medewerkers hebben. Ze vinden ook dat de medewerkers veel kwaliteiten hebben. Zo vinden ze de medewerkers open, hulpvaardig, betrokken, stimulerend en klantgericht. Dat is mooi, want zo willen de medewerkers ook graag werken. De diensten voldoen voor de invullers van de vragenlijst aan de verwachtingen.

### MOZAÏEK WERKT VOOR WAT MINDER KLANTEN DAN IN 2014

Dat is aan de ene kant opvallend en aan de andere kant weer niet. Het is niet opvallend omdat aan sommige opdrachten vanuit de gemeente in 2014 wel moest worden gewerkt en nu niet meer. Ook zijn extra opdrachten voor woningcorporaties, door de nieuwe huurwet, beëindigd en is het beheren van wijkcentra gestopt. Het is weer wel opvallend omdat er ook minder klanten lijken te zijn in het ouderenwerk en de mantelzorgondersteuning. Terwijl er steeds meer ouderen komen en steeds meer mensen mantelzorger zijn.

### DRIE 'SLIMME' MANIEREN OM TE WERKEN AAN HET VERDER VERBETEREN VAN HET WERK

Een zogenaamde 'factoranalyse' laat zien hoe Mozaïek het beste haar werk kan verbeteren. Dat kan door steeds te letten op duidelijkheid, door het contact met medewerkers goed te laten zijn en door resultaten te boeken in het contact met klanten. In dit onderzoek scoort Mozaïek hier al goed op. Als het lukt deze scores te handhaven of nog verder te verbeteren, blijven de klanten tevreden.

### WENS VAN INVULLERS VRAGENLIJST: GOED, PRETTIG CONTACT MET OPEN, BETROUWBARE MEDEWERKERS DIE KLANTEN SERIEUS NEMEN

De invullers van de vragenlijst mochten vertellen wat ze belangrijk vinden aan het werk van Mozaïek en het contact met de medewerkers. Voor het werk zijn dat de sfeer tijdens de contacten, de contacten in het algemeen en het eerste contact. Bij medewerkers vinden ze de benaderbaarheid en betrouwbaarheid belangrijk. En dat medewerkers ze serieus nemen. Op al deze wensen scoorde Mozaïek in het onderzoek goed tot zeer goed.

## MENSEN MAKEN KENNIS MET MOZAÏEK VIA HUN SOCIALE NETWERK OF VIA MOZAÏEK ZELF

Het eigen sociale netwerk werd in 2014 nog met afstand het vaakst genoemd. In dit onderzoek is Mozaïek zelf net zo belangrijk als manier hoe klanten kennis hebben gemaakt met Mozaïek. Het gaat dan om activiteiten, medewerkers, posters, flyers en folders en Facebook en de website. Ook via de gemeente en wijkteams komen veel klanten bij Mozaïek uit, terwijl de krant en huis-aan-huis blad nauwelijks meer werd genoemd.

## FACEBOOK BELANGRIJK VOOR MOZAÏEK

Medewerkers van Mozaïek zijn erg actief op Facebook. De helft van de invullers van de vragenlijst kent het Facebook-account van de medewerker met wie contact is. Driekwart daarvan heeft die Facebook-pagina ook 'geliked'. Voor de groep 65-min zijn deze percentages nog hoger. Het is een prima manier om snel contact te maken en houden met klanten en ze te informeren. Maar ook om medewerkers voor te stellen en klanten om raad te vragen of uit te nodigen mee te doen aan activiteiten van Mozaïek.

# MEDEWERKERS VAN MOZAÏEK ZIJN ERG ACTIEF OP FACEBOOK. DE HELFT VAN DE INVULLERS VAN DE VRAGENLIJST KENT HET FACEBOOK-ACCOUNT VAN DE MEDEWERKER MET WIE CONTACT IS.



## INVULLERS VAN DE VRAGENLIJST VINDEN HET WERK VAN MOZAÏEK BELANGRIJK

Ongeveer 81% vindt de dienst waar gebruik van wordt gemaakt (zeer) belangrijk. Dat is eigenlijk het antwoord op de vraag: vindt u dat deze dienst bestaat? Ongeveer 77% vindt de dienst ook voor zichzelf (zeer) belangrijk. Vooral de invullers die contact hebben met wijkcoaches en buurtwerkers vinden het aanbod in het algemeen vaker (zeer) belangrijk dan voor zichzelf. De invullers namens het jongerenwerk scoren op beide aspecten wat minder hoog, voor invullers namens het schoolcontactwerk, VVE, het ouderenwerk, de woonconsulent en Matchpoint geldt het omgekeerde.

## BETROKKENHEID BIJ MOZAÏEK: INVULLERS ZIJN TEVREDEN MET HOE HET NU GAAT

Eén van de doelen van dit onderzoek was om te kijken of klanten meer of anders bij Mozaïek betrokken wilden zijn. Voor twee derde hoeft er niets te veranderen. Vijftien procent wil meer op de hoogte worden gehouden en 7% zou graag meepraten over het werk. Ongeveer 12% wil de medewerkers graag actief meehelpen. Deze invullers zitten vooral bij het jongerenwerk en het wijk- en buurtwerk.

## DE INVULLERS VAN DE VRAGENLIJST HEBBEN VEEL AAN DE DIENSTEN

Welzijnsdiensten en -activiteiten moeten niet alleen leuk zijn, maar ook wat opleveren. Meer leefbare buurten en dorpen en een sterkere verbondenheid tussen bewoners bijvoorbeeld. Of het idee bij mensen dat ze meer zelf kunnen doen. We hebben de invullers gevraagd of ze vinden dat de diensten van Mozaïek dit effect ook hebben. Bij de meeste diensten vinden de invuller dat het zo is. Daarbij valt op dat dit extra sterk wordt gevoeld bij het Schoolcontactwerk en VVE. Daar kan het werk van Mozaïek, zowel voor ouders als scholen, écht een verschil maken.

## INVULLERS VINDEN HET BELANGRIJK DAT ZE OP MOZAÏEK KUNNEN REKENEN

Eén van de belangrijkste doelen van het welzijnswerk is dat klanten veel zelf leren doen. Veel invullers van de vragenlijst laten weten dat Mozaïek hier goed aan werkt. Ze doen weer meer dingen zelf, hebben meer zelfvertrouwen gekregen en nemen gemakkelijker zelf beslissingen. Wel vinden ze het hierbij heel fijn dat ze op Mozaïek kunnen rekenen als het even iets minder gaat. Of als ze iets (nog) niet kunnen. De weg naar zoveel mogelijk zelf doen is dus ingezet, maar het gaat niet zonder een beetje steun wanneer dat eens nodig is.

## OOK 'NIEUWE' KLANTEN VANUIT DYNAMIEK ZIJN TEVREDEN EN HEBBEN VEEL AAN HET CONTACT

Binnenkort valt Dynamiek ook onder Mozaïek. Dynamiek biedt diensten, activiteiten en leer- en ontwikkelplekken aan.

Door de Dynamiek **diensten** kunnen invullers van de vragenlijst blijven meedoen en langer zelfstandig blijven wonen. Ze hebben er meer zelfvertrouwen door gekregen en durven gemakkelijker hulp te vragen. De belangrijkste opbrengst is dat ze weten ergens terecht te kunnen als er iets is. De diensten van Dynamiek helpen daarbij.

Bij de **activiteiten** van Dynamiek willen de invullers van de vragenlijst vooral de taal beter leren spreken en mensen ontmoeten. Ze willen meer gezelligheid om zich heen en aansluiting vinden. De meeste invullers levert het meedoen aan de activiteiten dit ook op.

Bij de **leer- en ontwikkelplekken** van Dynamiek willen de invullers van de vragenlijst werknemersvaardigheden opdoen en wat voor een ander kunnen betekenen. Ze willen meedoen en meetellen. Het verschil maken voor een ander en vooruit komen. En dat is precies wat ze vinden in de leer- of ontwikkelplek. Een aantal invullers denkt dat de kans op betaald werk door het contact met Dynamiek is gestegen.

## DE VIJF BELANGRIJKSTE AANBEVELINGEN

### INFORMEER KLANTEN, MEDEWERKERS EN PARTNERS EN BESTEED AANDACHT AAN DE POSITIEVE RESULTATEN

Zorg ervoor dat een groepje medewerkers met de resultaten aan de slag gaat. Belangrijke taken zijn: het informeren van klanten, medewerkers en partners en het opstellen en uitvoeren van een verander- en verbeteracties. Zeker als de resultaten goed zijn, zoals in dit onderzoek, komt het niet altijd tot deze acties. Terwijl het zeer waardevol is om juist aandacht te besteden aan deze positieve resultaten. Ga in gesprek met elkaar en probeer te bedenken hoe het komt dat de scores zo positief zijn. Als je dat met z'n allen boven tafel krijgt, kun je er gebruik maken van deze kennis. En zo het huidige tevredenheidsniveau te vasthouden of nog verder uit te bouwen.

### GA AAN DE SLAG MET DE DINGEN DIE IN HET ONDERZOEK MINDER GOED SCOREN

Bekijk hiervoor de door de invullers van de vragenlijst geplaatste open opmerkingen. Daarin staan enkele praktische verbeterpunten waar Mozaïek direct mee aan de slag kan. Verder staan er in het rapport nog een aantal punten genoemd. Zorg dat al deze punten op de lijst met verander- en verbeteracties komen te staan.

### BLIJF INZETTEN OP TEVREDEN KLANTEN!

Het lijkt een open deur, maar is de moeilijkste opgave van allemaal. Het onderzoek laat zien dat Mozaïek veel tevreden klanten heeft. De gemiddelde rapportcijfers, maar ook de scores over het werk en voor de medewerkers, spreken wat dat betreft voor zich. Tevreden klanten zijn, ook buiten het contact met Mozaïek om, belangrijk. Zij vertellen positief over Mozaïek tegen anderen. Mozaïek is belangrijk voor klanten en helpt hen om zelf een leuker en waardevoller leven te leiden. Tevreden klanten werven nieuwe klanten en zorgen voor een positief imago voor Mozaïek.

### ZOEK MET DE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK DE PUBLICITEIT

Er verandert veel in de samenleving. Organisaties moeten op een andere manier samenwerken. Daarom is het voor Mozaïek goed om zichzelf te laten zien. Zeker als klanten (net als eerder al de partners) tevreden zijn over het geleverde werk en vinden dat het werk ze wat oplevert in het dagelijks leven. Ruim 80% van de invullers van de vragenlijst vindt de door Mozaïek geboden dienst, in het algemeen en voor zichzelf, -zeer- belangrijk. Mozaïek moet dit goed bekend maken onder collega organisaties waarmee het samenwerkt. Het is knap dat Mozaïek anders is gaan werken, zonder dat klanten het werk van Mozaïek minder zijn gaan waarderen.

**EÉN VAN DE BELANGRIJKSTE DOELEN VAN HET WELZIJNSWERK IS DAT KLANTEN VEEL ZELF LEREN DOEN. VEEL INVULLERS VAN DE VRAGENLIJST LATEN WETEN DAT MOZAÏEK HIER GOED AAN WERKT.**



### KIJK BIJ HET BEPALEN VAN DE VERANDER- EN VERBETERACTIES NAAR DE RESULTATEN VAN 'FACTORANALYSE'

Factoranalyse laat zien hoe je zo slim mogelijk de waardering voor het werk kunt laten groeien. Voor Mozaïek kan dat op drie manieren. Door te werken aan duidelijkheid en resultaat, door medewerkers die goed contact kunnen maken en door medewerkers die op een leuke manier resultaten weten te halen met klanten. In dit onderzoek scoren al deze manieren al goed. Aanbeveling voor Mozaïek is om eraan te blijven werken, zodat de scores minstens net zo goed blijven als nu. Of nog verder verbeteren.

Het gehele rapport, met alle resultaten, conclusies en aanbevelingen (ook per dienst), kunt u opvragen bij Mozaïek via [info@mozaiekwelzijn.nl](mailto:info@mozaiekwelzijn.nl).

## MOZAÏEK WELZIJN

Hertog Karellaan 140  
4001 KR Tiel  
[www.mozaiekwelzijn.nl](http://www.mozaiekwelzijn.nl)  
[info@mozaiekwelzijn.nl](mailto:info@mozaiekwelzijn.nl)

## VOLG ONS



MozaïekWelzijnsdiensten



@MozaïekW