



Klanttevredenheidsprotocol

Stichting Mees neemt de klanttevredenheid mee in het jaarlijkse MDO (multidisciplinair overleg) van de cliënt.

In het verleden is de klanttevredenheid getoetst d.m.v. enquêtes, dit werd als niet prettig ervaren door de ontvanger van de enquête (de ouders/verzorgers van de cliënten). De feedback die gegeven is betreft, te tijdrovend en te plat. De voorkeur ligt bij een mondeling tevredenheidsonderzoek tijdens een van de al bestaande bijeenkomsten tussen de ouders en stichting Mees.

Sinds 2023 wordt de klanttevredenheid daarom getoetst tijdens de zorgplanbespreking van het kind. De schriftelijke verwerking zal in het elektronisch cliënten dossier worden opgenomen. (Mextra)