

De MOgroep streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening. Daarbij is de mening van de mensen die gebruik maken van het welzijnswerk en de maatschappelijke dienstverlening van groot belang. Zij bepalen hoe diensten en producten gewaardeerd worden. Zij bepalen ook wat nieuwe diensten en producten moeten zijn en hoe bestaande diensten en producten verbeterd kunnen worden. Kortom: de vraag van de gebruikers staat centraal in het aanbod dat leden van de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening ontwikkelen en aanbieden. Dat deze vraaggestuurde invulling van het werk breed gedragen wordt, blijkt uit de verplichting in de WMO en in het HKZ-schema om klanttevredenheidsonderzoeken te houden.

Medewerkertevredenheid

Om de kwaliteit van dienstverleningen voortdurend te verhogen, is het ook noodzakelijk om te beschikken over voldoende goed opgeleide professionals die voldoening halen uit hun werk.

Om te onderzoeken of dit het geval is en waaraan nog gewerkt moet worden, stelt de branche haar leden in staat om deel te nemen aan een onderzoek naar medewerkertevredenheid. Naast de feedback van cliënten biedt ook de feedback van medewerkers input voor verbetering van de organisatie en haar dienstverlening.

Platform Welzijn.Tevreden

Samen met de MOgroep heeft Tevreden BV het Platform Welzijn.Tevreden ingericht. Via het Platform Welzijn.Tevreden kunnen organisaties informatie over gebruik en abonnementen ophalen. Op deze website kan men ook dagelijks een overzicht zien van de landelijke resultaten.

Bovendien kunnen leden medewerkertevredenheidsonderzoeken houden en zich op basis daarvan vergelijken met collega-organisaties.
kijk op www.welzijn.tevreden.nl