

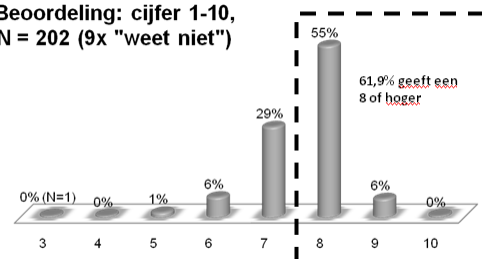
Resultaten tevredenheidsonderzoek Hans Mak Instituut

Eind 2009 heeft het Hans Mak Instituut (HMI) een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder al haar relaties om na te gaan wat de waardering en beleving van afnemende partijen, belangengroeperingen en samenwerkende organisaties van het HMI is. 211 mensen hebben de enquête ingevuld, wat een respons is van 9,3%. Hieronder kunt u de belangrijkste resultaten lezen en wat het HMI hiermee gaat doen.

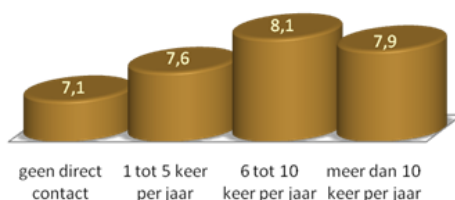
Algemene tevredenheid

Door middel van een rapportcijfer is de algemene tevredenheid gemeten. Gemiddeld gaf u het HMI een **7,6**. Dit is een ruime voldoende. Opvallend is dat 62% een 8 of hoger geeft en daarmee aangeeft heel tevreden te zijn. Het blijkt dat respondenten die het afgelopen jaar geen contact met het HMI hebben gehad en/of waarvoor het HMI geen rollen vervult een lager cijfer geven dan respondenten die wel contact hebben en/of waarvoor het HMI een of meerdere rollen vervult.

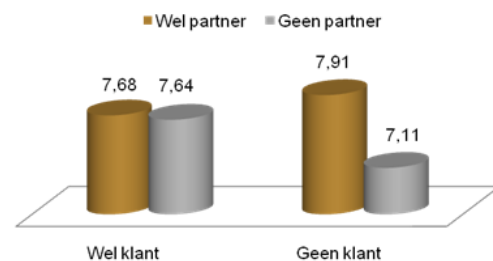
Beoordeling: cijfer 1-10,
N = 202 (9x "weet niet")



Beoordeling naar contactfrequentie



Beoordeling naar wel/geen klant/partner



Klant/partner

De helft van de respondenten geeft aan zich klant te voelen van het HMI. Ruim een derde (39%) geeft aan zich partner te voelen. 18% zegt zich klant en partner te voelen. Opvallend is dat ook bijna een derde (30%) zich klant noch partner voelt. Het blijkt dat de algemene tevredenheid hoger is als men zich klant en/of partner voelt van het HMI.

Goede en verbeterpunten

In de enquête is gevraagd 'Welke goede punten van het HMI kunt u benoemen?'. Dit was een open vraag, waarop 380 goede punten zijn genoemd. Deze zijn gecategoriseerd en de meest genoemde punten zijn:

- Betrokkenheid/klantvriendelijkheid (door 22% van de respondenten genoemd)
- Kwaliteitszorg/kwaliteitsbeheer/kwaliteitsbewaking (20%)
- Informatievoorziening/communicatie (20%)
- Symposia/training (19%)

Daarnaast is ook gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten. Dit was een gesloten vraag. Hier zijn de volgende verbeterpunten het meest genoemd:

- Meer innovatief zijn (genoemd door 26% van de respondenten)
- Werken aan toegankelijkheid van informatie (18%)
- Meer meedenkend zijn (16%)
- Goede website (15%)

Activiteiten

Veel respondenten hebben een HMI-symposium bezocht (81%) en lezen wel eens de HMI-update (89%) en het jaarverslag (72%). Er is gevraagd wat zij van deze activiteiten vinden en er worden veel positieve punten genoemd, maar ook worden er regelmatig suggesties gedaan voor een nog betere invulling.

Problemen

Van de respondenten (11 personen) geeft 5% aan nu of in het afgelopen jaar problemen ervaren te hebben met het HMI. De problemen die genoemd zijn, zijn zeer divers. De meeste hebben te maken met communicatie en informatievoorziening. Respondenten die problemen ervaren zijn ook minder tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer voor deze groep is 6,3.

Verwachtingen

Op de vraag "Levert het HMI u wat u verwacht" antwoord driekwart positief. Van de respondenten die negatief antwoorden, geeft een derde aan geen verwachtingen van het HMI te hebben. Dat het HMI voor een groot deel van de respondenten voldoet aan de verwachtingen, komt ook naar voren in de verwachtingen voor de toekomst (open vraag). Het merendeel verwacht namelijk dat het HMI doorgaat op de ingeslagen weg (39%). Daarnaast worden onderstaande punten genoemd.

- (meer) kwaliteitsbewaking (8%)
- (meer) ondersteuning (8%)
- (meer) duidelijkheid (5%)
- (meer) innovatie (6%)
- (meer) kennis verspreiden (7%)
- (meer) samenwerking (6%)

Vergelijking 2006

In 2006 heeft het HMI ook een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder al haar relaties. De resultaten van deze enquête zijn vergeleken met de resultaten uit 2006. Het blijkt dat de algemene tevredenheid gestegen is (gemiddeld was dit 7,3 in 2006). Ook hebben meer mensen ervaring met symposia, de HMI-update en het jaarverslag. De verwachtingen van het HMI zijn vergelijkbaar in 2006 en 2009. Ondanks dat de tevredenheid hoger is, blijven er nog aandachtspunten die in 2006 ook naar voren kwamen. Het betreft onder andere toegankelijkheid van informatie.

Wat gebeurt er verder?

De resultaten van deze enquête geven het HMI een goed beeld wat respondenten van het HMI vinden. De als goed beoordeelde zaken probeert het HMI vast te houden of op een nog hoger niveau te brengen. Een aantal verbeterpunten zal de komende tijd ter hand genomen worden. Zo zal er een aanvullende enquête naar een specifieke doelgroep verstuurd worden om input te krijgen voor het verbeterpunt innovatie en zullen mensen worden uitgenodigd om deel te nemen aan een enquête over verbetering van de website. Het HMI wil proberen de informatie nog meer toegankelijk te maken. Verder zal een aantal opmerkingen en suggesties meegenomen worden in het beleid en de doelstellingen van het HMI.

Het HMI vindt uw mening belangrijk en wil dit onderzoek om de paar jaar herhalen. Daarnaast wil het HMI ook gericht bij specifieke doelgroepen de tevredenheid gaan meten.