



Aafje

Klanttevredenheidsonderzoek
Dagbesteding Midden-inn in Heerjansdam
(Gemeente Zwijndrecht)

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 Zwijndrecht. Aafje biedt binnen de gemeente Zwijndrecht dagbesteding aan op locatie Midden-Inn in Heerjansdam. Deze Dagbesteding wordt bezocht door in totaal 6 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	6
2. Respons gegevens	6
3. Conclusie en aanbevelingen	6



1. Resultaten

1.1. Algehele waardering:

1. 4 klanten van de in totaal 6 hebben de tevredenheidsenquête ingevuld. Gemiddeld geven zij de Dagbesteding een:



2. **3 van de 4** respondenten zou **Aafje's Dagbesteding aan anderen aanbevelen**. 1 klant geeft aan dit niet te weten.
3. Bij 2 van de responderende klanten speelt de mantelzorger/partner een grote rol in de zorg rondom de klant. **Alle 2** geven zij aan zich door de Dagbesteding **voldoende ontlast te voelen**.



1.2. Waardering per onderdeel

Deskundigheid van medewerkers

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'**.

Ruimte(s) en faciliteiten

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

Sfeer

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

Informatievoorziening

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'**.

Eten en drinken

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

Persoonlijke aandacht

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

Aansluiting Dagbesteding op ondersteuningswens(en)

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'**.

Evaluatie van het leveringsplan

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'**.



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. Niemand heeft hier gebruik van gemaakt.

4. Respons gegevens

Zoals eerder vermeld, hebben 4 van de in totaal 6 klanten respons geleverd. 2 respondenten bezoeken de Dagbesteding langer dan een jaar. De andere 2 zijn klant geworden in het afgelopen jaar.

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. 2 klanten hebben de vragen zelfstandig of met hulp beantwoord. De andere 2 vragenlijsten zijn door de partner/mantelzorger ingevuld.

5. Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

In totaal hebben 4 van de 6 klanten respons geleverd op de tevredenheidsenquête. Gezien de kleine klantgroep, zou je idealiter van alle klanten respons verkrijgen om de mate van tevredenheid volledig/goed te bepalen. De vier responderende klanten en daarmee ruim de helft van het totaal aantal klanten zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje.

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. Uit deze vergelijking blijkt dat de klanttevredenheid m.b.t. alle onderwerpen/gestelde vragen ongeveer gelijk is



gebleven. Het cijfer dat klanten in het geheel aan de Dagbesteding geven, steeg van een 8 naar een 8,3.

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 verbeterpunten opstellen.
- Bij (toekomstige) voorgenomen ontwikkelingen en/of veranderingen aan de dienst, kritisch bekijken of dit ook de vraag/behoefte vanuit de klant is. De responderende klanten zijn tevreden met de Dagbesteding zoals deze nu aangeboden wordt.
- 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.

