**Klanttevredenheid**

**1. Inleiding**

– Wat zijn de wensen van de ''gebruikers''?

– Wat zijn de wensen van de opdrachtgever?

– wat zijn de eigen wensen en verwachtingen?

*Wensen ''gebruikers'':*

Leuke dag, vooral sfeer proeven en plezier maken.

*Wensen opdrachtgever:*

De doelgroep moet een leuke dag hebben waarin en fijne sfeer is en de doelgroep kan ontspannen en deels in beweging is. Daarnaast zijn de organisatorische aspecten van het evenement zoveel mogelijk weggenomen bij de opdrachtgever zodat deze zich op de doelgroep kan richten.

*Eigen wensen en verwachtingen:*

Een leuke dag die vlekkeloos verloopt, dus zonder dat er onduidelijkheid is voor de doelgroep of de opdrachtgever. Zowel de doelgroep als de opdrachtgever hebben een fijne en leuke dag zonder dat ze aan het organisatorische aspect hoeven te denken. De zorgen voor huur of andere dingen wegnemen bij de opdrachtgever.

**2. Methode/meetinstrument:**

– Methode en instrumenten passend bij de doelgroep

– Vragen gebruikers

– Vragen opdrachtgevers

*Methode en instrumenten passend bij de doelgroep:*

Eindgesprek met opdrachtgever.

*Vragen gebruikers:*

Deel van de doelgroep die aanspreekbaar is vragen geven zoals: vond je het leuk? Zou je het nog een keer willen doen? Wat vond je het leukst? (andere methode zijn bijna niet mogelijk, de begeleiders zouden voor de cliënten kunnen antwoorden maar dat is ook maar de vraag of het klopt.)

*Vragen opdrachtgever:*

Was alles naar wens? Was het evenement zoals u had verwacht? Waren er dingen die beter konden? Was het evenement voor de doelgroep goed georganiseerd? Is het evenement voor herhaling vatbaar? Heeft uw soort van stress ervaren tijdens het evenement?

**Resultaten:**

*Antwoorden gebruikers:*

De personen die aanspreekbaar waren gaven aan dat ze het erg leuk vonden, sommige vonden het zelf jammer dat het maar een uurtje duurde en wilde wel langer door. Volgens de begeleiding heeft iedereen het naar zijn/haar zin gehad. Paar antwoorden van de doelgroep ''Waarom stoppen we nu al!'' en ''Hebben jullie goed geregeld jongens.''

*Antwoorden opdrachtgever:*

Alles was naar wens, het evenement was ook hoe het verwacht werd. Voor de doelgroep was het goed georganiseerd, iedereen met rolstoel kon ook makkelijk worden verplaatst, vervoer was op tijd. Het evenement is zeker voor herhaling vatbaar. Ze hebben niet echt stress ervaren maar soms wel wat druk maar dat hoort bij hun taak als begeleiding van zo'n doelgroep en ze voelen zich natuurlijk heel verantwoordelijk voor iedereen en willen ons juist helpen met de organisatie en andere dingen. Het zit in ze dat ze ons helpen met bijvoorbeeld het regelen van de sleeën of andere ondersteuning voor de doelgroep.

**Eigen indruk:**

goed georganiseerd, communicatie tijdens en voor het evenement tussen de groepsleden was heel goed. Er waren groepsleden op locatie bij Kardinge en groepsleden die hielpen met vervoer op locatie bij Visio de Brink. Het vervoer was allemaal op tijd en de aankomst was ook goed op tijd waardoor het volle uur is benut om te schaatsen. De catering voor de 70 personen die mee waren was goed geregeld met de eindtijd waardoor niemand op elkaar hoefde te wachten en iedereen ongeveer op hetzelfde moment kon beginnen met eten en drinken.

**Conclusie en aanbevelingen:**

Al met al een mooi evenement op de been gezet. Het enige was dat wij voor het evenement een showtje wouden regelen van een kunstschaatsster maar dit is door ons niet doorgezet omdat de communicatie niet helemaal optimaal was met de kunstschaatsster en er ook kosten aan werden verbonden, daarnaast hebben we niet genoeg tijd gehad om een alternatief te kunnen regelen. Dat is een verbeterpunt, dat we ook een plan B hebben als plan A niet lukt. Toch wouden wij ook meer taken van de begeleiders afnemen maar dat is erg lastig aangezien elke cliënt 1 op 1 begeleiding heeft en de begeleiders zich erg verantwoordelijk voelen voor iedereen. Plekken met de catering om voldoende eetgelegenheid te creëren was ook handig geweest vooraf goed te regelen.