



Tevredenheidsonderzoek Dichtbij Dagbesteding

2018

## Verwerking van de gegevens

### Doel van het tevredenheidsonderzoek

Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek is bedoeld om zicht te krijgen op de ervaringen van deelnemers van Dichtbij Dagbesteding. Hiermee kan de betrokkenheid van de deelnemers bij de dagelijkse gang van zaken op de dagbesteding worden vergroot en kunnen we verbeteringen doorvoeren daar waar de tevredenheid nog te wensen over laat.

### De gehanteerde onderzoeksmethode

De deelnemers konden het tevredenheidsonderzoek anoniem invullen en de gegevens worden op dusdanige manier verwerkt dat de weergegeven informatie op geen enkele manier herleid kan worden naar een individuele deelnemer.

De deelnemers kregen in totaal 25 vragen voorgelegd op 9 gebieden, te weten:

- I. Informatievoorziening
- II. De deskundigheid van de begeleiders
- III. De begeleiding in zijn algemeen
- IV. De aangeboden activiteiten
- V. De groepssamenstelling
- VI. De locatie
- VII. Inspraakmogelijkheden voor de deelnemers
- VIII. Vakantie/vrije dagen
- IX. Algehele beoordeling Dichtbij Dagbesteding

Er is gewerkt met een vijfpuntenschaal:

1. Slecht
2. Matig
3. Voldoende
4. Goed
5. Uitstekend

	slecht	Matig	voldoende	goed	uitstekend
	1	2	3	4	5

Bij ieder onderwerp konden de deelnemers een toelichting geven op hun score. Deze toelichting van deelnemers wordt in dit document geanonimiseerd, apart vermeld onder iedere categorie.

Verder is er een aparte vraag gesteld over de behoeften onder de deelnemers m.b.t. vakantie/vrije dagen waarbij er vier verschillende mogelijkheden werden voorgelegd. Tenslotte is de deelnemers gevraagd een algehele beoordeling te geven aan de dagbesteding door middel van een cijfer op basis van een 10-puntenschaal, waarbij tevens is gevraagd naar verbeterpunten.

## **Verwerking van de ingevulde tevredenheidsonderzoeken**

### **I. Informatievoorziening**

1. Met betrekking tot informatievoorziening scoort Dichtbij Dagbesteding uitstekend onder de deelnemers. De gemiddelde score uit op een: 4,75.

### **II. De deskundigheid van de begeleiders**

2. De deskundigheid van de begeleiders wordt beoordeeld met een voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op een: 3,63
3. Respectvolle omgang door de begeleiders met de deelnemers wordt door de deelnemers beoordeeld als uitstekend. De gemiddelde score komt uit op een: 4,75.
4. De deelnemers voelen zich voldoende tot goed gehoord en begrepen door de begeleiders. De gemiddelde score komt uit op een: 3,5

#### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(2) Eén deelnemer maakt onderscheid tussen de twee begeleiders bij het invullen van de score, op basis hiervan is voor bovenstaande scores het gemiddelde van beide beoordelingen genomen.

(2 & 4) Eén deelnemer ervaart een verschil in inzicht en aanpassingsvermogen tussen de begeleiders.

### **III. De begeleiding in zijn algemeen**

5. De deelnemers geven aan dat er goed rekening wordt gehouden met hun individuele doelen op de dagbesteding. De gemiddelde score komt uit op een 3,88.
6. De deelnemers geven aan dat zij de aandacht van de begeleiders als goed tot uitstekend ervaren. De gemiddelde score komt uit op een: 4,5.
7. De deelnemers geven aan dat zij het contact met de begeleiders ervaren als goed tot uitstekend. De gemiddelde score komt uit op een: 4,5.
8. De deelnemers geven aan dat zij goed tot uitstekend met hun vragen terecht kunnen bij de begeleiders. De gemiddelde score komt uit op een: 4,5.
9. De deelnemers geven aan dat zij zich, wanneer zij ergens niet tevreden over zijn, veilig genoeg voelen om dit kenbaar te maken bij de begeleider(s), zij scoren dit met een voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op een: 3,5

#### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(5 t/m 9) Eén deelnemer maakt onderscheid tussen de twee begeleiders bij het invullen van de score, op basis hiervan is voor bovenstaande scores het gemiddelde van beide beoordelingen genomen.

(5) Eén deelnemer geeft aan zich soms onder druk gezet te voelen.

(9) Eén deelnemer geeft aan soms bang te zijn voor de reactie van één van de begeleiders.

#### **IV. De aangeboden activiteiten**

10. De deelnemers geven aan dat zij goed tot uitstekend kunnen aangeven wat voor activiteiten zij op de dagbesteding willen doen. De gemiddelde score komt uit op een 4,25.
11. De deelnemers beoordelen de hulp die zij krijgen bij het uitvoeren van hun activiteiten met een goed. De gemiddelde score komt uit op een: 4.
12. De deelnemers beoordelen de mogelijkheden tot het afwisselen van activiteiten met een goed tot uitstekend. De gemiddelde score komt uit op een 4,25.
13. De deelnemers beoordelen de hulp die zij krijgen bij hun activiteiten met een goed tot uitstekend. De gemiddelde score komt uit op een: 4,5.
14. De deelnemers beoordelen de mogelijkheden tot verdere ontwikkeling, die de activiteiten die zij op de dagbesteding doen hen geven als voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op: 3,25.

#### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(14) Eén deelnemer geeft aan dat de mogelijkheden zich te ontwikkelen nu lastig zijn door buiten de dagbesteding gelegen zaken. Deze deelnemer geeft aan dat de gegeven score daarom geen recht doet aan de dagbesteding.

#### **V. De deelnemersgroep**

15. De deelnemers voelen zich voldoende tot goed op hun gemak bij de andere deelnemers. De gemiddelde score komt uit op: 3,75.
16. De deelnemers beoordelen het contact met de andere deelnemers voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op: 3,75.
17. De deelnemers beoordelen de sfeer op de dagbesteding als voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op: 3,88.

#### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(15) Eén deelnemer geeft aan zich niet bij alle andere deelnemers gemakkelijk te voelen. Vooral het wennen aan nieuwe deelnemers is lastig.

#### **VI. De locatie**

18. De locatie is volgens de deelnemers voldoende tot goed bereikbaar. De gemiddelde score komt uit op: 3,25.
19. De deelnemers geven aan voldoende tot goed rust te kunnen vinden op de dagbesteding. De gemiddelde score komt uit op: 3,75.
20. De deelnemers vinden de dagbesteding en hun werkplek goed tot uitstekend schoon. De gemiddelde score komt uit op: 4,25.
21. De deelnemers beoordelen de veiligheid van de (werk)omstandigheden op de dagbesteding als goed tot uitstekend. De gemiddelde score komt uit op: 4,25.

#### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(18) Eén deelnemer geeft aan dat de dagbesteding slecht bereikbaar is (score 1) vanwege de problemen met het OV die deze deelnemer ervaart.

## VII. Inspraakmogelijkheden voor de deelnemers

22. De deelnemers geven aan dat de medewerkers van de dagbesteding goed open staan voor feedback en/of nieuwe ideeën. De gemiddelde score komt uit op: 4.
23. De deelnemers beoordelen de overlegmomenten tussen begeleider(s) en deelnemers met een goed tot uitstekend. De gemiddelde score komt uit op: 4,5.
24. De deelnemers beoordelen het meebeslissen over aanschaf materialen en inrichting van de ruimte met een goed. De gemiddelde score komt uit op: 4.
25. De deelnemers beoordelen de mogelijkheid tot het meebeslissen over de toelating van nieuwe deelnemers met een voldoende tot goed. De gemiddelde score komt uit op: 3,75.

### Toelichting van een aantal deelnemers op bovenstaande scores:

(22) Eén deelnemer geeft aan dat de medewerkers meestal wel open staan voor feedback/nieuwe ideeën, maar dat het soms lastig is om feedback te geven, omdat niet altijd goed uit te leggen is wat de aanleiding is tot de feedback of de begeleider het niet herkent/wil bespreken.

## VIII. Vakantie/vrije dagen

Tot nu toe zijn we alleen op officiële vrije dagen dicht geweest en daarnaast in de zomer en rond de kerstdagen en de jaarwisseling in overleg met de deelnemers. Deze vraag hebben we gesteld ter inventarisatie van de behoeften m.b.t. vakantiesluiting onder onze deelnemers.

Er zijn 4 opties aan de deelnemers voorgelegd:

1. Zoals het nu gaat is het prima.
2. Het aanhouden van de schoolvakanties van deze regio.
3. Naast de officiële vrije dagen stellen we ook 2 vaste weken in de zomer en 1 vaste week in de kerstvakantie in.
4. Naast de officiële vrije dagen worden er ook vaste vakantieweken vastgelegd. (deelnemers konden hierbij in de toelichting aangeven in welke maanden zij één of meer vaste weken vakantie wilden)

De meeste deelnemers vinden de vakantieregeling prima zoals hij nu is. (optie 1)

Eén cliënt geeft aan de voorkeur te geven aan minimaal 1 week vrij met de kerst en minimaal 2 weken in de zomer. (optie 3.)

Conclusie: hieruit kunnen we concluderen dat de vakantie/vrije dagen-regeling zoals die nu is, de voorkeur heeft van de meeste deelnemers en dat we hieraan dus niets hoeven te veranderen.

## IX. Algehele beoordeling Dichtbij Dagbesteding

Het gemiddelde cijfer dat de deelnemers geven aan Dichtbij Dagbesteding, op basis van een 10-puntenschaal is: 8,4

Als verbeterpunten geven de deelnemers de volgende punten aan:

- Eén deelnemer geeft aan behoefte te hebben aan meer activiteiten.
- Eén deelnemer zou meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeling, naar de mens kijken, psyche, willen en niet alleen aandacht voor wat je wil doen maar ook wat je als mens wil.
- Eén deelnemer geeft aan een stilteruimte te missen.

- Twee deelnemers geven aan dat zij een betere communicatie tussen de begeleiders zouden willen, zodat de verschillende dagen hetzelfde verlopen en m.b.t. de begeleiding dat er dezelfde aanpak wordt aangehouden.
- Eén deelnemer geeft aan het prettig te vinden regelmatigertussentijds een gesprek te hebben over de voortgang, wat er goed/niet goed gaat, hoe het thuis gaat etc.

## **X. Conclusie**

Op basis van de gegeven scores en toelichtingen kunnen we stellen dat Dichtbij Dagbesteding het best goed doet. Maar omdat het altijd beter kan, komen we tot de volgende verbeterpunten:

- Het bevorderen van een betere communicatie en afstemming tussen de begeleiders;
- Werken aan deskundigheidsbevordering bij de begeleiders;
- Het ontwikkelen van nieuwe activiteiten/mogelijkheden en het daarbij beter aansluiten bij de individuele deelnemer;
- Naast aandacht voor de activiteit die de deelnemers doen ook meer persoonlijke aandacht aan de deelnemers geven;
- De mogelijkheid onderzoeken tot het instellen/creëren van een stilleruimte;
- Voor de deelnemers die hier behoefte aan hebben: de mogelijkheid creëren tot het regelmatigertussentijds voeren van een gesprek.

## **Dichtbij Dagbesteding**

14 maart 2018