

Klanttevredenheidsonderzoek Resultaten

Groepsbegeleiding

23 augustus 2023

1. Aanleiding

Bij SWOA bieden we (oudere) inwoners van Arnhem een breed scala aan diensten op het gebied van Welzijn. Om te weten of we hierbij aansluiten bij de vraag, te blijven verbeteren en om te meten wat de dienstverlening de inwoner oplevert, werken we met klanttevredenheidsonderzoeken.

2. Werkwijze

Instrument: Ervaringwijzer

Begin 2022 startten we met het instrument Ervaringwijzer. Een online tool waar we vragenlijsten kunnen opstellen die we vervolgens continu kunnen uitzetten. Voorheen werden klanttevredenheidsonderzoeken eens in de drie jaar afgenomen. Dit gaf een beeld van dát moment, niet de momenten in de tussentijd.

Met de ontwikkelingen binnen SWOA, waarin vooral open cultuur en met elkaar in gesprek gaan een rol spelen, sloten die onderzoeken minder aan dan voorheen. Daarom is gekozen voor een andere, meer doorlopende vorm van klanttevredenheidsonderzoeken.

Ervaringwijzer is een online tool waarin diverse standaard vragenlijsten worden klaargezet. Deze kunnen per dienst/activiteit worden aangemaakt en vanaf dan worden gebruikt door de medewerkers van een bepaalde dienstverlening. En dat op ieder moment. I.v.m. anonimiteit zijn de antwoorden in te zien vanaf 10 respondenten.

Afname vragenlijsten en aantal respondenten

In dit rapport bespreken we de resultaten van de uitgezette vragenlijsten bij de dienst Groepsbegeleiding. In totaal hebben 36 respondenten de vragenlijst ingevuld. Omdat we de resultaten per 5 personen kunnen inzien, kunnen we dit rapport schrijven over 35 respondenten. De vragenlijsten zijn door deelnemers ingevuld op een tablet op locatie.

3. Resultaten

Onderdeel 1: Groepsbegeleiding

De eerste twee vragen die de respondenten zagen waren algemene vragen. Namelijk op welke locatie men de groepsbegeleiding volgt en hoe lang men al deelneemt aan de groepsbegeleiding.

De enquête is ingevuld door 13 deelnemers bij De Gaanderij, 7 deelnemers bij De Petersborg en 15 deelnemers bij de Weldam. 30 deelnemers nemen al langer dan 3 maanden deel aan de groepsbegeleiding.

Onderdeel 2: De start bij de groepsbegeleiding

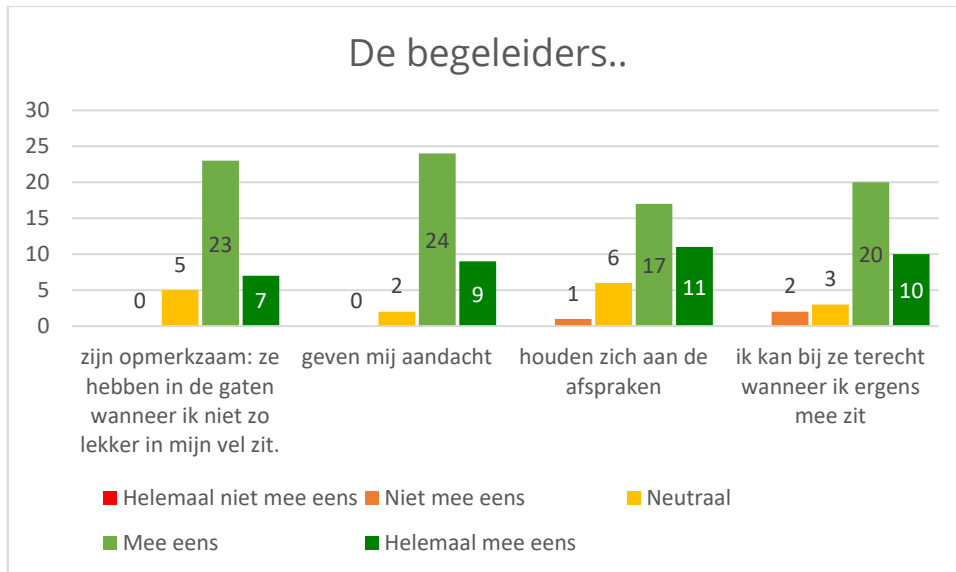
Respondenten die bij vraag 2 – hoe lang ben je al deelnemer bij de groepsbegeleiding – ‘minder dan 3 maanden aangaven, kregen vervolgens drie vragen over de aanmelding en de start. Het ging hierbij om 5 deelnemers.

Vier van de vijf deelnemers geeft aan dat de aanmelding bij de Groepsbegeleiding (heel) positief verliep en dat de vooraf gekregen informatie voldoende was. Eén persoon geeft bij beide vragen het antwoord ‘neutraal.

Ook gaf één van de vijf personen antwoord op de open vraag (wilt u nog iets kwijt over uw start bij de groepsbegeleiding?). Deze persoon geeft aan dat hij/zij lief ontvangen is.

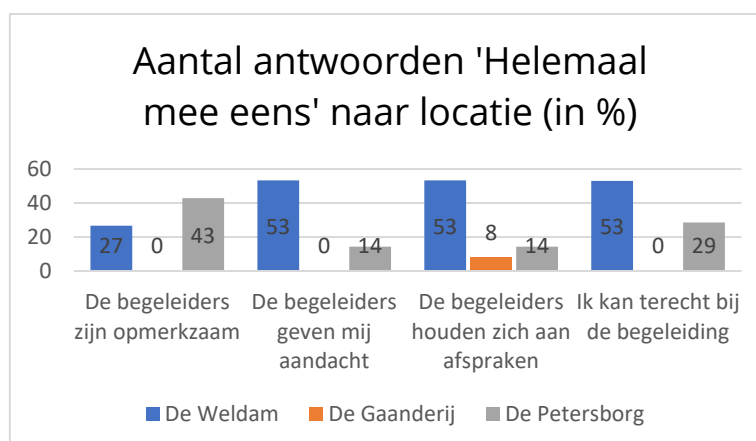
Onderdeel 3: Begeleiding

In onderdeel drie werd respondenten gevraagd naar de begeleiding op de Groepsbegeleiding. Deze vraag werd weer gesteld aan alle 35 respondenten. Over de begeleiding werden vier gesloten vragen gesteld en één open vraag. In onderstaande grafiek zijn de gesloten vragen en antwoorden hierop te zien.



Zoals te zien is in de grafiek, is het grootste deel van de respondenten tevreden over de begeleiding in de gevraagde onderwerpen. Slechts één persoon geeft aan niet tevreden te zijn over het nakomen van de afspraken, en twee geven aan niet bij de begeleiding terecht te kunnen wanneer zij ergens mee zitten.

Onderling tussen de locaties valt op dat vooral de Weldam heel hoog scoort qua begeleiding. Van het totaal aantal antwoorden 'helemaal mee eens' worden deze vrijwel allemaal op De Weldam gegeven.

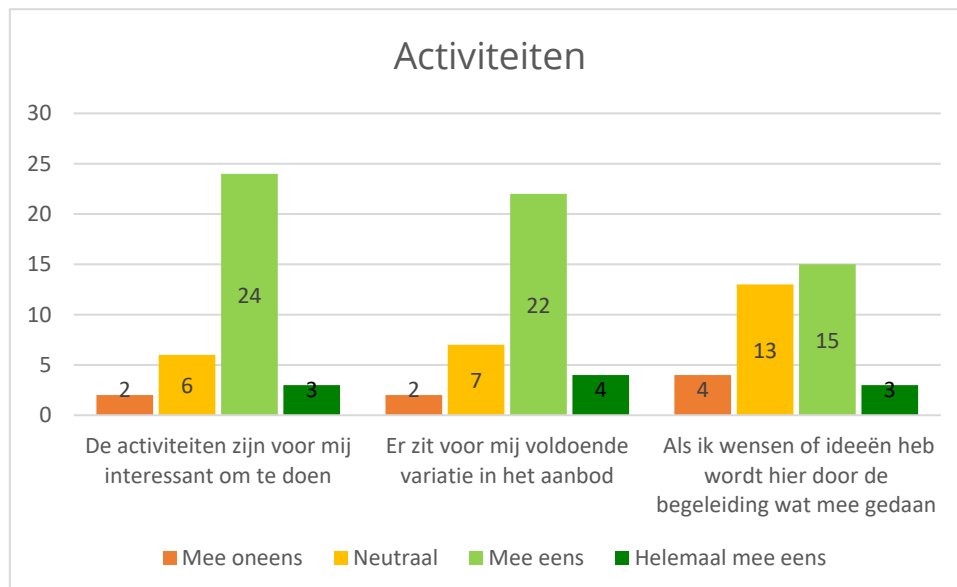


Als laatste vraag van dit onderdeel werd een open vraag gesteld: wilt u nog iets kwijt over de begeleiding? De antwoorden:

- Ik ben bijzonder blij hier, ik zou het niet willen missen
- Zijn redelijk bereikbaar
- De leiding de dames zijn erg attent zeer te vrede.
- Je kunt je ei kwijt
- Het begeleiden van de mensen die andere tot last zijn kan beter.
- Het gaat goed

Onderdeel 4: Activiteiten en groep

In onderdeel 4 werd respondenten gevraagd naar hun mening over de activiteiten en de groep. Over de activiteiten werden drie vragen gesteld, welke inclusief antwoorden in onderstaande grafiek zijn opgenomen. Omdat er geen antwoord 'helemaal mee oneens' werd gegeven, is deze optie uit de grafiek weggelaten.



Zoals te zien is het antwoord op de vragen goed. Gemiddeld gezien scoort het antwoord op de vraag of er iets wordt gedaan met wensen of ideeën het minst. Tussen de locaties is er geen groot verschil tussen de antwoorden.

Wat betreft de groep geeft 89% aan het contact als (zeer) prettig te ervaren. 3% geeft aan het contact met groepsgenoten niet prettig te vinden. Dit is 1 van de 35 reacties.

De groepsgrootte wordt door 62% als goed ervaren. 26% is neutraal en 11% geeft aan de groepsgrootte niet goed te vinden. Dit zijn 4 van de 35 antwoorden. Deze vier antwoorden komen niet van specifiek één locatie.

De laatste vraag in dit onderdeel was een open vraag. Hier konden mensen nog iets kwijt over activiteiten en/of de groepsgrootte. De antwoorden:

- Super
- Vaker een leuk spel doen. Met de een kan je het beter vinden dan met de ander.

- Iets meer activiteiten voor slecht zienden
- Redelijk mee eens
- Ik zing graag daar word door de leiding rekening mee gehouden.
- Meer deelnemers/begeleiders. vaak alleen
- Meer afwisseling van activiteiten
- Er zijn bazige groepsgenoten aanwezig

Onderdeel 5 Mijn plan ons plan (MPOP)

Omdat van tevoren werd bedacht dat niet iedereen weet wat 'mijn plan ons plan is', startte dit onderdeel met een korte toelichting: De volgende vragen gaan over 'Mijn Plan, Ons Plan'. Daarmee bedoelen we het plan dat u samen hebt gemaakt en de gesprekken die u hierover voert met een begeleider.

Om te kijken of de deelnemers bekend zijn met het MPOP, was de eerste vraag of mensen een MPOP hebben. 13 van de 35 mensen geven aan dit niet te hebben.

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de 13 mensen die aangaven wel een MPOP te hebben.

- 100% van de respondenten geeft aan voldoende inbreng te hebben gehad bij het maken van de afspraken.
- 46% van de respondenten geeft aan dat regelmatig gekeken wordt of hun doelen bereikt worden.

Onderdeel 6 Maaltijden

De vragen over de Eetkamer zouden alleen gesteld moeten worden aan de mensen die mee-eten. Door een fout in de vragenlijst hebben alle 35 respondenten alle vragen gehad over de maaltijden. Dus ook de mensen die niet mee-eten. Hierom is een marge aangehouden bij het benoemen van de antwoorden.

- Tussen de 66% en 89% van de respondenten vindt het (heel) gezellig om samen te eten
- Tussen de 51% en 75% van de respondenten vindt dat er gezond wordt gegeten
- Tussen de 48% en 72% vindt dat er gevarieerd wordt gegeten

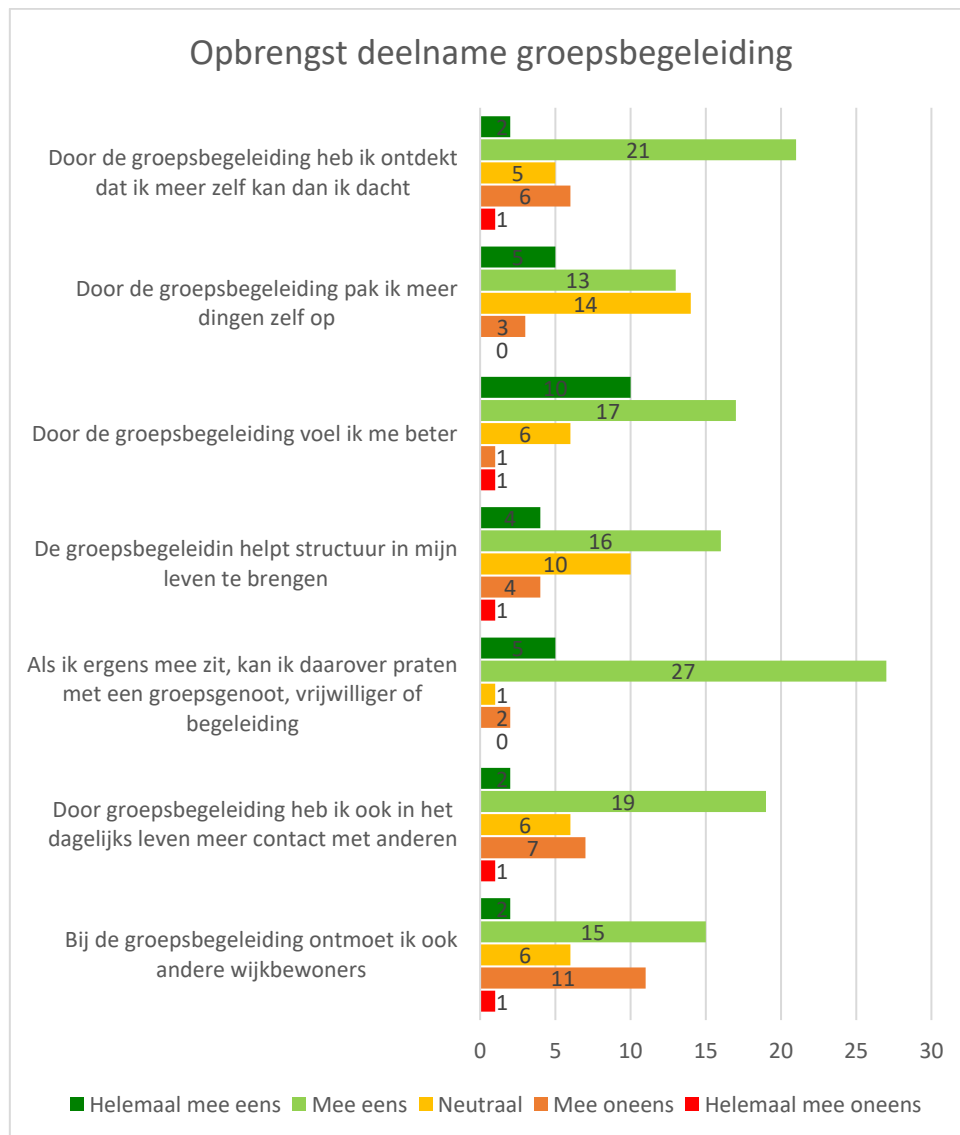
Het onderste getal is hierbij de absolute ondergrens, namelijk als alle mensen die niet mee-eten hier 'mee eens' of 'helemaal mee eens' hebben geantwoord.

Op de vraag 'wilt u nog iets kwijt over de maaltijden' kwamen de volgende antwoorden:

- Ik vind het lekker.
- Kan qua variatie wat meer aandacht aan besteed worden bij de gaanderij
- De maaltijd zijn prima.
- af en toe een oosterse maaltijd ertussen door is welkom.
- Ze zijn goed. Voor t geld kan je niet klagen
- Te grote porties

Onderdeel 7 Resultaat

Hier zijn zeven vragen gesteld over wat de groepsbegeleiding mensen oplevert. Vragen en resultaat zijn opgenomen in onderstaande grafiek.



Opbrengst zit in vrijwel alle gevraagde onderdelen. Vooral iets kunnen bespreken als men ergens mee zit en ontdekken dat je meer kan dan je zelf denkt springen er bij dit onderdeel uit.

Onderdeel 8 Nog drie laatste vragen!

In het laatste onderdeel kregen de deelnemer de kans om de groepsbegeleiding complimenten en een tips mee te geven.

Een greep uit de complimenten:

- Ze vangen de mensen goed op en zorgen ervoor dat de mensen weer bezig zijn. Heel positief!
- Jullie staan open voor alles, al mijn vragen worden beantwoord.
- Super verzorging en gezelligheid
- Eten smaakt goed. Er worden leuke dingen georganiseerd. (Uitjes)
- Dat ze veel erg hun best doen. Ze zijn erg attent

- Mensen zijn allemaal goed, medewerkers doen het hartstikke goed
- Het mag zo doorgaan als het nu is

De gegeven tips:

- Vervoer is soms laat.
- Meer activiteiten voor slecht ziende
- Soms is het moeilijk om de aandacht van de begeleiding te krijgen. Vind ik zelf.
- Geen verbeter punten.
- Nee
- Niet te veel rekening houden met alle wensen van alle bezoekers

In de laatste vraag van de vragenlijst gaven de respondenten een cijfer: hoe waarschijnlijk is het dat je SWOA aanbeveelt bij vrienden of bekenden? Hieruit scoort de Groepsbegeleiding gemiddeld een 7,9.

Eenmaal is een onvoldoende gegeven (4), de overige gegeven cijfers scoren niet lager dan een 7.

4. Conclusies & Aanbevelingen

Overall scoort Groepsbegeleiding heel positief

Er zijn vrijwel geen onderdelen die erg laag scoren binnen de groepsbegeleiding. Slecht één van de respondenten geeft groepsbegeleiding lager dan een 7.

Meer vragenlijsten afnemen

Om een beter beeld te krijgen en om de verschillen per locatie te kunnen bekijken, is het nodig dat er op iedere locatie mee vragenlijsten worden afgenomen.

Inspelen op wensen en ideeën

Bij de vragen over de activiteiten scoort de tevredenheid over hoe er wordt ingespeeld op wensen en ideeën het laagst. Dit betekent niet per sé dat er niet wordt ingespeeld op wensen en ideeën – het kan ook zijn dat mensen geen wensen en ideeën hebben om in te brengen. Het is wel goed om hier op te blijven letten, omdat we spreken over begeleiding op maat.

Vraag over MPOP bekijken

Een deel van de mensen geeft aan geen MPOP te hebben. Dit geeft de vraag of deze mensen niet weten dat ze er een hebben (als het goed is heeft iedereen er een). Het kan ook zijn dat mensen niet weten wat een MPOP is. In de vragenlijst is dit daarom toegelicht – maar het is goed te kijken of dit voor deelnemers een duidelijke omschrijving is.

De opbrengsten delen in communicatie richting wijkcoaches

In de vragenlijst geven respondenten aan dat zij vooral ontdekken dat ze meer kunnen dan ze dachten en dat ze kunnen praten met groepsleden, vrijwilligers en deelnemers als ze ergens mee zitten. Dit zijn mooie uitkomsten om te delen richting verwijzers.