

Klanttevredenheid onderzoek door RebelGroup april 2016.

KLOKK heeft het onderzoek dat RebelGroup heeft gedaan naar de klanttevredenheid integraal op de website staan.

Het onderzoek is gehouden onder de lotgenoten die gebruik maken van de diensten van KLOKK, maar ook van SKIP en Slachtofferhulp Nederland (SHN).

Het onderzoek is gehouden voor het onderdeel "KLOKK" onder een groep mensen die sinds 2014 met KLOKK contact heeft over hun klachtzaak of die om begeleiding heeft gevraagd. In het onderzoek wordt de groep waarmee medewerkers dagelijks telefonisch en schriftelijk contact (per brief) heeft niét gevraagd naar hun inhoudelijke mening. Die uitsluiting vinden wij te betreuren.

Het onderzoek zoals het gedaan is heeft betrekking op m.n. twee zaken:

- De dienstverlening en communicatie van Stichting KLOKK met de groep slachtoffers van misbruik.
- De organisatie van de Stichting en de verantwoording van de middelen, die VWS beschikbaar stelt.

146 Mensen zijn aangeschreven. 82 Hebben gereageerd.

De tevredenheid blijkt groot tot zeer groot over het algemeen over de "diensten" die van Stichting KLOKK worden betrokken.

Goed tot zeer goed scores:

- De bereikbaarheid
- De deskundigheid van de medewerkers
- De termijn waarop antwoord op vragen wordt gegeven
- De wijze waarop men door de medewerker te woord is gestaan
- De mogelijkheid tot het maken van een afspraak

32% Van de respondenten geeft aan dat zij diensten missen in het aanbod.

Voor een deel zijn dat diensten die Stichting KLOKK als belangenbehartiger niet kan of mag leveren zoals bijvoorbeeld de begeleiding door een psycholoog of psychiater. Stichting KLOKK kan alleen adviseren, de huisarts van de betrokkene moet de verwijzing doen conform de richtlijnen van de zorgverzekeraars.

Stichting KLOKK kan ook niet in erkenning of compensatie voorzien. Daarin voorzien de Klachtencommissie van de RK Kerk en de Compensatiecommissie van de Rk Kerk.

Daar waar mensen zich melden die niet vallen onder het Deetmandomein of de katholieke instellingen uit het Samsondomein, staat KLOKK deze mensen altijd te woord en zal waar mogelijk helpen of de weg wijzen naar een instantie kan hen verder kan helpen.

Zoals wij geen onderscheid maken tussen mannen vrouwen en transgenders, zo maken wij ook geen onderscheid tussen de geloofsrichting van de melders. Wel hebben wij meer mogelijkheden voor mensen die vallen onder het Deetman- en Samsondomein dan voor anderen, vanwege de bestaande regelingen.

De vraag naar meer informatie is een punt van aandacht.

De Stichting KLOKK heeft een veel bezochte website. Wij zullen dit medium de komende tijd nog intensiever gaan benutten. Er is inmiddels ook een media-, audio- en videokanaal actief, zodat uitzendingen en mediaberichten bekeken kunnen worden.

Een ander deel van het onderzoek heeft betrekking op de organisatie van Stichting KLOKK. Net als de andere organisatie gebruikt KLOKK niet al het subsidiegeld. Er maken minder mensen gebruik van de onderzochte organisaties en dus ook van KLOKK dan werd ingeschat in 2013. Veel misbruikte mensen hebben zich nog niet gemeld of zijn overleden of zullen dit nooit doen omdat zij die pijnlijke periode uit hun leven niet willen oprakelen.

Gesignaleerd wordt dat de organisatie kwetsbaar is omdat zij afhankelijk is van de inzet van slechts enkele mensen (bureau KLOKK) en enkele bestuursleden en begeleiders die op afroep beschikbaar zijn. Deze kwetsbaarheid onderkennen we. Het is de komende tijd een belangrijk punt om aan te werken. Intern worden taken bij afwezigheid altijd waargenomen. Het is nodig om een goed evenwicht te houden tussen betrokkenheid en deskundige dienstverlening.

Stichting KLOKK weet, dat de mensen die contact zoeken het prettig vinden dat zij met een lotgenoot kunnen praten die herkent wat het probleem is. Dat willen we behouden.

Bestuur en Raad van Toezicht van de Stichting KLOKK nemen de aanbevelingen ter harte en gaan daarmee aan het werk.

Het vertrouwen in KLOKK dat blijkt uit het onderzoek, is een goede reden om door te gaan en te werken aan goede resultaten voor de slachtoffers van misbruik.

Ook los van het onderzoek is het goed om ons feed back te geven op ons werk. Meld u dus wat goed gaat en wat beter kan!

In vergelijking met de andere organisatie scoort KLOKK beter, maar zoals de onderzoekers aangeven, de activiteiten van de drie organisaties verschillen onderling sterk.

Wij (medewerkers, bestuur en RvT) gaan in ieder geval door met wat wij doen en wat volgens het onderzoek zo wordt gewaardeerd door de mensen die een beroep doen op de dienstverlening van de Stichting KLOKK.

Bestuur en Raad van Toezicht van de Stichting KLOKK, 03-05-2016.