

Klantervaringsonderzoek 2023

Aanvraag (fase van eerste contact t/m de aanvraag van een uitkering)

7,0

Het eerste contact met Laborijn krijgt gemiddeld een 7,0

65%

65% is tevreden over de manier waarop de uitkering kon worden aangevraagd

Start (fase met eerste begeleiding)

7,6

De ondersteuning / begeleiding wordt beoordeeld met een 7,6

70%

70% benoemt dat er voldoende aandacht is besteed aan diegene als persoon. Ook vindt de ruime meerderheid dat samen is afgestemd wat het beste traject is, dat samen is gekeken naar de invulling van het traject en dat het traject goed paste bij de persoonlijke situatie

Begeleiding (fase met langdurige begeleiding)

7,2

De ondersteuning / begeleiding krijgt na 8 maanden gemiddeld een 7,2

75%

Bij ruim driekwart gaat het beter na de ondersteuning / begeleiding die ze van Laborijn hebben ontvangen

Ons streven is om onze klanten centraal te stellen. Dit houdt in dat wij goed blijven volgen wat er onder onze klanten leeft. En wat hun behoeften zijn. Wij vragen hen daarom om mee te doen aan een ervaringsonderzoek.

In het onderzoek vragen we naar de ervaringen met het eerste contact met Laborijn (**fase aanvraag**), met de eerste begeleiding van Laborijn (**fase start**) en, bij langdurige begeleiding, na een jaar nogmaals naar de ervaringen met de ondersteuning / begeleiding (**fase begeleiding**).

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door **MAGIS marketing & research**.