

## Verslag tevredenheidsonderzoek 2018

**Tevredenheid** is een gemoedstoestand waarbij het individu niet meer verlangt dan er reeds aanwezig is.



[Tevredenheid - Wikipedia](#)

Als zorgaanbieder willen we graag weten hoe onze deelnemers denken over onze begeleiding. Daarom voeren we ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uit. Dit doen we door middel van een schriftelijke enquête die met naam of anoniem kan worden ingevuld. Omdat we het ook belangrijk vinden wat de ervaringen van de mantelzorgers zijn vragen we onze deelnemers om het formulier samen met hun netwerk in te vullen.

Naast de tevredenheid willen we ook graag weten of er door de begeleiding een verandering merkbaar is bij onze deelnemers vandaar dat we ook vragen om een oordeel te geven over het resultaat van onze begeleiding.

### **Hieronder staan samengevat de uitslagen van het onderzoek.**

Van de uitgedeelde formulieren zijn 85% tijdig ingevuld terug gekomen. Bijzonder daarbij is dat alle formulieren met naam zijn ingeleverd. Niemand had de behoefte om anoniem te reageren wat een mooie graatmeter is voor de transparantie tussen deelnemers en begeleiders.



### **Belangrijkste redenen om de zorgboerderij te bezoeken:**

We hebben gevraagd wat belangrijke redenen of doelen zijn om de zorgboerderij te bezoeken. Hierbij mochten deelnemers en hun mantelzorgers meerdere redenen opgeven. Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers en mantelzorgers het belangrijk vinden dat we onze begeleiding richten op leren omgaan met de problematiek en indien mogelijk werken aan herstel. Deze reden/doel scoort met 65% het hoogste. Deelnemers denken dat dit het beste kan worden bereikt door te zorgen dat ze een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan activiteiten (60%).

Bijkomende voordelen zijn dan dat ook de thuissituatie wordt ontlast (60%) en dat de deelnemers ook weer meer contacten opdoen (50%)

## Hoe denken onze deelnemers over Erve Bussink:

Het is natuurlijk belangrijk dat de deelnemers aan deze doelen kunnen werken in een situatie die aansluit bij hun wensen en dat ze het er naar hun zin hebben. Daarom hebben we onze deelnemers gevraagd om ons een rapportcijfer te geven. In de onderstaande tabel staan de antwoorden weergegeven. We zijn erg blij met de gegeven cijfers. Met de tips die we hebben ontvangen hopen we dat we onze dienstverlening verder kunnen laten aansluiting op de wensen van onze deelnemers.

01. Welk rapportcijfer zou u/je de begeleiding op de zorgboerderij geven?	8,3
02. Welk rapportcijfer zou u/je de activiteiten op de zorgboerderij geven?	7,8
03. Welk rapportcijfer zou u/je de medewerkers op de zorgboerderij geven?	8,3
04. Welk rapportcijfer geeft u voor de communicatie van de medewerkers van de zorgboerderij met u en uw netwerk?	7,9
05. Welk rapportcijfer geeft u voor het vervoer van en naar de zorgboerderij?	9,8

Opvallend is de hoge beoordeling over het vervoer. In 2018 hebben we dit zelf uitgevoerd. In 2019 moeten we het voor een deel uitbesteden. Benieuwd hoe dit wordt ervaren.

Uit de volgende matrix blijkt waarom we de bovenstaande cijfers hebben behaald.



### Hoe wordt de samenwerking met begeleiding en andere deelnemers op de zorgboerderij ervaren

	1	2	3	4	5
	On- voldoende	Matig	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
1. Ik heb een goed contact met begeleiders	0%	8%	0%	25%	67%
2. De begeleiders zijn er als ik hen nodig heb	0%	0%	17%	25%	58%
3. Ik durf begeleiders om hulp te vragen	0%	8%	17%	33%	42%
4. Begeleiders houden voldoende rekening met wat ik wil en kan.	0%	0%	17%	42%	42%
5. Begeleiders gaan uit van mijn mogelijkheden	0%	0%	8%	50%	42%
6. Ik voel mij op mijn gemak bij de andere deelnemers op de zorgboerderij	0%	0%	17%	25%	58%
7. Ik vind de grootte van de groep goed	0%	0%	17%	42%	42%
8. Ik heb het gevoel dat ik erbij hoor	0%	0%	17%	33%	50%
9. Ik mag meedenken en meepraten op de zorgboerderij	0%	0%	0%	50%	50%
10. De maaltijden op de zorgboerderij zijn goed	0%	0%	8%	25%	67%

We mogen best tevreden zijn met deze beoordelingen. Het contact tussen begeleiders, deelnemers en mantelzorgers is open en eerlijk. Goed is om te zien dat de deelnemers ervaren dat ze worden gehoord en dat we uitgaan van hun mogelijkheden. Dit sluit weer goed aan bij het doel om de zorgboerderij te bezoeken.

## Is er zichtbaar resultaat?

We hebben de mantelzorgers en onze deelnemers gevraagd of er veranderingen zijn sinds Erve Bussink wordt bezocht. Het is goed om te horen dat het bieden van begeleiding een duidelijk positieve invloed heeft op het welzijn van de deelnemers.

			Een beetje beter	Beter	
		Gelijk			
1. Sinds ik hier kom heb ik meer sociale contacten		8%	33%	58%	91%
2. Sinds ik hier kom heb ik thuis meer gespreksstof	17%	0%	25%	58%	83%
3. Sinds ik hier kom heb ik structuur in mijn leven		17%	50%	33%	83%
4. Door de zorgboerderij heb ik het gevoel dat ik zinvol bezig ben		8%	42%	50%	92%
5. Sinds ik hier kom voel ik me geestelijk beter		17%	42%	42%	84%
6. Sinds ik hier kom voel ik me lichamelijk beter		17%	33%	50%	83%
7. Door meer buiten te zijn voel ik me beter		17%	33%	50%	83%
8. Sinds ik hier kom ben ik actiever		0%	33%	67%	100%
9. Sinds ik hier kom ben ik mobieler		25%	33%	42%	75%
10. Sinds ik hier kom onderneem ik thuis meer	8%	25%	50%	17%	67%
11. Sinds ik hier kom ben ik positiever	8%	8%	33%	50%	83%

Het resultaat van activerende begeleiding heeft een “meetbaar” effect. We hebben gevraagd om de bovenstaande vragen samen met de mantelzorgers in te vullen. Opvallend is dat in ruim 80% van de gevallen de fysieke toestand van de deelnemers merkbaar verbeterd. Door de begeleiding worden de deelnemers actiever en mobieler. Dit heeft weer een positieve invloed op het welzijn van onze deelnemers. Zij ervaren meer structuur in hun leven, hebben meer het gevoel een bijdrage te leveren en voelen zich hierdoor in het algemeen positiever.

Dat het lastig is om het ook naar de thuissituatie door te trekken blijkt uit de scores op de vragen 2 en 10. Door een enkele deelnemer wordt zelfs aangegeven dat omdat het niet lukt om het positieve gevoel ook thuis te ervaren de situatie thuis “zwaarder” wordt. Hier is dan ook in overleg met de gemeente thuisbegeleiding ingezet.

### Samengevat:

Als onderneming zijn we erg blij met de respons op en de uitkomst van ons tevredenheidsonderzoek. Met een rapportcijfer 8,3 is het plezierig thuiskomen. Ondanks dit mooie cijfer is er nog voldoende om aandacht aan te geven, als onderneming en naar onze deelnemers individueel.

Uit dit onderzoek komen voor ons de volgende speerpunten:

- Blijf aandacht geven aan “activeren” met inzet van de juiste activiteiten en begeleiding.
- We willen graag een weg vinden om de positieve elementen ook door te trekken naar de thuissituatie
  - o Bespreek de positieve ontwikkelingen nog nadrukkelijker in de evaluatie
  - o Bij het signaleren van “problemen” nog actiever in contact met het netwerk