

2021/22

Cliënttevredenheidsonderzoek

Stichting De Voart

Dataverzamelperiode: 27 december 2021 – 18 januari 2022



Stichting De Voart
Herman van Hedel
Ramon Bosch



Onderzoekdoen.nl
Jelmer Baken MSc
Jesper Pollmann MSc
Maaïke Jonker MSc

Inhoudsopgave

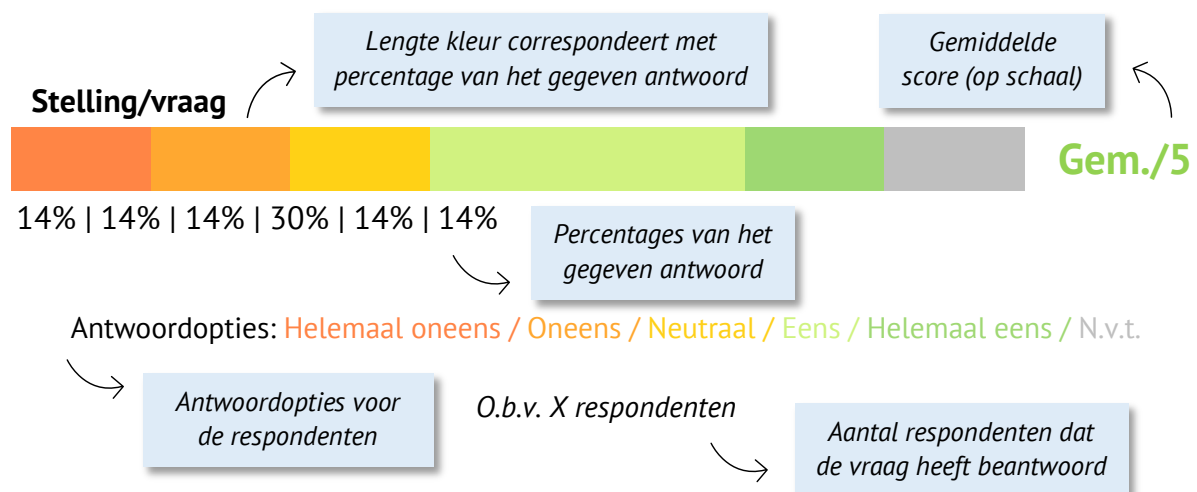
1. Inleiding	p. 3
2. Overzicht opvallendste resultaten	p. 4
3. Respondenten	p. 6
4. Overzicht themagemiddelden	p. 7
5. Type zorg	p. 8
6. Medezeggenschap	p. 9
7. Medewerkers	p. 10
8. Activiteiten	p. 13
9. Voorzieningen	p. 15
10. Tot slot	p. 17

1. Inleiding

In opdracht van Stichting De Voart heeft Onderzoekdoen.nl een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten/deelnemers of hun naasten/contactpersonen. De vragenlijst bestaat uit 39 items, welke onderverdeeld zijn in de volgende zes thema's:

- Type zorg
- Medezeggenschap
- Medewerkers
- Activiteiten
- Voorzieningen
- Tot slot

De meeste items waren stellingen die op een 5-puntsschaal beantwoord dienden te worden (1 = Helemaal oneens / Heel ontevreden, 5 = Helemaal eens / Heel tevreden). De resultaten hiervan worden weergegeven als een gemiddelde score en in een kleurenbalk. Zie hieronder de leesinstructie voor deze kleurenbalken:



Afhankelijk van eerder gegeven antwoorden, worden vervolgvragen wel of juist niet voorgelegd aan een respondent. Wanneer dit het geval is wordt dit aangegeven in het rapport.

Dataverzameling

De dataverzamelingsperiode liep van 27 december 2021 tot en met 18 januari 2022. Cliënten/deelnemers of hun naasten/contactpersonen zijn per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan de vragenlijst. Op 3 januari en 12 januari 2022 zijn herinneringsmails verstuurd aan iedereen die de vragenlijst nog niet (volledig) had ingevuld. Vijf personen zijn uitgenodigd met behulp van een begeleider van Stichting de Voart, omdat zij geen naastbetrokkenen hebben of geen internet.

2. Overzicht opvallendste resultaten

Respondenten

- Van de 61 personen die zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek, hebben er 34 de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een **responspercentage van 56%**.
- Het grootste deel van de respondenten geeft aan in de groep '**dagbesteding – reguliere groep**' te zitten (**76%**). Verder gaf 29% aan in de groep 'dagverzorging ouderen' te zitten en slechts 9% (drie respondenten) in de groep 'ambulante begeleiding en/of 24-uurs zorg'.
- Opvallend is dat de groep '**dagverzorging ouderen**' op iedere vraag in dit CTO **positiever** antwoordt **dan de groep 'dagbesteding – reguliere groep'**, behalve op de twee vragen in het thema medezeggenschap.

Type zorg

- + Respondenten geven een **7,94/10** op de vraag in hoeverre de zorg **aansluit op hun behoeften**. Voor de groep 'dagbesteding – reguliere groep' is dit gemiddelde lager (7,69) dan voor de groep 'dagverzorging ouderen' (8,70).
- + Respondenten geven een **8,06/10** op de vraag hoe **tevreden** ze in het algemeen zijn over de zorg. Voor de groep 'dagbesteding – reguliere groep' is dit gemiddelde lager (7,85) dan voor de groep 'dagverzorging ouderen' (8,70).

Medezeggenschap

- +/- Het thema 'medezeggenschap' is met een gemiddelde score van **3,60/5** het slechts scorende thema.
- De groep '**dagverzorging ouderen**' is relatief **negatief** over dit thema. Zij zijn over het algemeen relatief ontevreden over de mate van medezeggenschap (3,38/5) en zijn ontevreden over de frequentie van de verschillende vormen van medezeggenschap (2,83/5).

Medewerkers

- + Het thema 'medewerkers' is met een gemiddelde score van **4,13/5** het best scorende thema. Elke stelling binnen dit thema scoort **minimaal een 4,00/5**.

- + Kijkend naar de stellingen die alle respondenten voorgelegd kregen, zijn respondenten voornamelijk zeer tevreden over het **contact met de medewerkers** in het algemeen (4,18/5), de **inzet van de vrijwilligers** (4,15/5) en dat de **medewerkers hen serieus nemen** (4,21/5).

Activiteiten

- + Respondenten vinden over het algemeen dat de **sfeer** goed is tijdens activiteiten (4,06/5). Dit geldt voornamelijk voor de groep 'dagverzorging ouderen' (4,50/5).
- + Respondenten vinden dat er voldoende **verschillende activiteiten** worden aangeboden (3,91/5) en zijn tevreden over de **inhoud van de aangeboden activiteiten** (3,97/5).
- +/- **31%** van de respondenten in de groep 'dagbesteding – reguliere groep' **wist niet dat het activiteitsaanbod voor hen in 2022 verandert**. Eveneens 31% wist dit wel, maar wist niet op welke manier. De resterende 38% wist wel op welke manier het aanbod zou veranderen.
- + Van de tien respondenten die aangaven te weten op welke manier de activiteiten zullen veranderen, **geeft geen enkele respondent aan te verwachten dat het aanbod niet zal verbeteren**. Vijf van de tien (50%) verwachten dat het aanbod verbetert en 50% weet het niet.

Voorzieningen

- + Over het algemeen zijn respondenten **tevreden over de voorzieningen** (3,90/5). Vooral de groep 'dagverzorging ouderen' is zeer positief.
- + De groep 'dagbesteding – reguliere groep' is het minst tevreden over de parkeermogelijkheden (3,67/5) en het meest over het buitenterrein (3,96/5).
- + De groep '**dagverzorging ouderen**' is **zeer tevreden** over de drie voorzieningen die op hen van toepassing zijn: de maaltijden (4,50/5), de toiletruimte (4,00/5) en de vervoersmogelijkheden (4,38/5).

Tot slot

- + Respondenten geven een **8,38/10** op de vraag of ze Stichting De Voart zouden **aanbevelen** aan andere mensen die dezelfde ondersteuning nodig hebben. De groep 'dagverzorging ouderen' geeft zelfs een 9,20/10.

3. Respondenten

61 personen **uitgenodigd**

26 cliënten/deelnemers

13 volledig ingevuld

50% respons

naasten/contactpersonen 35

volledig ingevuld **21**

respons **60%**

34 respondenten

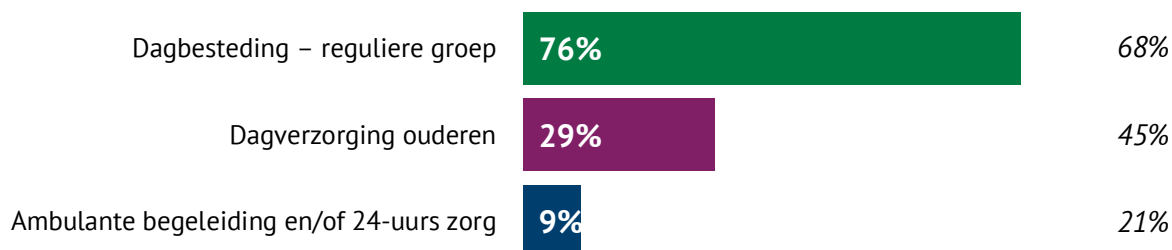
56% respons

NB: Drie personen hebben de vragenlijst wel geopend maar geen vragen ingevuld. Zij zijn niet meegenomen in de responscijfers.

Welke zorg is op jou van toepassing?

Je kunt meerdere antwoorden selecteren.

Respons:



O.b.v. 34 respondenten (39 antwoorden)

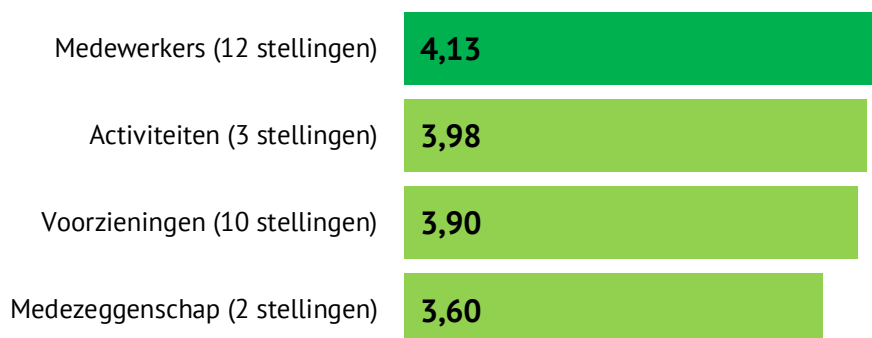
NB: Respondenten konden meerdere antwoorden selecteren. Als gevolg hiervan tellen de percentages op tot meer dan 100%.

Slechts drie respondenten (9%) gaven aan in de groep **ambulante begeleiding en/of 24-uurs zorg** te zitten, dit is een respons van 21%. Deze drie respondenten gaven allemaal aan ook in de groep **dagbesteding – reguliere groep** te zitten. De groep **ambulante begeleiding en/of 24-uurs zorg** is daarom niet apart meegenomen wanneer er een onderscheid in groepen wordt gemaakt in dit rapport. Een aantal vragen is specifiek aan deze groep gesteld, de antwoorden op deze vragen worden vanzelfsprekend wel getoond in dit rapport.

Verder waren er twee respondenten die aangaven zowel in de groep **dagbesteding – reguliere groep** als in de groep **dagverzorging ouderen** te zitten.

4. Overzicht themagemiddelden

In het onderstaande overzicht staan de thema's gesorteerd van het hoogste naar het laagste themagemiddelde. De themagemiddelden zijn gebaseerd op de stellingen binnen dat thema. Hoe hoger de score, hoe meer men het eens is met de positief gestelde stellingen of hoe meer men tevreden is. De gewogen gemiddelde score van het gehele cliënttevredenheidsonderzoek is **3,98/5**.



NB: De thema's 'Type zorg' en 'Tot slot' zijn niet opgenomen in bovenstaand overzicht, aangezien deze thema's geen stellingen (schaal 1-5) bevatten.

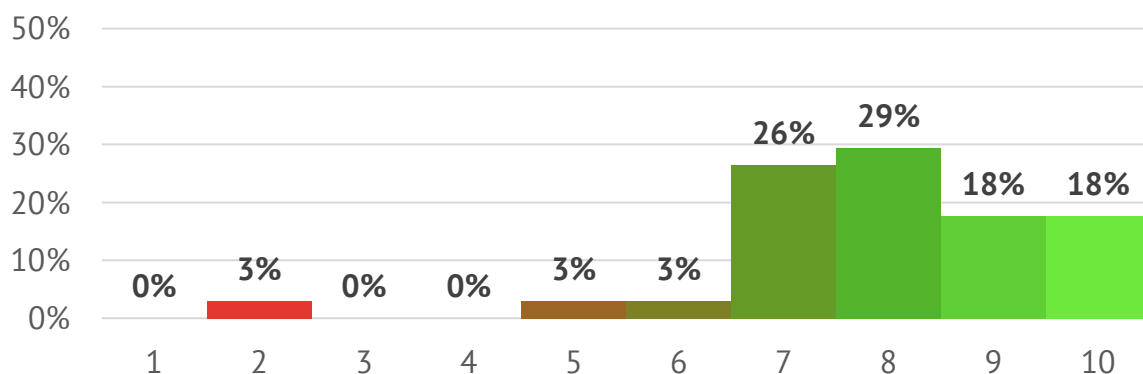
5. Type zorg

8,00/10

In hoeverre sluit de zorg aan op jouw behoeften?

7,94/10

(Helemaal niet – Helemaal wel)



O.b.v. 34 respondenten

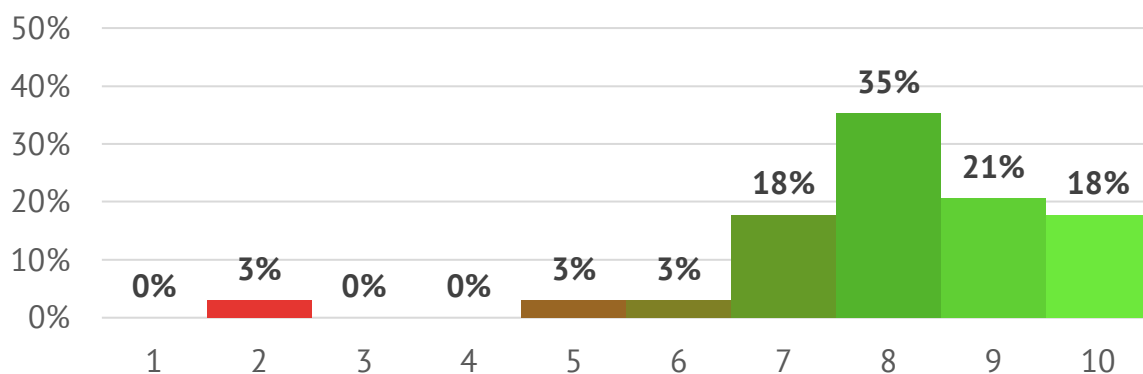
Dagbesteding – reguliere groep: 7,69 (O.b.v. 26 respondenten)

Dagverzorging ouderen: 8,70 (O.b.v. 10 respondenten)

Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg?

8,06/10

(Zeer ontevreden – Zeer tevreden)



O.b.v. 34 respondenten

Dagbesteding – reguliere groep: 7,85 (O.b.v. 26 respondenten)

Dagverzorging ouderen: 8,70 (O.b.v. 10 respondenten)

6. Medezeggenschap

3,60/5

In het algemeen ben ik tevreden over de mate van medezeggenschap bij Stichting De Voart



3% | 6% | 26% | 29% | 24% | 12%

Dagbesteding -
reguliere groep

3,75

Dagverzorging
ouderen

3,38

Ik ben tevreden over de frequentie van de verschillende vormen van medezeggenschap

Denk hierbij aan deelnemersvergaderingen, deelnemerscommissies, evaluaties en huisoverleggen



6% | 3% | 32% | 29% | 12% | 18%

3,54

2,83

Antwoordopties: **Helemaal oneens** / **Oneens** / **Neutraal** / **Eens** / **Helemaal eens** / Weet ik niet

O.b.v. 34 respondenten

(26)

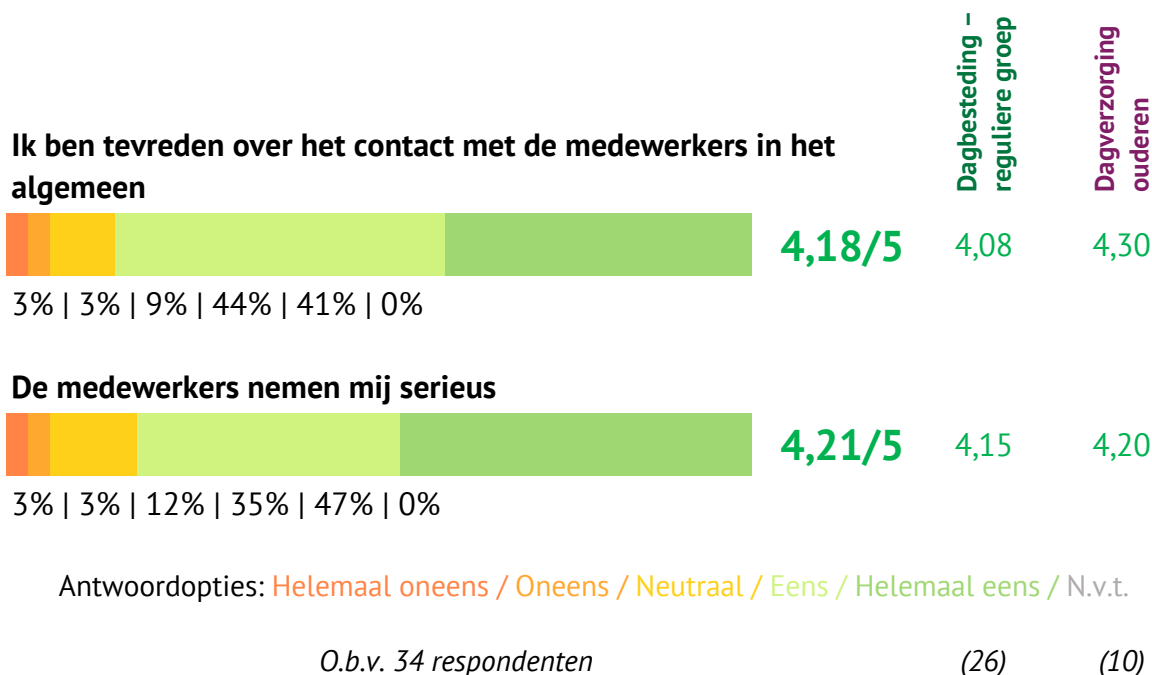
(10)

7. Medewerkers

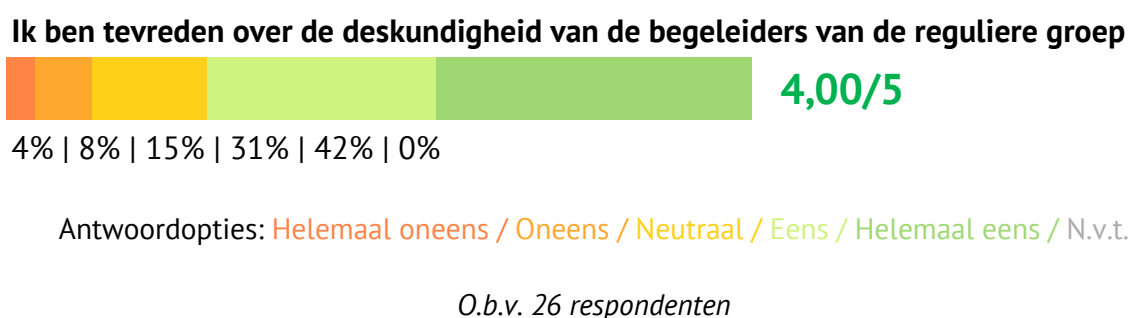
4,13/5

Een aantal stellingen binnen dit thema werd aan een specifieke groep voorgelegd. Per (cluster) stelling(en) wordt aangegeven aan welke groep deze stelling is voorgelegd. Wanneer een stelling aan **alle respondenten** is voorgelegd, wordt ook de gemiddelde score van de **dagbesteding – reguliere groep** en **dagverzorging ouderen** getoond.

Voorgelegd aan: alle respondenten

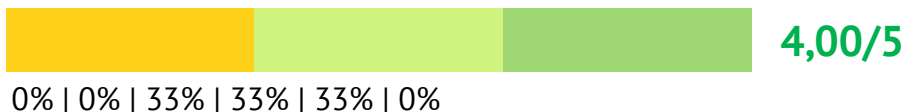


Voorgelegd aan: dagbesteding – reguliere groep

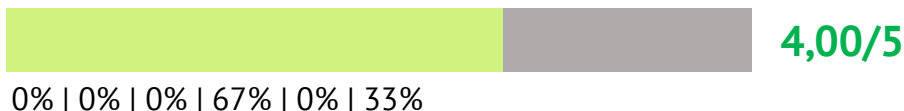


Voorgelegd aan: ambulante begeleiding en/of 24-uurs zorg

Ik ben tevreden over de persoonlijke begeleider die aan mij gekoppeld is



Ik ben tevreden over de deskundigheid van de ambulante/24uurs-zorg begeleiders

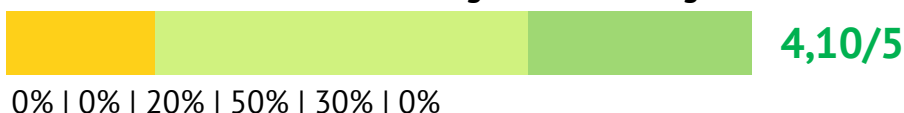


Antwoordopties: Helemaal oneens / Oneens / Neutraal / Eens / Helemaal eens / N.v.t.

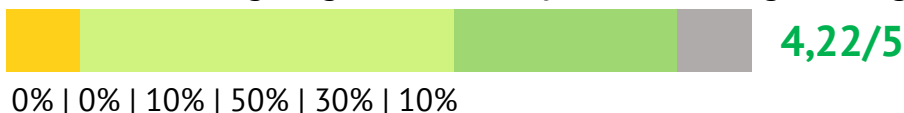
O.b.v. 3 respondenten

Voorgelegd aan: dagverzorging ouderen

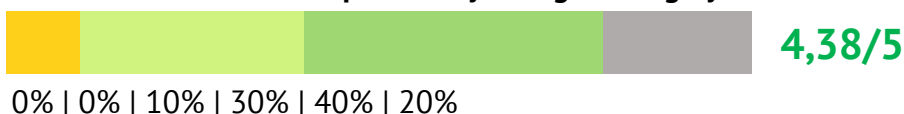
Ik ben tevreden over de deskundigheid van de begeleiders van de dagverzorging



De medewerkers gaan goed om met mijn dementie/vergeetachtigheid






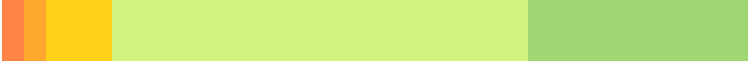
Ik ben tevreden over de persoonlijke begeleiding tijdens het vervoer



Antwoordopties: Helemaal oneens / Oneens / Neutraal / Eens / Helemaal eens / N.v.t.

O.b.v. 10 respondenten

Voorgelegd aan: alle respondenten

		Dagbesteding - reguliere groep	Dagverzorging ouderen
<p>Wanneer ik hulp nodig heb, staat er altijd iemand voor me klaar</p>  <p>6% 3% 12% 32% 47% 0%</p>	4,12/5	3,96	4,50
<p>Ik ben tevreden over de inzet van de vrijwilligers</p>  <p>3% 3% 15% 35% 44% 0%</p>	4,15/5	4,08	4,30
<p>Ik ben tevreden over de samenwerking van Stichting De Voart met andere hulpverleners die bij mij betrokken zijn</p>  <p>3% 3% 15% 26% 35% 18%</p>	4,07/5	3,95	4,38
<p>Ik krijg van de medewerkers voldoende vrijheid om mijn eigen keuzes te maken</p>  <p>3% 3% 9% 56% 29% 0%</p>	4,06/5	3,96	4,30

Antwoordopties: **Helemaal oneens** / **Oneens** / **Neutraal** / **Eens** / **Helemaal eens** / N.v.t.

O.b.v. 34 respondenten




(26)

(10)

8. Activiteiten

3,98/5

Voorgelegd aan: **dagbesteding – reguliere groep** en **dagverzorging ouderen**

		Dagbesteding – reguliere groep	Dagverzorging ouderen
Over het algemeen is de sfeer goed tijdens de activiteiten			
	4,06/5	3,92	4,50
3% 3% 12% 50% 32% 0%			
Er worden voldoende verschillende activiteiten aangeboden			
	3,91/5	3,85	4,20
3% 6% 18% 44% 29% 0%			
Ik ben tevreden over de inhoud van de aangeboden activiteiten			
	3,97/5	3,85	4,40
3% 3% 18% 47% 29% 0%			
Antwoordopties: Helemaal oneens / Oneens / Neutraal / Eens / Helemaal eens / N.v.t.			
<i>O.b.v. 34 respondenten</i>		(26)	(10)

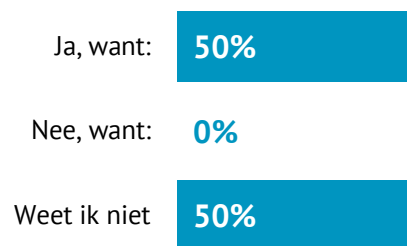
Vorgelegd aan: **dagbesteding – reguliere groep**

In 2022 verandert de opzet van het activiteitenaanbod voor de reguliere groep. Was je hiervan op de hoogte en weet je op welke manier er veranderingen zullen plaatsvinden?



Aan alle respondenten die 'Ja ik wist dat dit zou veranderen en ik weet ook op welke manier.' hebben geantwoord:

Denk je dat de activiteiten zullen verbeteren?



O.b.v. 10 respondenten

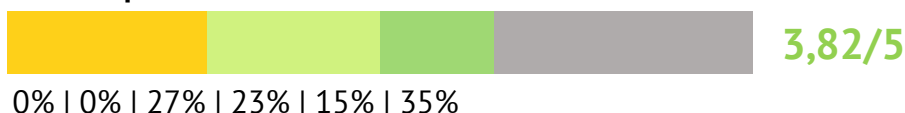
9. Voorzieningen

3,90/5

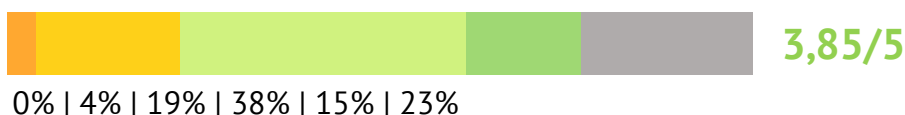
Respondenten werd gevraagd hoe tevreden ze zijn over een aantal voorzieningen. Deze voorzieningen zijn ofwel aan de groep **dagbesteding – reguliere groep** ofwel aan de groep **dagverzorging ouderen** getoond. Dit wordt per cluster stellingen aangegeven.

Voorgelegd aan: dagbesteding – reguliere groep

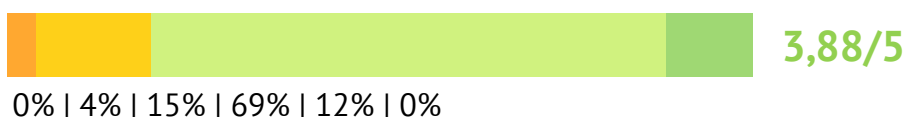
De werkplaats



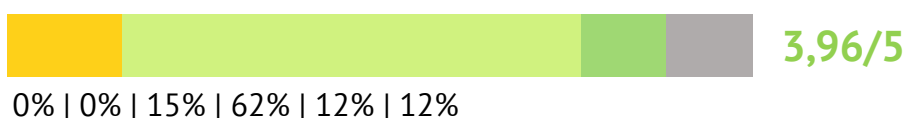
De keuken



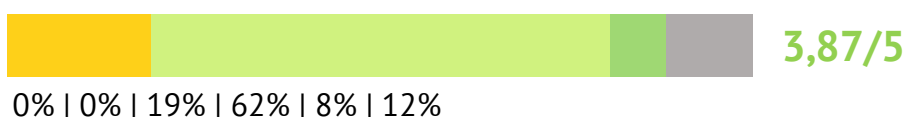
De toiletruimte



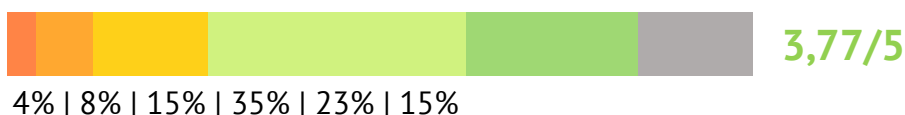
Het buitenterrein



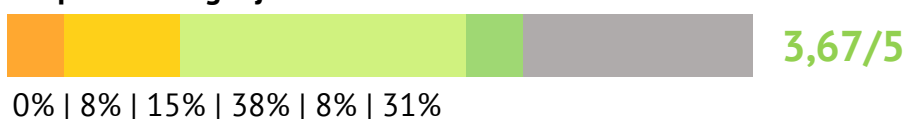
De dierenweide



De vervoersmiddelen



De parkeermogelijkheden

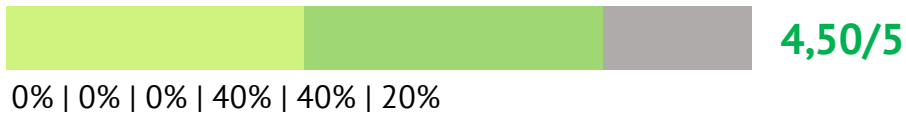


Antw.op.: Heel ontevreden / Ontevreden / Neutraal / Tevreden / Heel tevreden / Weet ik niet

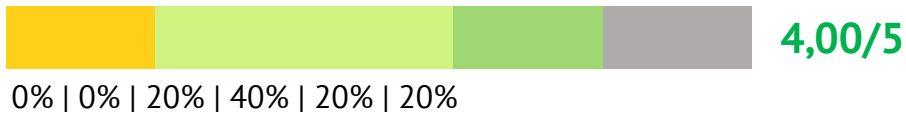
O.b.v. 26 respondenten

Voorgelegd aan: **dagverzorging ouderen**

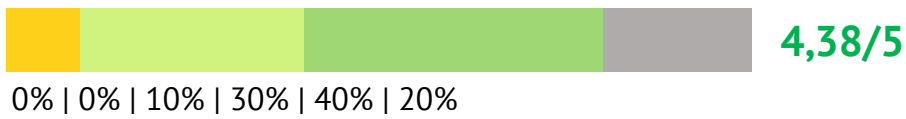
De maaltijden



De toiletruimte



De vervoersmogelijkheden



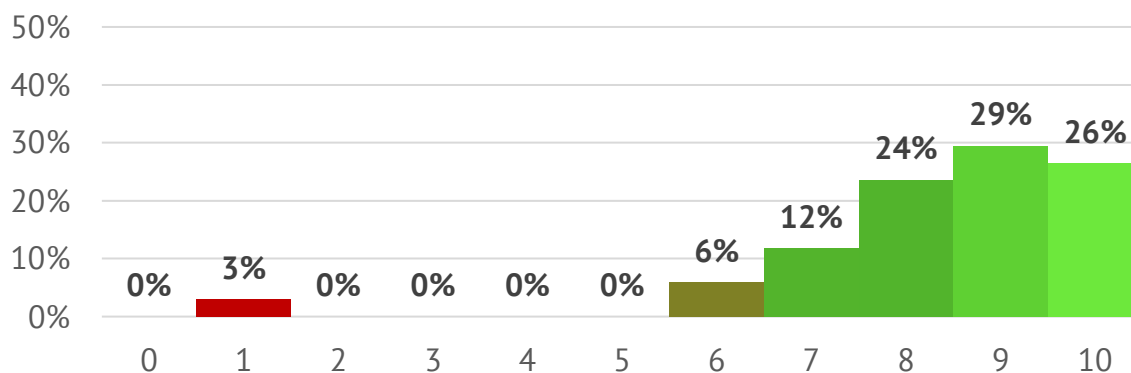
Antw.op.: **Heel ontevreden** / **Ontevreden** / **Neutraal** / **Tevreden** / **Heel tevreden** / Weet ik niet

O.b.v. 10 respondenten

10. Tot slot

In hoeverre zou je Stichting De Voart aanbevelen aan andere mensen die dezelfde ondersteuning nodig hebben als jij?

8,38/10



O.b.v. 34 respondenten

Dagbesteding – reguliere groep: 8,15 (O.b.v. 26 respondenten)

Dagverzorging ouderen: 9,20 (O.b.v. 10 respondenten)