

# **Klanttevredenheidsonderzoek 2023**

## Dagbestedingen



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Resultaten</b>	<b>3</b>
1.1. Algehele waardering	3
1.2. Zelfredzaamheid	4
1.3. Programma en eigen regie	5
1.4. Respijtzorg / Ondersteuning mantelzorgers	8
1.5. Praktische zaken	10
<b>Respons gegevens</b>	<b>14</b>
<b>Conclusies</b>	<b>15</b>
<b>Aanbevelingen (intern)</b>	<b>16</b>

# Inleiding

In dit document zijn de resultaten en conclusies weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje, eind 2023 middels een enquête hebben gehouden onder de klanten van onze dagbesteding(en).

Dagbesteding heeft tot doel klanten een zinvolle daginvulling aan te bieden die gericht is op behoud en/of ontwikkeling van praktische en sociale vaardigheden zodat zij (samen met een eventuele mantelzorger) zo lang en veilig mogelijk thuis kunnen blijven wonen (zelf- en samenredzaamheid). Dagbesteding neemt tevens een stukje zorg uit handen van de mantelzorger/ het (thuis)netwerk.

Aafje biedt op 6 locaties dagbesteding aan verschillende doelgroepen:

- locatie Charley Toorop (Rotterdam Zevenkamp), doelgroep psychogeriatric;
- locatie Hoppesteijn (Rotterdam Kralingen-Crooswijk), doelgroep somatiek;
- locatie De Nieuwe Plantage (Rotterdam Kralingen-Crooswijk), doelgroep psychogeriatric;
- locatie Meerweide (Rotterdam IJsselmonde), doelgroepen psychogeriatric, somatiek, visio (visuele beperking) en Afasie (Dagbesteding ATC: Afasie Trainingscentrum).
- locatie Reyerheem (Ridderkerk), doelgroepen psychogeriatric en somatiek.
- locatie Midden-Inn (Heerjansdam), doelgroepen psychogeriatric.

De gemeenten stellen in het kader van hun (WMO-)gelden de eis dat er regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen. Aafje vindt het ook 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 verantwoording richting de gemeenten, 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.

## Resultaten

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

### 1.1. Algehele waardering

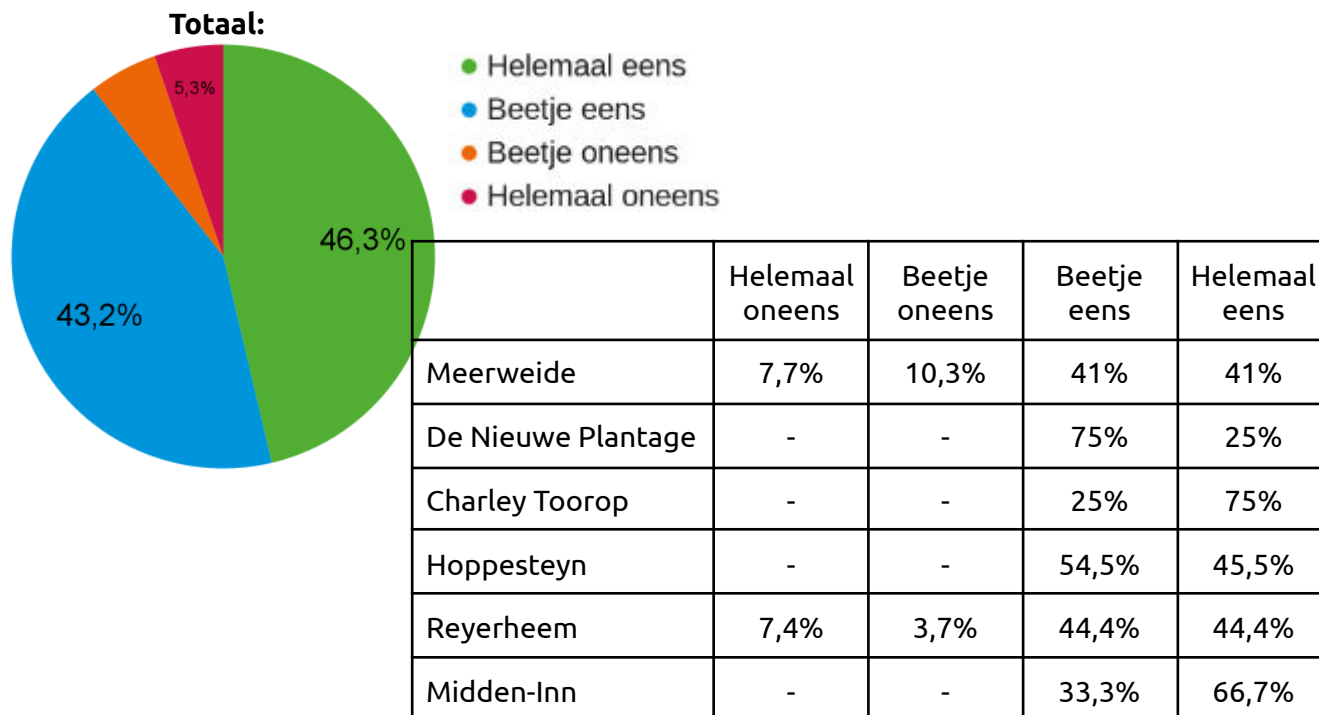
Klanten geven de Aafje Dagbesteding(en) een:



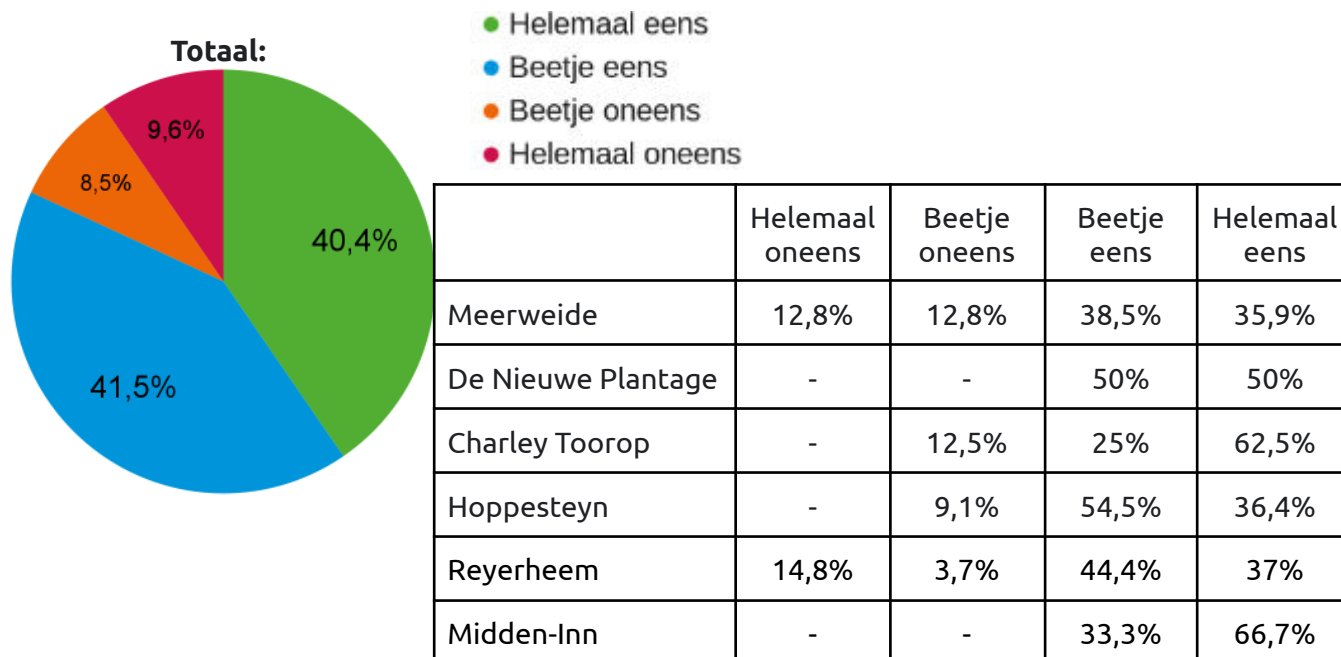
## 1.2. Zelfredzaamheid

Op onze dagbestedingen wordt maatwerkondersteuning geleverd, gericht op het bevorderen en/of behouden van de zelfredzaamheid van de klant (en mantelzorger). Met betrekking tot het doel 'zelfredzaamheid' zijn in de klanttevredenheidsenquête twee stellingen voorgelegd:

1. Ik kan het dagelijkse leven (weer) beter aan dankzij de dagbesteding.



2. De dagbesteding helpt mij bij zelfstandig dingen te (blijven) doen.



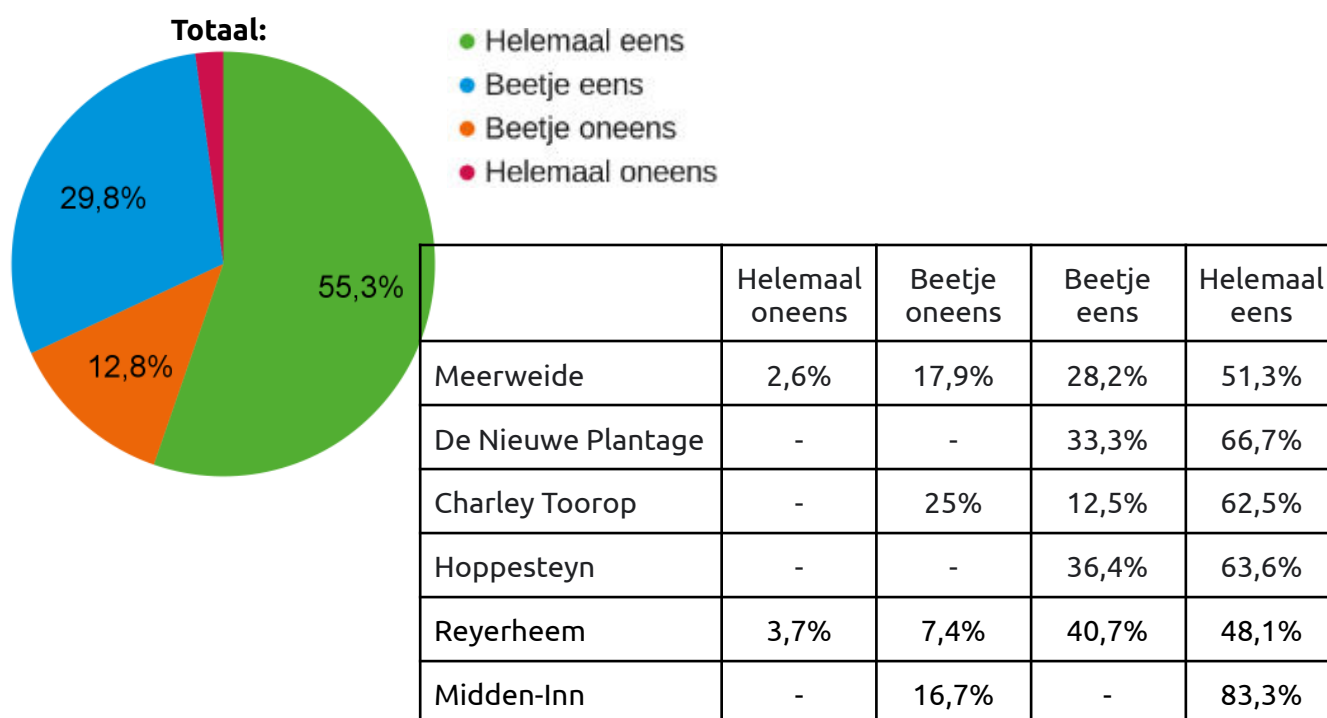
### 1.3. Programma en eigen regie

Uitgangspunten met betrekking tot het programma op de dagbesteding, zijn:

- Het programma is gevarieerd en eigentijds met voldoende keuzemogelijkheden.
- Bij de totstandkoming van het programma, zijn de individuele wensen en behoeften van de klanten leidend.
- De activiteiten zijn geen doel op zich, maar een middel om (individuele) doelen te behalen.

Over (de totstandkoming van) het programma zijn in de klanttevredenheidsenquête de volgende stellingen opgenomen:

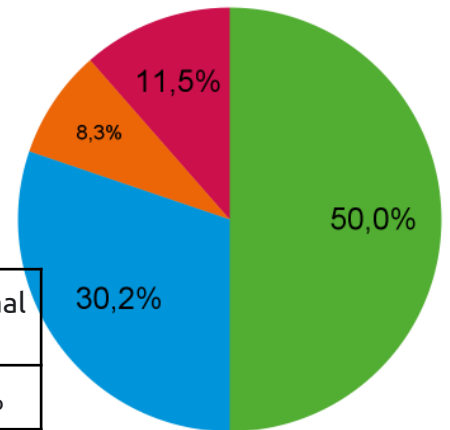
#### 1. Het programma vind ik afwisselend.



2. Ik kan zelf kiezen wat ik doe op de dagbesteding.

- Helemaal eens
- Beetje eens
- Beetje oneens
- Helemaal oneens

**Totaal:**

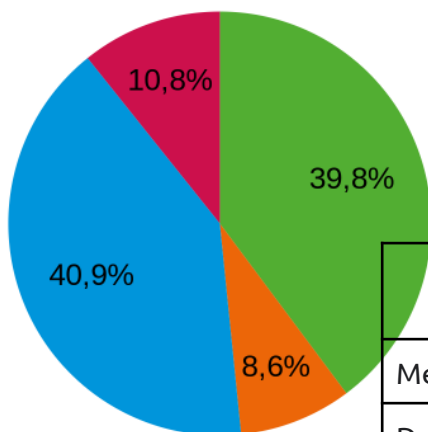


	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje eens	Helemaal eens
Meerweide	17,5%	17,5%	32,5%	32,5%
De Nieuwe Plantage	-	-	50%	50%
Charley Toorop	-	12,5%	25%	62,5%
Hoppesteyn	-	-	36,4%	63,6%
Reyerheem	14,8%	-	25,9%	59,3%
Midden-Inn	-	-	16,7%	83,3%

3. Op de dagbesteding doe ik wat ik belangrijk vind.

**Totaal:**

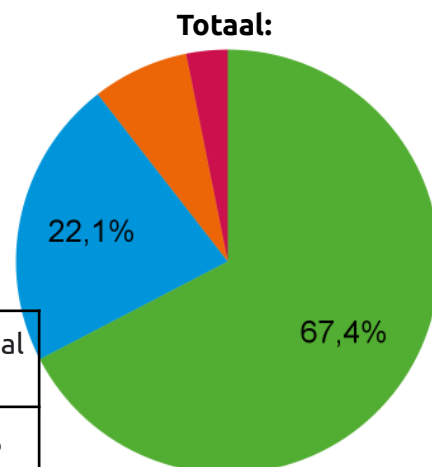
- Helemaal eens
- Beetje eens
- Beetje oneens
- Helemaal oneens



	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje eens	Helemaal eens
Meerweide	17,9%	15,4%	30,8%	35,9%
De Nieuwe Plantage	-	-	100%	-
Charley Toorop	-	14,3%	28,6%	57,1%
Hoppesteyn	-	-	81,8%	18,2%
Reyerheem	11,5%	3,8%	34,6%	50%
Midden-Inn	-	-	33,3%	66,7%

4. Er wordt geluisterd naar mijn wensen en interesses.

- Helemaal eens
- Beetje eens
- Beetje oneens
- Helemaal oneens



	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje eens	Helemaal eens
Meerweide	2,6%	7,7%	20,5%	69,2%
De Nieuwe Plantage	-	-	25%	75%
Charley Toorop	-	12,5%	12,5%	75%
Hoppesteyn	9,1%	9,1%	27,3%	54,5%
Reyerheem	3,7%	7,4%	29,6%	59,3%
Midden-Inn	-	-	-	100%

**Tips & Suggesties rondom het programma:**

Naast de gesloten vragen, hebben klanten de mogelijkheid gekregen om een aanvullende opmerking of wens te plaatsen. Met betrekking tot het programma geven meerdere klanten van verschillende dagbestedingslocaties aan dat:

- zij meer zouden willen bewegen. Buiten wandelen wordt als voorbeeld genoemd.
- zij meer creatief bezig zouden willen zijn.
- er soms beter gekeken mag worden naar de individuele interesses.

1 klant op locatie Meerweide geeft aan het jammer te vinden dat het programma voornamelijk gericht is op de vrouwelijke bezoekers. Deze klant geeft aan in dit programma ook geen keuzevrijheid te ervaren.

1 klant op Hoppesteyn signaleert dat de begeleiders minder tijd lijken te hebben dan een aantal jaar geleden. Zij stelt voor om gezamenlijk het eten te bereiden, zodat de begeleiding hiermee geholpen wordt en de klanten hierin van betekenis kunnen zijn (win-win).



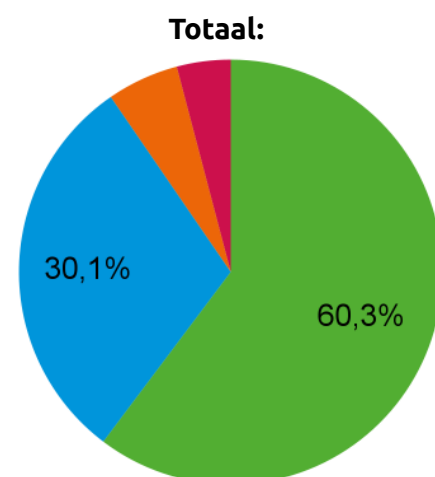
## 1.4. Respijtzorg / Ondersteuning mantelzorgers

Bij het ondersteunen van de klant om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, is het belangrijk om ook te kijken naar wat hierin voor de mantelzorger nodig is. Het is immers de mantelzorger die de meeste zorg en ondersteuning levert buiten de dag(del)en op de dagbesteding. Het uitgangspunt is dat de dagbesteding samen met én samen voor de klant én mantelzorger is. Om beter zicht te krijgen op de ervaring van mantelzorgers met de Aafje dagbesteding, zijn in de klanttevredenheidsenquête de volgende stellingen voorgelegd met het verzoek deze door de mantelzorger(s) te laten beantwoorden.

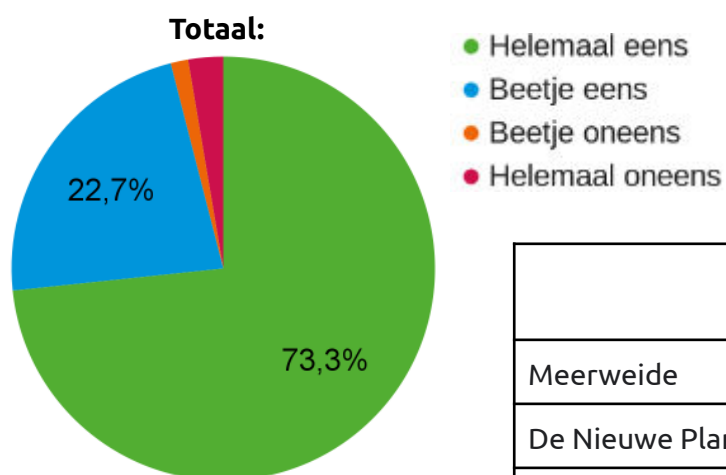
- Ik heb inspraak in de gewenste/benodigde ondersteuning van mijn naaste op de dagbesteding.



	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje eens	Helemaal eens
Meerweide	12,5%	-	29,2%	58,3%
De Nieuwe Plantage	-	25%	25%	50%
Charley Toorop	-	-	28,6%	71,4%
Hoppesteijn	-	16,7%	33,3%	50%
Reyerheem	-	7,4%	37%	55,6%
Midden-Inn	-	-	-	100%



2. De dagbesteding helpt mij om de zorg voor mijn naaste (weer) beter aan te kunnen.



	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje eens	Helemaal eens
Meerweide	7,7%	-	23,1%	69,2%
De Nieuwe Plantage	-	-	66,6%	33,3%
Charley Toorop	-	-	14,3%	85,7%
Hoppesteyn	-	16,7%	50%	33,3%
Reyerheem	-	-	14,8%	85,2%
Midden-Inn	-	-	16,7%	83,3%

**Een compliment als opmerking:**

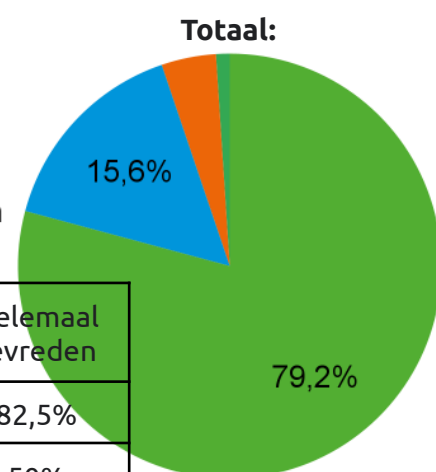
"Mijn moeder gaat graag naar de dagbesteding. Het is voor ons fijn te weten dat ze op een goede plek is en wij onze handen even vrij hebben." (Klant dagbesteding Reyerehem)

## 1.5. Praktische zaken

Tot slot is naar de tevredenheid gevraagd over een aantal praktische zaken op en omtrent de dagbesteding: ruimten/sfeer, eten & drinken, informatievoorziening, openingsdagen/tijden en vervoer.

### 1. De ruimte(n) en sfeer op de dagbesteding.

- Helemaal tevreden
- Beetje tevreden
- Beetje ontevreden
- Helemaal ontevreden



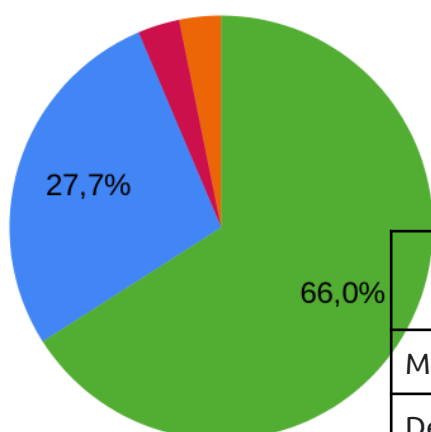
	Helemaal ontevreden	Beetje ontevreden	Beetje tevreden	Helemaal tevreden
Meerweide	-	7,5%	10%	82,5%
De Nieuwe Plantage	-	-	50%	50%
Charley Toorop	-	-	-	100%
Hoppesteijn	-	9,1%	45,5%	45,5%
Reyerheem	3,7%	-	14,8%	81,5%
Midden-Inn	-	-	-	100%

**Een compliment als opmerking:**

"Ik vind het fijn om naar de dagbesteding te komen. Dit komt mede door de gezelligheid daar!" (Klant dagbesteding Meerweide)

## 2. Eten & drinken.

### Totaal:



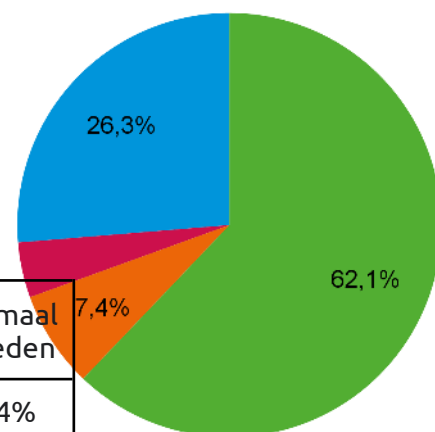
- Helemaal tevreden
- Beetje tevreden
- Beetje ontevreden
- Helemaal ontevreden

	Helemaal ontevreden	Beetje ontevreden	Beetje tevreden	Helemaal tevreden
Meerweide	-	5,3%	23,7%	71,1%
De Nieuwe Plantage	-	-	50%	50%
Charley Toorop	-	-	25%	75%
Hoppesteyn	9,1%	-	18,2%	72,7%
Reyerheem	7,4%	3,7%	40,7%	48,1%
Midden-Inn	-	-	-	100%

## 3. Informatievoorziening.

### Totaal:

- Helemaal tevreden
- Beetje tevreden
- Beetje ontevreden
- Helemaal ontevreden



	Helemaal ontevreden	Beetje ontevreden	Beetje tevreden	Helemaal tevreden
Meerweide	5,1%	7,7%	30,8%	56,4%
De Nieuwe Plantage	-	-	25%	75%
Charley Toorop	12,5%	25%	-	62,5%
Hoppesteyn	-	-	27,3%	72,7%
Reyerheem	3,7%	7,4%	29,6%	59,3%
Midden-Inn			16,7%	83,3%

#### 4. Openingsdagen en - tijden.

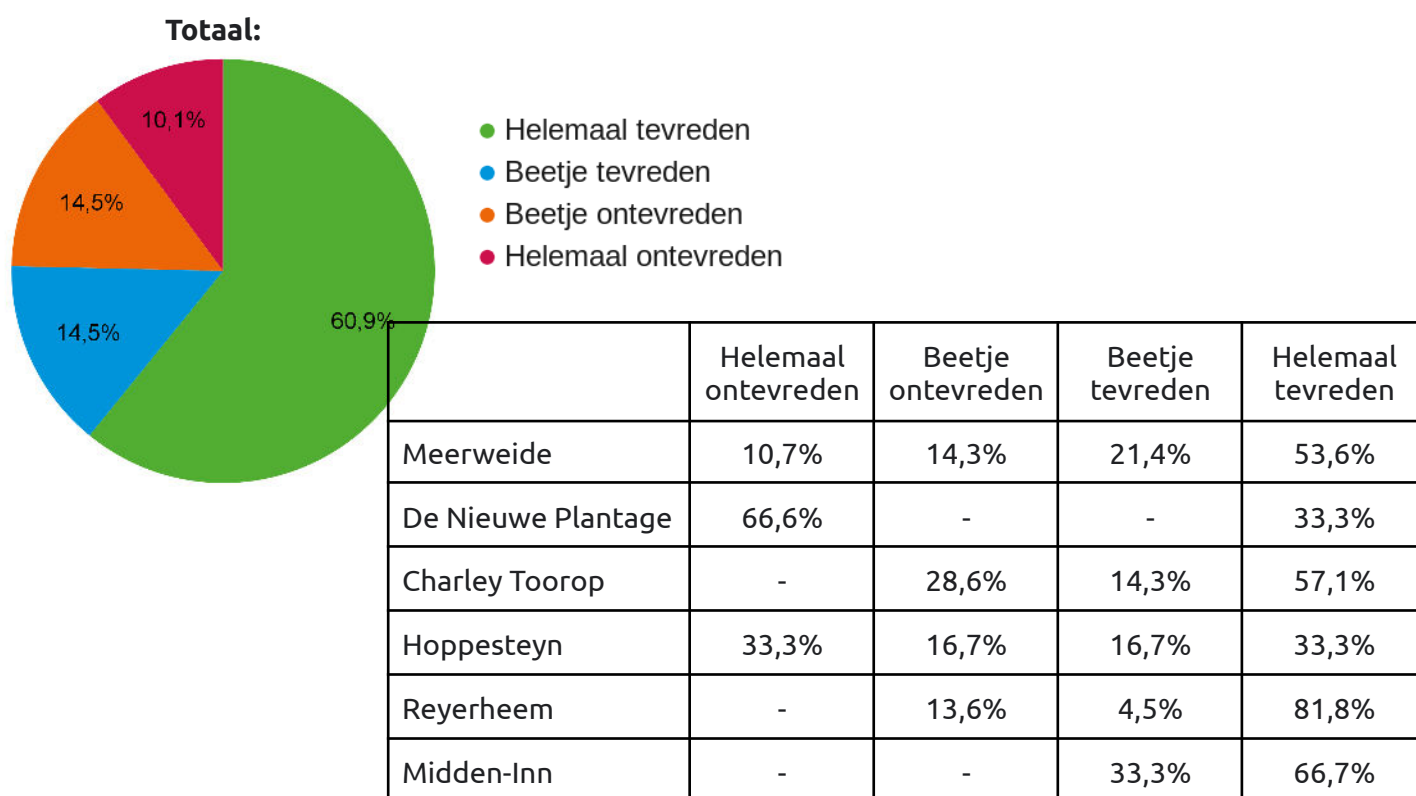
De meeste dagbestedingslocaties zijn geopend op reguliere werkdagen/tijden. Als Aafje zijn we benieuwd of er wellicht behoefte is om de dagbesteding bijvoorbeeld ook in de avonden of weekenden te bezoeken. Vooral buiten Rotterdam, in Ridderkerk en Heerjansdam, wordt door meerdere klanten (in totaal 7 klanten) aangegeven de dagbesteding (ook) graag in het weekend te bezoeken. Daarnaast geven 2 klanten op de locatie in Ridderkerk de avond(en) als wens aan. Alle overige klanten (en mantelzorgers) geven aan dat de huidige bezoekdagen en -tijden voor hen goed uitkomen.

#### Een compliment als opmerking:

"Ik kom 's morgens niet zo snel op gang, waardoor ik pas een halfuur later op de dagbesteding ben dan de anderen. Ik vind het erg fijn dat dit mogelijk is en dat hier rekening mee wordt gehouden." (Klant dagbesteding Hoppesteyn)

#### 5. (WMO/WLZ-) vervoer van en naar de dagbesteding.

(Klanten die zelfstandig naar de dagbesteding komen hebben deze vraag niet beantwoord).



Het vervoer van en naar de dagbesteding is geen onderdeel van de dienstverlening van Aafje. De uitvoering hiervan valt onder een vervoersmaatschappij. Toch is besloten om ook dit aspect mee te nemen in de evaluatie. De beleving van de klant bij een bezoek aan onze dagbesteding start en eindigt immers met vervoer hiernaartoe/hiervandaan en kan

daarmee van invloed zijn op zijn/haar algehele ervaring hiermee. Klanten hebben de mogelijkheid gekregen om naast de gesloten vragen een of meerdere algemene opmerkingen achter te laten in de klanttevredenheidsenquête. Ongeveer 1/4e van alle geplaatste opmerkingen betreft een ontevredenheid over het vervoer (onregelmatige tijden en te lange ritten).

## Respons gegevens

### Responspercentage

	Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
<b>Totaal</b>	<b>97</b>	<b>52%</b>
Charley Toorop	9	53%
Hoppesteyn	11	73%
De Nieuwe Plantage	4	30%
Meerweide	40	50%
Reyerheem	27	51%
Midden-Inn	6	66,7%

### Dagbesteding-klant sinds...

	CTT	HOP	DNP	MRW	REY	MIDINN	Tot.
< halfjaar	11%	9%	0%	18%	26%	16,7%	<b>21%</b>
6 maanden tot 1 jaar	45%	27%	25%	25%	33%	-	<b>25%</b>
1 jaar tot 3 jaar	33%	27%	75%	30%	41%	66,7%	<b>37%</b>
> dan 3 jaar	11%	37%	0%	27%	-	16,7%	<b>18%</b>

## Conclusies

Gestreefd werd naar een totaal responspercentage van tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 52 procent ruim behaald. Gekeken naar de responspercentages per locatie, valt op dat voor dagbestedingslocatie De Nieuwe Plantage er onvoldoende respons is geleverd om een representatief beeld te schetsen van deze dagbesteding specifiek. 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. Er zijn geen significante verschillen in uitkomsten tussen de verschillende dagbestedingslocaties. De volgende zaken (per bevroegd onderdeel) zijn opvallend:

- **Zelfredzaamheid**  
Het aantal klanten dat aangeeft door de dagbesteding het dagelijkse leven (weer) beter aan te kunnen ligt bijna 10% hoger dan het aantal klanten dat het eens is met de stelling dat de dagbesteding hen helpt in hun zelfstandigheid/zelfredzaamheid. Dit duidt erop dat voor een aantal klanten geldt dat het bezoek aan de dagbesteding hen helpt in hun dag/week structuur en/of in het ontlasten van de mantelzorg, maar dat zij op de dagbesteding geen voldoende handvatten krijgen aangereikt om thuis ook meer zelfredzaam te zijn. Overigens is het overgrote merendeel van de klanten het met beide stellingen eens.
- **Programma en eigen regie:**  
Klanten hebben de mogelijkheid gekregen om naast de gesloten vragen één of meerdere algemene opmerkingen achter te laten in de klanttevredenheidsenquête. Opvallend is dat de meeste opmerkingen betrekking hebben op het programma op de dagbesteding en de aansluiting hiervan op hun wensen en behoeften. Dit wijst erop dat klanten dit onderdeel belangrijk vinden. Klanten die minder of ontevreden zijn hierover (ong. 20%), geven als opmerking aan wat zij graag anders zouden zien (zie pag. 6).
- **Respijtzorg/Ondersteuning mantelzorgers**  
Geen bijzonderheden.
- **Praktische zaken**  
Het vervoer springt eruit als praktische zaak/randvoorwaarde waarover de meeste ontevredenheid bestaat. Zoals aangegeven, is het vervoer geen onderdeel van Aafje's dagbesteding, maar is dit wel meegenomen in het klanttevredenheidsonderzoek, omdat de klantervaring van de dagbesteding gekleurd kan zijn door de ervaring met het vervoer. Problemen/klachten m.b.t. het vervoer van en naar de dagbesteding zijn bekend en Aafje voert hierover regelmatig gesprekken met de diverse vervoersmaatschappijen.

### Resultaten 2023 versus Resultaten 2021

Hoewel we tevreden mogen zijn over de resultaten, vindt Aafje het belangrijk om altijd te blijven verbeteren. Naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek (2021) zijn er door de dagbestedingsteams verbeteracties opgesteld. De uitkomsten van dit jaar



hebben we vergeleken met de uitkomsten van 2021 om te bepalen of deze verbeteracties geleid hebben tot een toename in de klanttevredenheid.

Uit deze vergelijking blijkt dat de klanttevredenheid m.b.t. alle onderwerpen ongeveer gelijk is gebleven. Enkele zaken die opvallen zijn:

- Het cijfer dat de klanten in totaal aan de dagbesteding van Aafje geven, is redelijk gelijk gebleven. Per dagbestedingslocatie zijn er wel enkele verschillen te zien. De locatie die in cijferwaardering het meest is gestegen is dagbesteding Charley Toorop (7,7 > 8,4). De dagbesteding die in cijferwaardering het meest is gedaald, is De Nieuwe Plantage (8,3 > 7,8).
- Het aantal mantelzorgers dat zich onvoldoende ontlast/ondersteund voelt door/vanuit de dagbesteding is licht gestegen, wat een kleine verslechtering betekent ten opzichte van 2 jaar geleden.
- Een andere kleine verslechtering betreft een praktische zaak: informatievoorziening vanuit de dagbesteding. Waar in 2021 iedereen tevreden hierover was, zijn er nu een aantal klanten ontevreden.
- Extra opmerkingen die dit jaar door klanten zijn geplaatst, betreffen voornamelijk het programma op de dagbesteding en het vervoer van en naar de dagbesteding. In 2021 werden er ook relatief veel opmerkingen/suggesties geplaatst met betrekking tot de ruimten/sfeer en met betrekking tot het eten & drinken. Klanten die ontevreden zijn over deze aspecten, lijken dit jaar hun ontevredenheid hierover niet langer reden te vinden om hier een extra opmerking of suggestie over te plaatsen.

## Aanbevelingen (intern)

Aafje vindt het belangrijk om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken. De uitkomsten van dit onderzoek ziet Aafje 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:

### Per dagbestedingslocatie:

- De uitkomsten delen met de medewerkers van de dagbestedingen en de (betrokken) managers/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen de dagbestedingsteams en daar waar nodig verbeterpunten opstellen.
  - Hierbij ligt in ieder geval een aandacht/verbeterpunt m.b.t. het programma op de dagbesteding.
- De antwoorden in dit onderzoek zijn geanonimiseerd verkregen. Per klant kan door de medewerker nog (kort) worden uitgevraagd of en zo ja op welke punten de klant de dagbesteding graag verbeterd ziet m.b.t. zijn/haar individuele situatie.

### Aafje breed (vakgroep dagbesteding):

- De uitkomsten bespreken tijdens het vakgroepoverleg dagbesteding en kennis/ervaringen uitwisselen m.b.t. verbeterplannen/aanpakken.
- Er is een visiedocument geschreven m.b.t. de (doorontwikkeling van de) Aafje dagbestedingen. In de vakgroep dagbesteding wordt met alle dagbestedingslocaties gezamenlijk gekeken naar de stappen die nodig zijn om de visie goed te implementeren. Aanbeveling is om hierbij ook de resultaten en opmerkingen uit dit klanttevredenheidsonderzoek mee te nemen.

**Overig:**

- De uit dit onderzoek naar voren gekomen ontevredenheid over het vervoer meenemen in (verdere) gesprekken en besluiten m.b.t. het vervoer van en naar de dagbesteding.