

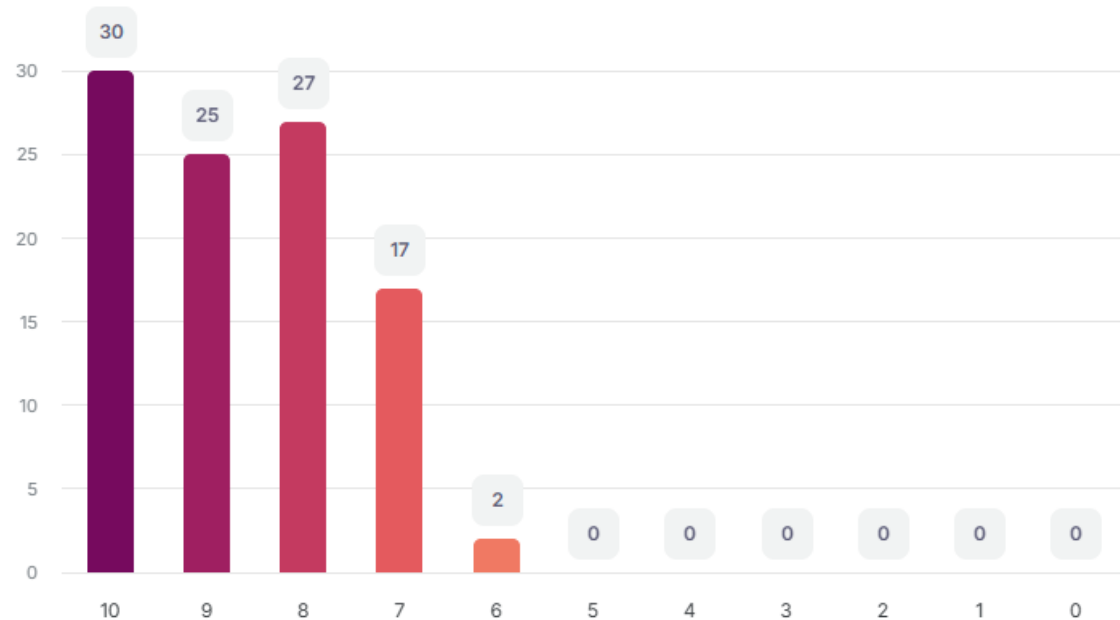


KLANTTEVREDENHEIDS ONDERZOEK

COLUMBUS 2026



VRAAG 1

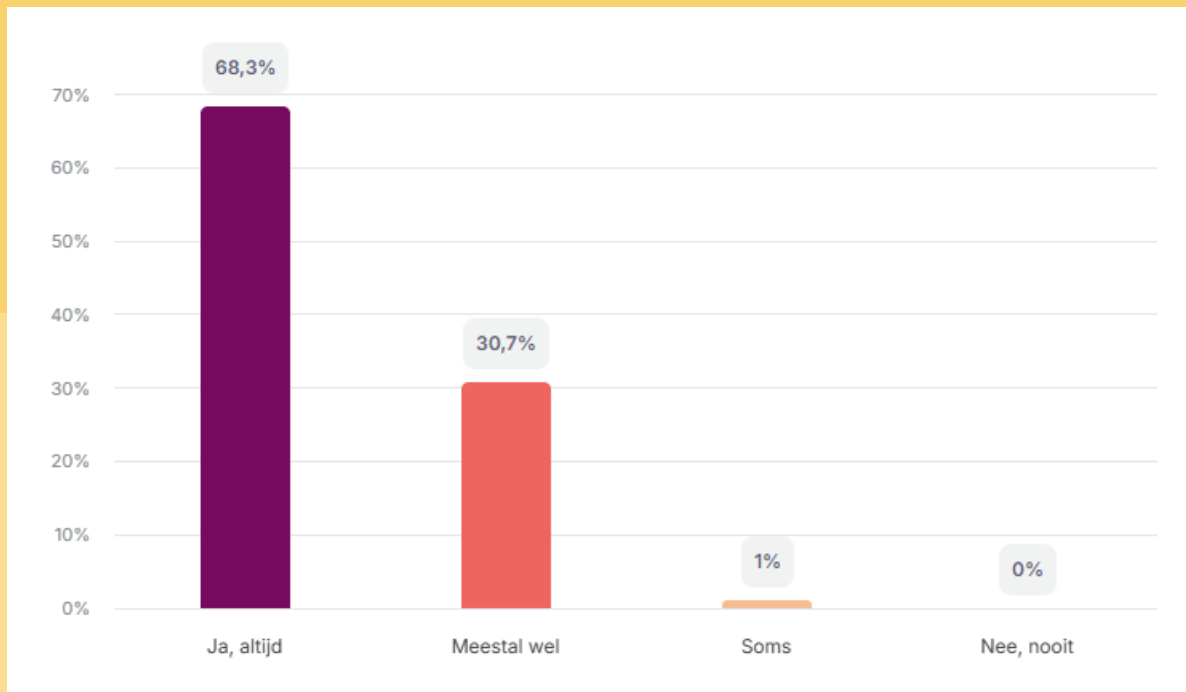


Hoe beoordeel je, over het algemeen, de begeleiding die je van Columbus krijgt?

- Gemiddelde cijfer: 8.6
- Geen onvoldoendes

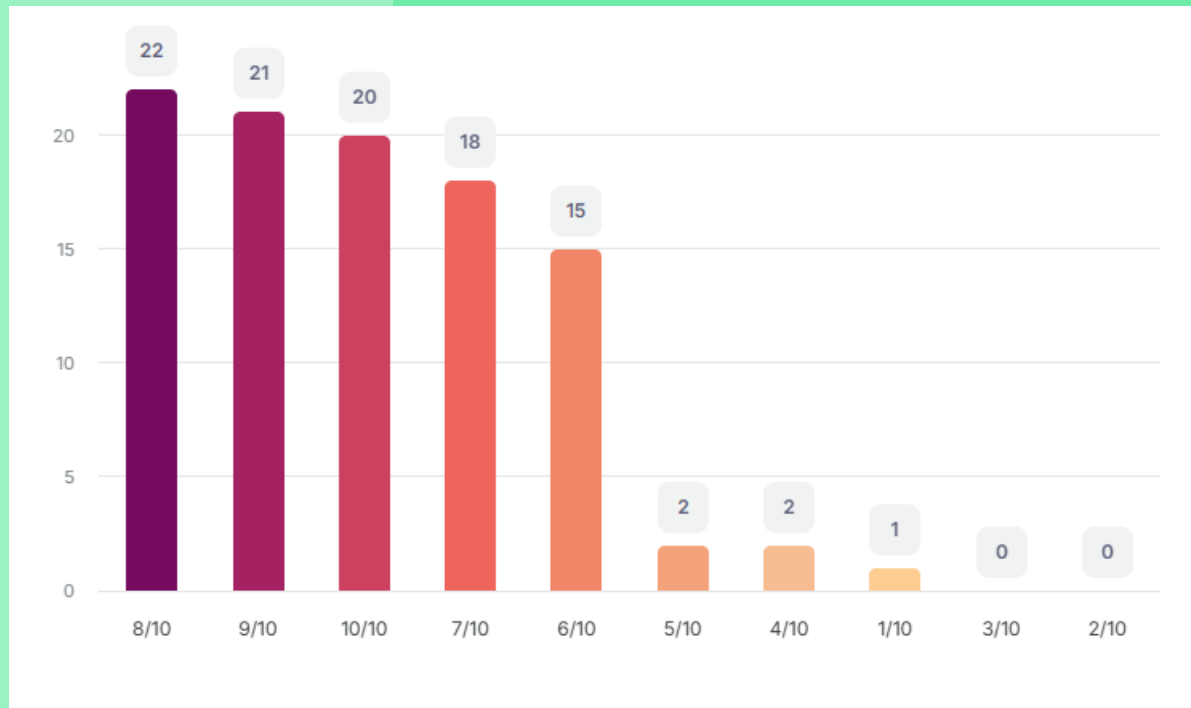
VRAAG 2

Voel je je voldoende gehoord door de begeleider(s) van Columbus?



Niemand geeft aan zich nooit voldoende gehoord te voelen tijdens de begeleiding door Columbus

VRAAG 3



Hoe duidelijk is het voor jou wat er gaat gebeuren tijdens het traject?

- Gemiddeld cijfer: 7.9
- *In totaal 5 van de 101 mensen geven de duidelijkheid in het traject een onvoldoende.*

VRAAG 4

Welke informatie mis je nog?

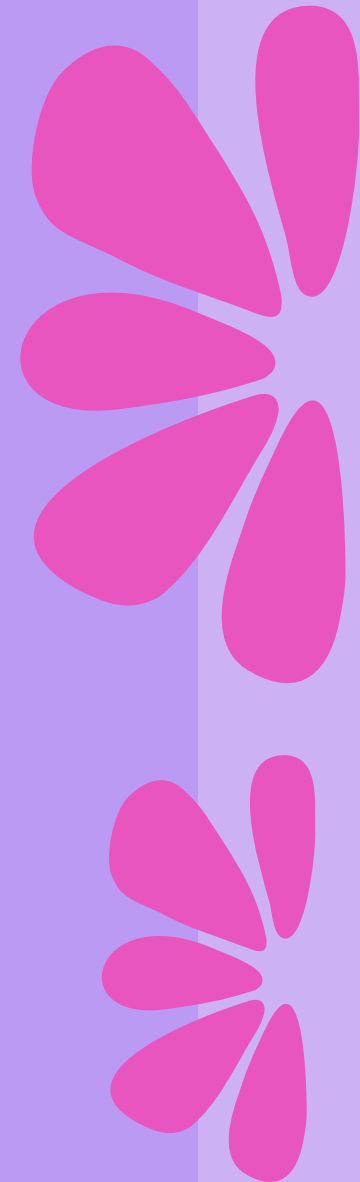
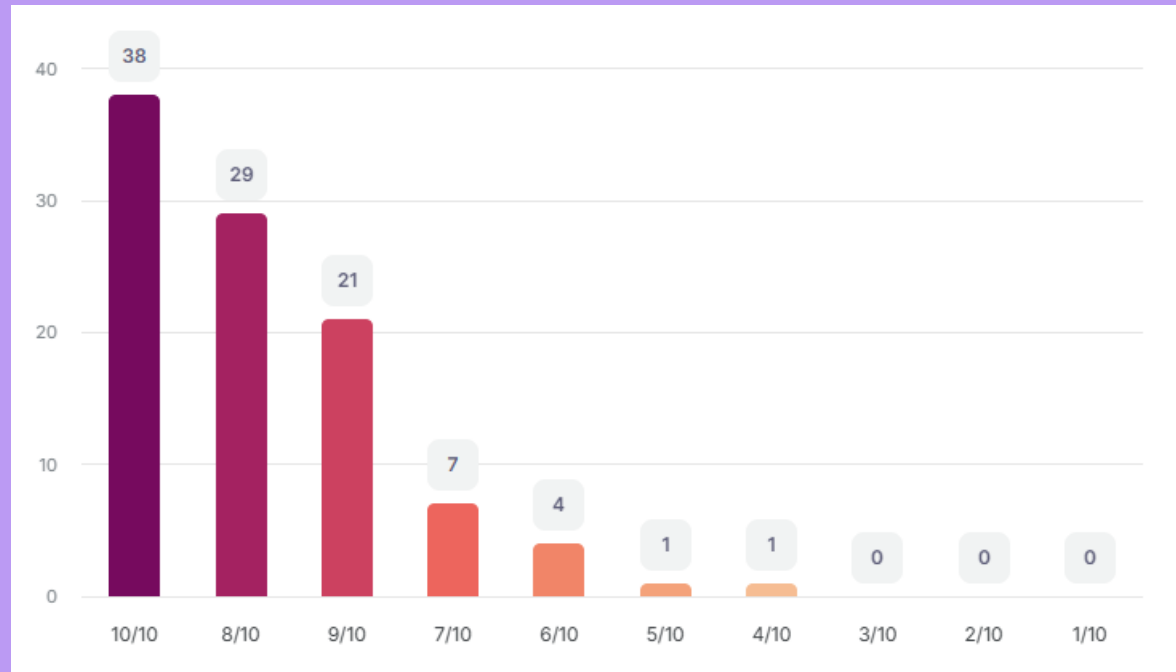
Antwoorden:

- Wat er van mij verwacht wordt
- Niet altijd duidelijk welke thema's van belang zijn om te behandelen
- Iets meer regelmatige terugkoppeling waar we staan, gelopen fases en welke eraan staan te komen.
- Feedback vanuit ouders: Soms had ik graag meer inhoudelijke informatie over mijn kind
- Tijdstippen begeleiding, dochterlief geeft ons niks door

● VRAAG 5

Is het makkelijk om contact te krijgen met een medewerker van Columbus als je deze wilt spreken?

- Gemiddelde cijfer: 8.7
- *Grote algemene tevredenheid over de bereikbaarheid van de medewerkers*

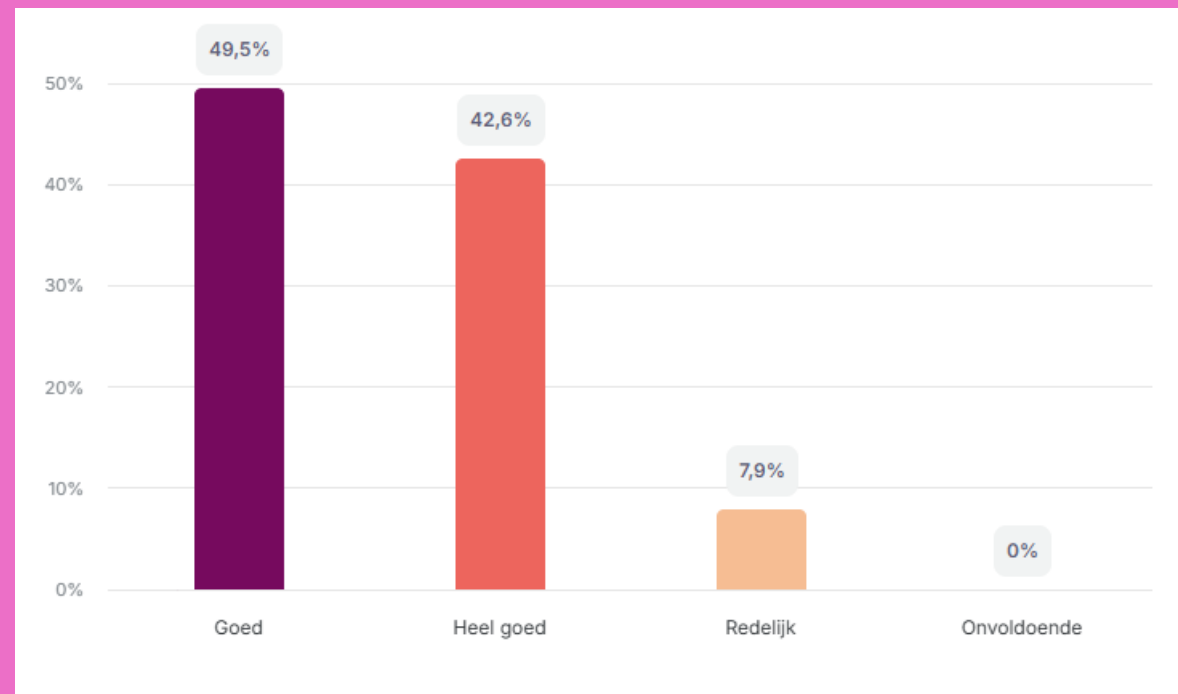


VRAAG 6



In hoeverre sluit de zorg aan bij je behoeften?

- *Niemand ervaart onvoldoende aansluiting bij de behoeften in de zorg*



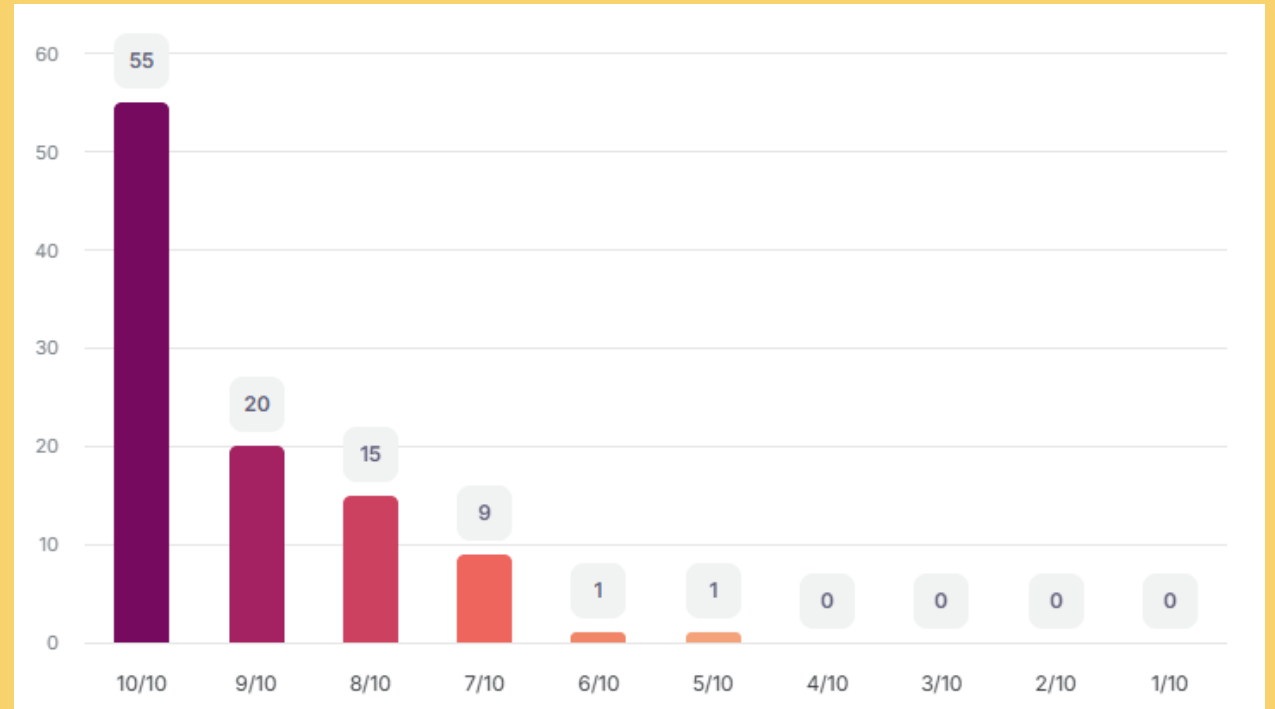
VRAAG 7

Wat is er voor jou verbeterd sinds de start van de begeleiding?

- Zekerder in mijn doen en zijn
- Weerbaarheid
- Verbeterde communicatie met familie.
- Toen ik startte bij Columbus lang ik elke dag ziek op de bank, sinds dien voel ik me beter maar heb ik ook mijn rijbewijs en havo kunnen halen, nu zelfs mijn eigen woning. Ze hebben me enorm geholpen, fysiek, mentaal, school en administratief.
- De groei die ik zelf gemaakt heb. Het vertrouwen dat ik terug heb gekregen in mijzelf. En de verbetering in de thuis situatie is duidelijk zichtbaar.
- Een gelukkiger kind
- Rustiger in mijn hoofd en lijf
- Openheid. Structuur van communicatie binnen gezin. Duidelijkheid in denken andere gezinsleden.
- Mijn zwaktepunten zijn minder geworden en mijn vertrouwen is meer geworden. Ik ben veel gegroeid sinds het begin.
- Mijn motivatie voor alles
- Ik voel mij niet meer zo alleen en ik durf meer mijzelf te zijn
- Hoe ik mij voel in mijn dagelijkse leven wetende dat er iemand voor mij is als ik die persoon nodig heb of als ik mij even niet goed voel

VRAAG 8

Voel je je
veilig tijdens
de
begeleiding?



- Gemiddelde cijfer: 9,1
- *Wegens anonimiteit lastig om vast te stellen waar de onvoldoende mee samenhangt*

VRAAG 9



Welke punten vind je goed aan Columbus?
Waar ben je tevreden over?

- Vertrouwen, maatwerk, flexibel, bereikbaar, luisterend oor, niet veroordeeld, heel coulant,
- Ze motiveren je en zijn eerlijk, ze helpen mij met de eerste enge stappen zetten. Met een buddy zijn voelt niet alsof ik er ben omdat ik geestelijk ziek ben maar om echt weer iets te ondernemen of te genieten van buiten.
- Ze kijken naar het hele gezin. En proberen iedereen mee te nemen naar een gezamenlijke oplossing.
- Ze zijn discreet, geven hun mening ookal heb ik een andere mening zodat je het vanuit een ander oogpunt bekijkt
- Oprecht zorgzaam personeel, je merkt dat ze het echt niet alleen voor t geld doen. Ze doen echt hun best om je zo comfortabel mogelijk te maken.
- Onvoorwaardelijke steun voor ouders en kind vanaf het eerste gesprek . Iedereen die bij Columbus werkt is echt heel betrokken en hebben echt het beste met je voor.
- De manier waarop alles gaat. - Het contact - De manier van begeleidingsband - De herstelweek ben ik ook erg over te spreken!!
- Ze kijken echt individueel wat een cliënt nodig heeft, het is geen hokjes werk



Terugkerende thema's en belangrijke aandachtspunten zijn:

Communicatie over inrichting begeleiding, rijgedrag begeleiders, wisselingen in afspraken

- Iets meer communicatie naar de ouders toe
- Beter werken aan de vastgestelde doelen, dit wordt nauwelijks opgepakt.
- Verschillende visies- aanvliegroute door collega's. Komt verwarrend en tegenstrijdig over. Diverse uiteenlopende communicatie stijlen en inschattingen die ook niet op één lijn lijken te liggen.
- Begeleiders rijden vaak erg hard in de auto en negeren stopborden

VRAAG 10

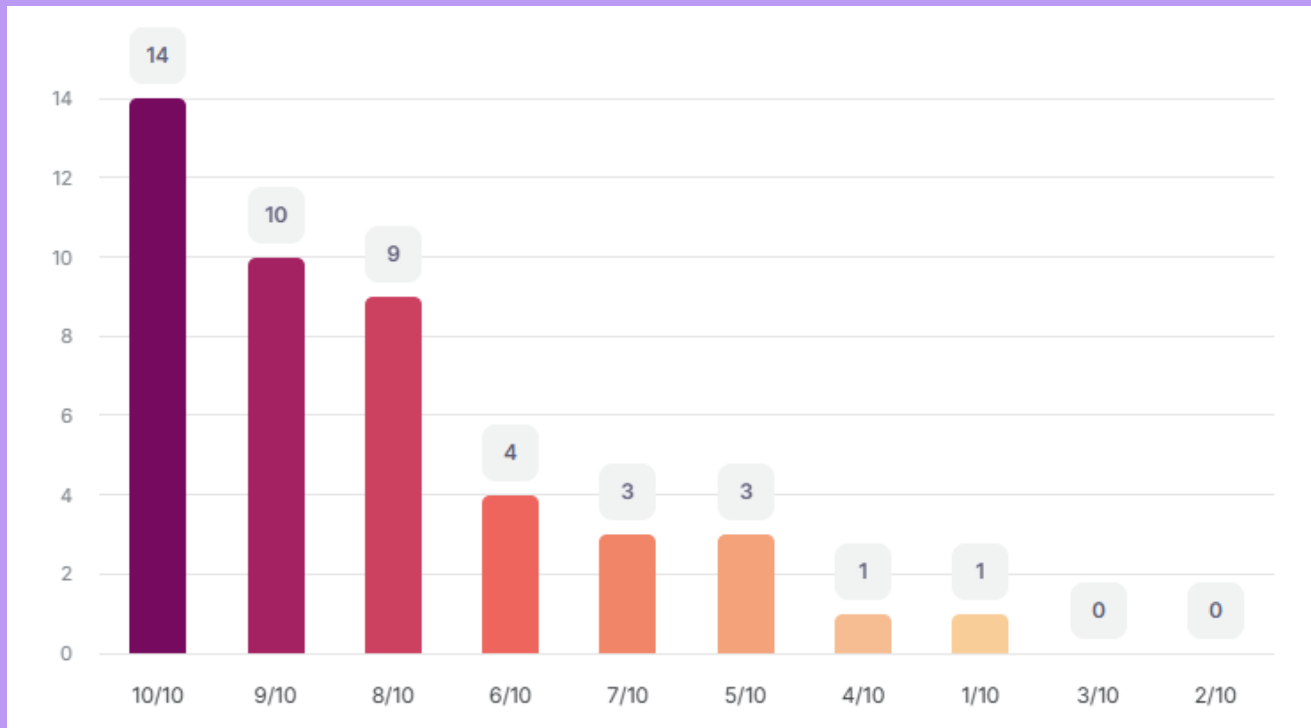


Welke verbeterpunten heb je voor Columbus? Waar ben je niet tevreden over?

- De afspraaklengte varieert soms.
- Dat soms een afspraak ivm een crisis situatie niet door kan gaan
- Afspraak is afspraak. Soms te kort ervoor afspraak verzetten of afzeggen. Dat veroorzaakt vaak stress. Eerder aangeven wat er gedaan wordt de volgende afspraak. Niet bijvoorbeeld dag zelf of dag ervoor pas.
- Dat er vaker buddy afspraken gemaakt worden maar niet plaats vinden of later waardoor het niet duidelijk is voor mijn zoon

VRAAG 11

Indien van toepassing: Hoe tevreden ben je over de dagbesteding die wordt aangeboden?



- Gemiddelde cijfer: 8,2
- *Ingevuld door 45 klanten*

VRAAG 12



Indien van toepassing: wat vind je goed en / of juist minder goed aan de dagbesteding?

Goed:

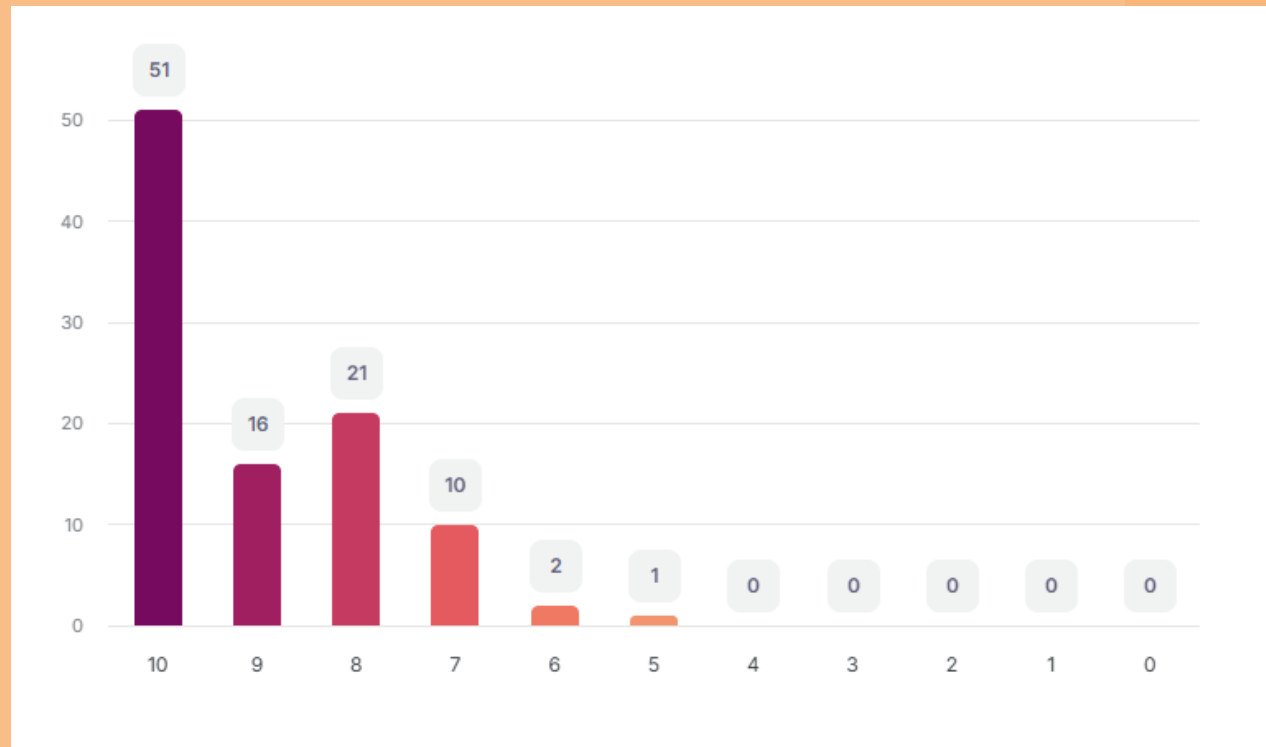
- Nieuw programma, beter ingevulde dag.
- Kind heeft dagbesteding en vindt het fijn om daaraan deel te nemen. Fijn dat er diverse activiteiten worden gegeven. Zo hebben ze een daginvulling en zijn ze met kinderen die met soortgelijke problemen te maken hebben en voelen ze zich niet meer zo anders of alleen.
- + het is gezellig – communicatie
- Het brengt stabiliteit en jongeren weten waar ze aan toe zijn

Minder goed:

- Meer naar de jongere luisteren en meer lessen aanbod ook geven en een hele dag lijkt me beter voor de kinderen zoals 09:00 tot 16:30
- Kan te veel zijn voor me soms
- Het dagprogramma op de woensdag is elke week precies hetzelfde, en er is ongeveer geen mogelijkheid om iets anders te doen als het programma niet bij jou aansluit
- Dat het veelal hetzelfde is en saai vindt mijn zoon, hij ziet er geen uitdaging meer in.



VRAAG 13



Zou je Columbus aanbevelen
aan anderen?

• Gemiddelde cijfer: 9



VRAAG 14

Als je verder nog iets kwijt wilt kan dat hier:

- Wij zijn super blij met de goede hulp en begeleiding die ons kind en wij als ouders krijgen!
- Jullie zijn zo nodig. En heel Blij met jullie
- Ik ben super tevreden met Columbus, had ik ook graag voor mijn oudste willen hebben als begeleiding
- Blijf zoals jullie zijn en groei niet uit jullie voegen!!
- Ik ben heel blij dat ik begeleid word en ik vind het heel fijn. Ik heb een goede band opgebouwd met mijn begeleidster en ik voel me altijd heel fijn.
- Ik ben blij dat er een instelling zoals Columbus is, waar alle personen gehoord worden, en ook daar advies en sturing krijgen.