



*Aafje*

# Klanttevredenheidsonderzoek Welzijn

Dagbesteding

Gemeente Rotterdam

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 dagbestedingen binnen de gemeente Rotterdam.

De dagbestedingen hebben 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.

Binnen de gemeente Rotterdam biedt Aafje op 3 locaties dagbesteding aan: locatie Hoppesteyn (Kralingen-Crooswijk), locatie Charley Toorop (Zevenkamp) en locatie Meerweide (IJsselmonde). Alle drie locaties bieden dagbesteding aan zowel klanten Somatiek als klanten PG. Op locatie Meerweide wordt hiernaast aparte dagbesteding geboden aan mensen met spraakproblematiek (dagbesteding ATC) en mensen met een visuele beperking (dagbesteding Visio).

De gemeente Rotterdam 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. Naast het totale resultaat zijn per onderdeel ook de resultaten per dagbesteding weergegeven, zodat eventuele lokale verschillen in resultaten per team/dagbesteding als aandachtspunt (ter verbetering) kunnen worden meegenomen.

*Arie Graafland, welzijnsregisseur en portefeuillehouder klanttevredenheid Welzijn*

*Demi van der Kuip, projectmedewerker Welzijn*

# Inhoudsopgave

	BLZ
<b>Resultaten klanttevredenheid: Gestelde vragen en antwoorden</b>	3
1) Waardering in cijfers	3
2) Aansluiting dagbesteding op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan	5
Opmerkingen en Suggesties	8
<b>Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep</b>	9
Responspercentage	9
Algemene gegevens responsgroep	9
Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?	10
<b>Conclusie en aanbevelingen (intern)</b>	11

## 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.

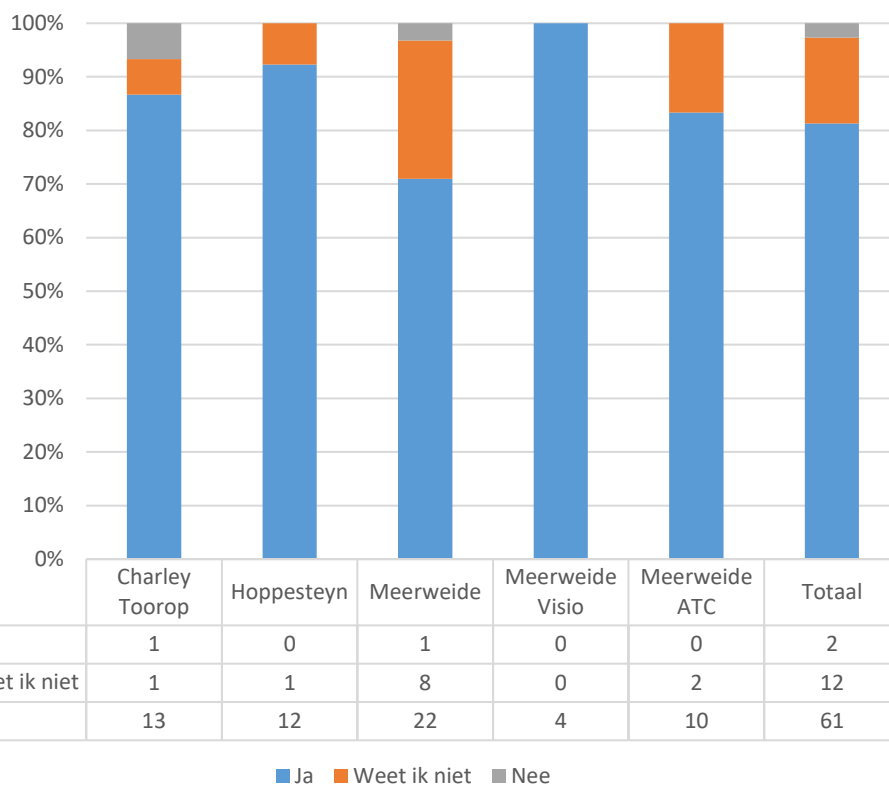
In deze paragraaf zijn de gestelde vragen met bijbehorende respons weergegeven. Klanten hebben naast deze gestelde vragen met gesloten antwoordopties de mogelijkheid gekregen om suggesties en/of opmerkingen te vermelden over de dagbesteding. Slechts enkele respondenten hebben gebruik gemaakt van deze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

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

Gemiddelde cijfers:	Charley Toorop	Hoppesteyn	Meerweide	Meerweide Visio	Meerweide ATC	Alle dagbestedingen Totaal
<b>Dagbesteding in het geheel:</b>	<b>8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,9</b>
<b>Cijfer per onderdeel:</b>						
Vervoer van en naar de dagbesteding	6,9	7,8	6,9	7	6,7	<b>7,0</b>
Sfeer op de dagbesteding	8,0	7,7	7,7	8	8,5	<b>7,9</b>
Ruimtes en faciliteiten	7,8	7,6	7,3	8	8,2	<b>7,7</b>
Deskundigheid medewerkers	8,3	7,7	7,6	8,5	8,6	<b>8</b>
Informatie die u rondom de dagbesteding ontvangt	7,6	7,6	7,5	8,2	8,6	<b>7,8</b>
Persoonlijke aandacht en begeleiding	8,1	7,8	7,6	8,5	8,6	<b>7,9</b>
Eigen inbreng op het programma	7,6	7,5	6,9	8	8	<b>7,5</b>

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:

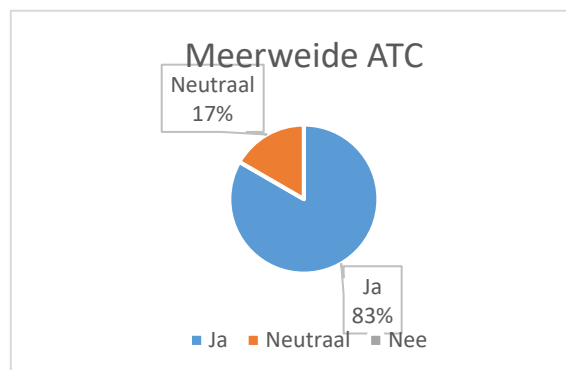
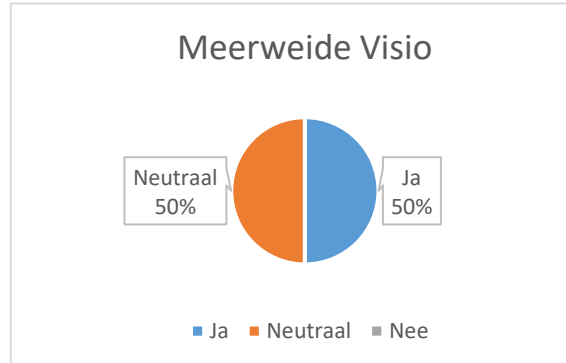
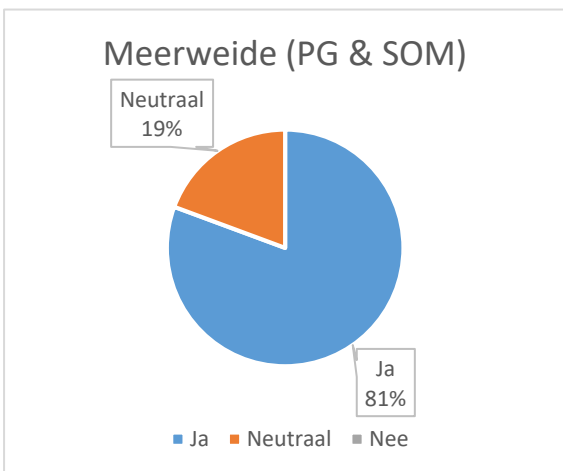
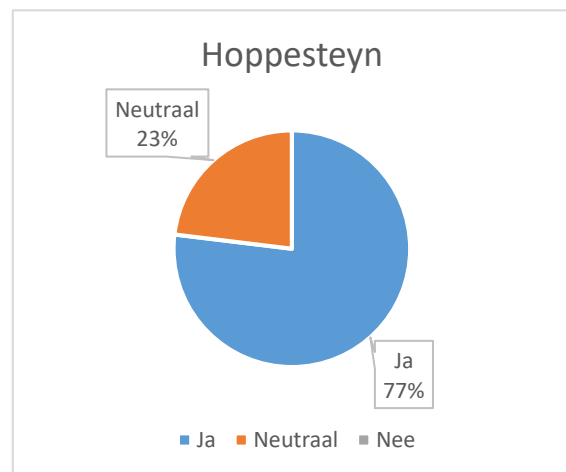
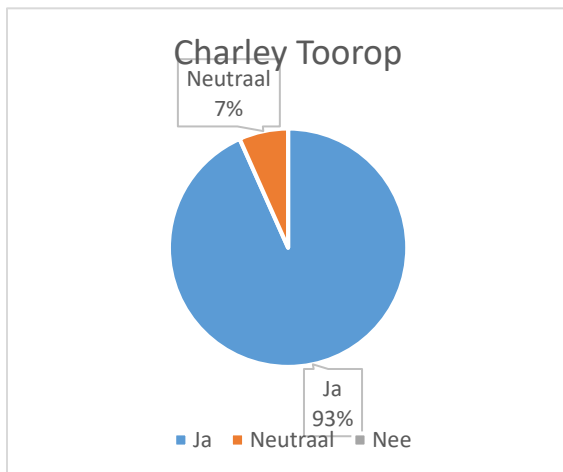
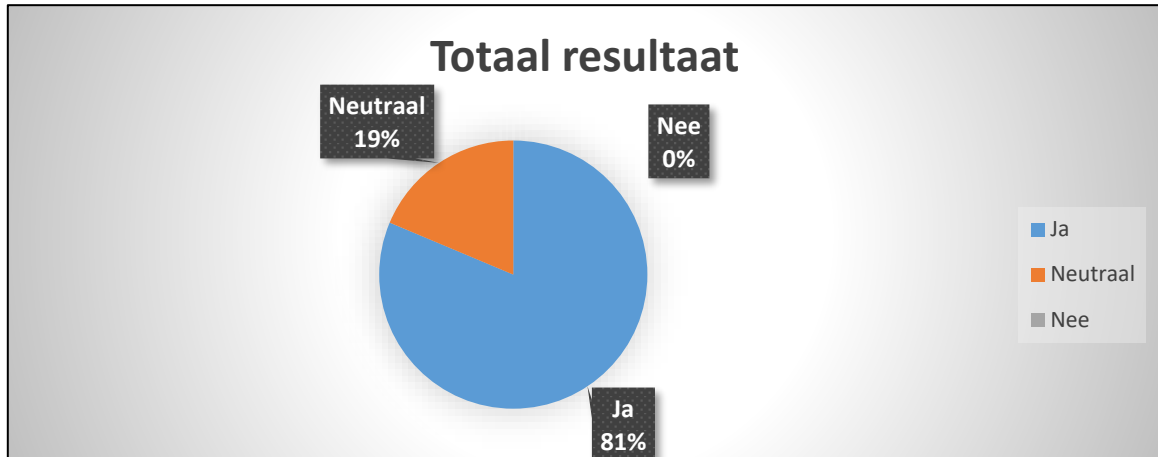
### Zou u onze dagbesteding aan anderen aanbevelen?



2) Aansluiting dagbesteding op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan

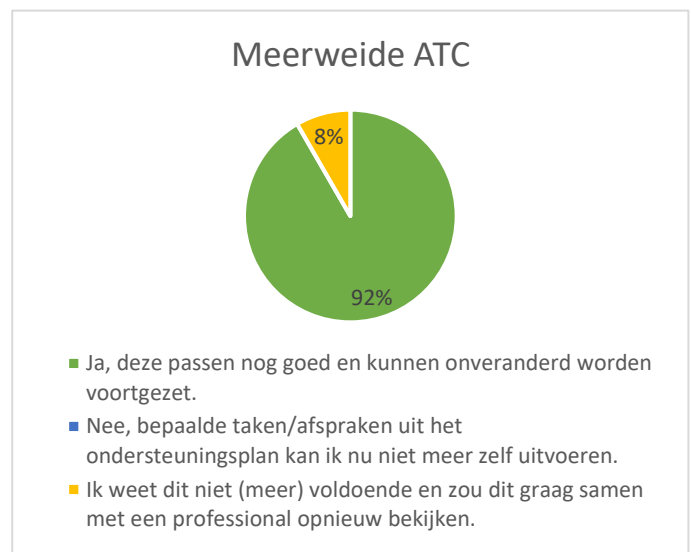
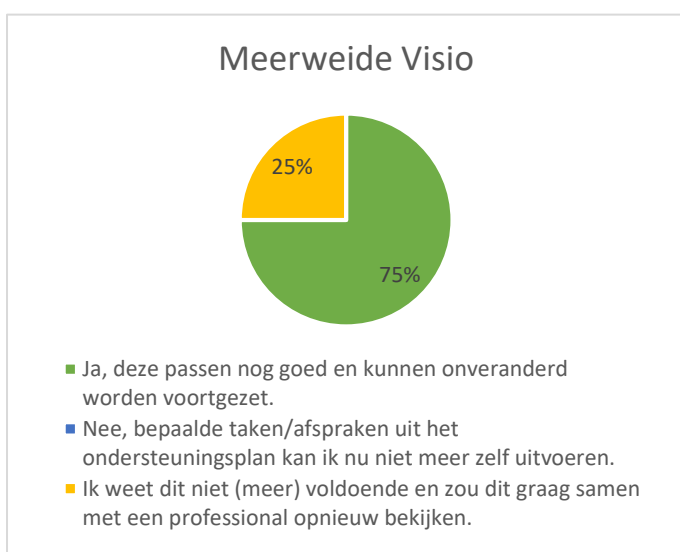
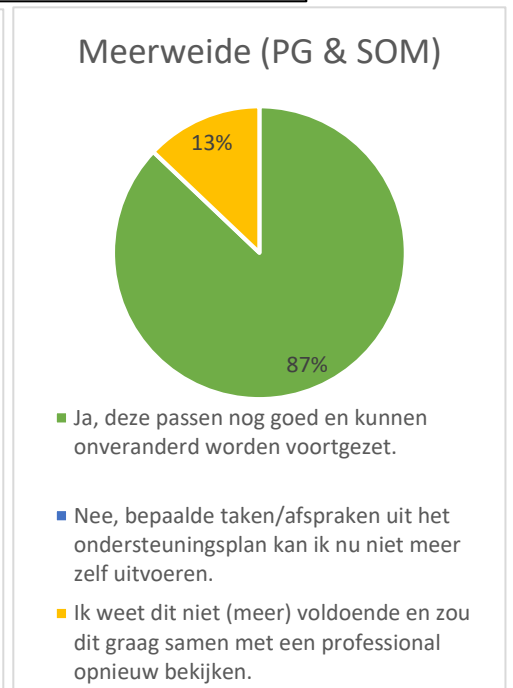
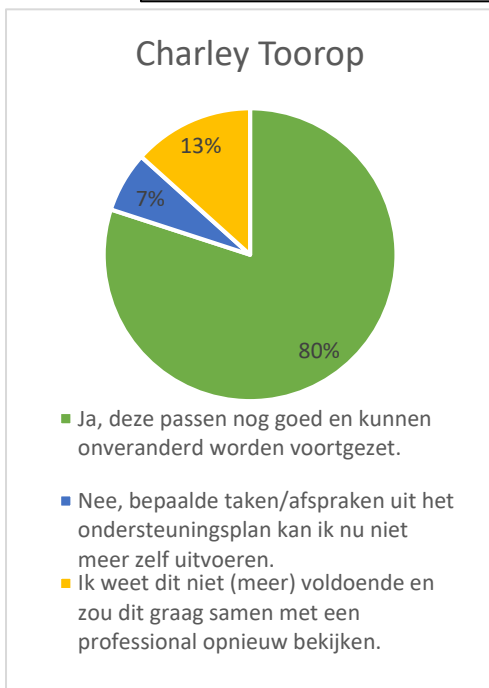
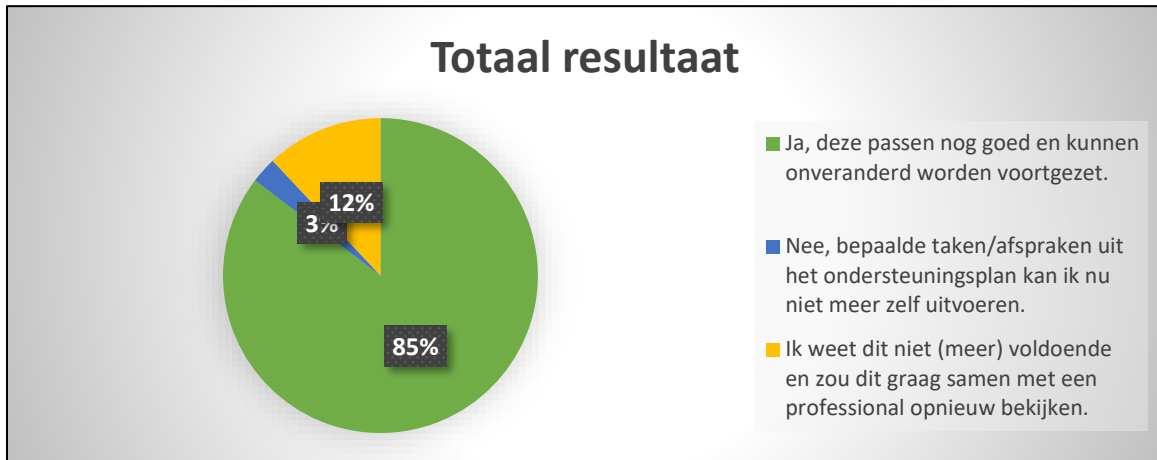
**Gestelde vraag: Sluit de dagbesteding aan op uw wensen en ondersteuningsvra(a)g(en)?**

Respons:



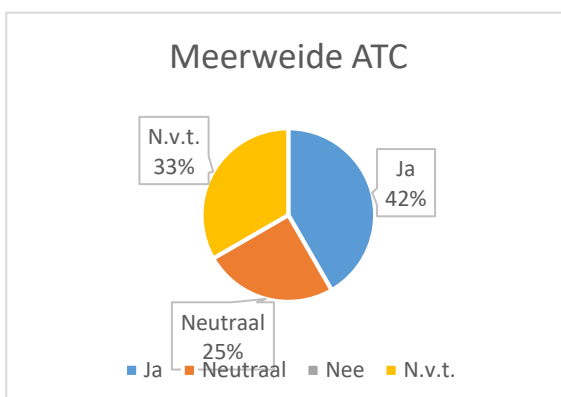
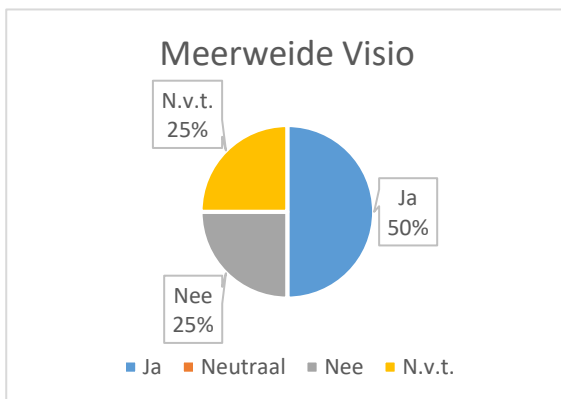
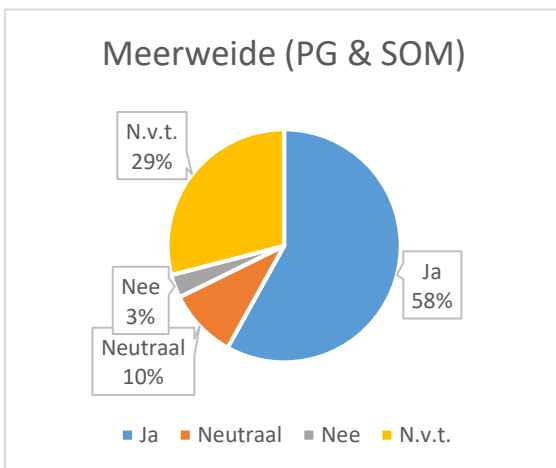
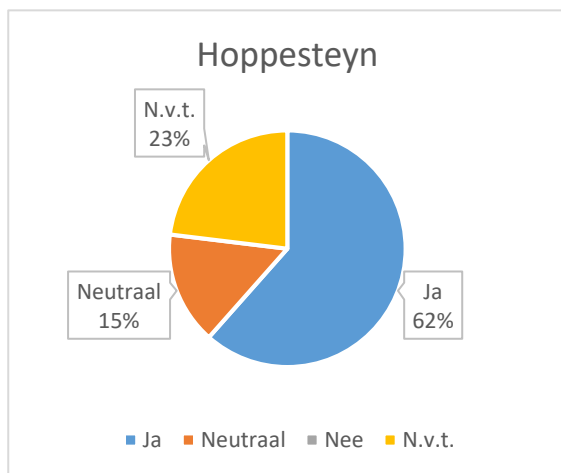
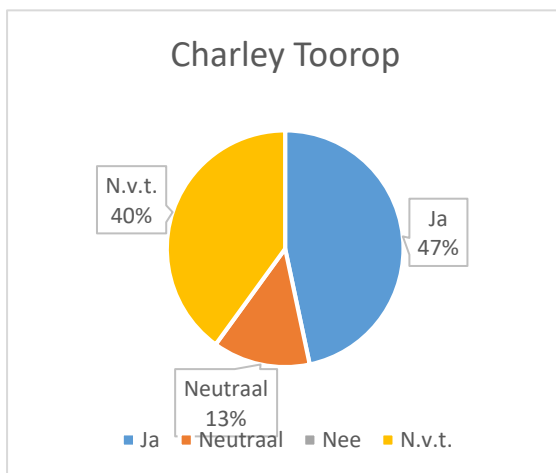
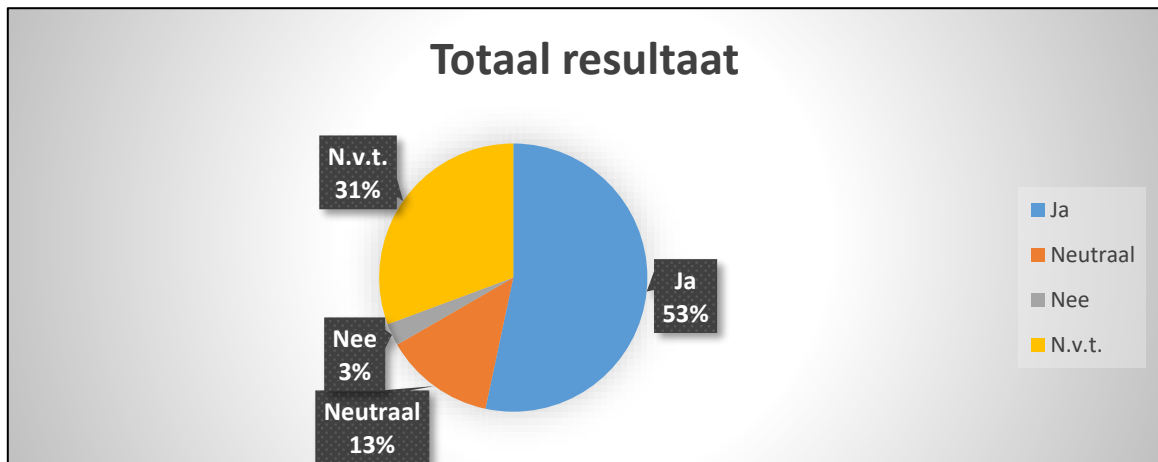
**Gestelde vraag: Passen de afspraken, die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan, nog bij uw situatie?**

Respons:



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

Respons:





## *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. Verreweg 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:

### *Sfeer op de dagbesteding:*

- “Sommige mensen in de groep passen niet goed bij elkaar qua niveau. Dit is lastig en niet leuk voor de wat “betere” klanten.” (Klant dagbesteding Hoppesteyn)

### *Informatievoorziening:*

- “Communicatie tussen medewerkers onderling mag beter. Er mag beter samengewerkt/afgestemd worden met betrekking tot de informatievoorziening.” (Klant dagbesteding Hoppesteyn)

### *Deskundigheid medewerkers:*

- “Ik heb liever twee begeleiders op de huiskamer.” (Klant dagbesteding Hoppesteyn)
- “Medewerkers mogen soms wat minder streng zijn.” (Klant dagbesteding Charley Toorop)

### *Ruimte:*

- “Ruimte is klein.” (Klant dagbesteding Hoppesteyn)
- “Het zou leuk zijn om iets van een koffie/theehoekje te hebben.” (Klant dagbesteding Meerweide)

### *Persoonlijke aandacht/Eigen inbreng:*

- “Ik heb de wens om meer aan handarbeid te doen.” (Klant dagbesteding Hoppesteyn + Klant dagbesteding Meerweide)
- “Ik zou vaker willen wandelen.” (Klant dagbesteding Charley Toorop)
- “Meer spelelementen zouden fijn zijn. Klant verveelt zich soms.” (Klant dagbesteding Meerweide)
- “Ik zou graag meer aanbod qua bewegingsactiviteiten/sport willen.” (Klant dagbesteding Meerweide Visio)

### *Vervoer:*

Met betrekking tot het vervoer van en naar de dagbesteding zijn er relatief veel klanten (16 klanten totaal, verdeeld over alle dagbestedingen) die hier een opmerking bij plaatsen. Klanten geven aan dat het vervoer vaak te laat is, dat ze dit vermoeiend vinden en dat de communicatie vanuit de vervoermaatschappij slecht is.

## Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep

### Responspercentage

	Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
<b>Totaal</b>	<b>75</b>	<b>58%</b>
Charley Toorop	15	62%
Hoppesteyn	13	52%
Meerweide	31	63%
Meerweide Visio	4	80%
Meerweide ATC	12	46%

### Algemene gegevens responsgroep

*Klant sinds:*

	Charley Toorop	Hoppesteyn	Meerweide	Meerweide Visio	Meerweide ATC	<b>Totaal</b>
Korter dan een halfjaar	13%	31%	23%	75%	0%	<b>21%</b>
6 maanden tot 1 jaar	27%	23%	19%	0%	0%	<b>17%</b>
1 jaar tot 3 jaar	33%	23%	45%	25%	75%	<b>43%</b>
Langer dan 3 jaar	27%	23%	13%	0%	25%	<b>19%</b>

*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:

	Charley Toorop	Hoppesteyn	Meerweide	Meerweide Visio	Meerweide ATC	<b>Totaal</b>
De klant	33%	70%	26%	0%	42%	<b>36%</b>
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorger	40%	15%	19%	75%	42%	<b>29%</b>
De mantelzorger/partner van de klant	27%	15%	55%	25%	16%	<b>35%</b>

## 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.

	Charley Toorop	Hoppesteijn	Meerweide	Meerweide Visio	Meerweide ATC	Totaal
Covid-19 is van invloed geweest op de gegeven antwoorden	20%	38%	23%	0%	17%	<b>23%</b>
Covid-19 is <i>niet</i> van invloed geweest op de gegeven antwoorden	80%	62%	77%	100%	83%	<b>77%</b>

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. Klanten die aangeven dat Covid-19 wel van invloed is geweest, plaatsen hierbij de volgende opmerkingen/uitleg:

- “Door corona wijzigen vaak de regels. Dit is lastig om goed bij te houden.” (Klant dagbesteding Hoppesteijn)
- “Door corona krijg ik minder begeleiding. Ik moet nu zelf mijn brood smeren.” (Klant dagbesteding Hoppesteijn)
- “Ik mag minder dagdelen naar de dagbesteding als gevolg van de coronamaatregelen.” (Klant dagbesteding Charley Toorop)
- “Door corona zijn er minder mensen. Met meer mensen is het gezelliger.” (Klant dagbesteding Charley Toorop)
- “Er is minder mogelijk qua faciliteiten/activiteiten.” (Klant dagbesteding Meerweide)
- “Ik vind het minder leuk door het afstand van elkaar moeten houden.” (Klant dagbesteding Meerweide)

## Conclusie en aanbevelingen

### *Conclusie*

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 58 procent ruim behaald en ook per dagbestedingslocatie is de minimaal 40 procent respons behaald. De onderzoeksresultaten geven een representatief beeld van de klanttevredenheid over de dagbestedingen. De (responderende) klanten zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Op alle bevroegde onderdelen scoort de dagbesteding een (ruime) voldoende. Hoewel de ene dagbestedingslocatie qua cijfer (geheel en/of op een bepaald onderdeel) wat hoger/lager scoort dan de andere, zijn de verschillen tussen de gemiddeld hoogste en laagste cijfers niet groter dan 1,1 punt. Ook bij de vragen over de aansluiting van de dagbesteding op het ondersteuningsplan van de klant, zijn de verschillen in antwoorden tussen de dagbestedingen verwaarloosbaar. De percentages bij Meerweide Visio lijken hier en daar wat meer uitgesproken te zijn ten opzichte van de overige dagbestedingen. Dit ligt echter aan het feit dat het totaal aantal respondenten daar 4 is, waardoor 1 respondent gelijk staat aan 25 procent. Covid-19 en de daarmee gepaard gaande tijdelijk mindere of alternatieve ondersteuning hebben 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 de dagbestedings-teams en de (betrokken) managers/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen de dagbestedings-teams en daar waar nodig (o.b.v. beschreven opmerkingen/suggesties) verbeterpunten opstellen.
- 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 bevroegd/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.