



Aafje

Klanttevredenheidsonderzoek Dagbesteding Reyerheem in Ridderkerk

December 2021

Inleiding

In dit document zijn de resultaten en conclusies weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), in oktober/november 2021 middels een enquête hebben gehouden onder de klanten van onze Dagbesteding binnen de gemeente Ridderkerk. Aafje biedt binnen Ridderkerk Dagbesteding aan op haar locatie Reyerheem. Deze Dagbesteding wordt zowel bezocht door klanten met een somatische zorgvraag als door klanten met een psychogeriatrische zorgvraag.

De Dagbesteding heeft tot doel klanten een zinvolle daginvulling aan te bieden die gericht is op behoud en/of ontwikkeling van praktische en sociale vaardigheden. De mantelzorger/het (thuis)netwerk wordt hiermee tevens ontlast.

De gemeente stelt in het kader van haar (WMO-)gelden de eis dat er ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen. Daarnaast vindt Aafje het los van deze eis belangrijk om de kwaliteit van haar diensten te bewaken. Een klanttevredenheidsonderzoek vormt daarbij een meetinstrument. De resultaten en conclusies in dit document gelden daarom niet alleen als verantwoording cijfers richting de gemeente, maar bieden ons zelf tevens handvatten om onze eigen dienstverlening te verbeteren.



Inhoudsopgave

1. Resultaten	4
1.1. Algehele waardering	4
1.2. Waardering per onderdeel	5
1.3. Tips en opmerkingen	8
2. Respons gegevens	9
3. Conclusie en aanbevelingen	10



1. Resultaten

1.1. Algehele waardering:

Klanten waarderen de Dagbesteding gemiddeld met een:

8,2

Misschien nog wel belangrijker: niemand geeft een onvoldoende!

100% zou Aafje's Dagbesteding aan anderen aanbevelen!

Waar de partner/mantelzorger een grote rol speelt in de zorg

rondom de klant, geeft **87%** van deze mantelzorgers aan zich door de Dagbesteding voldoende ontlast te voelen.

Er is géén enkele mantelzorger die aangeeft zich totaal niet ondersteund te voelen. **13%** zou graag meer ondersteuning wensen.

(Zie 1.3. Tips & Opmerkingen)



Naast de algehele waardering zijn klanten in het klanttevredenheidsonderzoek gevraagd om op verschillende onderdelen van de Dagbesteding een tevredenheids oordeel te geven. Hieronder is voor een aantal aspecten van de Dagbesteding weergegeven hoeveel procent van de responderende klanten (zeer) tevreden of (zeer) ontevreden hierover is. Verderop wordt ingegaan op het leveringsplan dat per klant wordt opgesteld en geëvalueerd, en is onder andere weergegeven in hoeverre klanten de ondersteuning vinden passen bij hun situatie (ondersteuningsvraag).

1.2. Waardering per onderdeel

Deskundigheid van medewerkers

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	68%	32%

Ruimte(s) en faciliteiten

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	69%	31%

Mijn moeder verheugt zich iedere week op het gaan naar de dagbesteding!

Sfeer

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	56%	44%

Informatievoorziening

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	50%	50%



Eten en drinken

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	52%	48%

Zowel de medewerkers als vrijwilligers doen zo hun best om het iedereen naar de zin te maken!

Persoonlijke aandacht

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0%	0%	75%	25%

Vervoer van en naar de Dagbesteding*

Zeer ontevreden	Niet tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
5%	16%	63%	16%

**Het vervoer van en naar de Dagbesteding vormt geen onderdeel van de Dagbesteding. De uitvoering hiervan valt niet onder Aafje, maar onder een vervoersmaatschappij. Toch is besloten om ook dit aspect mee te nemen in de evaluatie van onze Dagbesteding. De beleving van de klant bij een bezoek aan onze Dagbesteding start en eindigt immers met vervoer hiernaartoe en kan daarmee van invloed zijn op zijn/haar algehele ervaring met de Dagbesteding. Hoewel Aafje geen volledige invloed op de kwaliteit van het vervoer heeft (denk aan: contracten, gemaakte afspraken, etc.), kan Aafje wel namens de klanten in gesprek gaan met de vervoerder over bijvoorbeeld klachten of wensen.*

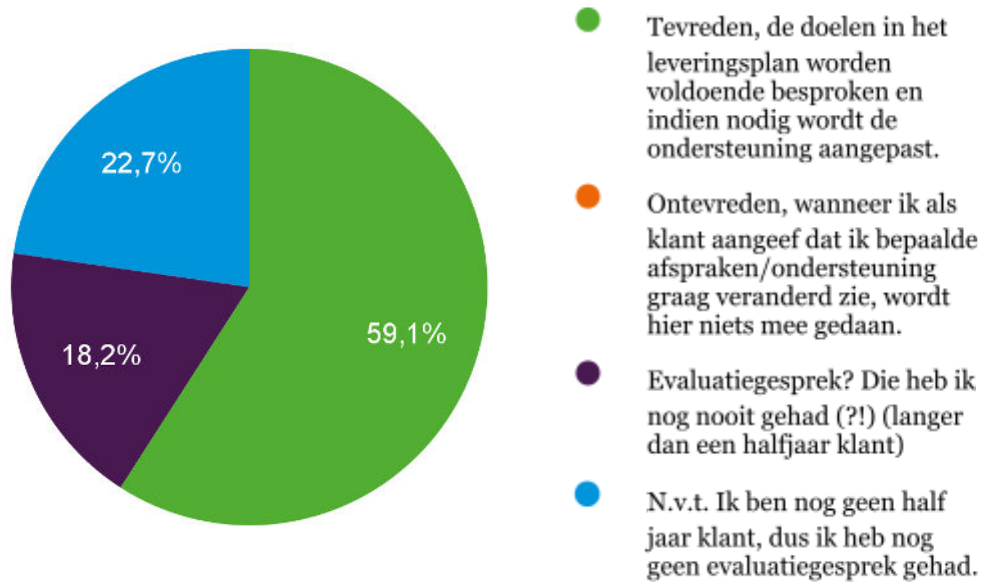
De ondersteuningsvraag en het leveringsplan

96%

zou niets willen veranderen aan de ondersteuning die hij/zij krijgt en vindt de Dagbesteding dus voldoende passen bij zijn of haar situatie en ondersteuningsvragen.



Wanneer een nieuwe klant bij ons komt, stelt een medewerker samen met de klant een leveringsplan op. Hierin worden de doelen van de Dagbesteding beschreven. Het leveringsplan wordt minstens één keer in het halfjaar geëvalueerd. Hieronder is weergegeven hoe tevreden klanten zijn over deze evaluatie(s).



1.3. Tips en Opmerkingen

Klanten hebben in de tevredenheidsenquête de mogelijkheid gekregen om opmerkingen en/of tips te plaatsen m.b.t. de Dagbesteding. Slechts enkele respondenten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Opmerkingen:

M.b.t. mantelzorgondersteuning:

- "Mantelzorgbijeenkomsten zijn een beetje in de vergetelheid geraakt."
- "Wat betreft meer ondersteuning zou ik het fijn vinden als er vanuit Aafje ook 'oppas' thuis kan worden geboden (wanneer mijn partner niet bij de Dagbesteding is)."

M.b.t. het vervoer:

5 klanten plaatsen hier een opmerking over. Klanten geven aan dat het vervoer vaak niet op tijd is en dat zij hier niet (altijd) over worden geïnformeerd. Ook wordt door 2 klanten vermeld dat er door de chauffeurs geen hulp wordt geboden bij het in- en uitstappen of het begeleiden van een klant van zijn/haar voordeur naar het busje, terwijl deze afspraak wel is gemaakt.

Tips:

- "Een uitje/dagje weg met de dagbesteding zou leuk zijn!"
- "De communicatie is goed, maar bij calamiteiten kan dit verbeterd worden door ons gelijk te informeren!"



2. Respons gegevens

Responspercentage

Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
26	52%

Dagbesteding-klant sinds:

	Aantal respondenten	%
Korter dan een halfjaar	12	46%
6 maanden tot 1 jaar	7	27%
1 jaar tot 3 jaar	6	23%
Langer dan 3 jaar	1	4%

Respons geleverd door:

Aangezien sommige klanten hulp nodig hebben bij het beantwoorden van een tevredenheidsenquête én respijtzorg tevens onderdeel kan vormen van de Dagbesteding, is in de enquête de vraag opgenomen door wie deze is ingevuld:

	Aantal respondenten	%
De klant	6	23%
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorger	5	19%
De mantelzorger/partner van de klant	15	58%



3. Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 52 procent ruim behaald. De onderzoeksresultaten geven een representatief beeld van de klanttevredenheid over de Dagbesteding die geleverd wordt. De (responderende) klanten zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Opvallend is dat een aantal klanten aangeeft nog nooit een evaluatiegesprek m.b.t. het leveringsplan te hebben gehad, terwijl zij wel langer dan een half jaar de Dagbesteding bezoeken. Dit is dus een punt van aandacht (zie ook bij aanbevelingen).

Verreweg de meeste klanten hebben in de tevredenheidsenquête geen opmerkingen of suggesties ter verbetering aangedragen. Van enkelen die dit wel hebben gedaan, kunnen de opmerkingen/suggesties door Aafje als verbeter – en/of aandachtspunten worden meegenomen in de (door)ontwikkelingen van haar Dagbesteding.

Resultaten 2021 versus Resultaten 2020

Hoewel we als medewerkers zeer tevreden mogen zijn over deze positieve uitkomsten, vindt Aafje het belangrijk om altijd te blijven verbeteren. Naar aanleiding van het KTO van vorig jaar (2020) zijn er verbeteracties door het dagbestedingsteam opgesteld. De uitkomsten van dit KTO (2021) hebben we naast de uitkomsten van vorig jaar (2020) gelegd om te kunnen zien of deze verbeteracties geleid hebben tot een toename van de klanttevredenheid. De responspercentages in beide jaren zijn vrijwel gelijk (52% versus 55%), wat betekent dat er een goede vergelijking te trekken valt tussen beide onderzoeken. Uit deze vergelijking blijkt dat de klanttevredenheid m.b.t. alle onderwerpen/gestelde vragen gelijk is gebleven, dan wel is toegenomen. Op de volgende onderdelen zijn de uitkomsten t.o.v. het vorige onderzoek (2020) verbeterd:

- Het cijfer dat de klanten in het geheel aan de Dagbesteding geven, is gestegen van een 7,6 naar een 8,2.
- Waar in 2020 63% van de toen responderende klanten aangaf de Dagbesteding aan anderen aan te zullen bevelen, geven nu alle responderende klanten dit aan (100%).
- In 2020 plaatsten enkele klanten opmerkingen over de ongezellige ruimte en het lage aanbod aan activiteiten. In dit onderzoek zijn geen opmerkingen over deze onderwerpen vermeld.



Aanbevelingen (intern)

Zoals vermeld, vindt Aafje het belangrijk om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken. De uitkomsten van dit onderzoek ziet Aafje daarom niet alleen als verantwoording cijfers richting de gemeente, maar ook als handvatten om intern de kwaliteit van de eigen dienstverlening te monitoren en daar waar nodig te verbeteren. Op basis van de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek zijn de volgende (interne) aanbevelingen opgesteld:

- De uitkomsten delen met de medewerkers van de Dagbesteding en de (betrokken) manager/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen het dagbestedingsteam en daar waar nodig (o.b.v. beschreven opmerkingen/suggesties) verbeterpunten opstellen.
 - o Hierbij ligt in ieder geval een aandacht/verbeterpunt m.b.t. de evaluatie van de leveringsplannen. Enkele klanten die langer dan een half jaar de Dagbesteding bezoeken, geven aan nog nooit een evaluatiegesprek hierover te hebben gevoerd.
- Bij (toekomstige) voorgenomen ontwikkelingen en/of veranderingen aan de dienst, kritisch bekijken of dit ook de vraag/behoefte vanuit de klant is. Verreweg de meeste (responderende) klanten zijn tevreden met de Dagbesteding zoals deze nu aangeboden wordt.
- Door de responderende klanten wordt relatief veel geklaagd over het vervoer van en naar de Dagbesteding. De ontevredenheid hierover is al langer bekend. Aafje is op basis hiervan al in gesprek (geweest) met enkele vervoersmaatschappijen. De uit dit onderzoek naar voren gekomen klachten kunnen worden meegenomen in (verdere) gesprekken en besluiten m.b.t. het vervoer.
- De antwoorden in dit onderzoek zijn geanonimiseerd verkregen. Per klant zou door de medewerker nog (kort) kunnen worden uitgevraagd of en zo ja op welke punten de klant de Dagbesteding graag verbeterd ziet m.b.t. zijn/haar individuele situatie.

