

KLANTREIS

Bewustwordingsfase Oriëntatiefase

Koofase

Gebruiksfase

Evaluatiefase

Social media

De grootste groep kent De Buitenwereld via het sociaal wijkteam (42%), via een ander kanaal=peer group (31%), school en kennis/vrienden is veel te winnen!



Gratify



Satisfy



Neutral



Bad



Horrible



7.0
Wijkteam-
medewerker

6.3
Website

'Ik zou graag zelf meer informatie over De Buitenwereld op willen zoeken.'

6.8
Cliëntenbureau

7.8
Intakegesprek

'Het was voor mij onduidelijk wat De Buitenwereld naast de trainingsgroep nog meer kon bieden.'

7.3
Kwaliteit
zorg

7.1
Wachttijd

7.2
Hulpverleners
De Buitenwereld
- kwaliteit

6.2
Communicatie
& zorg afsluiten
van het traject

7.2
Evaluatie &
communicatie

<6
Trajectduur

'Meer evaluatiemomenten zouden mij helpen om meer overzicht te krijgen hoe het gaat met mijn kind.'

'Het was prettig om af en toe te sparren met de hulpverlener van mijn zoon en bevestiging te krijgen in hoe ik het doe als ouder.'

'Meer vaste hulpverleners zou prettiger zijn geweest voor het vertrouwen van mij en mijn kind.'

'Wat mij zo aanspreekt zijn de kortere trajecten. Mijn kind kon na een paar maanden weer terug naar zijn eigen omgeving.'

'Mijn kind viel na jullie zorg tussen wal en schip.' 'Wat zou het mooi zijn als er na het behalen van de doelen nog een vervoltraject ingezet kan worden.'

'De medewerkers wisten echt waarover ze het hadden. Ik had als ouder prettig contact met ze.'

