



# Klanttevredenheidsonderzoek Dagbesteding in Rotterdam

December 2021

# Inleiding

In dit document zijn de resultaten en conclusies weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), eind 2021 middels een enquête hebben gehouden onder de klanten van onze Dagbesteding(en) binnen de gemeente Rotterdam.

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.

Binnen de gemeente Rotterdam biedt Aafje op 4 locaties Dagbesteding aan verschillende doelgroepen:

- locatie Charley Toorop (Zevenkamp), doelgroep psychogeriatric (hierna: PG);
- locatie Hoppesteijn (Kralingen-Crooswijk), doelgroep somatiek (hierna: SOM);
- locatie De Nieuwe Plantage (Kralingen-Crooswijk), doelgroep PG;
- locatie Meerweide (IJsselmonde), doelgroepen: PG, SOM, Visio (visuele beperking) en Afasie (Dagbesteding ATC: Afasie Trainingscentrum).

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. Naast het totale resultaat zijn de resultaten per dagbestedingslocatie weergegeven, zodat eventuele lokale verschillen in resultaten per team als aandachtspunt (ter verbetering) kunnen worden meegenomen.



# Inhoudsopgave

<b>1. Resultaten</b>	<b>4</b>
1.1. Algehele waardering	4
1.2. Waardering per onderdeel	6
1.3. Tips en opmerkingen	12
<b>2. Respons gegevens</b>	<b>14</b>
<b>3. Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>15</b>

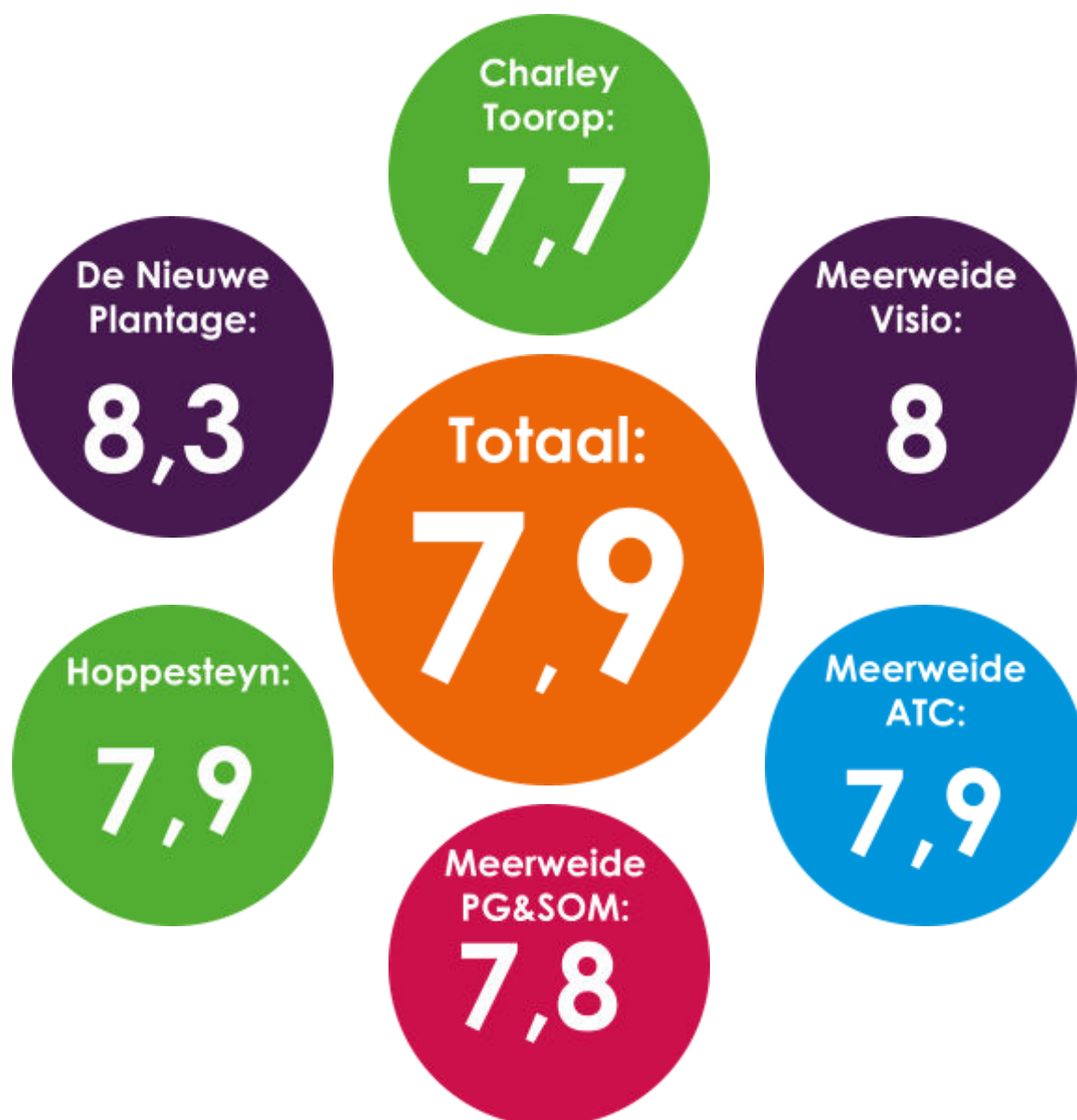
# 1. Resultaten

Hierna zijn de uitslagen van het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Telkens wordt het totale/overkoepelende resultaat weergegeven, alsook het resultaat per dagbestedingslocatie, zoals vermeld in de inleiding.

De resultaten voor de Dagbestedingen Meerweide PG & Meerweide Somatiek zijn in dit verslag samengevoegd. Redenen hiervoor zijn 1) dat vanuit de Dagbesteding Meerweide Somatiek slechts vier klanten respons geleverd hebben, waardoor het apart weergeven hiervan niet representatief zou zijn, en 2) deze 4 antwoorden niet tot nauwelijks afwijken van de antwoorden die door de klanten van Dagbesteding Meerweide PG zijn gegeven.

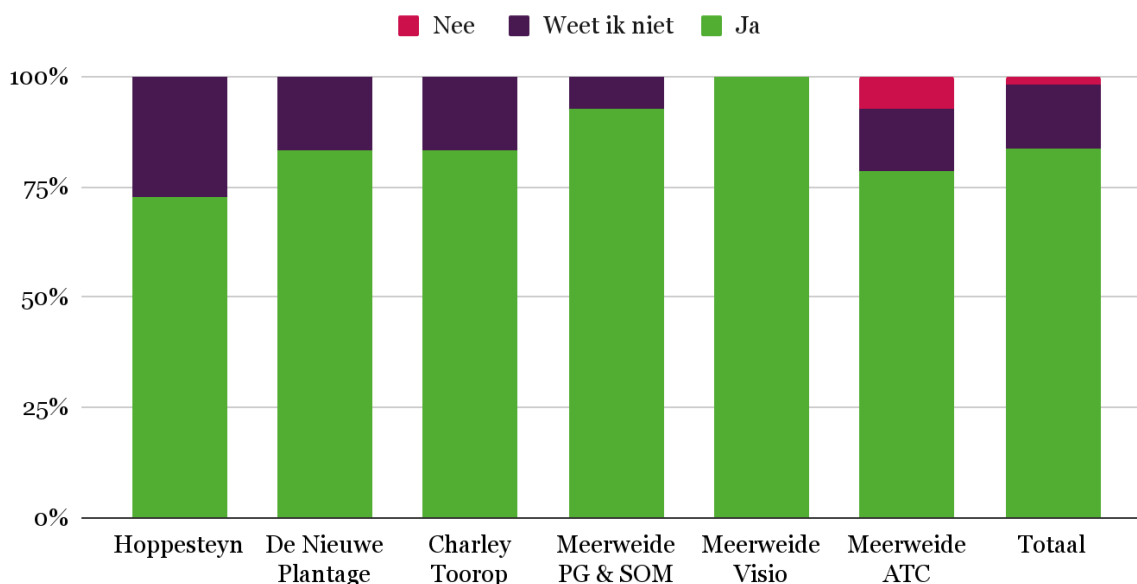
## 1.1. Algehele waardering

Klanten geven de Dagbesteding(en) een:



In de enquête is de vraag gesteld of **de klant de Dagbesteding van Aafje aanbeveelt aan anderen**. Daar is als volgt op gereageerd:

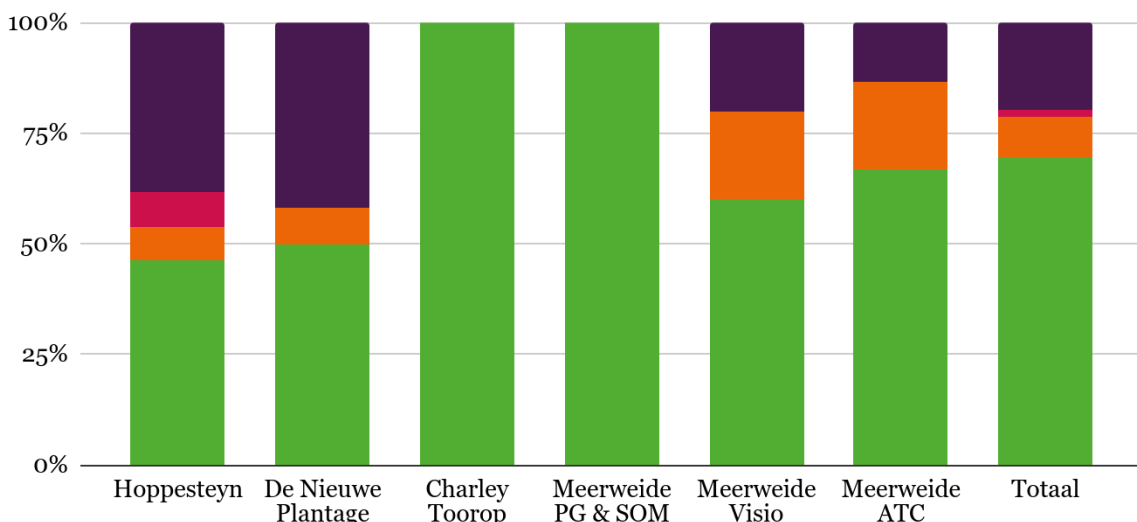
### Zou u onze Dagbesteding aan anderen aanbevelen?



Hoewel de Dagbesteding in de eerste plaats de nodige ondersteuning biedt aan klanten die om welke reden dan ook begeleiding nodig hebben bij de invulling van hun dag, is de Dagbesteding ook vaak van invloed op de mantelzorg. De mantelzorg wordt hierdoor tijdelijk ontlast, waardoor het voor zowel de klant als de mantelzorg eenvoudiger wordt om langer samen thuis te wonen. Om beter zicht te krijgen op **de vraag in hoeverre mantelzorgers zich door de Dagbesteding daadwerkelijk ontlast voelen**, is deze opgenomen in de klanttevredenheidsenquête. Hierbij is specifiek het verzoek vermeld om de mantelzorg deze vraag te laten beantwoorden. De resultaten hiervan zijn als volgt:

### In hoeverre voelt u zich (als mantelzorg) ontlast door de Dagbesteding?

- Niet van toepassing (Geen mantelzorg).
- Ik voel mij niet ondersteund.
- Ik voel mij ondersteund, maar zou graag nog méér/verdere ondersteuning ontvangen.
- Ik voel mij voldoende ondersteund.



Bij deze vraag zijn de mantelzorgers tevens verzocht om hun antwoorden toe te lichten. Slechts enkele mantelzorgers hebben dit gedaan:

- Mantelzorger Hoppesteyn: "Ik word niet op de hoogte gehouden van hoe het met mijn partner op de Dagbesteding gaat."
- Mantelzorger De Nieuwe Plantage: "Ik zou graag meer inzicht krijgen in de doelen van de activiteiten op de Dagbesteding."
- Mantelzorger Meerweide Visio: "Het zou fijn zijn als mijn partner ook terecht zou kunnen om te werken aan zijn/haar geheugenproblematiek."

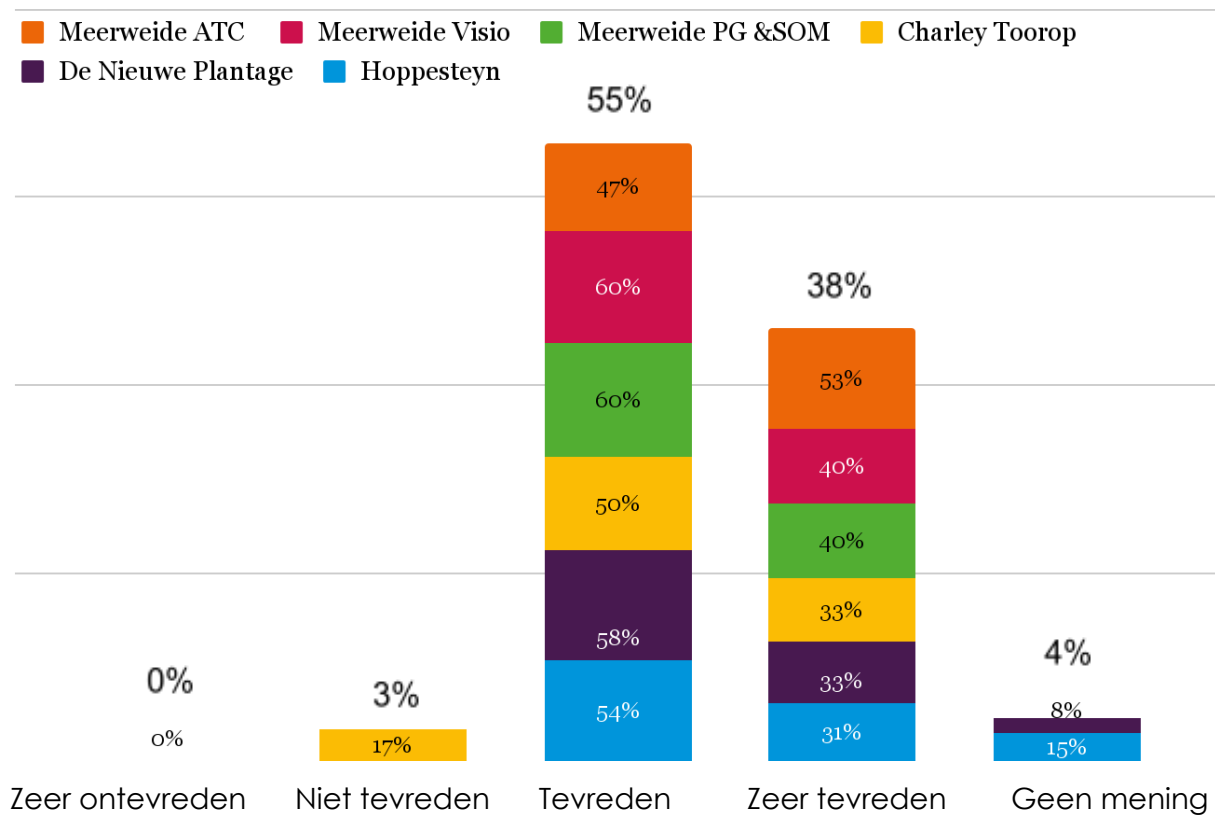


- Mantelzorger Meerweide ATC: "Het is erg fijn dat ik weet dat mijn partner door de Dagbesteding niet vereenzaamt."
- Mantelzorger Meerweide ATC: "Ik heb echt een hele zorg minder en kan als mijn partner op de Dagbesteding is gewoon rustig verder met mijn eigen werkzaamheden."

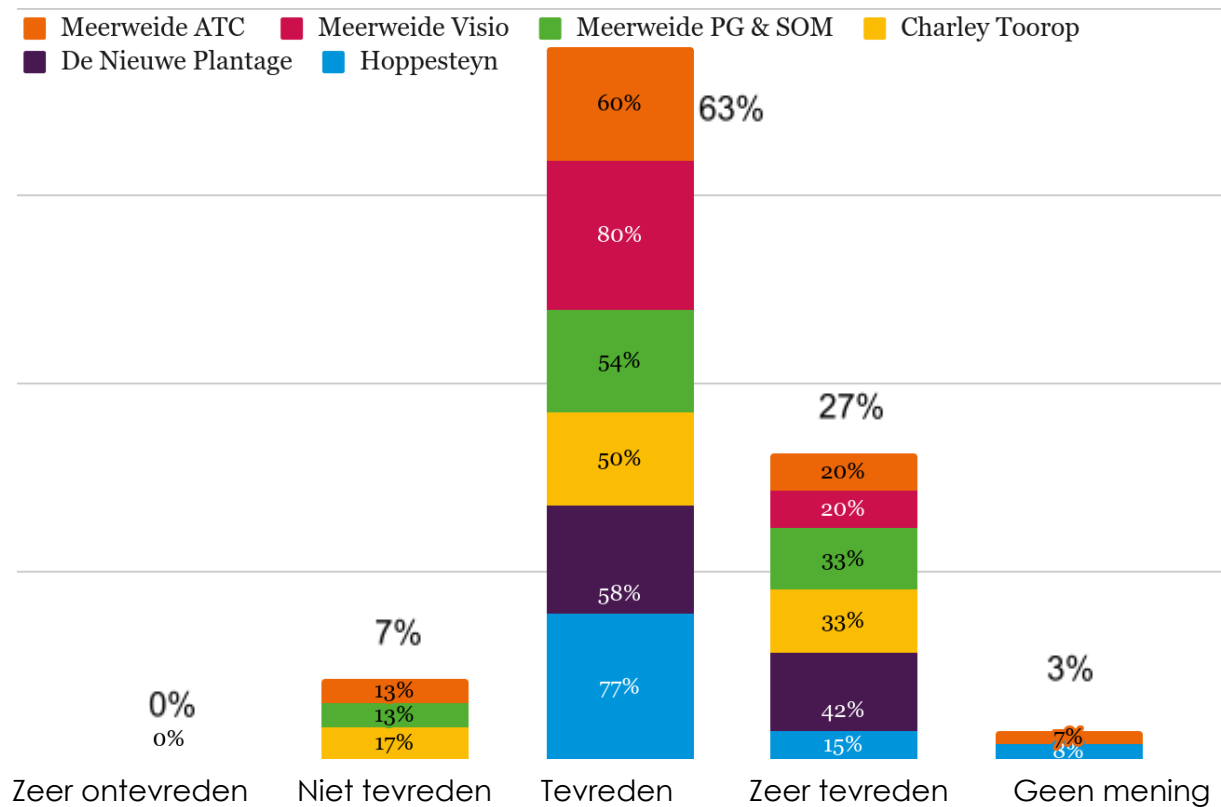
## 1.2. Waardering per onderdeel

Naast de algehele waardering zijn klanten in het klanttevredenheidsonderzoek gevraagd om op verschillende onderdelen van de Dagbesteding een tevredenheidsoordeel te geven. Op de volgende bladzijden 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).

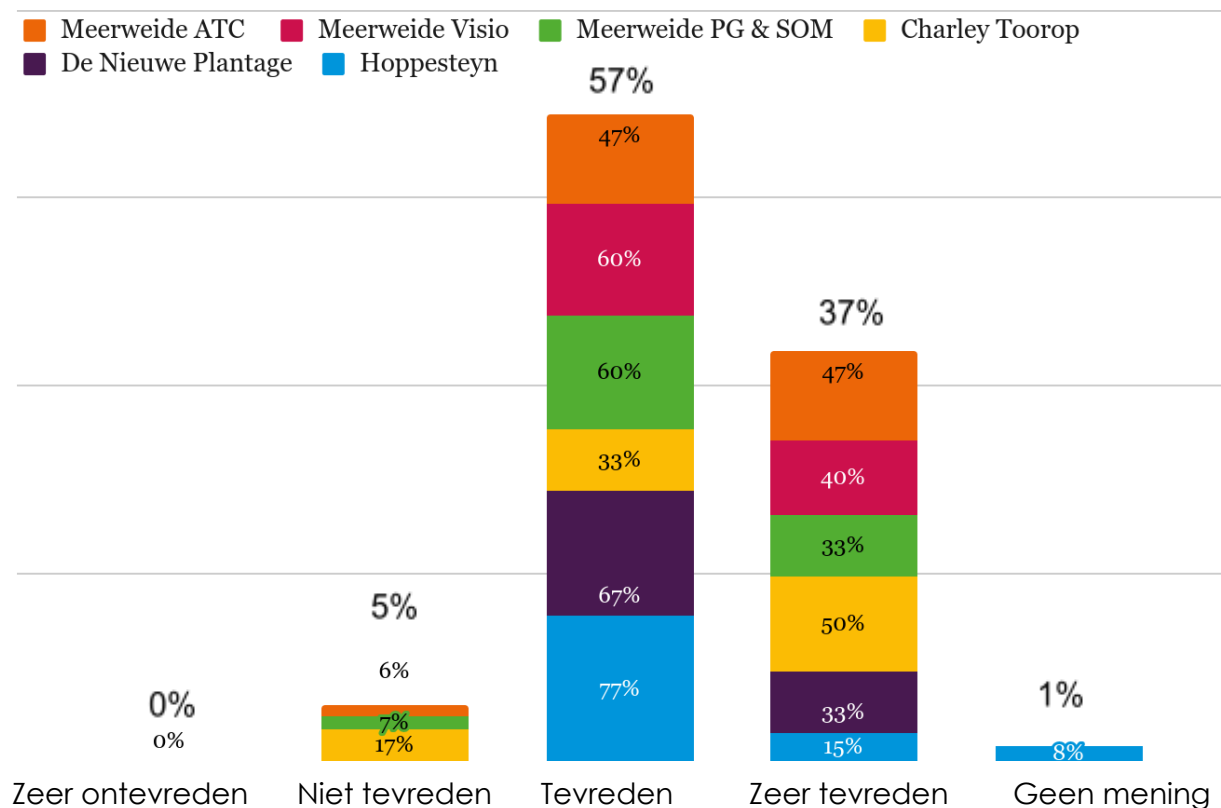
## Deskundigheid van medewerkers



## Ruimte(s) en faciliteiten

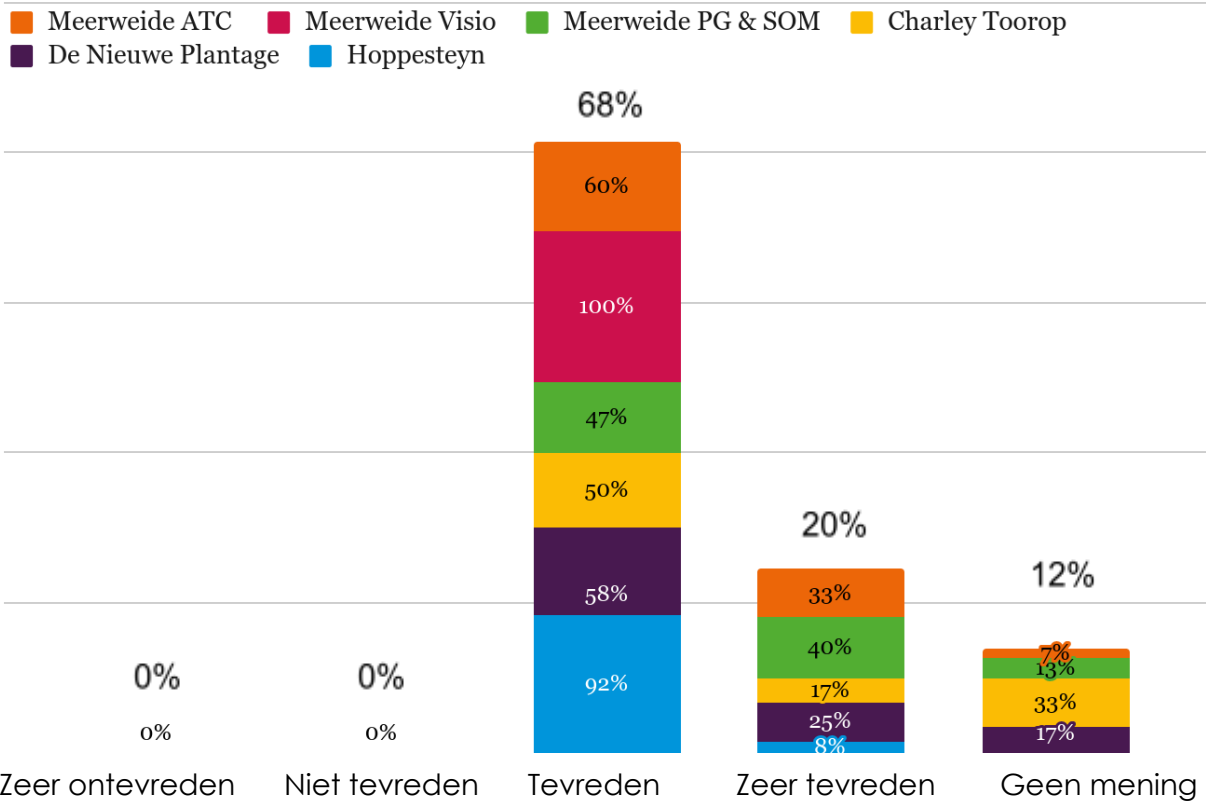


## Sfeer

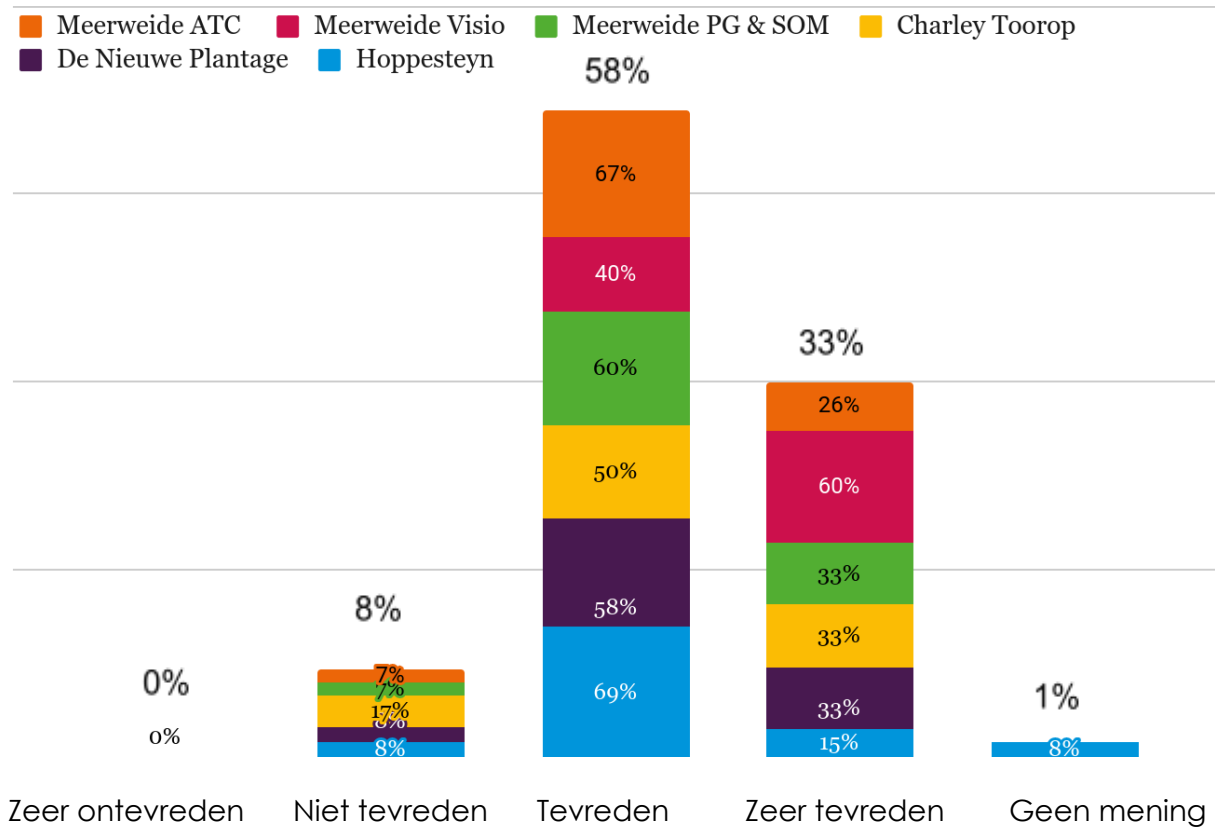


## Informatievoorziening

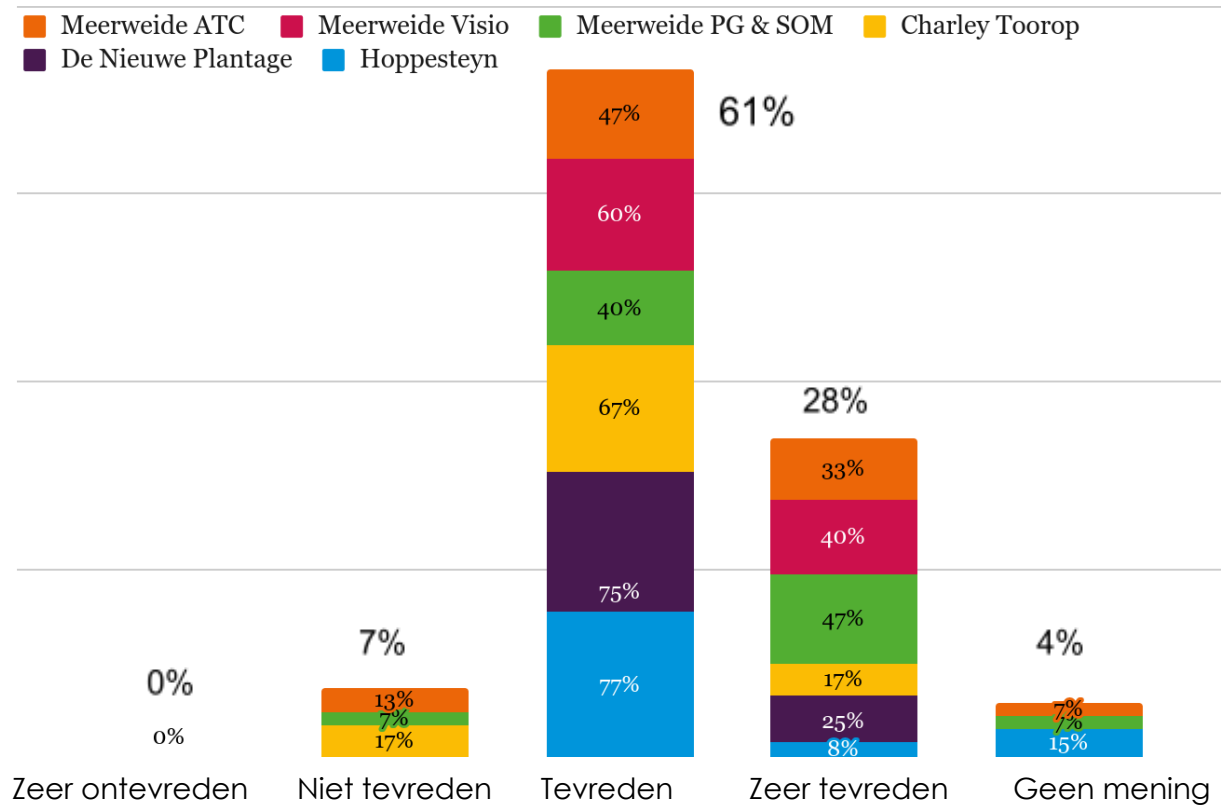




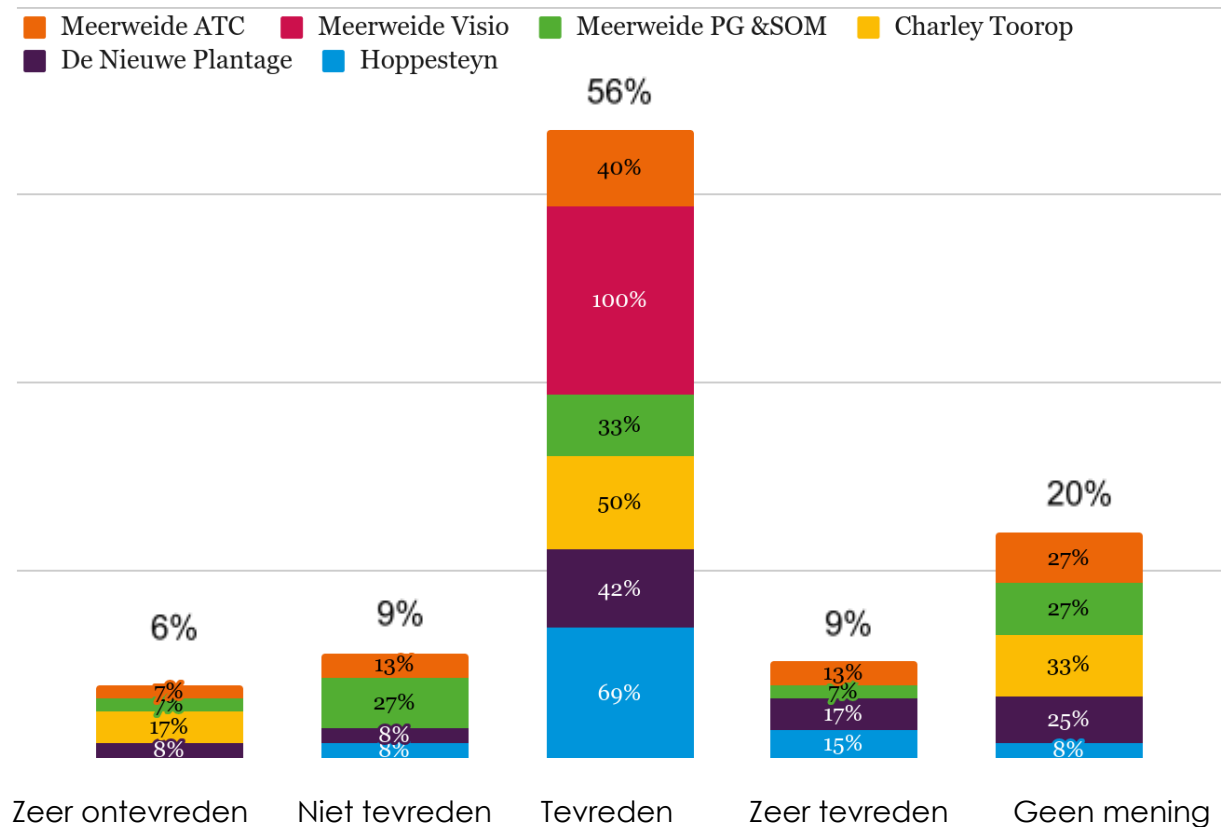
## Eten en drinken



## Persoonlijke aandacht



## Vervoer van en naar de Dagbesteding



Het vervoer van en naar de Dagbesteding vormt geen onderdeel van de Dagbesteding van Aafje. De uitvoering hiervan valt 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. Gezien veel klanten een opmerking geplaatst hebben m.b.t. het vervoer, zijn deze hieronder weergegeven:

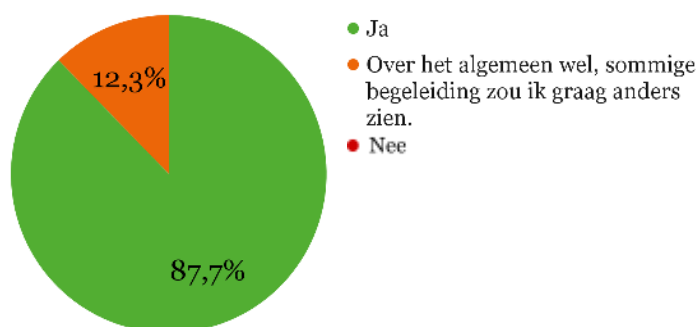
- “Het is altijd lang wachten op het vervoer, vaak zijn ze te laat.” (benoemd door klanten van Meerweide ATC, Meerweide PG/SOM, De Nieuwe Plantage);
- “Chauffeurs hebben geen affiniteit met de doelgroep.” (benoemd door klant De Nieuwe Plantage);
- “Chauffeurs houden zich niet aan de afspraak om begeleiding tot de deur te bieden.” (benoemd door klanten Meerweide PG/SOM, De Nieuwe Plantage);
- “Doordat je niet weet hoe laat het busje er is, gaat het vertrek vaak hectisch. Denk hierbij ook aan toiletbezoek voor vertrek. Het zou fijn zijn als ze kort van tevoren bellen.” (benoemd door klanten Meerweide PG/SOM, Meerweide Visio);
- “Ik zit vaak heel lang in het busje, nergens voor nodig om een hele rondrit te krijgen.” (benoemd door klanten Meerweide PG/SOM, Meerweide ATC, Hoppesteijn, De Nieuwe Plantage);
- “Chauffeurs zijn iedere keer verschillend, geen vast gezicht.” (benoemd door klanten Meerweide Visio, Meerweide ATC, De Nieuwe Plantage).

## De ondersteuningsvraag en het leveringsplan

Over de ondersteuningsvraag en het leveringsplan zijn twee vragen gesteld:

- 1) Vindt u dat de Dagbesteding nog voldoende past bij uw situatie en begeleidingsvragen?

Totaal resultaat:



Resultaten per locatie:

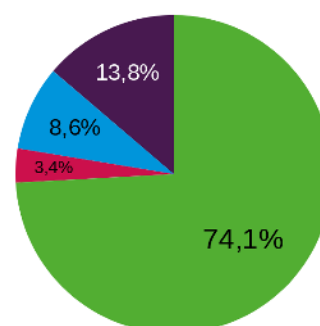
	Ja	Over het algemeen wel, sommige begeleiding zou ik graag anders zien.	Nee
Charley Toorop	83%	17%	0%

Hoppesteyn	100%	0%	0%
De Nieuwe Plantage	100%	0%	0%
Meerweide PG & SOM	80%	20%	0%
Meerweide ATC	87%	13%	0%
Meerweide Visio	60%	40%	0%

2) (In hoeverre) bent u tevreden over de evaluaties van het leveringsplan, waarin o.a. uw wensen/doelen worden besproken?

Totaal resultaat:

- Tevreden, de doelen in het leveringsplan worden voldoende besproken en indien nodig wordt de ondersteuning aangepast.
- Ontevreden, wanneer ik als klant aangeef dat ik bepaalde afspraken/ondersteuning graag veranderd zie, wordt hier niets mee gedaan.
- Evaluatiegesprek? Die heb ik nog nooit gehad (!) (langer dan een halfjaar klant)
- N.v.t. Ik ben nog geen half jaar klant, dus ik heb nog geen evaluatiegesprek gehad.



Resultaten per locatie:

	Tevreden	Ontevreden	Evaluatie?!	N.v.t. < half jaar klant
Charley Toorop	50%	17%	17%	17%
Hoppesteyn	38%	0%	25%	38%
De Nieuwe Plantage	50%	0%	20%	30%
Meerweide PG & SOM	100%	0%	0%	0%
Meerweide ATC	87%	7%	0%	7%
Meerweide Visio	100%	0%	0%	0%

### 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. Deze opmerkingen/tips zijn hieronder per onderwerp weergegeven.

*Sfeer op de Dagbesteding:*

- “Ik vind het als enige man niet zo prettig tussen allemaal vrouwen.” (Meerweide PG)
- “Er is één klant die de sfeer voor de rest verpest.” (Meerweide ATC)

*Deskundigheid medewerkers:*

- “Er is weinig contact tussen klant en de leiding.” (Charley Toorop)

“Complimenten aan de stagiaires! Top leerlingen!”  
(Meerweide ATC)

*Informatievoorziening:*

- “Er zou meer gezongen gaan worden, omdat dit goed zou zijn voor mijn partner [klant]. Echter, ik heb hier verder nooit meer iets over vernomen en zingen gebeurt niet/nauwelijks meer.” (Charley Toorop)

*Ruimte(s):*

- “Ruimte is klein en druk.” (Meerweide ATC)
- “Het zou fijn zijn om meer buiten door te brengen, gewenst: uitjes of buitenruimte.” (Meerweide ATC)
- “Weinig huiselijke uitstraling.” (Meerweide PG)
- “Middelen in de ruimte worden niet/minder gebruikt, deels wegens corona.” (Meerweide PG)
- “Het is niet fijn dat de deuren gesloten zijn.” (De Nieuwe Plantage)

*Persoonlijke aandacht:*

**Tip:**

“Levensverhaal/boekje maken bij de intake, zodat de begeleiders weten wat bijvoorbeeld de hobby's zijn, hoeveel (klein)kinderen iemand heeft, etc.”

(Meerweide PG)

- “Mijn partner ontvangt niet de juiste ondersteuning. Hij heeft afasie en zou meer willen oefenen met lezen en spreken.” (Charley Toorop)
- “Ik mis bij de krant bespreking het serieuze nieuws.” (Meerweide Visio)
- “Er is weinig variatie in activiteiten. Dit zou ik graag meer zien.” (Meerweide PG)

“Fijn dat er wordt meegekeken naar de bloedsuikerwaarde.”  
(De Nieuwe Plantage)

#### Eten en drinken:

- “Ik heb een ongemakkelijk gevoel bij het eten doordat ik een warme maaltijd krijg en anderen niet.” (Meerweide Visio)
- “Meer variatie zou mogen.” (De Nieuwe Plantage en Meerweide PG)
- “Sinds er niet meer zelf gekookt wordt, is het minder lekker.” (Meerweide PG)

## Respons gegevens

### Responspercentage

	Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
<b>Totaal</b>	<b>66</b>	<b>49%</b>
Charley Toorop	6	27%
Hoppesteijn	13	93%
De Nieuwe Plantage	12	67%
Meerweide PG	11	48%
Meerweide SOM	4	15%
Meerweide ATC	15	58%
Meerweide Visio	5	71%

### Dagbesteding-klant sinds:

	CTT	HPS	DNP	MRW. PG	MRW. SOM	MRW. ATC	MRW. Visio	Tot.
< halfjaar	33%	31%	25%	10%	0%	13%	40%	<b>21%</b>
6 maanden tot 1 jaar	17%	7%	50%	30%	0%	7%	20%	<b>20%</b>

1 jaar tot 3 jaar	33%	31%	16%	50%	75%	20%	40%	<b>33%</b>
> dan 3 jaar	17%	31%	9%	10%	25%	60%	0%	<b>26%</b>

### 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:

	CTT	HPS	DNP	MRW. PG	MRW. SOM	MRW. ATC	MRW. Visio	Tot.
De klant	17%	46%	17%	10%	0%	13%	0%	<b>18%</b>
De klant samen met hulp	50%	15%	58%	27%	50%	53%	40%	<b>41%</b>
Mantelzorger	33%	23%	25%	63%	0%	27%	40%	<b>32%</b>
Niet bekend	-	15%	-	-	50%	7%	20%	<b>9%</b>

## 2. Conclusie en aanbevelingen

### Conclusie

Gestreefd werd naar een totaal responspercentage van tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 49 procent behaald. Gekeken naar de responspercentages per locatie, valt op dat voor de Dagbestedingen Charley Toorop en Meerweide Somatiek er onvoldoende respons is geleverd om een representatief beeld te schetsen van deze afzonderlijke Dagbestedingen. Desalniettemin geven de totale onderzoeksresultaten een representatief beeld van de klanttevredenheid over de Dagbesteding die Aafje levert. 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).

De meeste klanten hebben geen opmerkingen of suggesties ter verbetering aangedragen. Van degenen 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 de dagbestedingsteams 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. Hoewel het aantal responderende klanten in 2020 9% hoger lag dan tijdens dit onderzoek, valt er op basis van het nog steeds hoge responspercentage (49%) een goede vergelijking te maken tussen beide onderzoeken. Uit deze vergelijking blijkt dat de klanttevredenheid m.b.t. alle onderwerpen/gestelde vragen ongeveer gelijk is gebleven. Enkele zaken die opvallen zijn:

- Het cijfer dat de klanten in totaal aan de Dagbesteding van Aafje geven, is exact gelijk gebleven (7,9). Per dagbestedingslocatie zijn er wel enkele verschillen te zien. De locatie die in cijferwaardering het meest is gestegen is Dagbesteding Meerweide PG/SOM (7,6 > 7,8). De Dagbesteding die in cijferwaardering het meest is gedaald is Meerweide ATC (8,5 > 7,9).
- Alleen op Dagbesteding Meerweide ATC is er dit jaar één klant die aangeeft de Dagbesteding *niet* aan anderen te zullen aanbevelen. Dit is een verbetering t.o.v. het vorige onderzoek waarbij door meerdere klanten van verschillende locaties het antwoord gegeven werd de Dagbesteding niet aan te zullen bevelen.
- Dagbesteding Hoppesteyn springt eruit wanneer gekeken wordt naar de vraag of klanten de Dagbesteding vinden passen bij hun situatie en begeleidingsvragen. 100% van de responderende klanten antwoordt hier nu 'ja' op t.o.v. 77% 'ja' in 2020.

## 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 Dagbestedingen en de (betrokken) managers/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen de dagbestedingsteams 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.

