



Aafje

Klanttevredenheidsonderzoek Welzijn

Dagbesteding

Gemeente Ridderkerk

Oktober 2020

Inleiding

In dit document zijn de resultaten, conclusies en aanbevelingen weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), in september 2020 middels een enquête hebben gehouden onder alle klanten van onze dagbesteding binnen de gemeente Ridderkerk.

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

Aafje biedt binnen Ridderkerk dagbesteding aan op haar locatie Reyerheem. Deze dagbesteding wordt zowel bezocht door klanten Somatiek als klanten PG.

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 zelf 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 verantwoordingscijfers richting de gemeente, maar bieden ons zelf tevens handvatten om onze eigen dienstverlening te verbeteren.

Arie Graafland, welzijnsregisseur en portefeuillehouder klanttevredenheid Welzijn

Demi van der Kuip, projectmedewerker Welzijn

Inhoudsopgave

	BLZ
Resultaten klanttevredenheid: Gestelde vragen en antwoorden	3
1) Waardering in cijfers	3
2) Aansluiting dagbesteding op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan	4
Opmerkingen en Suggesties	5
Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep	6
Responspercentage	6
Algemene gegevens responsgroep	6
Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?	7
Conclusie en aanbevelingen (intern)	8

Resultaten klanttevredenheid: Gestelde vragen en antwoorden

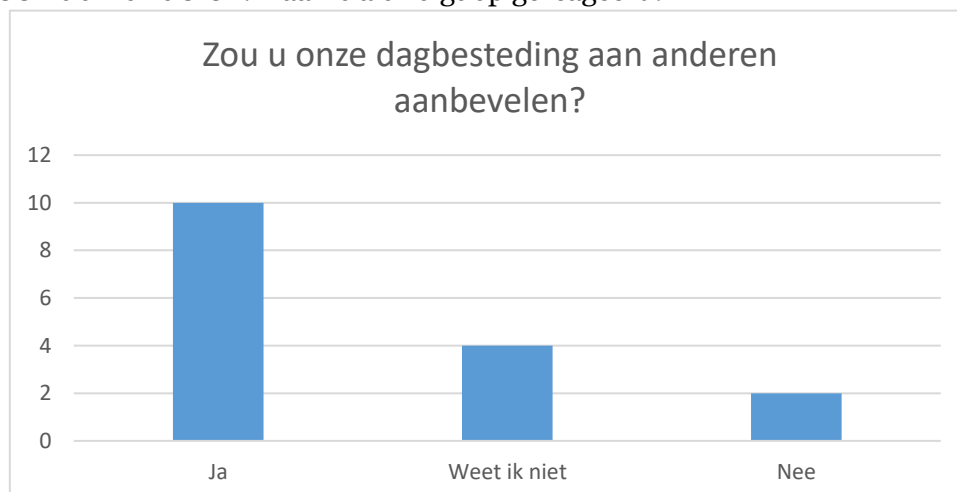
In de klanttevredenheidsenquête zijn klanten enerzijds gevraagd om cijfers te geven voor de dagbesteding in het geheel en voor verschillende aspecten/onderdelen met betrekking tot de dagbesteding. Anderzijds zijn in de enquête vragen gesteld over de aansluiting van de dagbesteding op de ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan van de klant.

In deze paragraaf zijn de gestelde vragen met bijbehorende respons weergegeven. Klanten hebben naast deze gestelde vragen met gesloten antwoordopties de mogelijkheid gekregen om suggesties en/of opmerkingen te vermelden over de dagbesteding. Slechts enkele respondenten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Relevante opmerkingen/suggesties zijn aan het einde van deze paragraaf weergegeven.

1) Waardering in cijfers; Welk cijfer geeft u...?

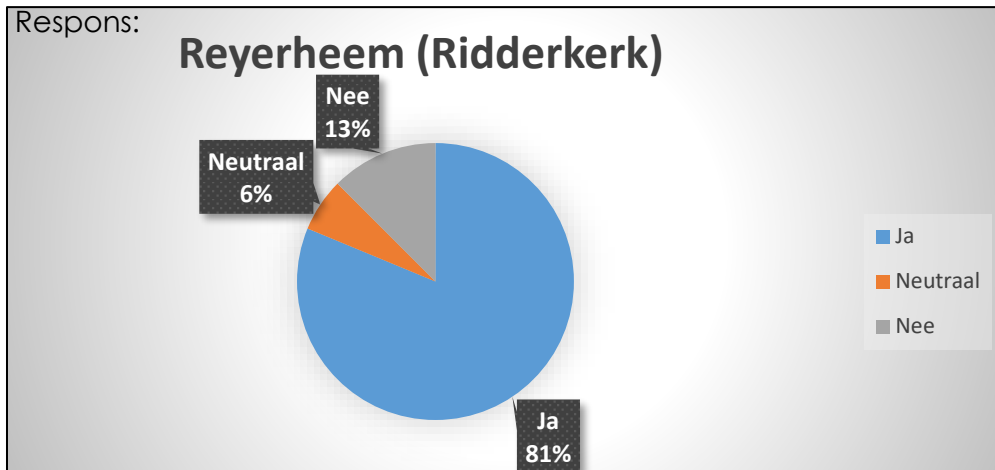
Gemiddelde cijfers:	Dagbesteding Reyerheem (Ridderkerk)
Dagbesteding in het geheel:	7,6
Cijfer per onderdeel:	
Vervoer van en naar de dagbesteding	7,1
Sfeer op de dagbesteding	7,6
Ruimtes en faciliteiten	6,7
Deskundigheid medewerkers	7,8
Informatie die u rondom de dagbesteding ontvangt	7,5
Persoonlijke aandacht en begeleiding	7,5
Eigen inbreng op het programma	6,9

Naast de vraag om de dagbesteding en verschillende aspecten daarvan met een cijfer te beoordelen, is in de enquête de vraag gesteld of **de klant de dagbesteding van Aafje aanbeveelt aan anderen**. Daar is als volgt op gereageerd:

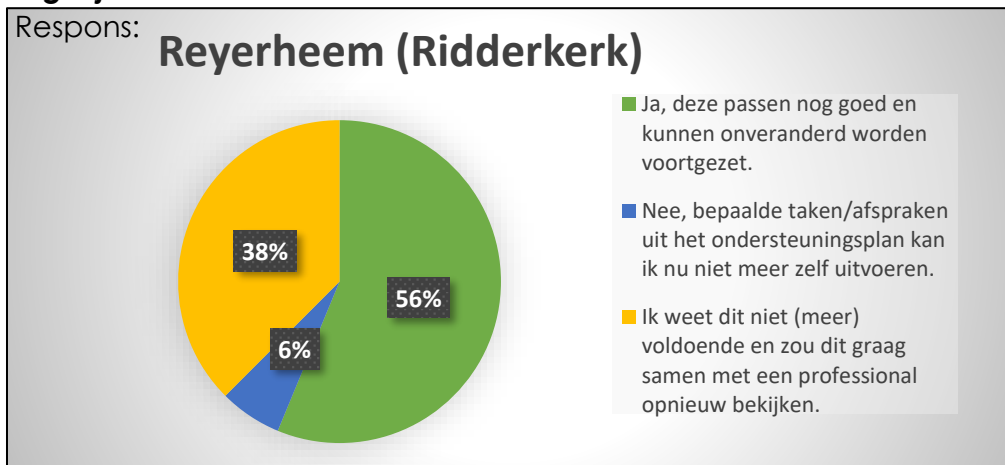


2) Aansluiting dagbesteding op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan

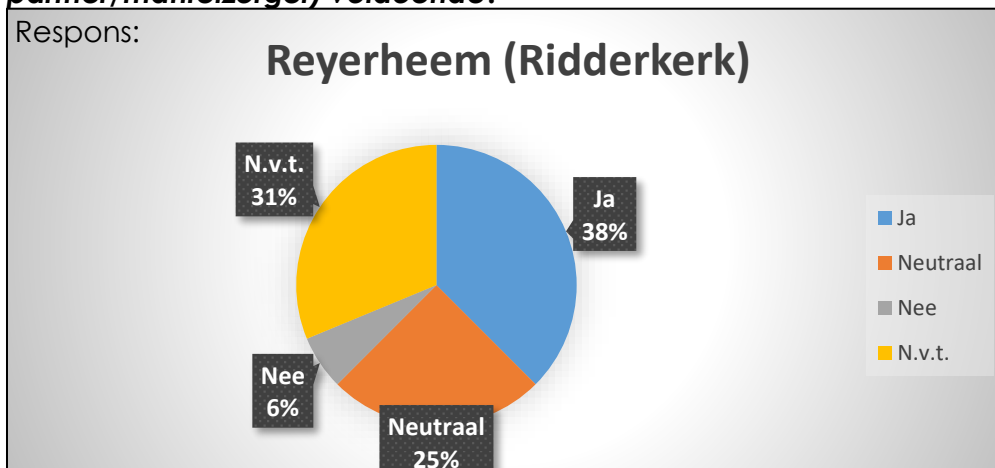
Gestelde vraag: Sluit de dagbesteding aan op uw wensen en ondersteuningsvra(a)g(en)?



Gestelde vraag: Passen de afspraken, die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan, nog bij uw situatie?



Gestelde vraag: Indien het ontlasten van uw partner en/of mantelzorg(er) onderdeel vormt van het ondersteuningsplan, gebeurt dit volgens u (en uw partner/mantelzorg(er)) voldoende?



Opmerkingen en Suggesties

Zoals uit de weergegeven resultaten blijkt, zijn per vraag/onderwerp de meeste klanten tevreden over de dagbesteding en de aansluiting hiervan op hun ondersteuningsvragen. Naast de hierboven weergegeven gesloten vragen, hebben klanten in de tevredenheidsenquête de mogelijkheid gekregen om suggesties en/of opmerkingen te vermelden over de dagbesteding. De meeste klanten hebben **geen** gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zij zijn tevreden en hebben daarom niets aan opmerkingen of suggesties toe te voegen. Enkele klanten die over één of meerdere aspecten van de dagbesteding minder tevreden zijn, hebben hier wel een opmerking of suggestie bij vermeld. Deze enkele (negatieve; minder tevreden) reacties zijn hieronder per onderdeel weergegeven:

Ruimte/Sfeer:

- “De inrichting/aankleding mag wel wat gezelliger.”
- “Ik zou het gezelliger vinden met meer mensen. Nu een klein groepje.”

Persoonlijke aandacht/Eigen inbreng:

Vier responderende klanten geven aan een verandering in activiteiten aanbod te willen. Eén klant ziet graag meer activiteiten/oefeningen op het gebied van coördinatie en beweging. Een andere klant geeft aan meer creatieve/knutselactiviteiten te willen doen. Weer een andere klant geeft aan graag meer afwisseling te zien in de activiteiten. Deze klant schrijft “Het is vervelend om telkens te moeten Rummikubben als je niet zo van spelletjes houdt.”

Vervoer:

Met betrekking tot het vervoer van en naar de dagbesteding wordt door drie klanten benoemd dat het tijdstip waarop het vervoer komt vaak onduidelijk is. Het vervoer is vaak later dan afgesproken en hierdoor zijn de klanten laat thuis. Er is ook een klant die aangeeft dat op de dagbesteding het einde van de dag/het programma vaak plotseling is doordat dit bepaald wordt door het moment dat het vervoer er is. Deze klant geeft aan het fijner te vinden als het programma/de dag wat meer afgebouwd en goed afgesloten wordt.

Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep

Responspercentage

Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
16	55%

Algemene gegevens responsgroep

Klant sinds:

	Dagbesteding Reyerheem (Ridderkerk)
Korter dan een halfjaar	56%
6 maanden tot 1 jaar	6%
1 jaar tot 3 jaar	25%
Langer dan 3 jaar	13%

Respons geleverd door:

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

	Dagbesteding Reyerheem (Ridderkerk)
De klant	25%
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorger	31%
De mantelzorger/partner van de klant	44%

Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?

Het Covid-19 virus heeft ervoor gezorgd dat klanten in de eerste helft van 2020 tijdelijk niet of minder de dagbesteding mochten bezoeken en/of alternatieve ondersteuning hebben ontvangen. Om inzicht te krijgen in de vraag of Covid-19 en de gevolgen daarvan de tevredenheid van onze klanten heeft beïnvloed, hebben wij deze vraag opgenomen in de tevredenheidsenquête.

	Dagbesteding Reyerheem (Ridderkerk)
Covid-19 is van invloed geweest op de gegeven antwoorden	12,5%
Covid-19 is <i>niet</i> van invloed geweest op de gegeven antwoorden	87,5%

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, geven de meeste klanten aan dat Covid-19 niet van invloed is geweest op hun mate van tevredenheid over de dagbesteding. Twee klanten geven aan dat dit voor hen wel het geval is, doordat zij door de situatie en maatregelen rondom Covid-19 de dagbesteding minder mogen/kunnen bezoeken.

Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 55 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. Op alle bevraagde onderdelen scoort de dagbesteding een (ruime) voldoende. Opvallend is dat bij de vraag of de afspraken die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan nog passen bij de situatie van de klant, ruim één derde van de responderende klanten aangeeft dit niet meer goed te weten en dit graag opnieuw bekijkt met een professional. Dit is dus een punt van aandacht (zie ook bij aanbevelingen). Covid-19 en de daarmee gepaard gaande tijdelijk mindere of alternatieve ondersteuning hebben zeer beperkt invloed gehad op de tevredenheidsuitkomsten.

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 dienst dagbesteding.

Aanbevelingen (intern)

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

- De uitkomsten delen met het dagbestedings-team en de (betrokken) manager/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen het dagbestedings-team en daar waar nodig (o.b.v. beschreven opmerkingen/suggesties) verbeterpunten opstellen.
 - Hierbij ligt in ieder geval een aandacht/verbeterpunt op het onderwerp aansluiting van gemaakte afspraken op huidige situatie. Eén derde van de responderende klanten geeft aan niet goed te weten of de afspraken die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan nog goed aansluiten op hun huidige situatie.
- 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 die nu aangeboden wordt.
- Bij toekomstig onderzoek het onderscheid tussen klanten PG en Somatiek meenemen in de analyse. In de tevredenheidsenquête zijn klanten gevraagd aan te geven tot welke groep zij behoren. Het merendeel van de klanten gaf aan dit niet te weten en/of heeft deze vraag niet ingevuld. Blijkbaar weten klanten dit zelf onvoldoende en dient dit bij toekomstig onderzoek op een andere manier te worden bevraagd/achterhaald.

- De antwoorden in dit onderzoek zijn geanonimiseerd verkregen. Per individuele klant zou door een medewerker nog (kort) kunnen worden gevraagd of en zo ja op welke punten de klant de dienst dagbesteding graag verbeterd ziet/wensen heeft.