



---

RAPPORTAGE  
CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK  
DAGCENTRUM  
FLEVOHUIS EN KRAAIPAN  
DECEMBER 2017 / JANUARI 2018

---

## 1. Inleiding

Op het dagcentrum locatie Flevohuis voeren we elke 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. We hebben besloten om het dagcentrum Kraaipan vanaf nu hier ook in mee te nemen.

Om de resultaten met eerdere cliënttevredenheidsonderzoeken op het dagcentrum te kunnen vergelijken is besloten om de vragenlijst hetzelfde te houden.

## 2. Onderzoeksmethode

De vragenlijst is geprogrammeerd in Questback. Deze vragenlijst bestaat uit 21 gesloten en 2 open vragen. De medewerkers zijn voorafgaand aan de start van het onderzoek geïnformeerd over het doel en de wijze waarop het onderzoek zou gaan plaatsvinden.

Op het dagcentrum locatie Flevohuis hebben Beleid en Kwaliteitadviseurs van ZGAO 45 cliënten geïnterviewd, daarvan hebben 30 cliënten aangegeven deel te willen nemen aan het onderzoek.

Op het dagcentrum locatie Kraaipan heeft de Kwaliteitsadviseur samen met de Activiteitenbegeleiders van de Marokkaanse groepen 27 cliënten geïnterviewd, daarvan hebben 20 cliënten aangegeven deel te willen nemen aan het onderzoek.

## 3. Resultaten per vraag

In de onderstaande grafieken zijn de resultaten af te lezen per vraag, in procenten. De volgende antwoord mogelijkheden zijn aangegeven; “geheel mee eens”, “mee eens”, “mee oneens”, “geheel mee oneens” of “niet van toepassing”.

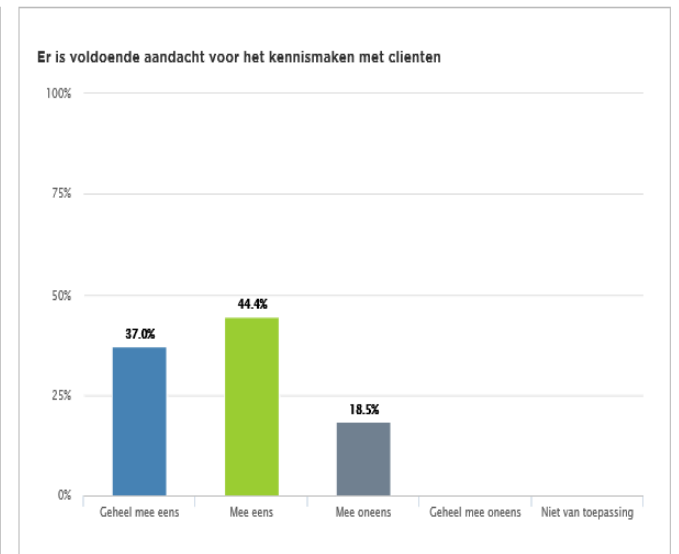
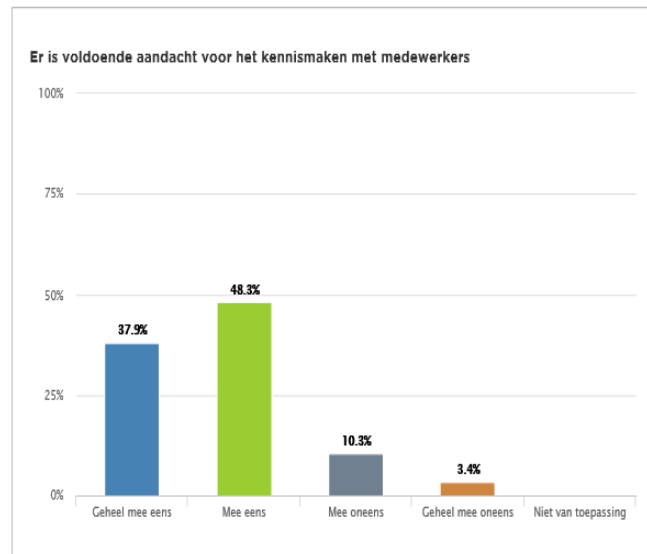
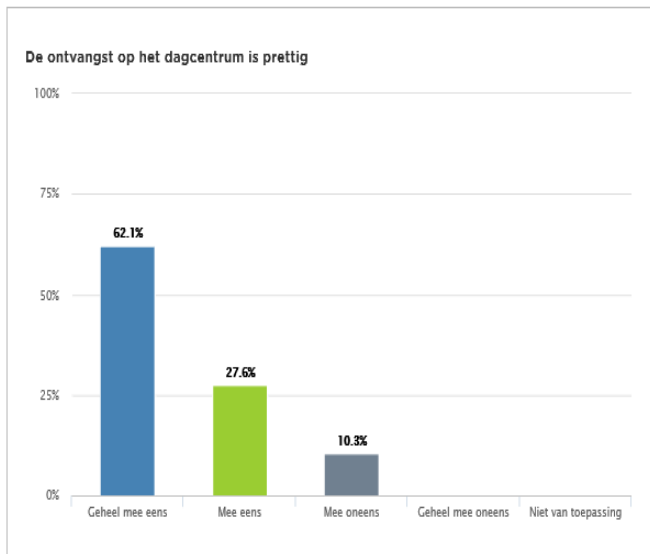
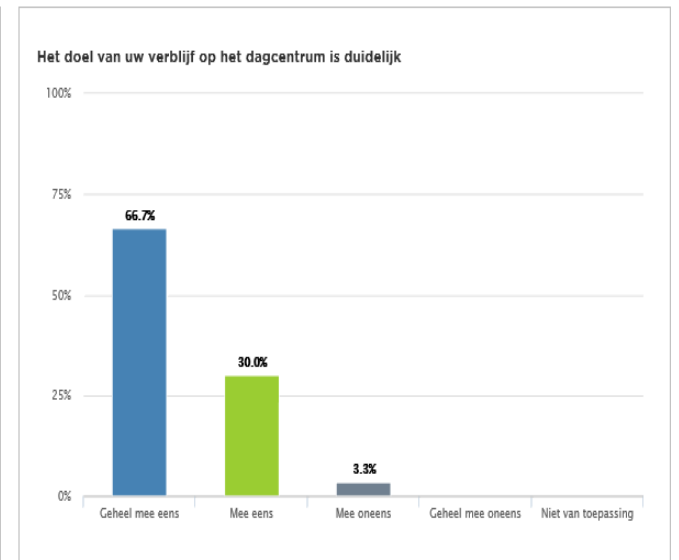
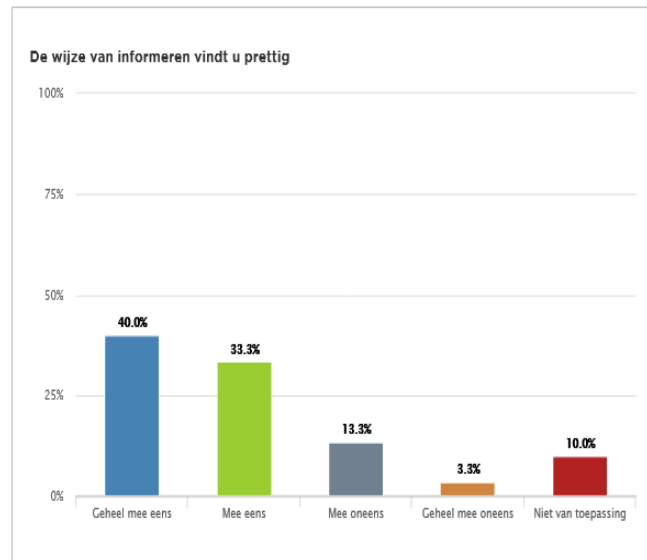
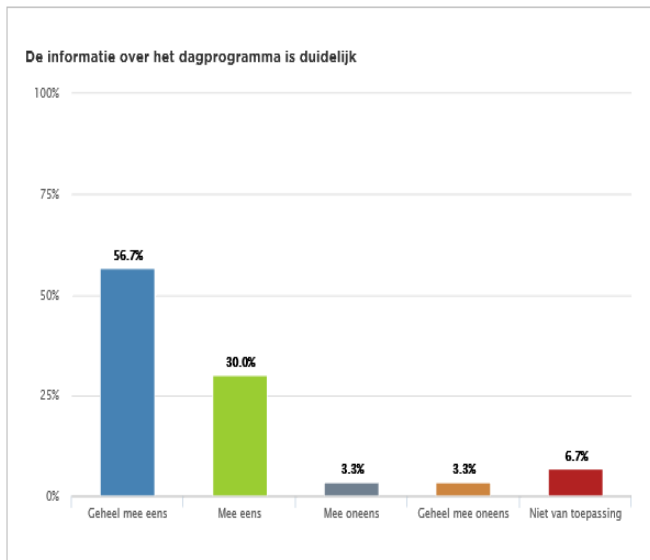
Op de 2<sup>e</sup> grafiekenpagina van elk onderzoek staat de vraag; “de beschrijving van uw begeleiding in uw begeleidingsplan is goed”. Hier staat bij de meesten “nvt” ingevuld. Dit komt omdat de meeste geïnterviewde cliënten niet op de hoogte waren van een begeleidingsplan en daarmee ook niet op de hoogte waren van de inhoud hiervan”.

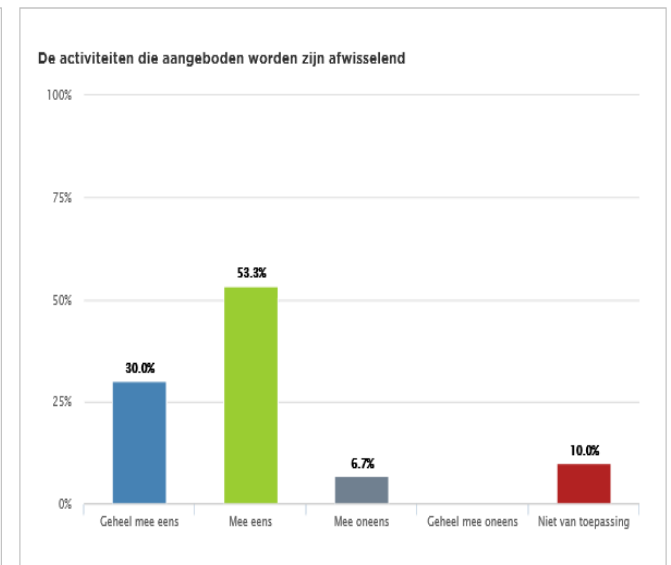
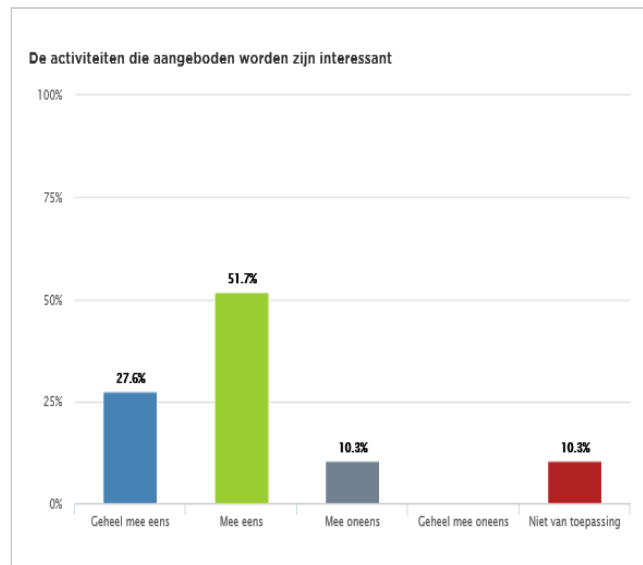
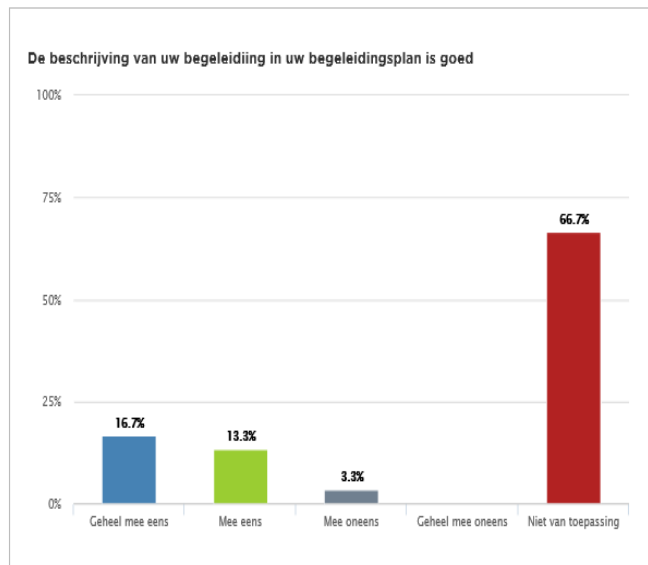
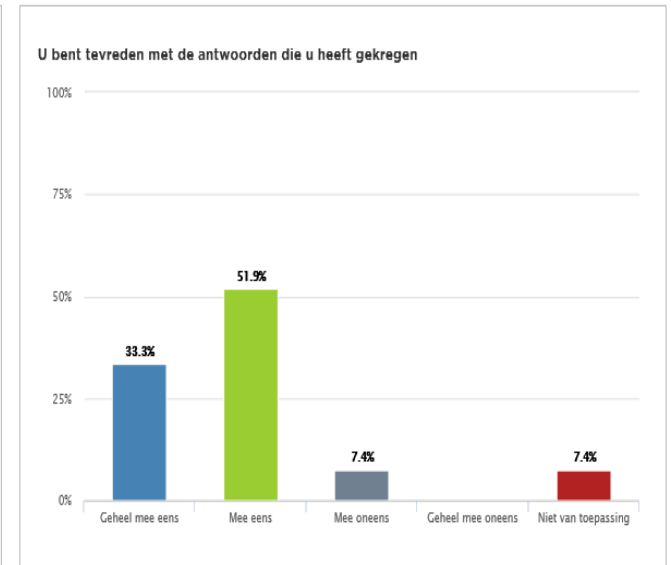
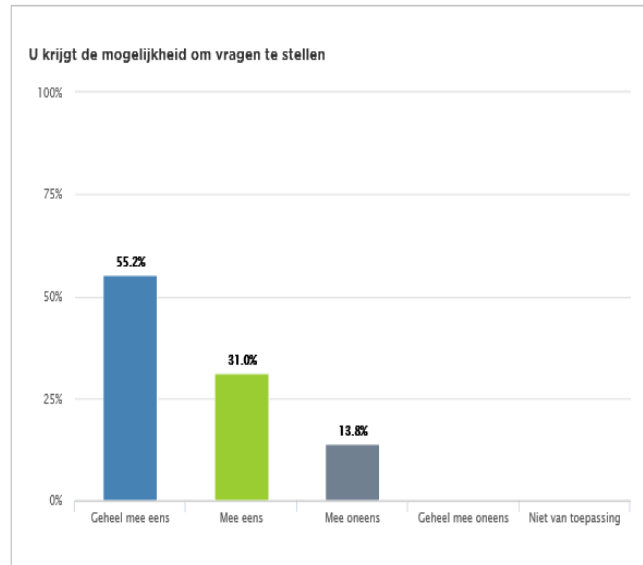
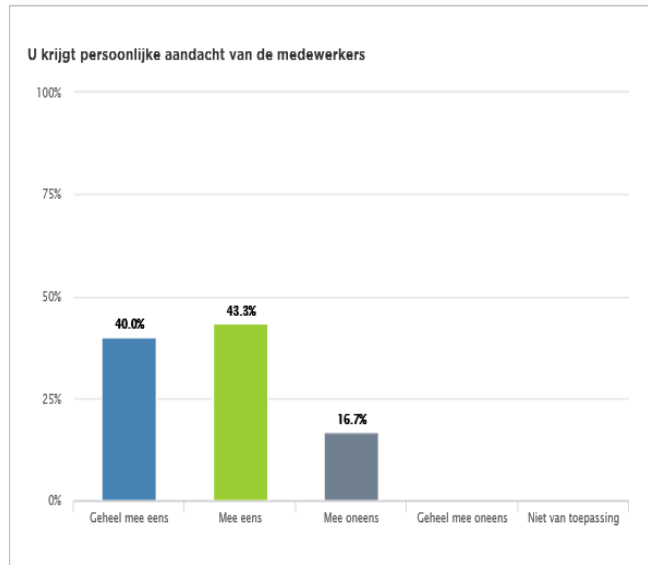
Op de 4<sup>e</sup> grafiekenpagina, is een gedeelte van de teksten opgenomen van de 2 open vragen en is de score van de cliënten omgezet in een NPS score.

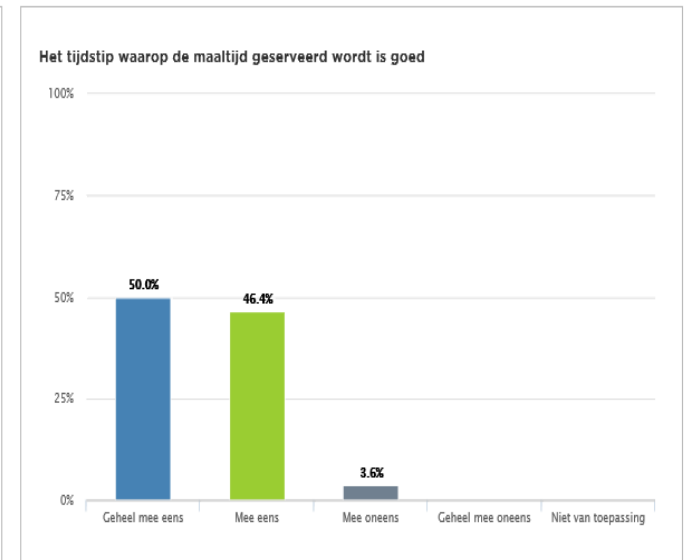
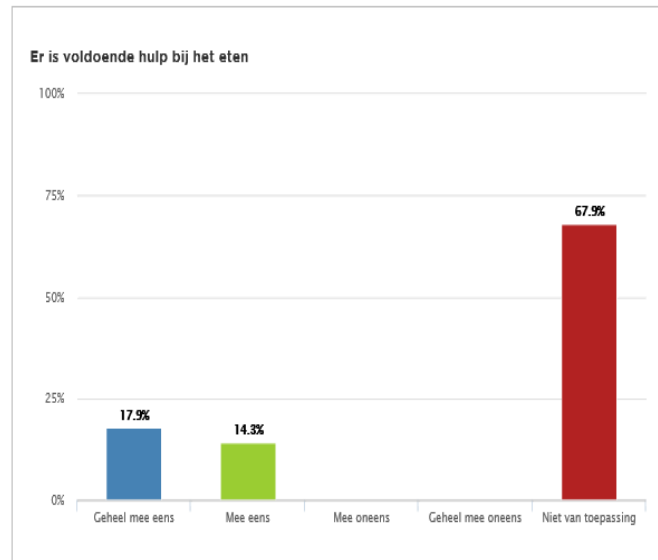
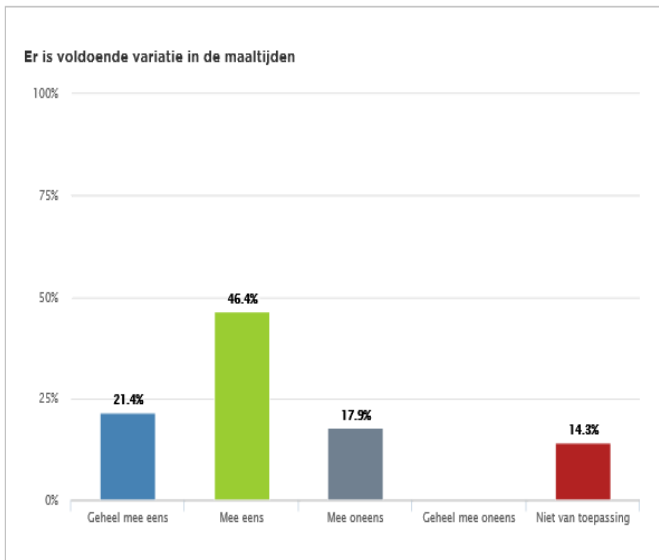
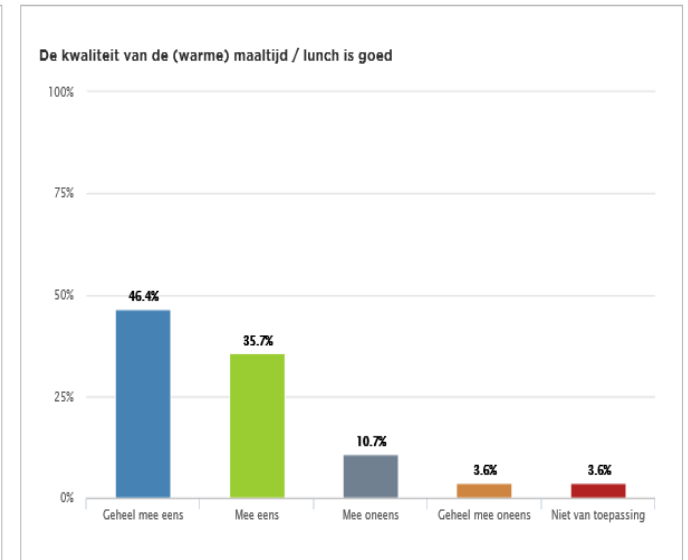
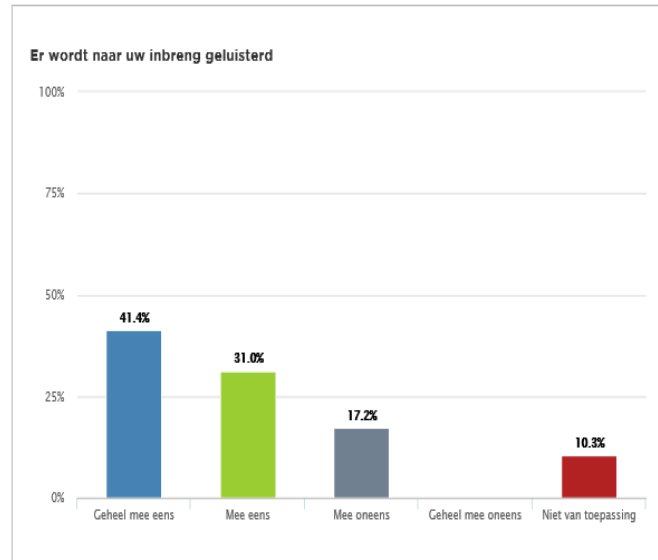
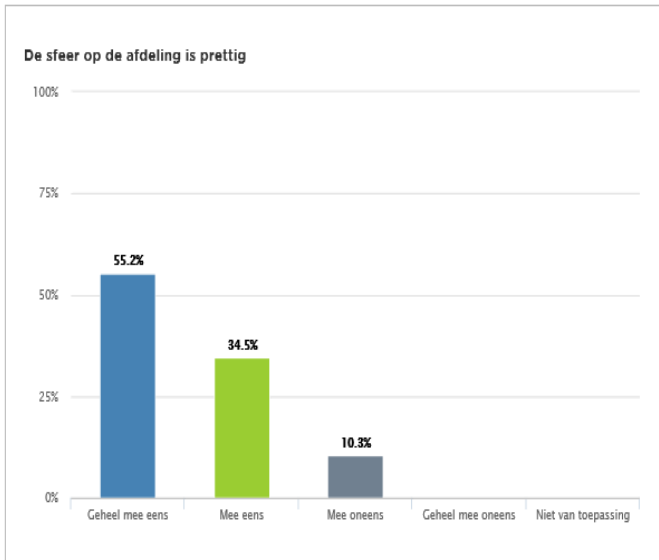
**Pagina 3 t/m 6 zijn de resultaten van locatie Flevohuis**

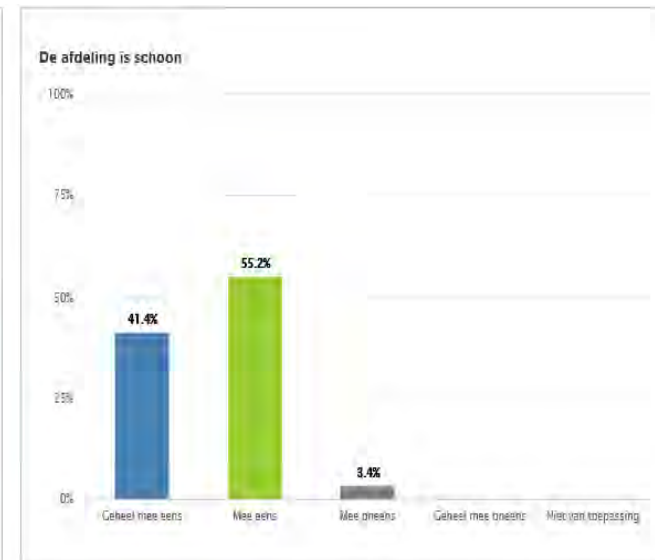
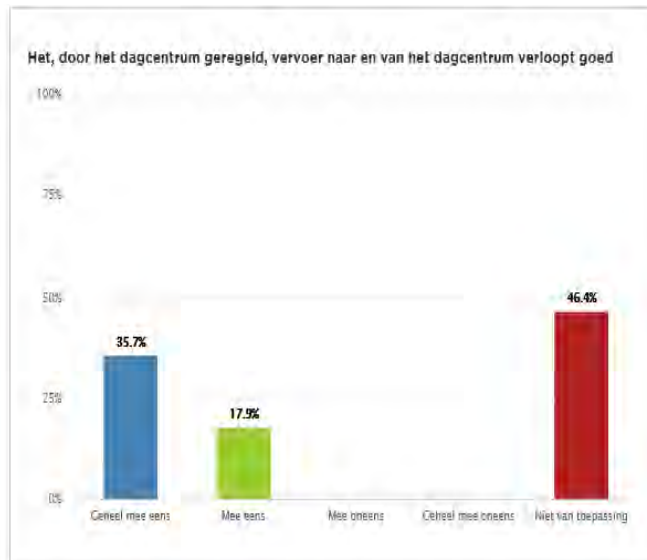
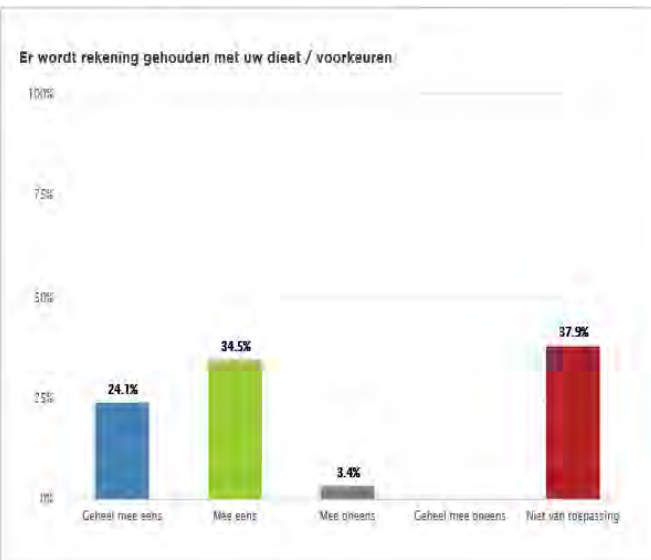
**Pagina 7 t/m 10 zijn de resultaten van locatie Kraaipan.**

**Klanttevredenheid dagcentrum FH**



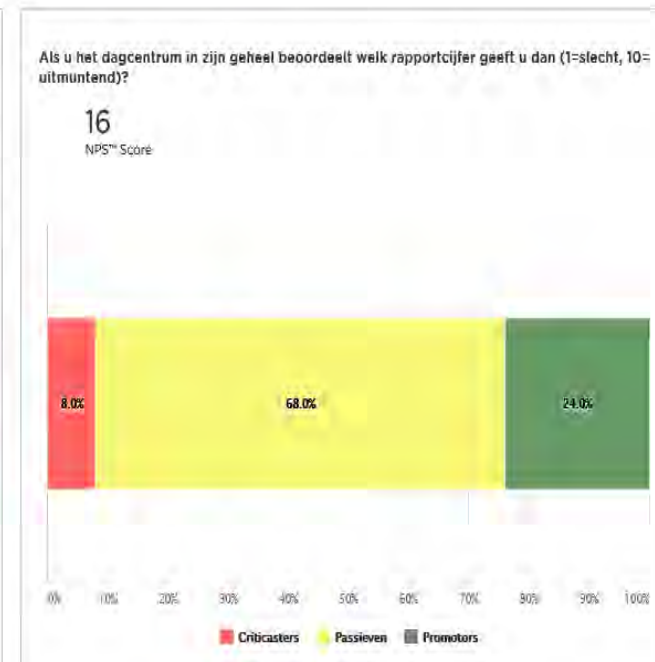




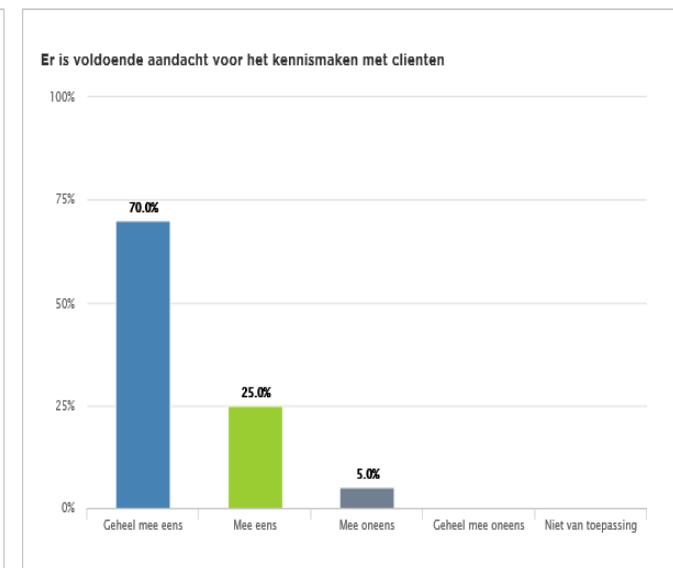
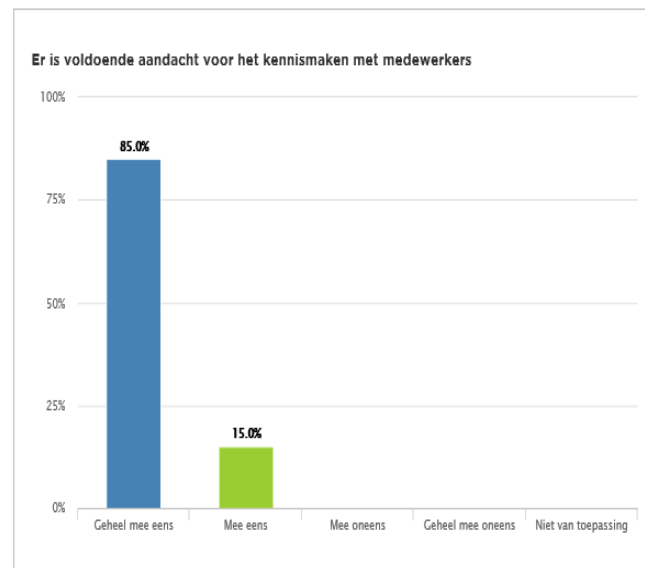
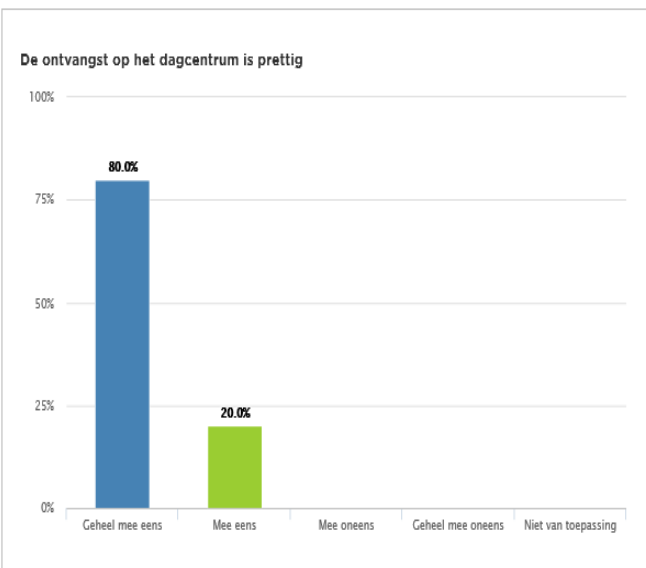
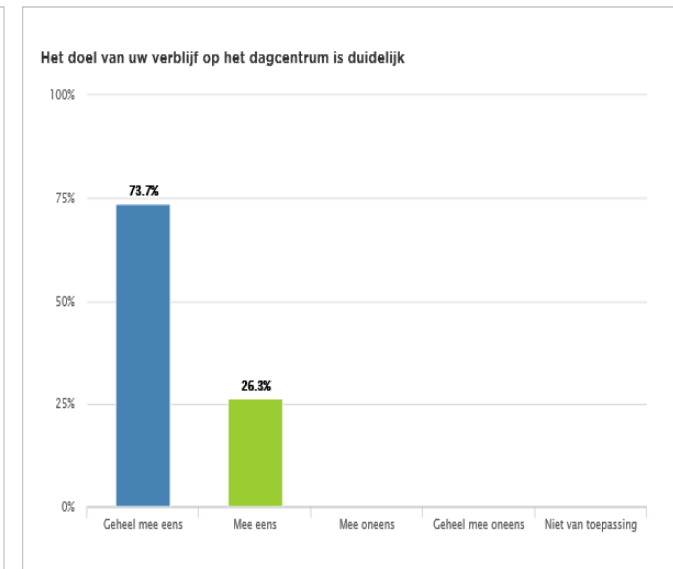
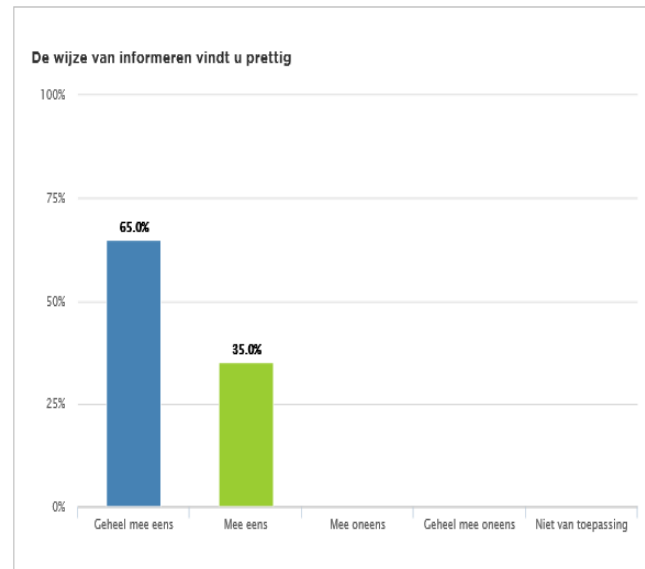
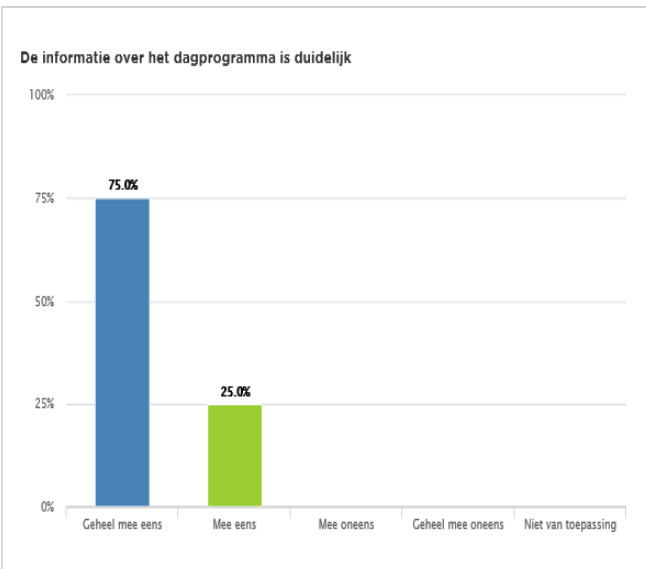


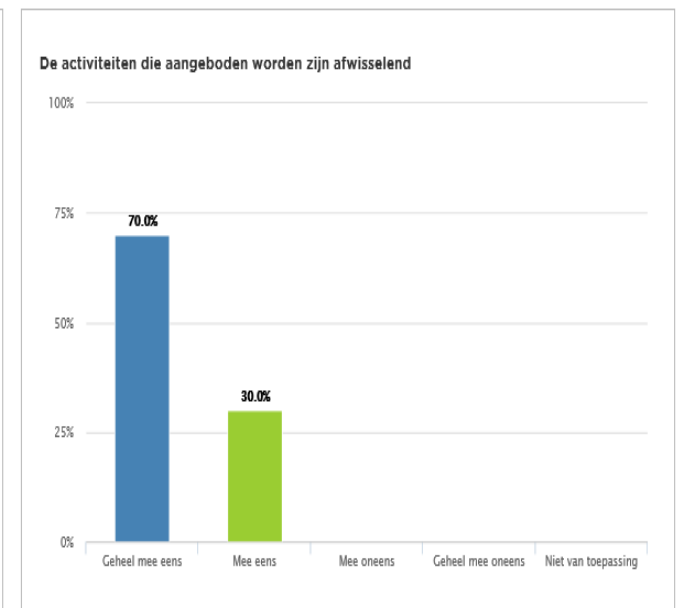
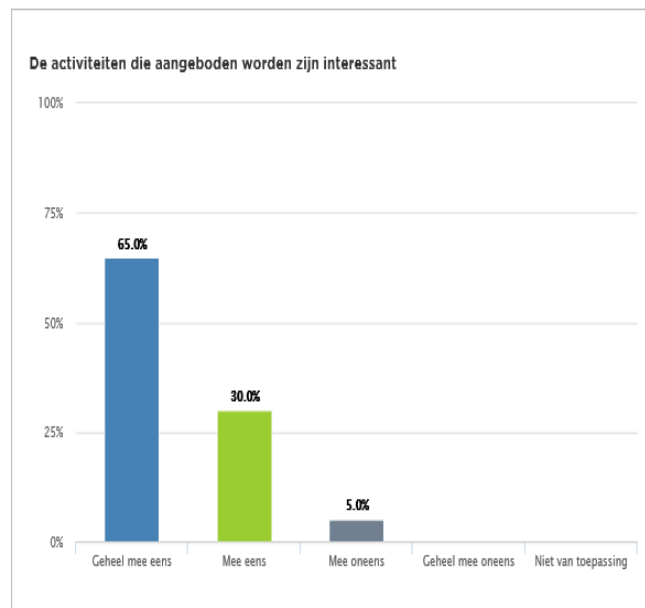
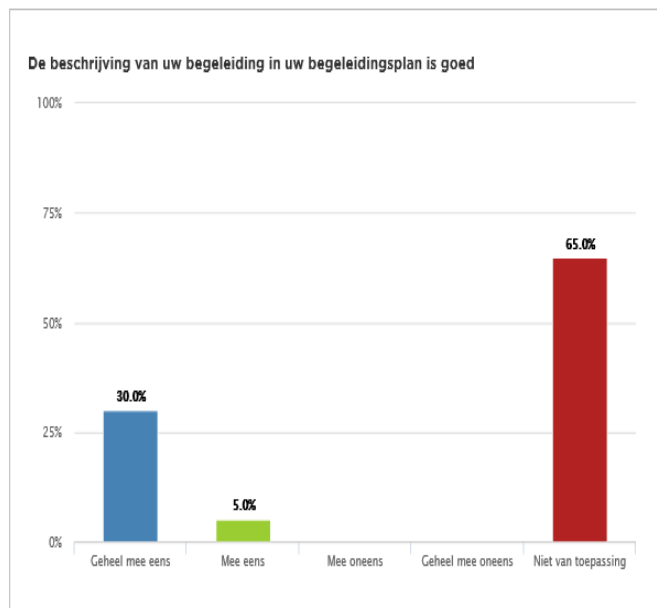
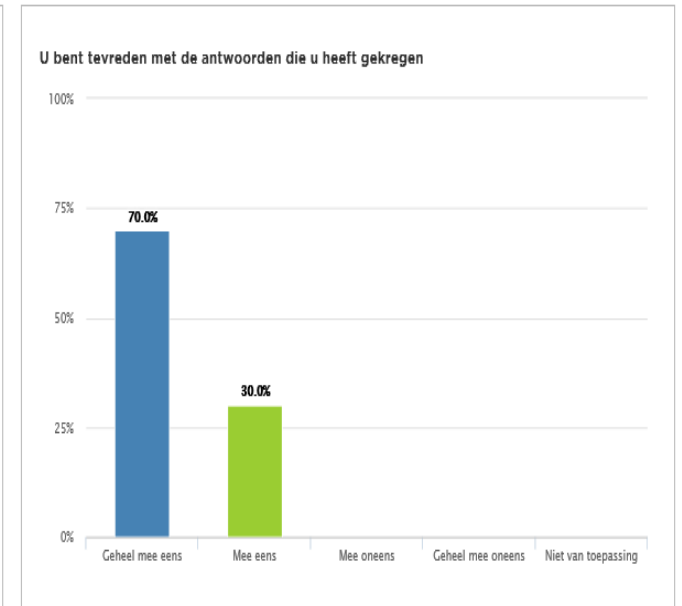
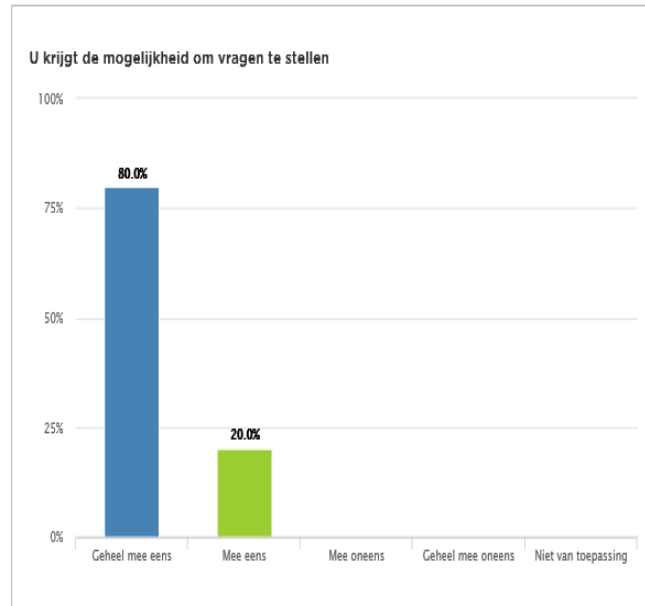
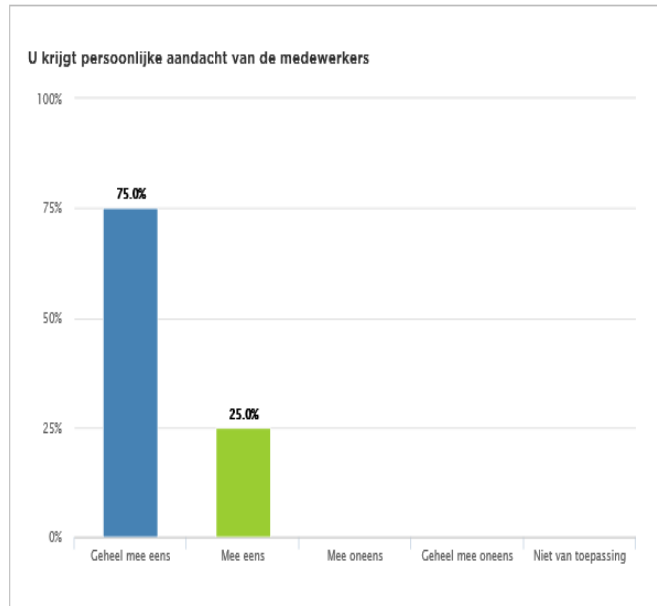
- ### Met welke onderdelen van onze zorg en dienstverlening bent u bijzonder tevreden?
- Ontvangst is prettig
  - Gezelligheid
  - Schoonhouden van kamer en toiletten
  - Vrolijke medewerkers. Gymnastiek begeleiders zijn schatten
  - 
  - Fijne begeleiders
  - Gezelligheid, kan m'n eigen gangetje gaan
  - Met alles tevreden
  - Het gaat goed
  - De da Vinci groep gaat goed
  - Geduld van de begeleiders
  - Als je begeleiding nodig hebt, dan zijn ze er

- ### Met welke onderdelen van onze zorg en dienstverlening bent u bijzonder ontevreden of wat ontbreekt er?
- Het is verandert, er is weinig samenhang. Mist het handwerken.
  - Eten te eenzijdig. Begeleidingsplan kent me niet.
  - Voorheen waren er meer aangeboden activiteiten en nu minder personeel.
  - Helemaal tevreden.
  - Minder gemopper van andere bezoekers. Sfeer is niet zo goed als vroeger. Begeleiders hebben heel druk
  - Het eten is niet lekker. Ze doen wat ze willen.
  - Het eten is niet altijd lekker.
  - Op dinsdag gaat is er minder aandacht. Ik wil meer beziggehouden worden
  - Bij Davinci tafel en stoelen kunnen schoner. Zet rolstoelen aan 1 kant van de tafel, door de krapte.
  - Te weinig personeel, andere activiteiten die aangeboden worden.
  - Vroeger deden we handwerken, nu niet meer is jammer
  - Mist activiteiten als tekenen, schilderen, kleien. Mag niet zoveel vet, wordt soms bevel jus opgescheept.

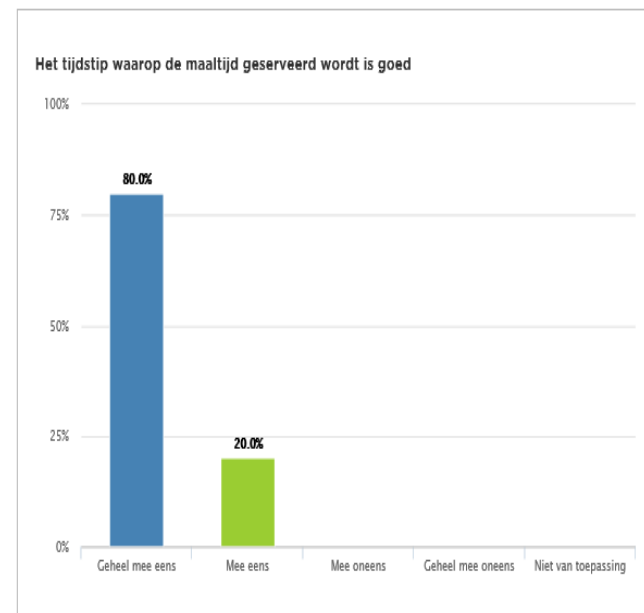
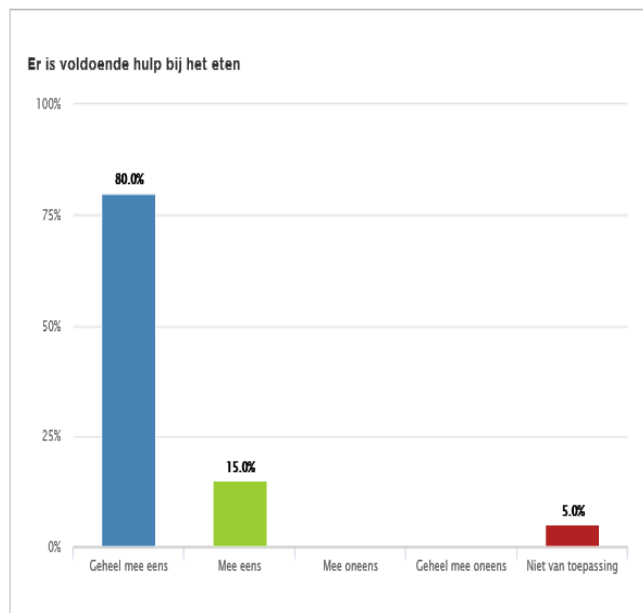
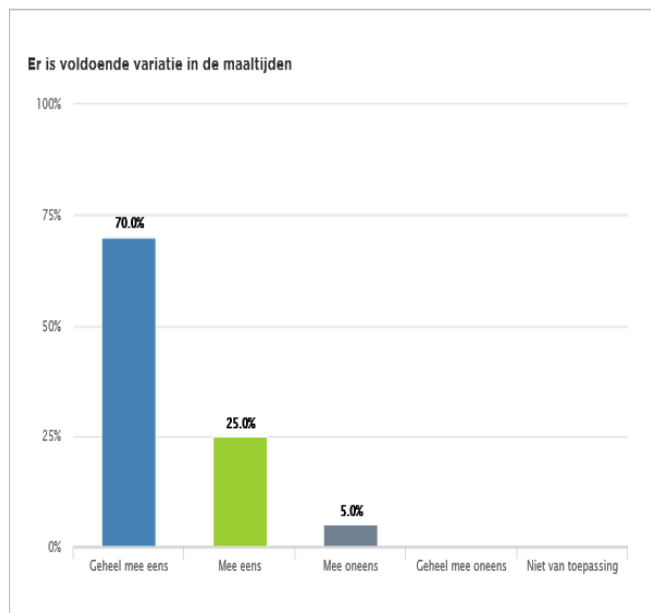
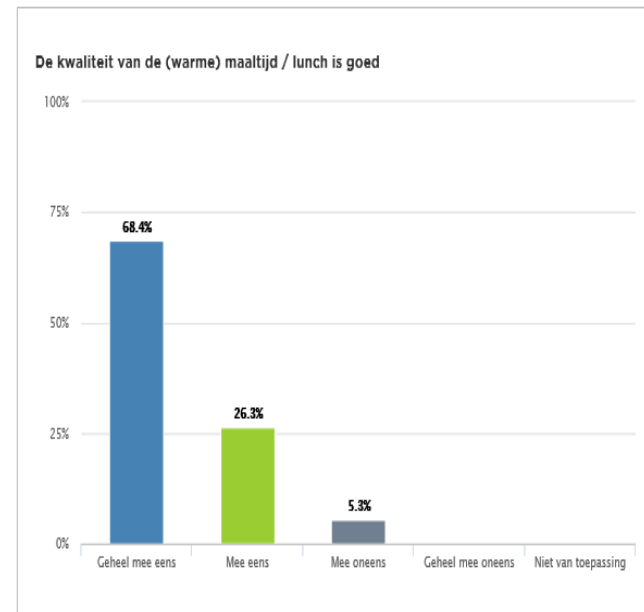
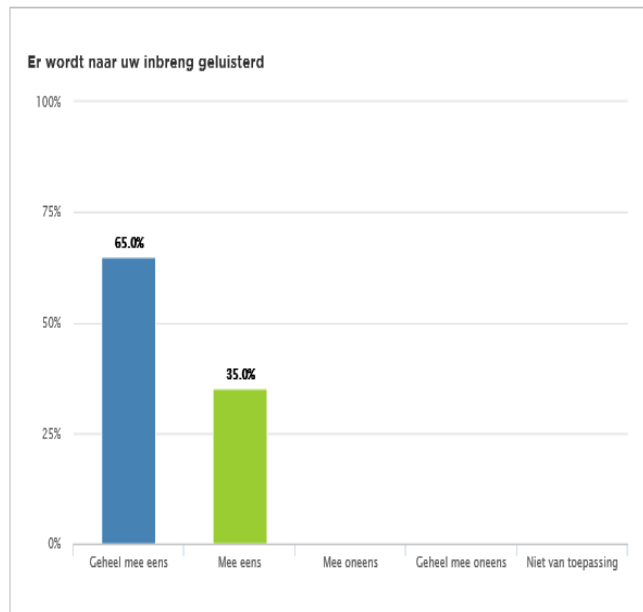
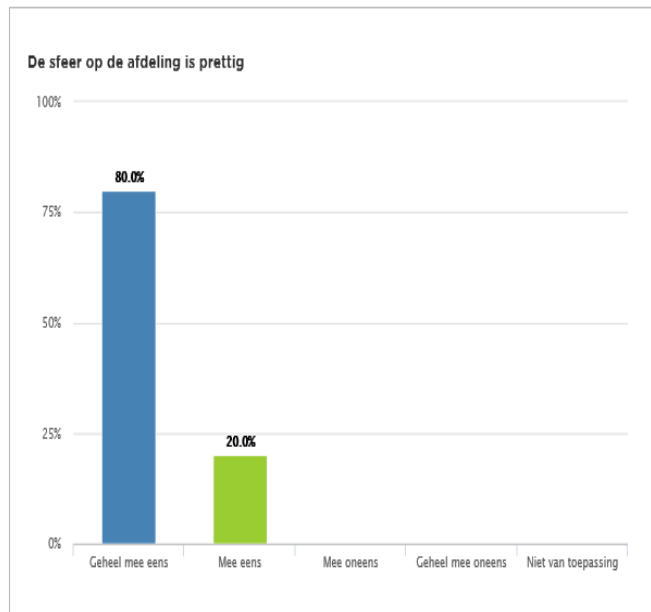


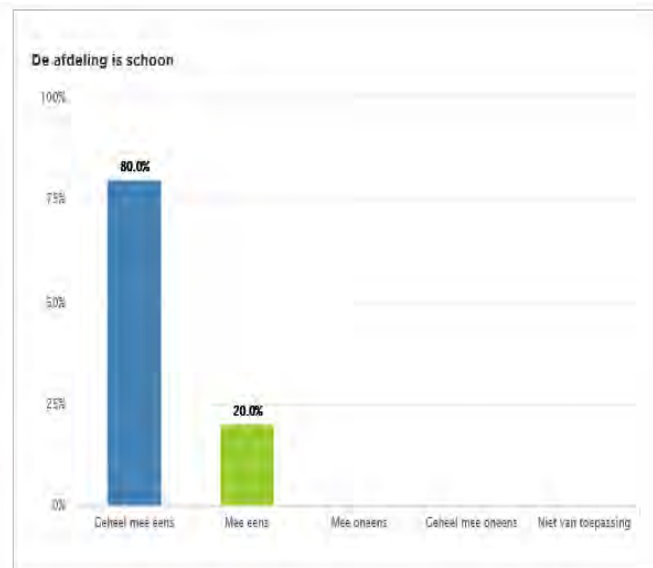
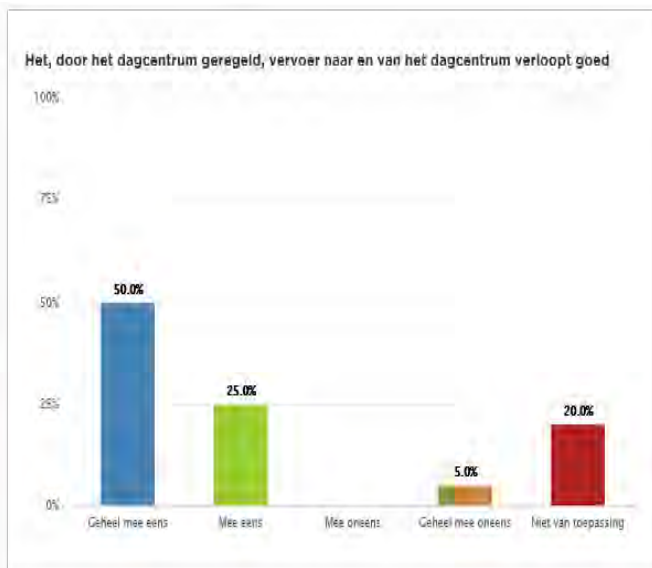
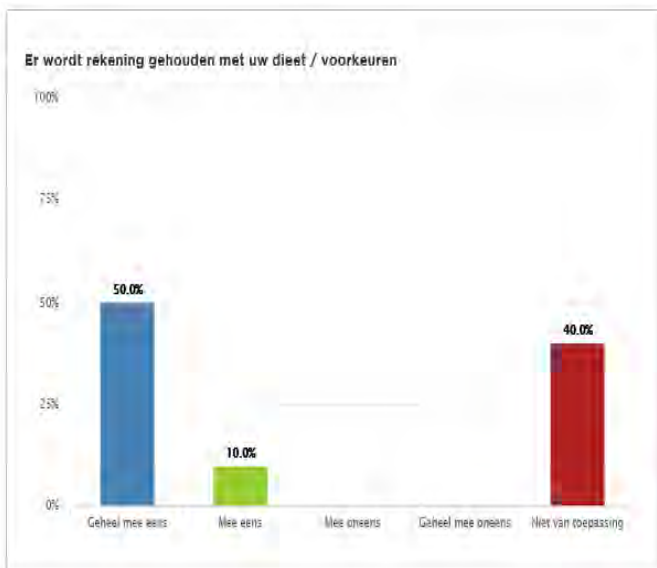
### Klanttevredenheid Kraaipan











- ### Met welke onderdelen van onze zorg en dienstverlening bent u bijzonder tevreden?
- Respect, met elkaar omgaan, elkaar helpen
  - Op tijd komen, activiteiten
  - Elkaar steunen
  - Omgaan met elkaar
  - Omgaan met elkaar, respect voor elkaar
  - Contacten met elkaar
  - Kom vrolijk binnen, kom met plezier.
  - Tevreden met hoe het nu is.
  - Opvang en begeleiding
  - Vriendelijkheid
  - Ik vind ze allemaal geweldig!
  - Schenken veel aandacht aan me!

- ### Met welke onderdelen van onze zorg en dienstverlening bent u bijzonder ontevreden of wat ontbreekt er?
- Lawaai
  - Praten door elkaar
  - Niks
  - Alles op tijd regelen
  - Omgaan met sommige mensen
  - Niks
  - Eigen bijdrage is niet voor iedereen te voldoen bij langere aanwezigheid
  - Meer activiteiten
  - Vervoer verloopt niet goed. Ander bedrijf

