



*Aafje*

# Klanttevredenheidsonderzoek Welzijn

Dagbesteding

Gemeente Zwijndrecht

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 de klanten van onze dagbesteding binnen de gemeente Zwijndrecht.

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 de gemeente Zwijndrecht dagbesteding aan op locatie Midden-Inn in Heerjansdam. Deze dagbesteding wordt bezocht door klanten met een PG indicatie. In totaal gaat het om zes klanten. Drie daarvan hebben respons geleverd op de tevredenheidsenquête.

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 Kuijp, 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	4
Opmerkingen en Suggesties	4
<b>Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep</b>	5
Responspercentage	5
Algemene gegevens responsgroep	5
Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?	5
<b>Conclusie en aanbevelingen (intern)</b>	6

## 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. De gegeven opmerkingen/suggesties zijn aan het einde van deze paragraaf weergegeven.

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

Gemiddelde cijfers:	Dagbesteding Midden-Inn, gemeente Zwijndrecht
<i>Dagbesteding in het geheel:</i>	<b>8</b>
<i>Cijfer per onderdeel:</i>	
Vervoer van en naar de dagbesteding	8
Sfeer op de dagbesteding	8
Ruimtes en faciliteiten	8
Deskundigheid medewerkers	8
Informatie die u rondom de dagbesteding ontvangt	8
Persoonlijke aandacht en begeleiding	8
Eigen inbreng op het programma	8

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**. Alle responderende klanten (3 responderende klanten totaal) beantwoorden die vraag met **JA**.

2) *Aansluiting dagbesteding op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan*

**Gestelde vragen:**

- 1) **Sluit de dagbesteding aan op uw wensen en ondersteuningsvra(a)g(en)?**
- 2) **Passen de afspraken, die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan, nog bij uw situatie?**
- 3) **Indien het ontlasten van uw partner en/of mantelzorger onderdeel vormt van het ondersteuningsplan, gebeurt dit volgens u (en uw partner/mantelzorger) voldoende?**

**Respons:**

Twee van drie responderende klanten (67%) geven aan een neutraal oordeel te hebben met betrekking tot de aansluiting van de dagbesteding op hun wensen (vraag 1). De overige responderende klant (33%) vermeldt dat de dagbesteding goed aansluit op zijn/haar wensen. Alle drie de responderende klanten (100%) geven aan dat de gemaakte afspraken nog goed bij hun situatie passen (vraag 2). Bij één van de drie klanten vormt respijtzorg voor de mantelzorger onderdeel van het ondersteuningsplan. Deze klant/mantelzorger geeft aan dat dit voldoende/naar wens gebeurt (vraag 3).

*Opmerkingen en Suggesties*

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 volgende opmerkingen zijn gemaakt:

- “Ik zou graag meer dagen/dagdelen naar de dagbesteding komen.”
- “De medewerkers zijn toppers.”

- Met betrekking tot *het vervoer*: “Instappen in de taxi gebeurt midden op straat. Voor de veiligheid graag vanaf de stoep doen.”

## Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep

### Responspercentage

Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
3	50%

### Algemene gegevens responsgroep

*Klant sinds:*

Alle drie de responderende klanten geven aan **niet langer dan een halfjaar** de dagbesteding te bezoeken.

*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. Alle drie de respondenten geven aan de vragenlijst **samen, met behulp van, iemand anders te hebben ingevuld.**

*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. Alle drie de responderende klanten geven aan dat **Covid-19 niet van invloed is geweest op de door hen gegeven antwoorden.**

## Conclusie en aanbevelingen

### *Conclusie*

50 procent van de klanten die de dagbesteding binnen de gemeente Zwijndrecht bezoekt, heeft respons geleverd op de tevredenheidsenquête. In totaal zijn dit drie klanten van de zes klanten totaal. 50 procent is normaliter een goed en representatief responspercentage. Gezien de kleine klantgroep, zouden we in dit geval idealiter van alle klanten respons verkrijgen om de mate van tevredenheid volledig/goed te bepalen. De drie responderende klanten en daarmee de helft van het totaal aantal klanten zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Op alle bevraagde onderdelen scoort de dagbesteding een (ruime) voldoende. Covid-19 en de daarmee gepaard gaande tijdelijk mindere of alternatieve ondersteuning hebben geen invloed gehad op de tevredenheidsuitkomsten.

### *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 en daar waar nodig verbeter/aandachtspunten opstellen.
- Bij toekomstig onderzoek ervoor zorgen dat minimaal 75 procent van de klanten respons levert. Gezien de kleine klantgroep zou iedere klant afzonderlijk gestimuleerd kunnen worden om respons te leveren of zouden de klanten telefonisch bevraagd kunnen worden. (Voor het waarborgen van de anonimiteit zou dit door een extern/onafhankelijk persoon gedaan kunnen worden).
- 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.