

Klanttevredenheidsmeting
Dagverzorging
Welcom 2010

Eelco Visser
November 2010

R 10-2460-EVI-mlv

Inhoud

1. Aanleiding	1
2. De opdracht en werkwijze	3
2.1 De opdracht en beoogde resultaten	3
2.2 De onderzoeksmethode	3
3. Resultaten	5
3.1 Resultaten vragenlijsten	5
3.1.1 Respons en presentatie gegevens	5
3.1.2 Toeleiding, aanmelding en eerste bezoek	5
3.1.3 Vervoer	7
3.1.4 Begeleiders	8
3.1.5 Het programma	9
3.1.6 De ruimte	10
3.1.7 Het begeleidingsplan	11
3.1.8 Het eten	12
3.1.9 Belangenbehartiging	13
3.1.10 Het resultaat van de dagverzorging	14
3.1.11 Mantelzorgers	15
3.1.12 Eindbeoordeling	16
3.2 Het groepsgesprek	17
3.2.1 Opzet groepsgesprek	17
3.2.2 Verslag groepsgesprek	18
4. Conclusies en aanbevelingen	21
4.1 Algemene aanbevelingen	21
4.2 Specifieke aanbevelingen	22
Bijlagen	
1. Vragenlijst klanttevredenheid dagverzorging	25
2. Deelnemerslijst groepsgesprek	31

1. Aanleiding

Het welzijnswerk moet zich de komende jaren laten zien. Met onderscheidende, professionele producten en diensten waar opdrachtgevers, samenwerkingspartners en klanten tevreden over zijn. Het periodiek meten van de tevredenheid van klanten en medewerkers is een belangrijke stap in het verbeteren van de kwaliteit. Spectrum heeft in samenwerking met een aantal Gelderse welzijnsinstellingen, zoals Mozaïek Tiel, Rijnstad Arnhem, Wisselwerk Apeldoorn en Tandem Nijmegen, een klanttevredenheids- en een medewerkerstevredenheidsmeter ontworpen die maximaal rekening houden met de specifieke uitvoeringspraktijk van het welzijnswerk.

Welcom heeft een breed aanbod, met welzijnswerk een cultureel aanbod en zorgactiviteiten. De dagverzorging voor ouderen behoort tot de laatste categorie. Het is een AWBZ-gefinancierd aanbod voor ouderen die niet meer de gehele week zelfstandig kunnen wonen. Welcom wil meten hoe tevreden de klanten van de dagverzorging over de verleende dienstverlening zijn. Deze meting is ook een inhoudelijke eis van het zorgkantoor, dat indiceert voor deze voorziening.

2. De opdracht en werkwijze

2.1 De opdracht en beoogde resultaten

Welcom heeft Spectrum gevraagd de klanttevredenheid te meten onder de klanten van de dagverzorging. Het gaat om 60 klanten die op twee locaties een aantal dagen per week van de voorziening gebruik maken. Ze kunnen over het algemeen niet meer de gehele week zelfstandig functioneren. Zowel aan eigen klanten als aan hun partners en/of mantelzorgers probeert de dagverzorging ondersteunend te zijn.

Resultaat van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in:

- De tevredenheid van de klanten over de dienstverlening. Te onderscheiden onderwerpen zijn: aanmelding, eerste bezoek, informatievoorziening en bereikbaarheid, vervoer, begeleiders, programma, ruimte, begeleidingsplan, eten, belangenbehartiging, resultaat dagverzorging en mantelzorgers/partners.
- De door de klanten ervaren opbrengst van de dagverzorging.
- De totale waardering van de dagverzorging.
- De waardering van de clusters afgezet tegen onze benchmarkgegevens.
- Acties die kunnen leiden tot een betere dienstverlening. Deze zullen in de vorm van aanbevelingen geformuleerd worden.

De opdrachtgever kan deze informatie gebruiken voor haar kwaliteitstraject en in contacten met het zorgkantoor.

2.2 De onderzoeksmethode

In een voorbespreking is met Gerrie Wams van Welcom gesproken over de onderzoeksmethode. Gekozen is voor een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Deze combinatie sluit het beste aan bij de wensen en mogelijkheden van de klanten.

Spectrum heeft het onderzoek uitgevoerd aan de hand van de volgende onderzoeksmethode:

Het kwantitatieve gedeelte: het uitzetten van vragenlijsten

Spectrum heeft in samenspraak met Welcom een vragenlijst opgesteld (zie bijlage 1). Deze is, inclusief aanbiedingsbrief en antwoordenvolp, uitgezet onder alle klanten van de dagverzorging. De klanten konden de lijst zelf in gesloten enveloppe retourneren.

Het kwalitatieve gedeelte: het groepsgep

Spectrum leidt een groepsgep met een aantal klanten. Hierin passeren de belangrijkste bevindingen uit het kwantitatieve gedeelte op systematische en herkenbare wijze voor de klanten de revue.

Met de combinatie van deze methodieken bieden we alle deelnemers de mogelijkheid hun mening te geven, waarna we de resultaten in een groepsgep met een selectie van deelnemers kunnen uitdiepen.

Feedback

Er zijn tal van klanttevredenheidsmeters beschikbaar op de markt. De hier gebruikte onderzoeksmethode onderscheidt zich door het maatwerk. Het traject is met de instelling concreet ingevuld en toegesneden op de aard van de activiteit en de wensen van de instelling. Zowel in het voortraject als tussentijds is daarom gesproken met Welcom. Spectrum is als onafhankelijke onderzoeksinstantie verantwoordelijk voor de inhoud van deze rapportage.

3. Resultaten

3.1 Resultaten vragenlijsten

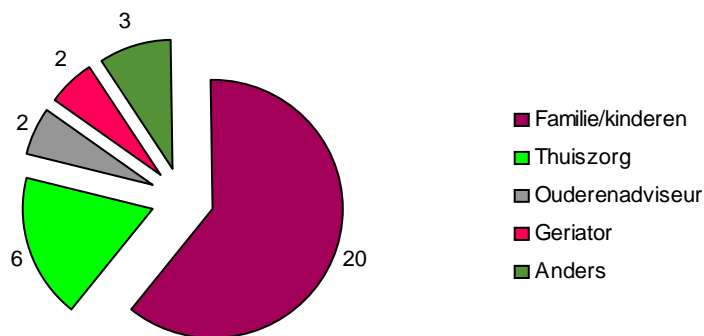
3.1.1 Respons en presentatie gegevens

De vragenlijst is uitgezet onder alle 60 klanten. Er zijn 38 lijsten binnen de gestelde termijn geretourneerd. De respons is daarmee 63%. De resultaten zijn ruim 90% betrouwbaar voor alle klanten. Indien anders vermeldt, hebben de respondenten de items beoordeeld door op stellingen een waardering te geven van 'helemaal mee oneens' (waarde 1) tot 'helemaal mee eens' (waarde 5). Bij gemiddelde cijfers van 4 of hoger zijn gemiddeld alle respondenten het met de stelling eens, bij scores van tussen 3,5 en 4 geldt dit voor een ruime meerderheid. Scores beneden de 3 zijn problematisch: dan zijn meer respondenten het niet als wel met de stelling eens.

3.1.2 Toeleiding, aanmelding, eerste bezoek, informatievoorziening en bereikbaarheid

Aan de klanten is gevraagd via welke persoon of instantie ze bij de dagverzorging terecht zijn gekomen. Het resultaat staat in figuur 1.

Figuur 1: toeleiders naar dagverzorging

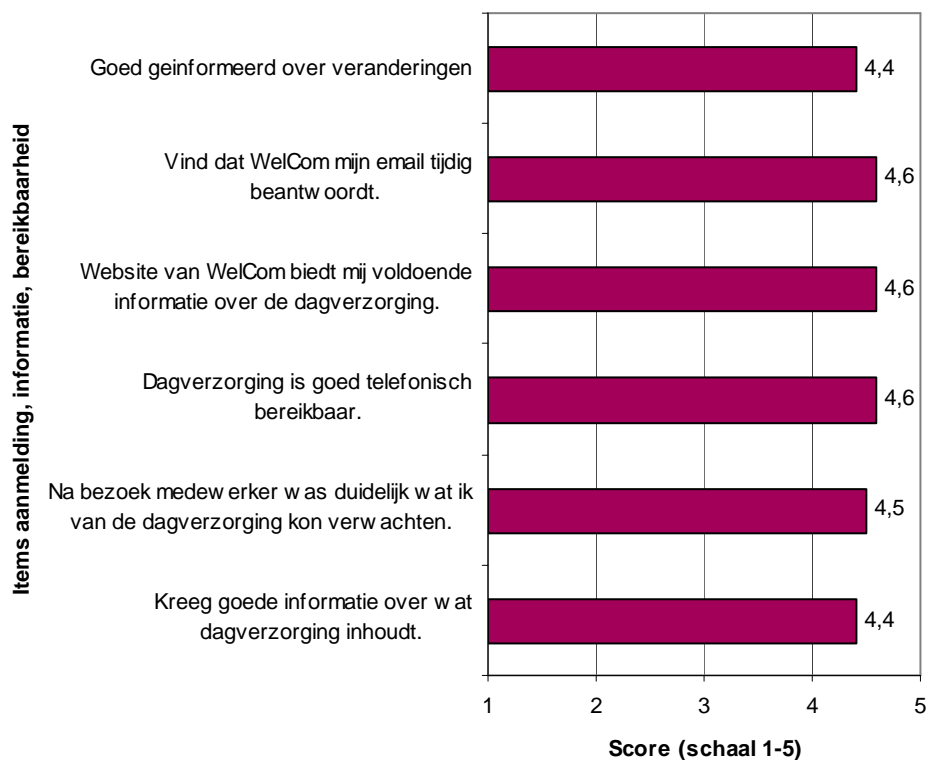


De figuur toont het volgende:

- Klanten noemen verreweg het vaakste familie en vrienden als toeleider. Ook de thuiszorg is belangrijk als toeleider naar de dagverzorging.

Vervolgens is de klanten een aantal stellingen over de aanmelding, het eerste gesprek, de informatievoorziening en de bereikbaarheid voorgelegd. In figuur 2 is het resultaat weergegeven.

Figuur 2: resultaat onderwerpen 'aanmelding en eerste bezoek'



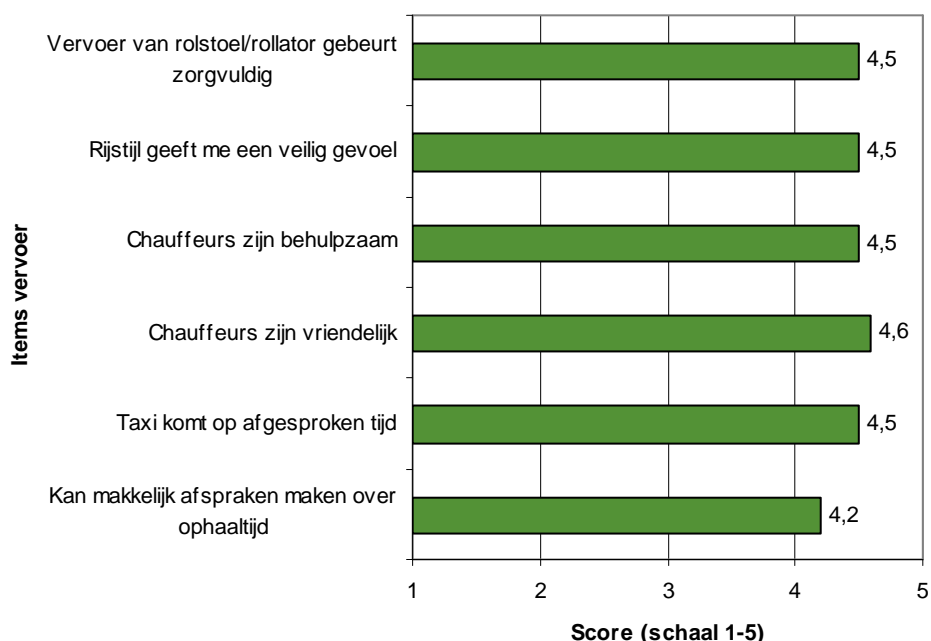
Uit de figuur blijkt het volgende:

- De klanten zijn (meer dan) tevreden over alle aspecten van het eerste contact, het aanmeldingsgesprek, de informatievoorziening en de bereikbaarheid.

3.1.3 Vervoer

Het volgende cluster onderwerpen betreft het vervoer, een belangrijke randvoorwaarde om aan de dagverzorging mee te kunnen doen. Hierbij vooraf aangetekend dat Welcom drie vormen van vervoer kent. Allereerst vervoer via de vaste vervoerder, waarbij Welcom alles regelt. Betalingen lopen rechtstreeks via Welcom. Ongeveer 90% van de deelnemers maakt daar gebruik van. Daarnaast komen deelnemers met een plaatselijke vervoerder. Daarbij regelt Welcom alleen de aan- en afmeldingen en heeft het verder geen invloed op de kwaliteit van het vervoer. De deelnemer betaalt zelf en Welcom vergoedt maandelijks. Derde optie is vervoer dat de deelnemer geheel zelf regelt. Welcom vergoedt de kosten maandelijks. De mening van de klanten, in figuur 3, betreft een gemiddelde van deze drie vervoersmogelijkheden.

Figuur 3: resultaat onderwerpen 'vervoer'



De figuur laat dit zien:

- Ook hier grote tevredenheid onder de klanten. De ophaaltijd scoort in principe nog het minst goed met de hoge score van 4,2.
- Over de chauffeurs zijn de klanten meer dan tevreden. Het gaat daarbij zowel over de bejegening, als hulpvaardigheid en de rijstijl.

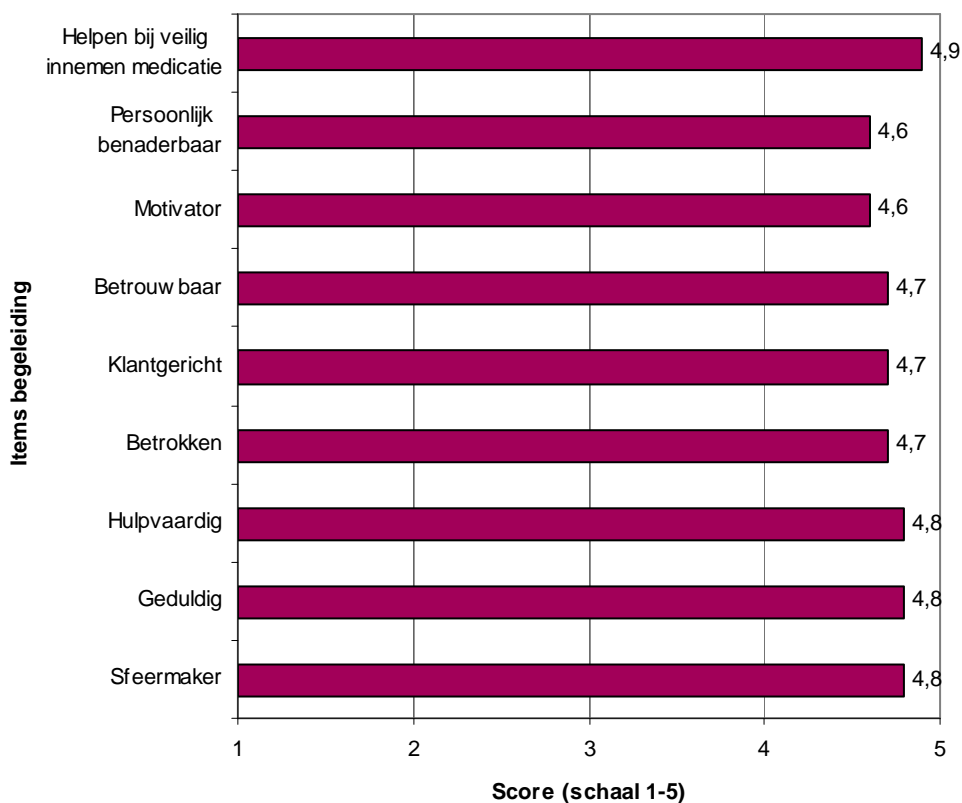
Ook hier plaatste een deelnemer een open opmerking:

- Het zou prettig zijn als de chauffeur de persoon tot aan de deur brengt en daar ook weer ophaalt en arondersteuning geeft.

3.1.4 De begeleiding

Vervolgens hebben de klanten een aantal stellingen over de begeleiding. In figuur 4 staat het resultaat.

Figuur 4: resultaat onderwerpen 'begeleiding'



Figuur 4 wijst het volgende uit:

- Waar de scores in de vorige twee clusters al hoog waren, blijkt hier dat de klanten de begeleiding nog beter waarderen. Alle items naderen de maximale score van 5.

Een overzicht van de open opmerkingen over de begeleiding

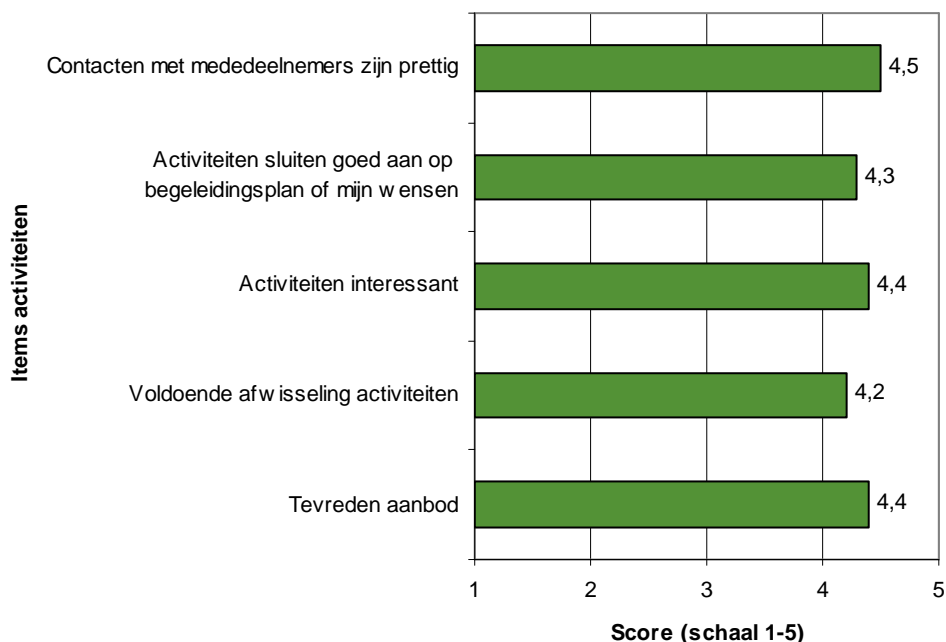
- Ben erg tevreden!
- Ga zo door.

3.1.5 Het programma

Klanten vinden het prettig om activiteiten te ondernemen die aansluiten bij de eigen wensen en mogelijkheden. In dit cluster komen verschillende aspecten van het programma aan bod.

Figuur 5 biedt een overzicht van de resultaten.

Figuur 5: resultaat onderwerpen 'programma'



Uit deze figuur blijkt het volgende:

- Het beeld uit de eerdere clusters zet door: prima scores op de diverse onderwerpen. De scores op de afwisseling in activiteiten en het aansluiten bij de wensen zijn weliswaar goed, maar afgezet tegen de scores voor bijvoorbeeld de begeleiding (zie figuur 4), laten ze nog wat ruimte voor verbetering.

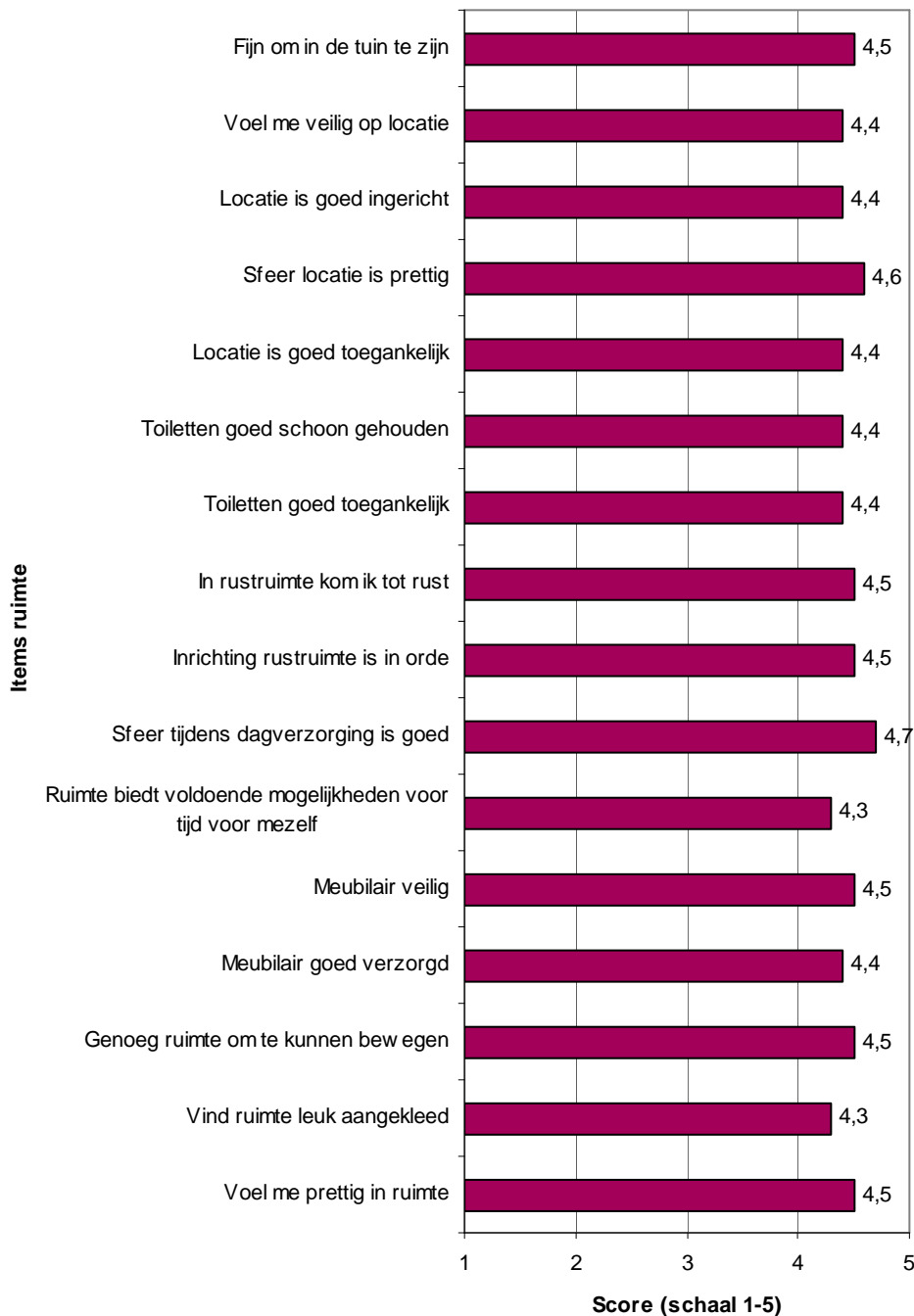
Een overzicht van de opmerkingen:

- Je bent altijd vrij om te kiezen of je de activiteiten lichamelijk aan kunt, of het je wel/niet aanspreekt, je kan ook iets anders doen.
- Het is een lastig onderdeel, pa geeft thuis vaak aan dat hij geen zin heeft om te gaan, maar wanneer hij er is, doet hij enthousiast mee.
- Tuincentrum bezoek was erg leuk, vaker dit soort activiteiten. Puzzels zouden welkom zijn.

3.1.6 De ruimte

De volgende stellingen gaan over de ruimte waarin de dagverzorging plaatsvindt. In figuur 6 staat wat de klanten ervan denken.

Figuur 6: resultaat onderwerpen 'ruimte'



In de figuur vallen de volgende zaken op:

- Alle kwaliteiten scoren gemiddeld een 4 of hoger. De aankleding van de ruimte en de mogelijkheden die de ruimte biedt om tijd voor jezelf te nemen scoren met de nog altijd prima score van 4,3 nog het minst goed.

Ook hier zijn open opmerkingen geplaatst:

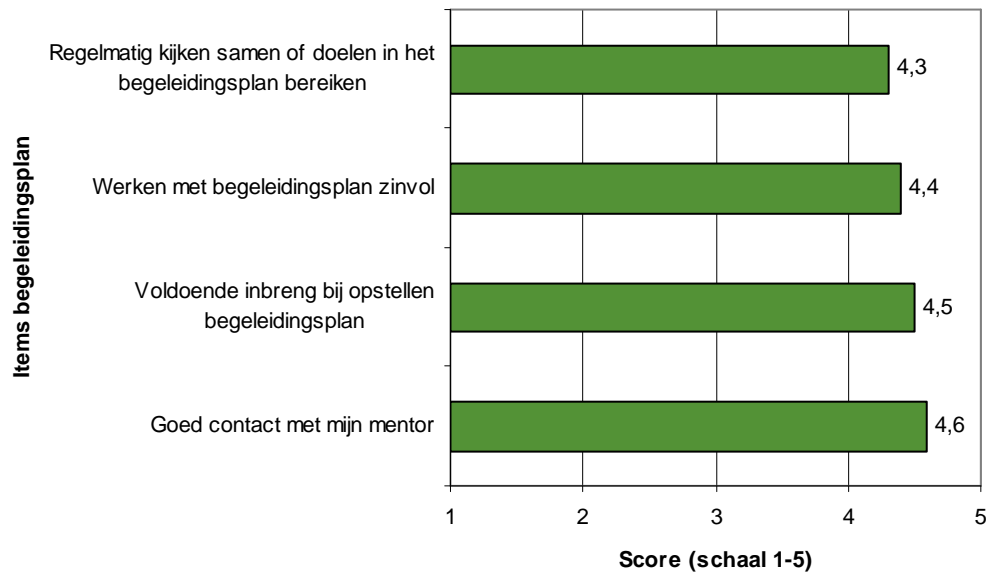
- In de buitenruimte komen we helemaal niet.

- De wc vind ik te smal.
- Gaat na de middagmaaltijd altijd even naar huis met de rollator, dus maak geen gebruik van de rustruimte.
- Ik vind de gymnastiek wel fijn.

3.1.7 Het begeleidingsplan

In figuur 7 staat de mening van de klanten over het begeleidingsplan.

Figuur 7: resultaat onderwerpen 'begeleidingsplan'



De figuur toont het volgende:

- Ook hier zijn gemiddeld alle klanten tevreden over het (contact over het) begeleidingsplan.

Het opvallendste aan de resultaten bij dit cluster is de hoge respons. Over het algemeen levert dit cluster namelijk veel non-respons op. Relatief veel klanten van de dagverzorging van Welcom weten dus dat ze een begeleidingsplan hebben en waarderen het goed.

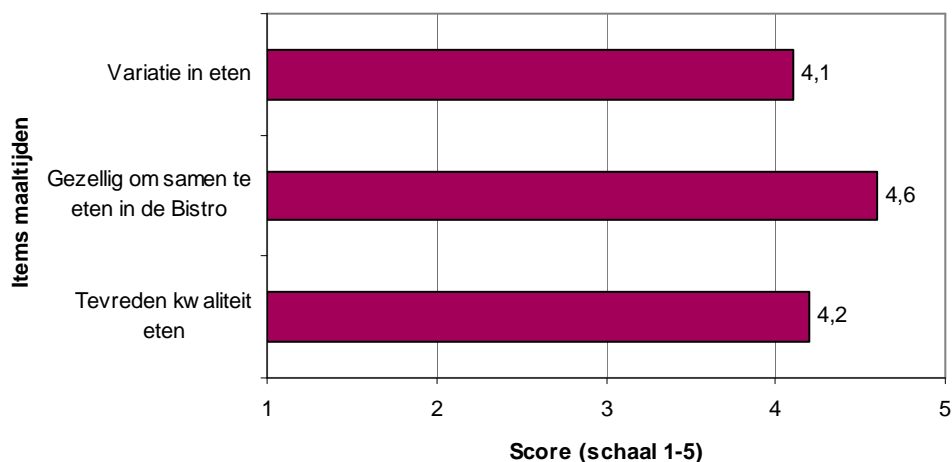
In de open opmerkingen toch een paar aandachtspunten:

- Ik vind de zorgzaamheid en de gezelligheid en aandacht het belangrijkste.
- Mijn moeder is pas kort in Braamt.
- Ik ben contactpersoon. Ze werken wel met een begeleidingsplan. Een keer per jaar evalueren we dit.

3.1.8 Eten

In figuur 8 de mening van de klanten over het eten.

Figuur 8: resultaten onderwerp 'eten'



Figuur 8 maakt het volgende duidelijk:

- Gemiddeld zijn alle ouderen tevreden over het eten en vooral over het samen eten. Toch vallen hier de scores over de kwaliteit en de variatie van het eten wat op. Ze komen nog altijd boven de 4 gemiddeld uit, maar blijven toch achter bij de scores in de rest van het onderzoek.

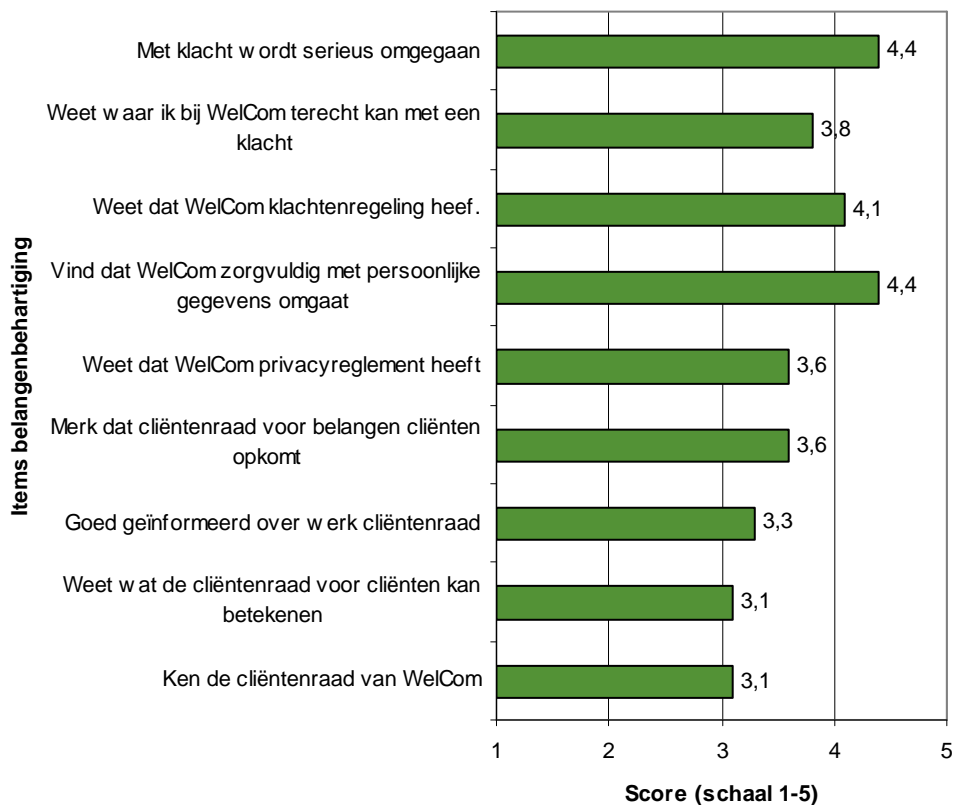
Een overzicht van de geplaatste opmerkingen:

- Vaak hetzelfde eten.
- Meer vakantie.
- Geen kippensoep en kippenvlees
- Iets meer zout op de aardappels.
- Kan niet alles verdragen qua eten. Er wordt wel gekeken naar een alternatief dan.

3.1.9 Belangenbehartiging

In figuur 9 spreken de klanten zich uit over de manier waarop hun belangen binnen Welcom behartigd worden.

Figuur 9: resultaten onderwerp 'belangenbehartiging'



De figuur maakt dit duidelijk:

- Gemiddeld zijn alle klanten tevreden over hoe er met klachten wordt omgegaan. Ook kennen gemiddeld alle klanten de klachtenregeling van Welcom en ze vinden gemiddeld allemaal dat Welcom zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat.
- Een ruime meerderheid merkt dat de cliëntenraad voor de belangen van cliënten opkomt, weet waar ze met klachten terecht kunnen en dat Welcom een privacyreglement heeft.
- Maar een kleine meerderheid kent de cliënten raad van Welcom, weet wat deze voor cliënten kan betekenen en voelt zich goed geïnformeerd door de cliënten raad. Opvallende scores, zeker gezien de erg hoge scores voor onderwerpen binnen overige clusters.

Wat hier ook opvalt, is de relatief hoge respons. Ongeveer eenderde heeft (een deel van) de vragen binnen dit cluster niet ingevuld. Dat duidt erop dat deze klanten waarschijnlijk ook geen weet hebben van de onderwerpen binnen dit cluster. De twee open opmerkingen wijzen ook in deze richting.

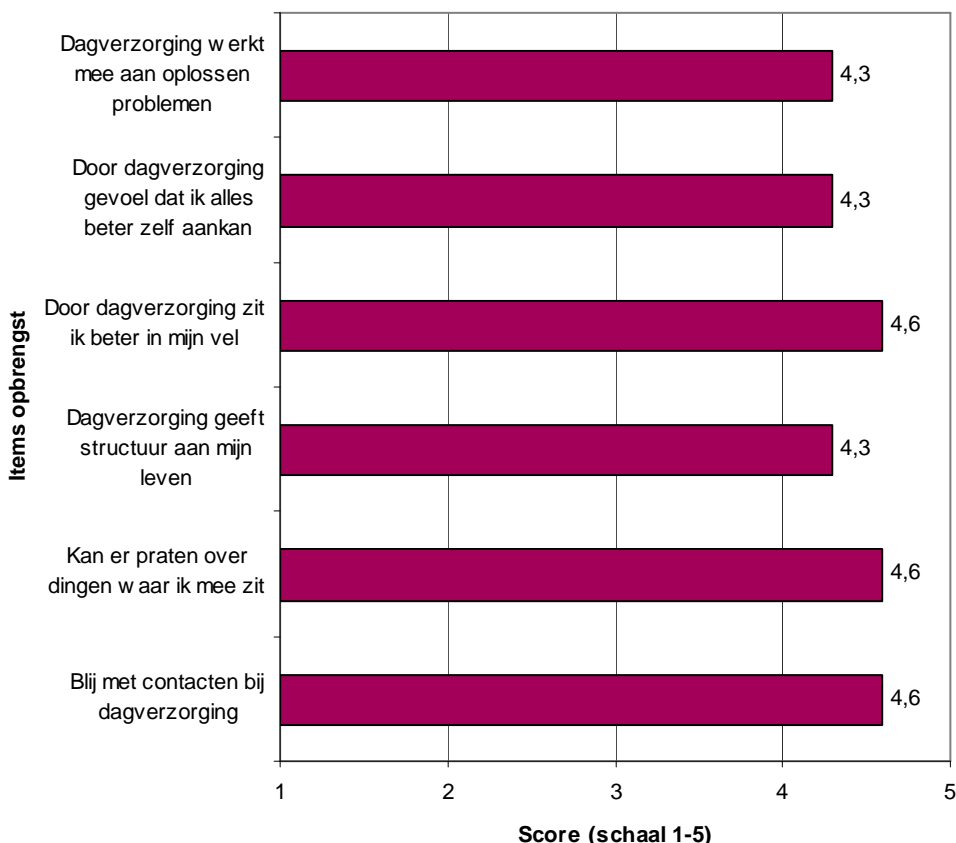
Een overzicht van de open opmerkingen:

- Nog nooit van gehoord of gezien?!
- We weten hier niet van.

3.1.10 Het resultaat van de dagverzorging

Welcom biedt de dagverzorging aan binnen de financiële kaders van de mogelijkheden van de AWBZ en de gestelde eisen van het zorgkantoor. Weet deelname aan dagverzorging meer structuur in het leven van klanten aan te brengen en redden ze zich er beter door? Voelen ze zich minder eenzaam door de contacten die ze er hebben? De klanten spreken zich hierover uit in figuur 10.

Figuur 10: resultaat onderwerpen 'resultaat dagverzorging'



De figuur toont het volgende:

- Belangrijke scores binnen dit cluster: gemiddeld ervaren alle klanten een bijdrage van de dagverzorging op alle onderwerpen binnen dit cluster. Ze kunnen er praten over dingen waar ze mee zitten en ze zijn blij met de contacten. Het geeft structuur aan het leven en het gevoel alles beter aan te kunnen, het werkt mee aan problemen waar ouderen mee zitten en zorgt ervoor dat ze zich beter in hun vel voelen zitten.

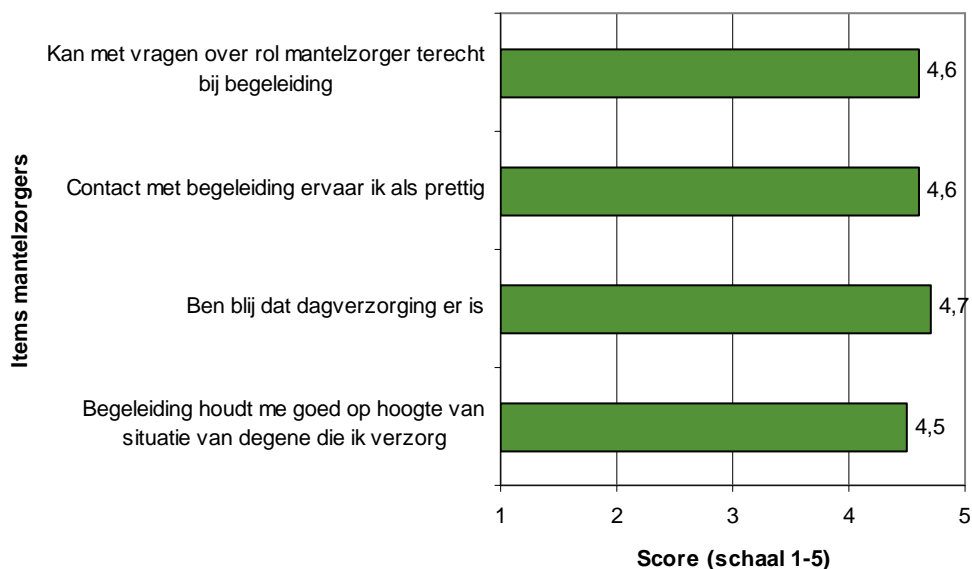
De open opmerkingen:

- Ik woon nog zelfstandig.
- Dit onderdeel heb ik ingevuld vanuit mijn eigen beleving en niet vanuit mijn vader. Hij vindt dat hij alles nog wel zelf kan...

3.1.11 Mantelzorgers

In deze laatste inhoudelijke paragraaf de resultaten van tien mantelzorgers van klanten van de dagverzorging. Wat vinden zij van de begeleiding van de dagverzorging en het contact dat ze met de begeleiding hebben? Het resultaat staat in figuur 11.

Figuur 11: resultaat onderwerpen 'mantelzorgers'



De figuur laat het volgende zien:

- Niet alleen de klanten zelf zijn zeer tevreden over de dagverzorging. Ook de mantelzorgers zijn dat. Ze zijn gemiddeld allen tevreden over het contact met de begeleiders, voelen zich door hen gesteund in de rol als mantelzorger en zijn blij dat de voorziening er is.

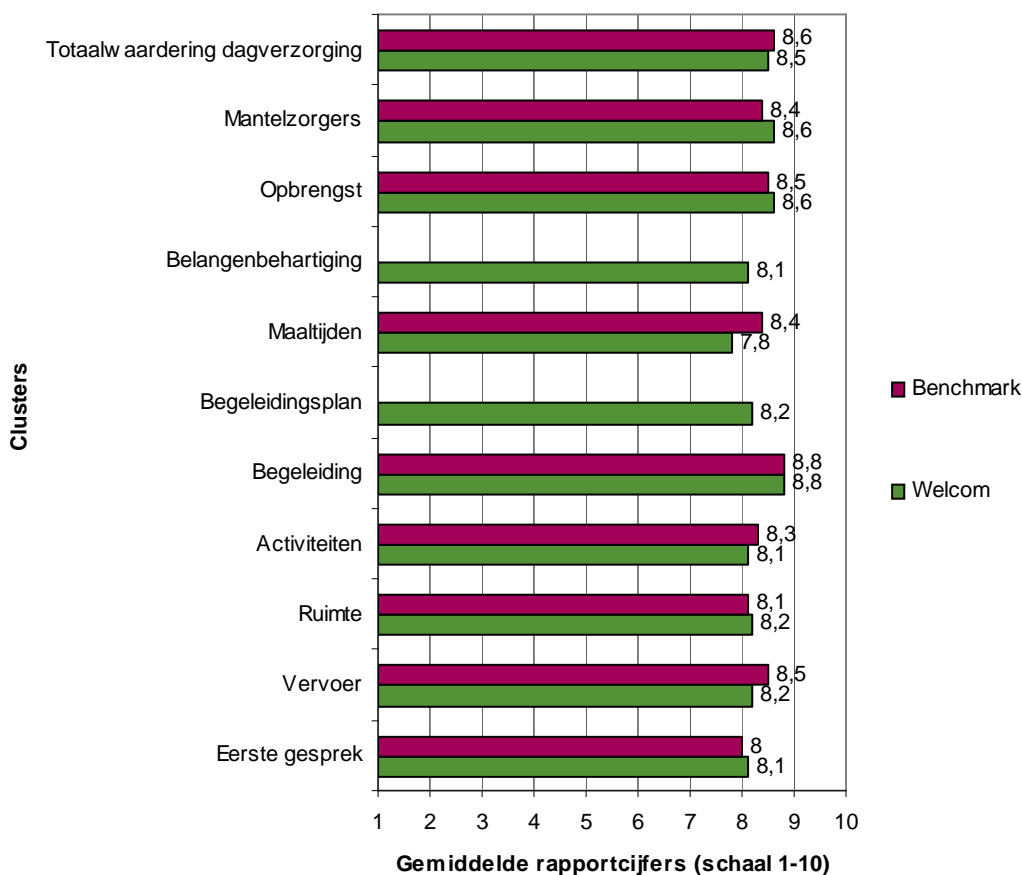
De open opmerkingen:

- Moeder vindt dagverzorging wel erg leuk maar ziet het nut er niet van in. Ik vind mijn moeder er wel van opknappen zowel geestelijk als lichamelijk.
- Alles is prima.

3.1.12 Eindbeoordeling

Tot slot rapportcijfers (schaal 1-10) voor zowel de afzonderlijke clusters als voor de dagverzorging als geheel. In figuur 10 staat het overzicht.

Figuur 10: resultaat rapportcijfers clusters en eindbeoordeling dagverzorging



De figuur toont het volgende:

- Op de totaalwaardering scoort Welcom net iets beneden de benchmark met een 8,5 tegen de 8,6 van de benchmark (16 onderzoeken, 715 klanten).
- Welcom doet het iets beter op de clusters eerste gesprek, ruimte, opbrengst en mantelzorgers en wat minder goed op het cluster activiteiten.
- Het cluster vervoer, maar vooral maaltijden, scoort wel echt beneden de benchmark. De scores op die clusters verdienen nadere uitdieping.
- Op de clusters begeleidingsplan zijn er onvoldoende en op belangenbehartiging geen vergelijkingsgegevens. Beide clusters scoren met een gemiddeld rapportcijfer van boven de 8 prima.

De respondenten konden nog een afsluitende opmerking plaatsen. Een overzicht:

- Iets meer activiteiten.
- Ga zo door!
- Alles goed.
- Tevreden over de dagverzorging en begeleiders.

3.2 Het groepsgesprek

3.2.1 Opzet groepsgesprek

Uit 3.1 kwam een aantal aanknopingspunten voor het groepsgesprek. Deze zijn voorgelegd aan Gerrie Wams van Welcom. Uiteindelijk is besloten de volgende onderwerpen puntsgewijs te behandelen in het groepsgesprek:

Procedure vragenlijst

- Hebt u allemaal de lijst ingevuld?
- Zo niet, waarom niet?
- Hoe vond u het om de lijst in te vullen?
- Wat vond u er prettig/minder prettig aan?

Toeleiding

- U komt als klant vaak bij de dagverzorging uit via familie of bekenden. Ook noemt een aantal van u de thuiszorg. De huisarts wordt niet vaak genoemd. Kan iemand iets over de toeleiding vertellen?

Aanmelding en eerste bezoek

- Kunt u zich uw eerste bezoek nog herinneren?
- Hoe vond u dat?
- Welke gevoelens riep het bij u op?
- Wat kan er anders of beter aan?

Vervoer

- Het vervoer naar de dagverzorging en terug scoort wat lager dan bij de dagverzorging op andere plaatsen. Herkent u dat beeld?
- Hoe tevreden over het vervoer, bijvoorbeeld over de breng- en haaltijden en de afspraken die u erover kunt maken?
- Hoe tevreden bent u over de chauffeurs?

De ruimte

- Wat vindt u van de ruimte? Is deze te groot / te klein / precies goed?
- Waarom?
- Kunt u er voldoende ruimte vinden om tot uzelf te komen?
- Wat vindt u van de toiletten?
- Vindt u ze goed onderhouden? (vier mensen geven aan dat ze smerig zijn)
- Zo niet, wat kan er verbeteren?
- Wat kan er eventueel anders aan?

Activiteiten

- Wat vindt u van de activiteiten?
- Doet u er graag aan mee?
- Wat vindt u en wat mist u?

Begeleiders

- Wat vindt u van de begeleiding?
- Zijn er dingen die u erg waardeert? Dingen die er wellicht anders kunnen?
- Vindt u de werkwijze van de begeleiders motiverend? Waarom wel/niet?
- Hoe gaan de begeleiders om met wensen en klachten?

Begeleidingsplan

- Niet iedere klant weet dat hij of zij een begeleidingsplan heeft. Weet u dat wel?
- Hoe ziet uw begeleidingsplan eruit? Vindt u het prettig dat het er is? Waarom (niet)?

Eten

- Het eten wordt wat minder goed gewaardeerd dan bij de dagverzorging op andere plaatsen. Herkent u dit? Of bent u allen tevreden over het eten?
- Mist u iets en zo ja, wat?

Belangenbehartiging

- Lang niet iedereen kent de cliëntenraad. Kent u deze wel? Zo ja, hoe kent u ze? Weet u wat de cliëntenraad doet? Zo niet, hoe komt dat?
- U geeft ook aan niet allemaal te weten bij wie u met een klacht terecht kan. Herkent u dit?
- Idem voor het privacyreglement. Vindt u het belangrijk hiervan op de hoogte te zijn?

Resultaten dagverzorging

- U vindt gemiddeld allemaal dat het leuk is bij de dagverzorging en dat u tevreden bent met de contacten. Ook vindt u allen dat het structuur aan uw leven geeft en dat u er beter door in uw vel zit. Kan iemand hier iets over vertellen?

Afronding: één dag directeur dan...

- Als u hier directeur was, wat zou u dan veranderen (1 ding)?

3.2.2 Verslag groeps gesprek

Er deden 4 klanten, allen dames, mee aan het groeps gesprek. Ook de voorzitter van de cliëntenraad was bij het gesprek aanwezig (zie bijlage 2 voor de deelnemerslijst).

De procedure

De dames herinnerden zich de vragenlijst nog. Allen hebben de lijst ook daadwerkelijk ingevuld. Het was goed te doen, de vragen waren niet te moeilijk en de vragenlijst was voor de dames niet te lang.

Toeleiding

We vroegen de dames hoe ze ooit bij de dagverzorging terecht zijn gekomen. Twee van hen noemen het huisbezoek door Welcom. Voor een van de dames was het erg prettig dat Welcom het regelde, aangezien ze al een jaar thuiszat en niet meer onder de mensen kwam. Ze was een aantal keren in het ziekenhuis geweest, maar werd van daaruit niet op de dagverzorging geattendeerd. Een andere dame vermoedt dat het huisbezoek langskwam nadat haar dochter contact hierover heeft gehad met de huisarts.

De twee dames die niet direct via het huisbezoek bij de dagverzorging zijn gekomen, geven aan op advies van de huisarts en eigen kinderen deelnemer te zijn geworden en door de dagopvang

Didam actief te zijn benaderd. Daar was geen plek, waarna deze dame in Braamt ging meedoen en er nu niet meer weg wil.

Aanmelding en eerste bezoek

Wat alle dames opviel, was de hartelijke ontvangst. Het leverde direct een idee van je ergens thuis voelen op. De begeleiding speelde daar zeker een belangrijke rol bij. Daar kun je volgens de dames echt mee praten. Een van de dames moest even wennen, omdat ze al erg lang niet meer onder de mensen was geweest. Nu gaat het prima! Je wordt opgenomen in het geheel, er zijn geen buitenbeentjes. Mensen helpen elkaar en er is een goede sfeer in de groep. En als je iets niet goed of leuk vindt, kun je het gewoon zeggen.

Vervoer

Verreweg de meeste chauffeurs zijn prima, behulpzaam ('ze helpen je naar binnen'), vriendelijk en ze rijden ook goed. Probleem is wel dat niet iedereen de weg even goed lijkt te weten en daar blijkt de TomTom niet altijd soelaas bij te bieden. Of zoals een van de dames het beschrijft: 'Ik wist niet dat Wehl zoveel huizen had'. Daarnaast bood de oude bus weinig zitcomfort, maar met de komst van een nieuw exemplaar is dat euvel verholpen. Ook de wachttijden zijn met maximaal tien minuten prima te overzien. Al met al is iedereen tevreden, maar de chauffeurs zouden de weg wat beter moeten weten.

Ruimte

Volgens een van de dames is de ruimte prima, al is het er wel eens koud. Dat komt vooral doordat er dan een aantal deuren tegelijk tegenover elkaar openstaat. De ruimte is niet te klein en je kan er prima even wat rust voor jezelf nemen, bijvoorbeeld als je niet lekker bent of even niet aan de activiteiten wilt deelnemen. De toiletten zijn eigenlijk altijd schoon. Een van de dames geeft aan nog niet te hebben meegemaakt dat een toilet niet schoon was. Een andere dame heeft dit wel eens gehad, maar, zo zegt ze: 'Dat heb je overal wel eens'.

Activiteiten

Bij de activiteiten geldt dat er voldoende te doen is. Ook als je zelf iets wenst te doen, kun je dat aangeven en dan kijkt de begeleiding wat ermee gedaan kan worden. Als je eens niet wil meedoen, kijkt niemand daar vreemd van op. Dat kan gewoon. Gymnastiek en hersengymnastiek zijn activiteiten die drie van de dames leuk vinden. Ze vinden het wel jammer dat ze nauwelijks naar buiten gaan. Ook zouden ze graag wat vaker een uitje hebben.

Begeleiding

'Een tien met een griffel', aldus een van de dames. Deze uitspraak vat dit deel van het gesprek over de begeleiding het beste samen. Ze creëren een echte familiesfeer, iedereen hoort erbij en als je eens niet met iets mee kan doen of je niet lekker voelt, praten ze met je en tonen ze veel begrip. Ze helpen ook met praktische zaken en proberen je over de drempel te krijgen, als je een dag geen zin hebt. Zo ga je dan toch weer meedoen en heb je uiteindelijk een fijne dag. Ook de voorzitter van de cliëntenraad ervaart de begeleiding als zeer prettig om mee samen te werken. Een dame zegt dat ze nooit een klacht heeft gehad, maar dat ze zeker weet dat als ze wel een keer iets heeft, de begeleiding er wat mee doet. De begeleiding stimuleert de deelnemers ook om klachten te melden als die er zijn.

Begeleidingsplan

Geen van de dames gaat een lichtje branden bij de term begeleidingsplan. Wel geven ze allen aan een paar keer per jaar een soort voortgangsgesprek te hebben. En dat op basis van dat gesprek, bepaalde dingen kunnen veranderen of worden aangepakt. Het gaat dan zowel over het verblijf bij de dagverzorging als om medische en praktische problemen die de deelnemers belemmeren in het zelfstandig kunnen functioneren. De dames waarderen deze gesprekken zeer.

Eten

Het eerste echte aandachtspunt. Ook al lijkt de een sneller tevreden over het eten dan de ander, de algemene conclusie is toch wel dat het vaak niet best is. Een van de dames meldt dat ze het idee heeft dat iedereen zegt dat het goed is, maar dat niemand het meent. De aardappelen zijn niet gaar, de groenten smakeloos en het vlees vaak onhandig te eten door de botten. Ook zijn de groenten vaak aangemaakt, wat het geheel erg papperig maakt. Een van de vier dames vindt het over het algemeen best aardig, een ander vindt het soms 'goed genoeg'. Een ander meldt dat het wel wat beter lijkt te worden.

Belangenbehartiging

De cliëntenraad is bij de dames onbekend. Ze kennen de raad zelf niet, de leden evenmin en weten niet wat de raad doet. De voorzitter geeft aan dat Welcom het wel meldt bij de intake, maar denkt zelf ook dat de raad letterlijk te weinig zichtbaar is. Ze vergaderen op de locaties in Braamt, maar dan zien ze niet veel mensen actief. Hij meent dat dit probleem zich veel vaker voordoet bij cliëntenraden die onder welzijnsinstellingen vallen. Binnen zorginstellingen zijn ze veel meer zichtbaar. De dames zijn wel degelijk geïnteresseerd in de werkzaamheden van de cliëntenraad. De voorzitter is daar blij om en nodigt de dames uit zitting in de raad te nemen. Hij geeft aan graag een cliënt in de cliëntenraad te hebben en er is nog een positie. Tijdens dit gesprek gaat niemand concreet op deze uitnodiging in. Her privacyreglement is niet bij iedereen bekend. De algemene teneur is dat de dames weten dat er zoiets moet zijn, maar belangrijk vinden ze het niet.

Resultaten dagverzorging

Drie van de vier dames geven aan het niet te kunnen missen. Het levert hen echt veel op, vooral in de contacten, de onderlinge sfeer en de activiteiten. Ze kijken echt uit naar de dagen dat ze mee mogen doen. De vierde dame heeft dit minder. Ze gaat nu een dag en wil niet meer, hoewel er wel druk op haar wordt uitgeoefend dat te doen. Ze vindt echter dat er voldoende aanloop is thuis en haar dochter woont naast haar.

Voor één dag directeur...

De dames zouden het eten aanpakken en meer uitjes organiseren. Ze zouden het gebouw laten schilderen en het eten, dat overblijft, niet weggooien, maar geven aan mensen die het goed kunnen gebruiken. Ze zouden vaker soep serveren, en dan echt lekkere. En ze zouden ervoor zorgen dat de deelnemers vaker (of überhaupt) naar buiten kunnen.

4. Conclusies en aanbevelingen

Een groot deel van de klanten heeft meegewerkt aan het kwantitatieve onderzoeksgedeelte en vier klanten hebben deelgenomen aan het groepsgesprek, waarin dieper op de onderwerpen werd ingegaan. Het beeld dat naar voren komt is helder en eenduidig: de klanten zijn erg tevreden over de dagverzorging. Op alle fronten komt de voorziening goed uit de bus, wat te zien is in de scores op de items binnen de clusters, maar ook in de rapportcijfers die vaak rond de benchmark liggen. Het gemiddeld rapportcijfer van 8,5 op een 10puntsschaal is goed te noemen. Het groepsgesprek laat weinig twijfel: de dagverzorging wordt zo goed gewaardeerd, dat er maar weinig hoeft te veranderen. Drie van de vier deelnemers aan dat gesprek geven aan het niet meer te willen en kunnen missen.

Als Welcom de dienstverlening verder wil verbeteren, komt daarvoor eigenlijk maar een beperkt aantal punten in aanmerking. Hieronder staan ze in paragraaf 4.2 als specifieke aanbevelingen geformuleerd. In 4.1 algemene aanbevelingen, die op de meeste klanttevredenheidsonderzoeken van toepassing zijn, wat ze niet minder belangrijk maakt.

4.1 Algemene aanbevelingen

Eerste aanbeveling is om intern met een compacte (2-3 personen) werkgroep het vervolgtraject op te pakken: het informeren van medewerkers en deelnemers en het opstellen en uitvoeren van een verander- en verbeteragenda. Zeker als de resultaten goed zijn, zoals in dit onderzoek, is het niet vanzelfsprekend dat het tot vervolgacties komt.

Tweede aanbeveling is om in de werkgroep expliciet aandacht te besteden aan al de *positieve* resultaten in het rapport. De teneur van het rapport is zeer positief. De factoren die aan deze scores ten grondslag liggen vormen de basis voor en zijn de kracht van het huidige aanbod. Inzicht krijgen in deze factoren, maakt het weer mogelijk kwaliteit vast te houden en het huidige tevredenheidsniveau te consolideren of uit te bouwen. Aanbeveling is om één iemand verantwoordelijk te maken voor het organiseren van een groepssessie waarin met een beperkte groep medewerkers wordt ingezet op het verkrijgen van inzicht in de factoren achter de positieve scores.

Derde aanbeveling is om in te zoomen op de paar zaken die in het onderzoek wat minder positief uitpakken. Neem daarbij ook de geplaatste open opmerkingen mee. Met een aantal van deze opmerkingen kan Welcom direct aan de slag. Maak deze acties onderdeel van de verander- en verbeteragenda. Verder bieden de specifieke aanbevelingen hiertoe handvatten.

Vierde aanbeveling is om zowel medewerkers als klanten te informeren over de resultaten van dit onderzoek en eventuele vervolgstappen. Het laat hen zien dat Welcom aandacht aan de resultaten besteedt en het motiveert om ook medewerking te verlenen aan vervolgonderzoeken. Aanbeveling is om één iemand een populaire leesversie (1 A4) van de resultaten te laten schrijven en deze te sturen naar de medewerkers en deelnemers.

Vijfde aanbeveling is om een verander- en verbeteragenda op te stellen. Daarin staan alle acties die de Welcom op basis van de (bespreking van de) resultaten wil uitvoeren, de medewerkers die er verantwoordelijk voor zijn en de planning. De methodiek actieplanning kan

hierbij behulpzaam zijn. De methodiek staat, net als een checklist voor het uitvoeren van de verander- of verbeteragenda, beschreven op het Platform www.tevredenheidsonderzoekinteractief.info waartoe Welcom als klant van Spectrum toegang heeft. Voer de verander- en verbeteragenda uit en herhaal het onderzoek periodiek om de effecten te kunnen meten. Baseer daar weer nieuwe acties op. Aanbeveling is om één medewerker specifiek verantwoordelijk te maken voor de verander- en verbeteragenda. Deze medewerker is verantwoordelijk voor de uitvoering van de acties en het realiseren van de planning.

Zesde aanbeveling is om de populaire samenvatting van het rapport (zie aanbeveling 4) op de eigen website te publiceren. Dat past bij een organisatie die op een transparante wijze omgaat met kwaliteit en de feedback van haar klanten.

4.2 Specifieke aanbevelingen

Eerste aanbeveling is om met het rapport de publiciteit te zoeken. Zeker in een tijd waarin het welzijnswerk door bezuinigingen onder druk staat, is het goed te laten zien hoe tevreden de deelnemers over de dagverzorging zijn en, minstens zo belangrijk, wat het hen oplevert in termen van maatschappelijk rendement. Het draagt bij aan de profilering en positionering van de dagverzorging en van Welcom.

Tweede aanbeveling is om de toeleidingskanalen onder de loep te leggen. Veel deelnemers vinden de dagverzorging via het eigen sociale netwerk, terwijl ook de thuiszorg nog een toeleider is. De deelnemers noemen andere zorgpartners, als de huisarts, niet vaak. Het is goed om in de breedte van het sociale domein te (blijven) investeren in de bekendheid van het aanbod.

Derde aanbeveling is om met elkaar te bekijken of en wat er aan het vervoer kan verbeteren. Anders dan de meeste andere clusters, scoort dit beneden de benchmark. De scores op de individuele items, bieden geen diepte-informatie, want die zijn erg goed. In het groepsgesprek bleek dat niet alle chauffeurs even gemakkelijk of snel de weg naar de dagverzorging weten te vinden. Wellicht is dat een aanknopingspunt richting verbetering.

Vierde aanbeveling is om te bekijken of er een buitenruimte is te creëren op de locatie Braamt c.q. het mogelijk is de mogelijkheden die er nu zijn beter of vaker te benutten. In de open opmerkingen, maar ook in het groepsgesprek, bleek dat er behoefte is om af en toe buiten het gebouw te komen. Als de mogelijkheden er niet zijn, communiceer dat dan naar de deelnemers.

Vijfde aanbeveling is om intern na te denken over de bekendheid van de deelnemers met de term 'begeleidingsplan'. Niet iedereen heeft de vragen over het begeleidingsplan ingevuld en in het groepsgesprek bleek dat geen van de deelnemers het kende. Wel bleken ze allen goed te weten dat ze van tijd tot tijd gesprekken hebben met de begeleiding over hoe het met henzelf en op de dagverzorging gaat. Net als de deelnemers, die de vragen over het begeleidingsplan wel hebben ingevuld, bleken ook de deelnemers aan het groepsgesprek die gesprekken bijzonder op prijs te stellen. Al met al weten deelnemers dus wel dat die gesprekken er zijn, maar niet dat deze onderdeel uitmaken van het begeleidingsplan. Als Welcom wenst dat deelnemers deze link leggen, moet het daar explicieter op inzetten.

Zesde aanbeveling is het om, wellicht met nog een aantal andere deelnemers, de kwaliteit van het eten te bespreken. Het cluster scoort ruim beneden de benchmark en in het groepsgesprek is dit het enige punt dat er echt negatief uitkomt. Een deelnemer aan dat gesprek meent dat iedereen vooral uit beleefdheid zegt het eten goed genoeg te vinden, maar dat de mening over het eten in werkelijkheid een stuk negatiever is. Is dat het geval of valt het wel mee? Als de mening over het eten echt zo negatief is, kan Welcom er wellicht gericht over om tafel met de organisatie die de maaltijden levert.

Zevende aanbeveling is om actief in te gaan zetten op de bekendheid van de cliëntenraad. Lang niet alle deelnemers kennen de raad of weten wat ze voor de deelnemers kunnen betekenen. Ook de deelnemers aan het groepsgesprek weten niet dat er een cliëntenraad is, wat deze doet en wie de leden zijn. Ook de voorzitter van de cliëntenraad herkent dit beeld wel. Terwijl de raad er juist is voor de deelnemers. Voorbeelden om de cliëntenraad dichterbij de deelnemers te krijgen, is door leden onder de deelnemers te werven, de voorzitter en/of de leden van tijd tot tijd een presentatie of een praatje te laten houden bij de dagverzorging of door de foto's van de leden en nieuws vanuit de cliëntenraad op te hangen op een gemakkelijk zichtbare plaats.

Achtste aanbeveling sluit aan bij de vijfde: wat te doen met de onbekendheid met het privacyreglement? Niet iedereen weet dat het er is en in het groepsgesprek is de teneur 'we weten dat het er is, maar verder interesseert het ons niet'. Vraag is of Welcom dit voldoende vindt. Als dit niet het geval is, moet Welcom het reglement actiever onder de aandacht brengen en houden.

Negende aanbeveling is afkomstig uit het groepsgesprek. Bekijk intern of de wens tot meer uitjes breder leeft dan alleen bij de dames die aan het groepsgesprek meededen. Als dit het geval is, kan Welcom wellicht uitzoeken of het vaker iets dergelijks kan organiseren.

Vragenlijst klanttevredenheid dagverzorging WelCom

U bezoekt één of meerdere keren per week de dagverzorging in Braamt of Beek. Graag horen we van u hoe dat bevalt. Zou u daarom deze vragenlijst willen invullen? Het kost u ongeveer 15 minuten. Wilt u per vraag, tenzij andere aangegeven, steeds één antwoord aankruisen? Dank u voor uw medewerking.

A. Algemene informatie.

01. Naar welke locatie gaat u?	<input type="checkbox"/> Beek	<input type="checkbox"/> Braamt
02. Wie heeft u op het idee gebracht om naar de dagverzorging te gaan?	<input type="checkbox"/> Kinderen/familie <input type="checkbox"/> Huisarts <input type="checkbox"/> Thuiszorg <input type="checkbox"/> WelCom (of SWOM)	<input type="checkbox"/> Steunpunten wonen <input type="checkbox"/> De ouderenadviseur <input type="checkbox"/> Anders, nl.

B. Stellingen over de dagverzorging

In het vervolg van de lijst, leest u steeds stellingen over de dagverzorging. U kunt deze als volgt een score toekennen:

- Als u het 'helemaal eens' bent met een stelling, kruist u het hokje 5 aan;
- Als u het antwoord 'mee eens' wilt geven, kruist u een 4 aan;
- Als u het er 'niet mee eens, maar ook niet mee oneens' bent kruist u hokje 3 aan;
- Wanneer u het er 'oneens' mee bent zet u een kruisje in hokje 2;
- En wanneer u het er 'helemaal mee oneens' bent plaatst u een kruisje in hokje 1;
- Wanneer u geen antwoord op een vraag heeft of wanneer een vraag niet van toepassing is op uw situatie, dan kunt u een kruisje in de laatste kolom plaatsen, onder geen mening / niet van toepassing.

1. Aanmelding, eerste bezoek, informatievoorziening en bereikbaarheid

1 = helemaal mee oneens	4 = mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
2 = mee oneens	5 = helemaal mee eens								
3 = soms eens en soms oneens									
01. Ik kreeg van tevoren goede informatie over wat de dagverzorging inhoudt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. Na het bezoek van de medewerker was het mij duidelijk wat ik van de dagverzorging kon verwachten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. De dagverzorging is goed telefonisch bereikbaar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. De website van WelCom biedt mij voldoende informatie over de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. Ik vind dat WelCom mijn email tijdig beantwoordt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. Ik word goed geïnformeerd over veranderingen bij de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
07. Ik geef de aanmelding en het eerste bezoek het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									

08. Hebt u nog wensen ten aanzien van de aanmelding en het eerste bezoek? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u die hier kwijt:

2. Vervoer (gebruikt u geen vervoersmogelijkheden, gaat u dan verder met deel 3 begeleiders)

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. Ik kan met de 'taxi' chauffeur makkelijk afspraken maken over de tijd waarop hij me ophaalt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. De taxi/auto komt me ophalen op de afgesproken tijd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. Ik vind de chauffeurs vriendelijk.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. De chauffeurs zijn behulpzaam als ik eens problemen heb.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. De rijstijl van de chauffeurs geeft me een veilig gevoel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. Het vervoer van mijn rollator of rolstoel gebeurt zorgvuldig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
07. Ik geef het vervoer het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
08. Hebt u nog wensen ten aanzien van het vervoer? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:									

3. Begeleiders

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. Ik vind dat de begeleiders voor een leuke sfeer zorgen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. De begeleiders geven mij de aandacht en tijd waar ik om vraag.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. Als ik iets niet direct begrijp, nemen de begeleiders de tijd het me nog eens uit te leggen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. Als ik niet zo lekker in mijn vel zit, dan vragen de begeleiders daar naar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. De begeleiders luisteren naar mijn wensen en proberen er iets mee te doen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. De begeleiders houden zich aan de gemaakte afspraken.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
07. Door de manier waarop de begeleiders werken, ben ik extra gemotiveerd om met de activiteiten mee te doen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
08. Het is makkelijk om op de begeleiders af te stappen als ik eens iets wil weten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
09. De begeleiders helpen me met veilig innemen van mijn medicatie.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
10. Ik geef de begeleiders het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									

11. Hebt u nog wensen ten aanzien van de begeleiders Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:

4. Programma

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. Ik ben tevreden over het aanbod aan activiteiten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. Er zit voor mij voldoende variatie in het aanbod.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. De activiteiten zijn voor mij interessant om te doen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. De activiteiten sluiten goed aan op mijn zorgplan/wensen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. De contacten met mijn mededeelnemers ervaar ik als prettig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. Ik geef het programma het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
07. Hebt u nog wensen ten aanzien van het programma? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:									

5. Ruimte

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.
01. Ik voel me prettig in de ruimte van de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
02. Ik vind dat de ruimte leuk is aangekleed.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
03. Er is genoeg ruimte om me goed te kunnen bewegen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
04. Ik vind het meubilair in de ruimte goed verzorgd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
05. Ik vind het meubilair veilig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
06. De ruimte biedt voldoende mogelijkheden om tijd voor mezelf te nemen wanneer ik dat wil.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
07. De sfeer tijdens de dagverzorging is goed.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
08. De inrichting van de ruimte is in orde.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
09. In de ruimte kom ik ook echt tot rust.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. De toiletten zijn voor mij goed toegankelijk.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. De toiletten worden goed schoon gehouden.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. De locatie is voor mij goed toegankelijk.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Ik vind de sfeer er prettig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. De locatie is goed ingericht.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Ik voel mezelf veilig op de locatie.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Ik vind het fijn om in de buitenruimte te zijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

17. Ik geef de ruimte het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)										
18. Hebt u nog wensen ten aanzien van de ruimte? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:										

6. Begeleidingsplan

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.			
01. Ik heb een goed contact met mijn mentor		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02. Bij het opstellen van het begeleidingsplan heb ik zelf voldoende inbreng gehad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03. Ik ervaar het werken met het begeleidingsplan als zinvol.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04. Regelmatig bekijken we samen of we de doelen in het begeleidingsplan bereiken.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05. Ik geef het begeleidingsplan het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)										
06. Hebt u nog wensen ten aanzien van het begeleidingsplan? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:										

7. Eten

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.			
01. Ik ben tevreden over de kwaliteit van het eten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02. Ik vind het gezellig om samen te eten tijdens de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03. We eten niet vaak dezelfde gerechten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04. Ik geef het eten het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)										
05. Hebt u nog wensen ten aanzien van het eten? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:										

8. Belangenbehartiging

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. Ik ken de cliëntenraad van WelCom.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. Ik weet wat de cliëntenraad voor de cliënten kan betekenen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. Ik word goed geïnformeerd over het werk van de cliëntenraad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. Ik merk dat de cliëntenraad voor de belangen van de cliënten opkomt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. Ik weet dat WelCom een privacyreglement heeft.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. Ik vind dat WelCom zorgvuldig met mijn persoonlijke gegevens omgaat.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
07. Ik weet dat WelCom een klachtenregeling heeft.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
08. Ik weet waar ik bij WelCom terecht kan als ik een klacht heb.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
09. Als ik een klacht heb, wordt daar serieus mee omgegaan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
10. Ik geef de resultaten van de dagverzorging het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
11. Hebt u nog wensen ten aanzien van de belangenbehartiging? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:									

9. Resultaat dagverzorging

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. Ik ben blij met de contacten die ik heb bij de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. Als ik ergens mee zit, kan ik daarover praten met iemand die ik ken van de dagverzorging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. De dagverzorging helpt me om structuur in mijn leven aan te brengen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. Door de dagverzorging zit ik beter in mijn vel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. Door de dagverzorging heb ik het gevoel dat ik alles weer beter zelf aankan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
06. De dagverzorging werkt mee aan het oplossen van problemen die ik heb.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
07. Ik geef de resultaten van de dagverzorging het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
08. Hebt u nog wensen ten aanzien van het resultaat van de dagverzorging? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:									

10. Mantelzorg/partners / familie (in te vullen door uw mantelzorger/partner).

1 = helemaal mee oneens 2 = mee oneens 3 = soms eens en soms oneens	4 = mee eens 5 = helemaal mee eens	1	2	3	4	5	Geen mening / niet van toepassing.		
01. De begeleiders van de dagverzorging houden me goed op de hoogte van de situatie van degene die ik thuis verzorg.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
02. Ik ben blij dat de dagverzorging er is.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
03. Het contact met de begeleiders van de dagverzorging ervaar ik als prettig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
04. Ik kan met vragen over mijn rol als mantelzorger ook bij de begeleiders terecht.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
05. Ik geef de dagverzorging het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
06. Hebt u nog wensen ten aanzien van mantelzorg? Of hebt u nog een opmerking? Dan kunt u dat hier kwijt:									

C. Totaalwaardering

01. Ik geef de totale dagverzorging het rapportcijfer (1 is het laagste, 10 het hoogste):									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(omcirkelt u het rapportcijfer van uw keuze)									
02. Hebt u nog wensen ten aanzien van de dagverzorging in het algemeen, opmerkingen over de dagverzorging, of mist u iets in het aanbod, dan kunt u dat hier laten weten:									

Hartelijk dank voor u medewerking!

Deelnemerslijst groepsgesprek

Bijlage 2

Klant

Mevrouw de Jong

Mevrouw Lukassen

Mevrouw Blohse

Mevrouw Hendriksen

De heer Giesen (voorzitter cliëntenraad)