

Verslag tevredenheidsonderzoek 2019

Gewoon
tevreden zijn
met de
kleine dingen
die het leven
je biedt.

In 2019 hebben we ons tevredenheidsonderzoek in twee delen opgezet. Een onderzoek bij onze deelnemers maar ook een tevredenheidsonderzoek bij hun mantelzorgers.

Dit omdat we graag willen weten hoe er over onze dienstverlening wordt gedacht en hoe we deze kunnen verbeteren.

In combinatie met dit onderzoek proberen we ook een beeld te krijgen of er veranderingen merkbaar zijn in het leven van de deelnemer of zijn netwerk.

Hieronder staan samengevat de uitslagen van het onderzoek.

Dit jaar zijn er 16 van de 25 uitgedeelde formulieren tijdig ingevuld terug gekomen, een percentage van 65% en dat is jammer genoeg fors minder dan vorig jaar (85%). Bijzonder daarbij is wel dat alle formulieren met naam zijn ingeleverd. Niemand had de behoefte om anoniem te reageren wat een mooie graadmeter is voor de transparantie tussen deelnemers en begeleiders.

Als je focust op resultaat,
zul je nooit veranderen;
als je focust op verandering,
zul je resultaat zien.

Doelen van onze opdrachtgevers:

De meeste van onze deelnemers krijgen toegang tot onze zorgboerderij na een “keukentafelgesprek” met de gemeente. In dit gesprek screent de gemeente in hoeverre of het noodzakelijk is om aan de deelnemer professionele begeleiding aan te bieden. Als de gemeente die begeleiding biedt dan stelt de opdrachtgever ook doelen aan die begeleiding.

In ons onderzoek hebben we gevraagd in hoeverre of de deelnemer of de mantelzorgers bekend is met die doelen. Opvallend is wel dat slechts 50% van de deelnemers / mantelzorgers die doelen kent. In de evaluaties zullen we daar meer aandacht aan gaan besteden.

Wij hebben de deelnemer en mantelzorgers ook gevraagd wat hun persoonlijke doelen zijn voor de begeleiding van Erve Bussink. Daarbij zijn de belangrijkste redenen opeenvolgend; ontzorging van thuissituatie, meedoen en activeren van de deelnemer en het houden van sociale contacten. Een belangrijk doel van de gemeente Berkelland voor de begeleiding is: “Meedoen naar vermogen”. Dit doel sluit zeker aan bij de wensen van deelnemers en mantelzorgers.

Welk rapportcijfer krijgt Erve Bussink?

Het is goed om met elkaar te werken aan doelen, het is natuurlijk helemaal mooi als dit op een plezierige manier wordt uitgevoerd. De gedachte op een zorgboerderij is dat we op een laagdrempelige manier en in een vertrouwde omgeving begeleiding willen bieden aan mensen die dit nodig hebben. We hebben de deelnemers en de mantelzorgers gevraagd om ons op een aantal punten een rapportcijfer te geven. Hieronder staan de beoordeling die we hebben gekregen.

	Deelnemer	Mantelzorger
01. Welk rapportcijfer zou u/je de begeleiding op de zorgboerderij geven?	8,2	8,2
02. Welk rapportcijfer zou u/je de activiteiten op de zorgboerderij geven?	8,2	8,0
03. Welk rapportcijfer zou u/je de medewerkers op de zorgboerderij geven?	8,1	8,0
04. Welk rapportcijfer geeft u voor de communicatie van de medewerkers van de zorgboerderij met u?	8,0	8,0
05. Welk rapportcijfer geeft u voor het vervoer van en naar de zorgboerderij?	8,2	8,3

We zijn blij met de mooie rapportcijfers die we hebben gekregen. In 2019 hebben we het vervoer voor een deel moeten uitbesteden. Het rapportcijfer is wel gedaald maar gelukkig is de waardering nog goed, zowel van deelnemer als mantelzorger.

Ook hebben we geprobeerd te achterhalen waarop of de cijfers in de bovenstaande beoordeling zijn gebaseerd. Dit hebben we gedaan door de volgende vragen ter verduidelijking te stellen:

Hoe ervaart u de samenwerking met begeleiding en andere deelnemers	1	2	3	4	5
	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
1. Ik heb een goed contact met begeleiders	0%	10%	0%	60%	30%
2. De begeleiders informeren mij	0%	10%	20%	30%	30%
3. Als ik vragen heb dan kan ik ook de begeleiders om hulp vragen	0%	10%	10%	40%	30%
4. Ik kan voldoende meedenken en meepraten	0%	10%	20%	30%	30%

We zijn tevreden met deze beoordelingen. We hebben geen onvoldoende beoordelingen gekregen. De wens om goed te informeren is duidelijk af te leiden uit de beoordeling. In 2020 hebben we bij meerdere deelnemers ingevoerd dat de mantelzorgers iedere dag een terugkoppeling ontvangen over hetgeen we op de zorgboerderij hebben gedaan. Dit draagt bij aan het vergroten van de interactie tussen deelnemer en zijn netwerk.

Is er zichtbaar resultaat?

We hebben dit jaar met name de mantelzorgers gevraagd naar mogelijke veranderingen in de leefsituatie sinds er gebruik wordt gemaakt van de zorgboerderij. Hieronder staan de bevindingen vermeld.

Wat is het resultaat voor de mantelzorger	1	2	3	4	5
	minder	iets minder	Gelijk	Een beetje beter	Beter
1. Sinds we gebruik maken van de ZB hebben wij meer sociale contacten	0%	0%	67%	22%	11%
2. Sinds wij gebruik maken van de ZB hebben wij thuis meer gesprekstof	0%	0%	0%	67%	33%
3. Sinds wij gebruik maken van de ZB ervaren wij meer rust en structuur	0%	0%	44%	0%	56%
4. Sinds wij gebruik maken van de ZB begrijpen wij elkaar beter	0%	0%	56%	11%	33%
5. Sinds we gebruik maken van de ZB zijn we samen actiever en ondernemen we meer	0%	0%	56%	11%	33%
6. Sinds we gebruik maken van de ZB voelen we ons beter	0%	0%	22%	33%	44%

Het resultaat van begeleiding is natuurlijk een lastig te meten effect. Dat is ook de reden dat we bovenstaande vragen hebben gesteld aan de mantelzorger / netwerk. Het is goed om te merken dat begeleiding hier een meetbaar effect heeft. Met name meer gespreksstof thuis en een beter algemeen gevoel in de thuissituatie komen duidelijk naar voren. Het bieden van begeleiding geeft dus de mantelzorger zichtbaar meer welzijn en dat is een belangrijk doel. Omdat het netwerk meetbaar wordt ontlast zullen ze de zorg thuis langer en beter kunnen volhouden.

We proberen door goed contact met het netwerk ook het begrip over de problematiek te vergroten. Elkaar beter begrijpen zou hierdoor moeten verbeteren. Dit lukt in ruim 30% van de situaties. Een mooi resultaat maar we streven naar een beter resultaat. Voor 2020 willen we hier nog meer werk van maken.

Samengevat:

Als onderneming zijn we erg blij met de respons op en de uitkomst van ons tevredenheidsonderzoek. Met een rapportcijfer van meer dan een 8 (van deelnemer en netwerk) 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 elkaar goed informeren
- Geef extra aandacht aan het inzicht in de problematiek