



Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2021  
Het Parkhuis  
Ontmoetingscentrum Dordrecht

*Definitief*

## Inleiding

### Doel

Bij de Dagbehandeling en Ontmoetingscentra zijn de wensen en behoeften van onze cliënten ons uitgangspunt. Kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid zijn daarbij belangrijke thema's, waar wij continu aan werken.

Om te weten hoe cliënten de bezoeken aan de Dagbehandeling en Ontmoetingscentra ervaren en wat we beter zouden kunnen doen, houden we jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden waar nodig verbeteringen doorgevoerd. Het laatste CTO is in 2019 gedaan. In verband met de coronacrisis vorig jaar is besloten in 2020 geen CTO te houden, maar een andere enquête ('terugblik op de coronacrisis') uit te zetten.

### Doelgroep

Het cliënttevredenheidsonderzoek van het Parkhuis voor het jaar 2021 is gehouden tussen 18 oktober 2021 en 31 oktober 2021. De vragenlijst is uitgezet bij cliënten (of hun wettelijk vertegenwoordiger) die op peildatum 18 oktober 2021 cliënt waren bij één van de ontmoetingscentra (OCD's)<sup>1</sup>.

Cliënt die zelf als contactpersoon geregistreerd staat, ontvangen de uitnodiging voor het onderzoek zelf. Indien van de cliënt een vertegenwoordiger bekend was, is de vragenlijst uitgezet bij de vertegenwoordiger.

In totaal zijn 63 personen benaderd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek voor de OCD's. Er zijn 51 uitnodigingen (81%) digitaal verstuurd en 12 personen (19%) per brief benaderd.

### Onderzoeksmethode

De enquête is ontworpen in SurveyMonkey en uitgezet per e-mail aan de cliënt dan wel wettelijk vertegenwoordiger. Aan 12 cliënten/vertegenwoordigers waarvan geen e-mailadres bekend was, is per brief een uitnodiging verstuurd met daarin een weblink naar het onderzoek. Op 25 oktober 2021 zijn herinneringen per mail verstuurd uitgezonden.

Aan cliënten/vertegenwoordigers die geen computer of mobiele telefoon tot hun beschikking hadden om de vragenlijst digitaal in te vullen, werd de mogelijkheid gegeven om een papieren versie op te vragen.

### Inhoud vragenlijst

Het cliënttevredenheidsonderzoek bestaat uit drie delen. In het eerste deel wordt gevraagd naar de locatie waar de cliënt naartoe gaat en of het onderzoek wordt ingevuld door de cliënt zelf of diens vertegenwoordiger.

Het tweede deel is grotendeels opgezet volgens de prestaties uit het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017. De volgende prestaties komen in het onderzoek aan bod:

- Woon- en leefomgeving

---

<sup>1</sup> Voor intramurale cliënten is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd; zie hiervoor het rapport Intramuraal

- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Persoonsgerichte zorg
- Communicatie en informatie
- Cliëntveiligheid
- Deskundigheid medewerkers

Op verzoek van de cliëntenraad is een vraag toegevoegd over de communicatie via het CarenZorgt portaal.

Voor iedere prestatie is minimaal één relevante, gesloten vraag geformuleerd. Respondenten kunnen kiezen uit de antwoordopties 'Nooit', 'Zelden', 'Soms wel, soms niet', 'Meestal' en 'Altijd' of 'Zeer ontevreden', 'Onteveden', 'Niet ontevreden, niet tevreden', 'Tevreden' en 'Zeer tevreden'. Bij iedere vraag heeft de respondent de mogelijkheid om het antwoord toe te lichten.

In het derde deel wordt gevraagd naar de tevredenheid over het Parkhuis in het algemeen. Tevens wordt de Net Promotor Score (NPS) gemeten en wordt ruimte geboden voor algemene opmerkingen.

## Resultaten

Dit rapport bevat de resultaten van Parkhuis de OCD's en dagbehandeling Torenzicht totaal. Omwille van de leesbaarheid wordt in de resultaten alleen over het Ontmoetingscentrum gesproken; hiermee wordt ook de dagbehandeling Torenzicht bedoeld.

Ook is voor alle teams afzonderlijk een rapport beschikbaar. Een groot aantal deelnemers heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het gegeven antwoord schriftelijk toe te lichten. Er is gekozen om in deze rapportage geen uitgebreide kwantitatieve analyse op deze antwoorden uit te voeren. Wel zijn deze antwoorden opgenomen in de rapportages per team, zodat de manager Extramuraal Team hier gericht mee aan de slag kan.

## Respons

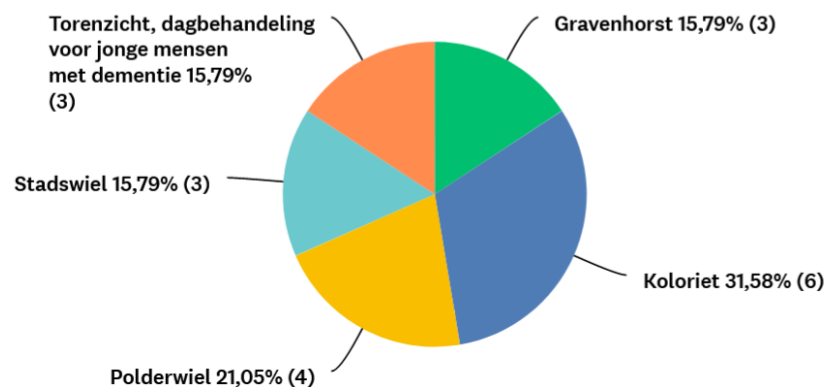


Diagram 1: Respons OCD per locatie

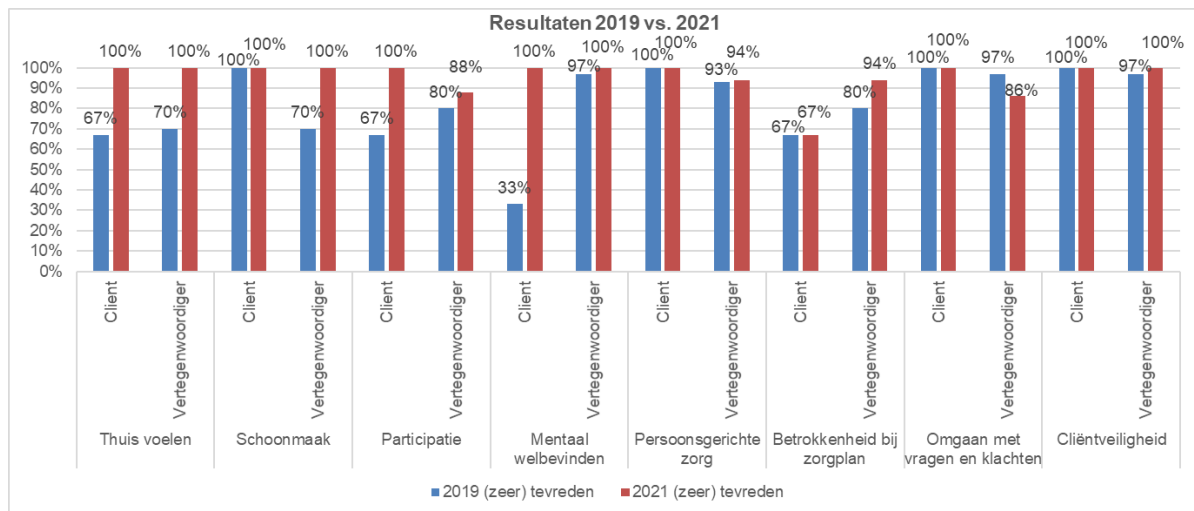
Van de 63 personen die benaderd zijn om deel te nemen aan het CTO hebben 24 personen de enquête deels of volledig ingevuld (38%). De respons op de mailuitnodiging (23 personen, 45,1%) ligt hoger dan de respons op de briefuitnodiging (1 persoon, 8,3%). De verdeling van deze respondenten per ontmoetingscentrum is weergegeven in diagram 1. Vijf respondenten hebben de enquête wel geopend, maar hebben niet de

vragen met betrekking tot tevredenheid ingevuld. Alleen de antwoorden van 19 respondenten (respons: 30,2%) die het CTO volledig hebben ingevuld, worden in dit rapport geanalyseerd.

## Uitkomsten per onderwerp

Per onderwerp is gekeken of de vragen waarop respondenten geantwoord hebben (zeer) ontevreden te zijn, te herleiden waren naar een specifiek team. Bij alle vragen zijn deze antwoorden verspreid over alle teams en zijn niet geclusterd in één of enkele teams. Kanttekening bij de resultaten is dat het aantal respondenten onder zowel de cliënten (N= 3) als de vertegenwoordigers (N= 16) dermate laag is dat dit niet representatief is en geen oordeel gegeven kan worden over de resultaten.

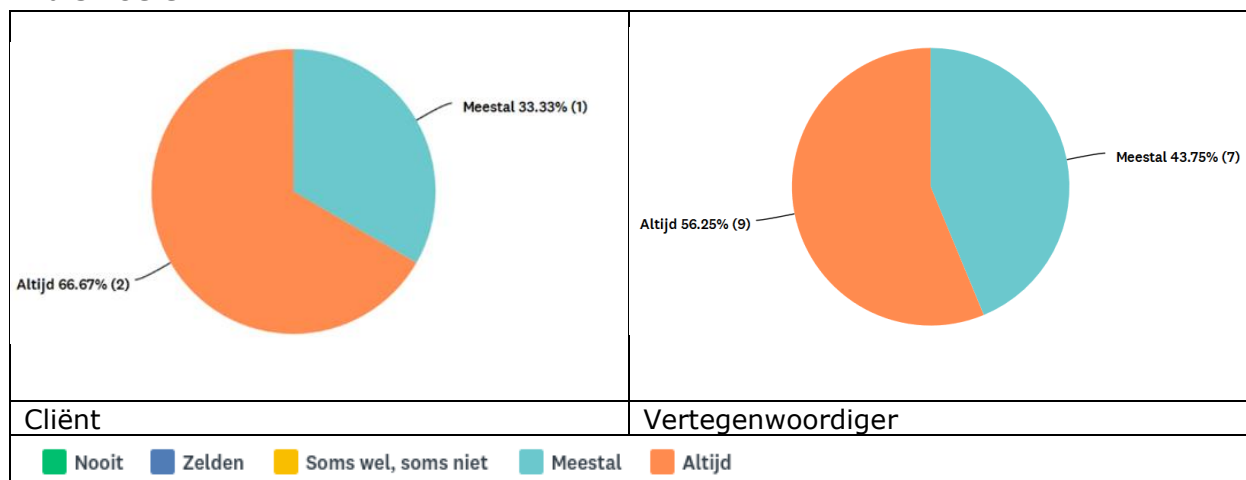
In onderstaande grafiek zijn de resultaten van 2019 vs. 2021 weergegeven. Op de volgende pagina zoomen we in op de verschillende onderwerpen.



Grafiek 1: Resultaten 2019 vs. 2021 uitgesplitst naar type respondent

## Woon- en leefsituatie

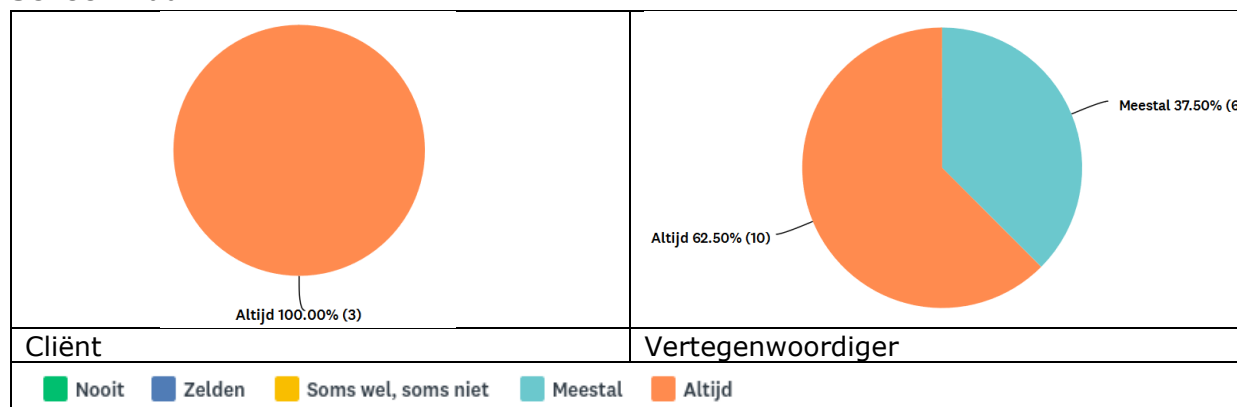
### Thuis voelen



Tabel 1: Voelt u/uw naaste zich thuis in het ontmoetingscentrum?

Negen vertegenwoordigers (56,3%) denken dat hun naaste zich altijd thuis voelt in het ontmoetingscentrum. Zeven vertegenwoordigers (43,8%) denken dat hun naaste zich meestal thuis voelt. De cliënten hebben een vergelijkbare verdeling van antwoorden: twee cliënten voelen zich altijd thuis, één meestal (33,3%). Scores van zowel de cliënt als vertegenwoordiger zijn maximaal gestegen ten opzichte van 2019.

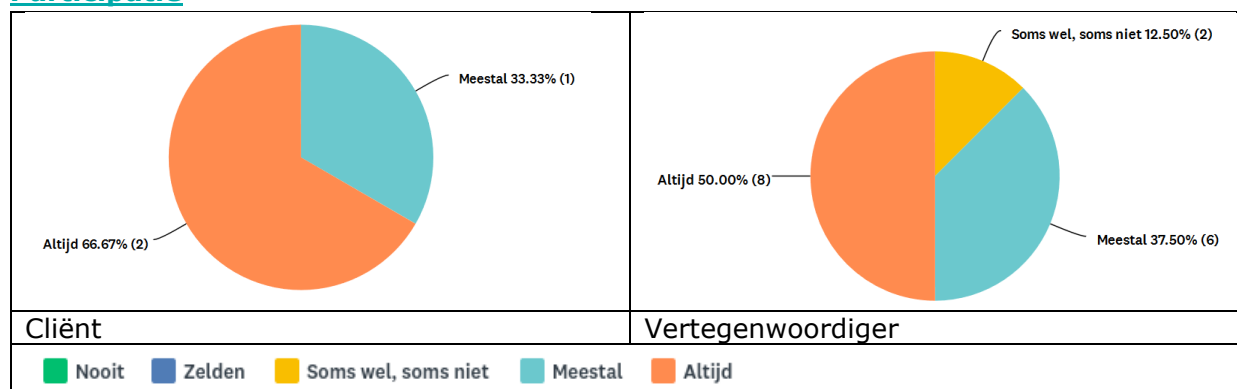
### Schoonmaak



Tabel 2: Wordt het ontmoetingscentrum door ons goed schoon gehouden?

Alle drie de cliënten geven aan dat het ontmoetingscentrum altijd goed schoon is. Ook de meeste vertegenwoordigers (62,5%) zeggen dat het altijd goed schoon is in het ontmoetingscentrum. Zes vertegenwoordigers (37,5%) zijn van mening dat dit meestal zo is. Score van de cliënt is hetzelfde gebleven (maximale score) ten opzichte van 2019. Score van de vertegenwoordigers zijn verbeterd in vergelijking met 2019

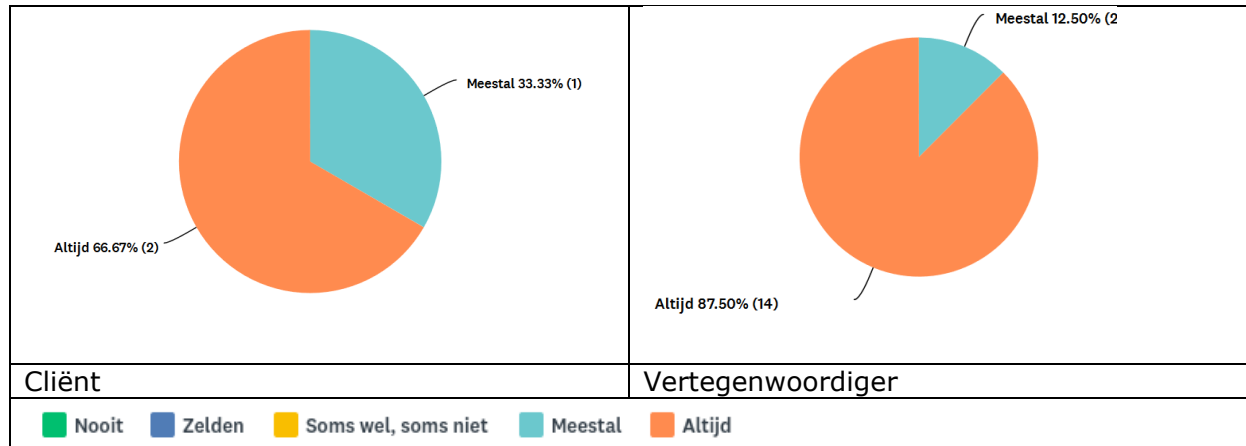
### Participatie



Tabel 3: Bieden wij u/uw naaste voldoende activiteiten die aansluiten bij wensen en behoeftes?

Het merendeel van de cliënten (66,7%) en de helft van de vertegenwoordigers (50%) vindt dat er altijd voldoende activiteiten worden aangeboden die aansluiten bij de wensen en behoeftes van de cliënt. Eén cliënt (33,3%) en zes vertegenwoordigers (37,5%) zijn van mening dat de activiteiten meestal aansluiten. Twee vertegenwoordigers geven aan dat er soms wel, soms niet voldoende activiteiten worden aangeboden die aansluiten bij de wensen en behoeftes van hun naaste. Score van de cliënt is ten opzichte van 2019 verbeterd. Score van de vertegenwoordiger is daarentegen lager dan in 2019.

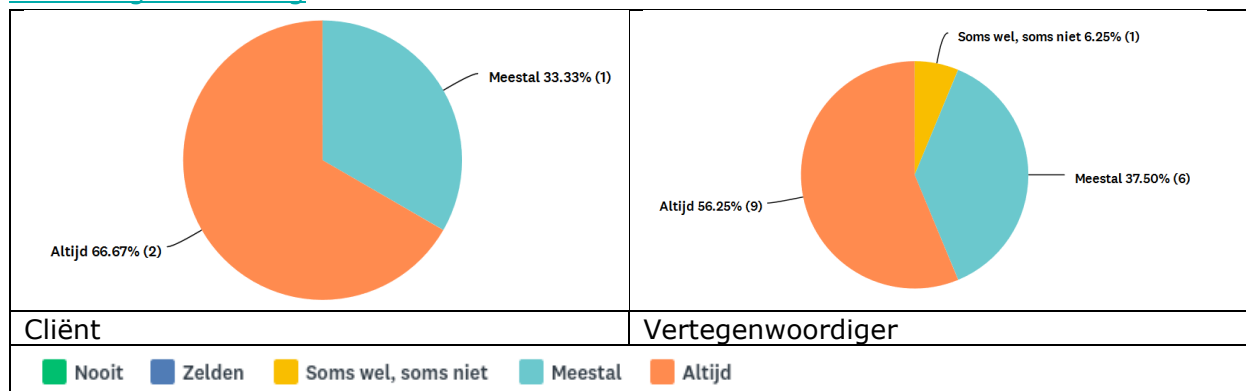
## Mentaal welbevinden



Tabel 4: Hebben onze medewerkers voldoende aandacht voor hoe het met u/uw naaste gaat?

Twee cliënten (66,7%) en veertien vertegenwoordigers (87,5%) zijn altijd tevreden over de aandacht van de medewerkers voor de cliënt. De rest van de respondenten is meestal tevreden. Scores van zowel de cliënt als vertegenwoordiger zijn verbeterd ten opzichte van 2019.

## Persoonsgerichte zorg

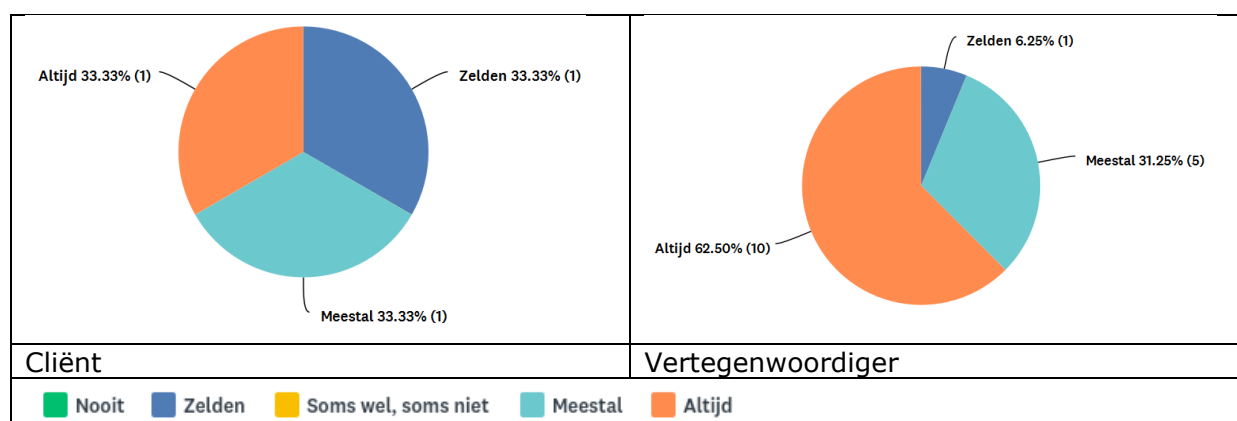


Tabel 5: Houden wij voldoende rekening met wensen en behoeftes?

Eén cliënt (33,3%) en zes vertegenwoordigers (53,3%) geven aan dat er meestal voldoende rekening wordt gehouden met de wensen en behoeftes die zij hebben. Twee cliënten (66,7%) en negen vertegenwoordigers (56,3%) zijn positiever gestemd en vinden dat hier altijd rekening mee gehouden wordt, Eén vertegenwoordiger (6,3%) meent dat slechts soms rekening met behoeftes en wensen wordt gehouden waarbij wordt aangegeven dat zijn of haar naaste wat meer prikkels kan gebruiken door zijn natuurlijke passieve houding. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2019.

## Communicatie en informatie

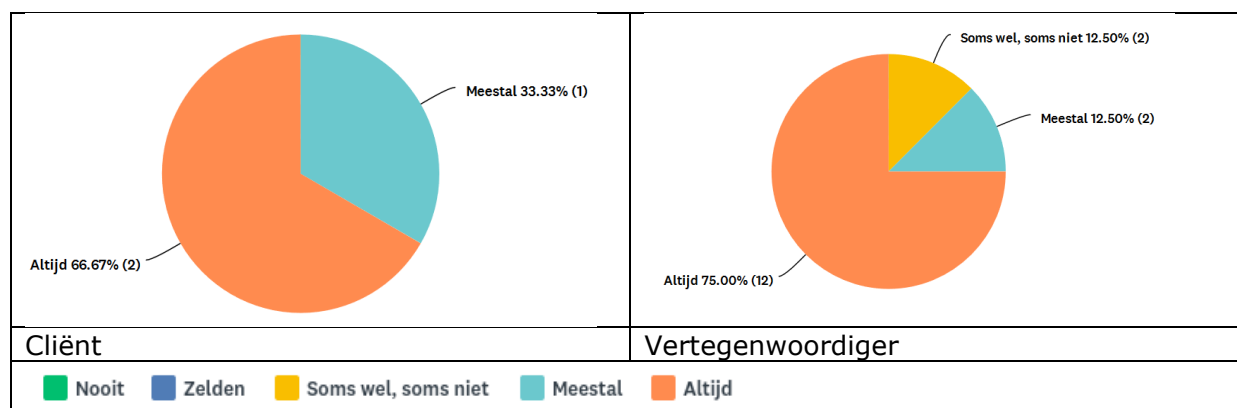
### Zorgplan



Tabel 6: Wordt u voldoende betrokken bij het zorgplan?

Eén cliënt (33,3%) en tien vertegenwoordigers (62,5%) laten weten dat zij altijd betrokken worden bij het opstellen van het zorgplan. Vijf vertegenwoordigers geven aan dat zij meestal (31,3%) betrokken worden. Eén vertegenwoordiger (6,3%) en één cliënt (33,3%) zijn van mening dat zij zelden betrokken worden bij het zorgplan. De vertegenwoordiger geeft aan een keer een zorgplanbespreking te hebben meegemaakt, maar daarna er niets meer over te hebben gehoord. De score van de cliënt is hetzelfde gebleven als in 2019. De score van de vertegenwoordiger is verbeterd ten opzichte van 2019.

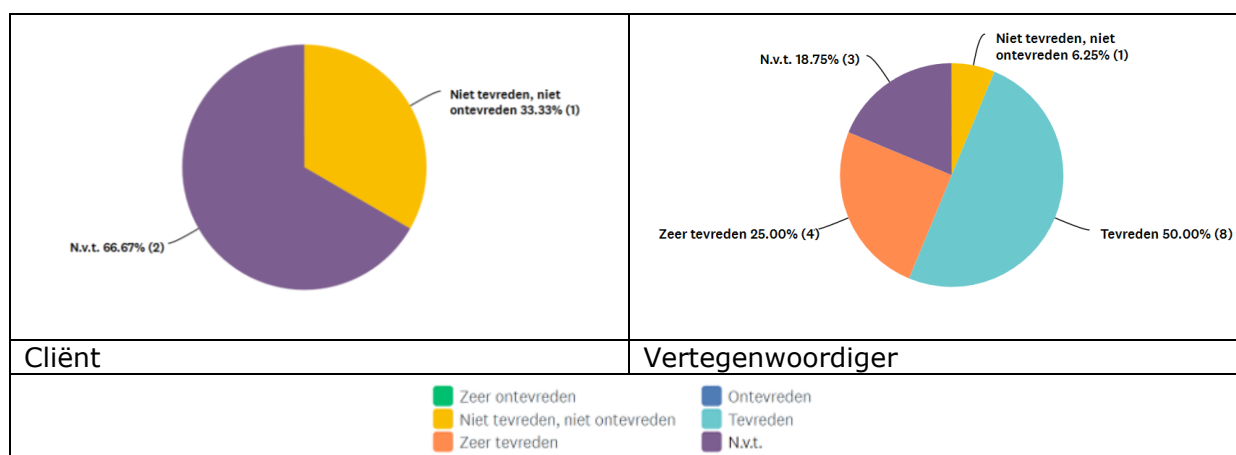
### Vragen, klachten en suggesties



Tabel 7: Gaan wij goed om met vragen, suggesties en klachten?

Alle cliënten en 87,5% van de vertegenwoordigers zijn van mening dat er meestal of altijd goed om wordt gegaan met vragen, klachten of suggesties. Slechts twee vertegenwoordigers (12,5%) vinden dat hier soms niet goed op wordt gereageerd, maar lichten toe dat zij eigenlijk nog nooit klachten, vragen of suggesties hebben gehad. Dit geeft automatisch een (negatief) vertekend beeld. De score van de cliënt is hetzelfde gebleven als in 2019. De score van de vertegenwoordiger is lager in vergelijking met 2019. Logischerwijs zullen er in tijden van corona meer vragen, klachten en suggesties zijn geweest dan voorgaande jaren.

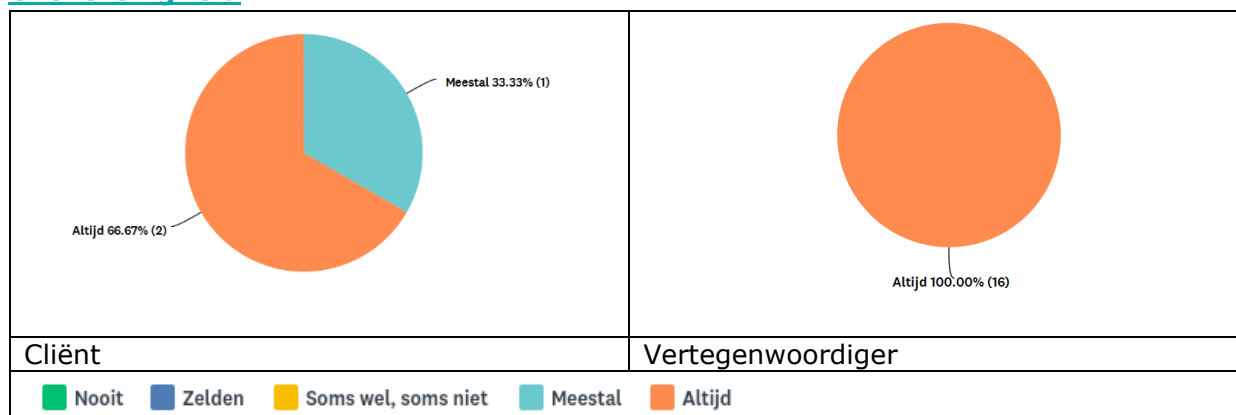
## Communicatie via CarenZorgt?



Tabel 8: Hoe tevreden bent u over het versturen en ontvangen van bericht via CarenZorgt?

Om te achterhalen hoe de communicatie via CarenZorgt wordt ervaren, is respondenten gevraagd of men tevreden is met het versturen en ontvangen van berichten via CarenZorgt. Twee cliënten en drie vertegenwoordigers geven aan CarenZorgt niet te gebruiken door het antwoord niet van toepassing te hebben gekozen. Eén cliënt en één vertegenwoordiger geven aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn over de communicatie via CarenZorgt. De helft van de vertegenwoordigers zijn tevreden met het versturen en ontvangen van berichten via CarenZorgt.

## Clïentveiligheid



Tabel 9: Voelt u zich veilig in het ontmoetingscentrum/Heeft u het gevoel dat uw naaste veilig is?

Alle vertegenwoordigers denken dat hun naaste veilig is in het ontmoetingscentrum. Cliënten voelen zich meestal (33,3%) of altijd (66,6%) veilig als zij in het ontmoetingscentrum zijn. De scores van de cliënt en de vertegenwoordigers zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2019.



## Tevredenheid

### (Zorg)Medewerkers

	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NIET TEVREDEN, NIET ONTEVREDEN	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL
▼ Zorgmedewerkers	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 3	0,00% 0	3
▼ Fysiotherapeut	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	2
▼ Psycholoog	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	2
▼ Ergotherapeut	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	2
▼ Logopedist	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	2
▼ Diëtist	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	2

Tabel 10: Tevredenheid over (zorg)medewerkers door cliënten

	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NIET TEVREDEN, NIET ONTEVREDEN	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL
▼ Zorgmedewerkers	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	12,50% 2	81,25% 13	6,25% 1	16
▼ Fysiotherapeut	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	15,38% 2	7,69% 1	76,92% 10	13
▼ Psycholoog	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	7,14% 1	14,29% 2	78,57% 11	14
▼ Ergotherapeut	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 13	13
▼ Logopedist	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 13	13
▼ Diëtist	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 13	13

Tabel 11: Tevredenheid over (zorg)medewerkers door vertegenwoordigers

Alle cliënten zijn zeer tevreden over de (zorg)medewerkers. Ook alle vertegenwoordigers zijn tevreden of zeer tevreden over de (zorg)medewerkers.

### Ontmoetingscentrum en dagbehandeling

Gemiddeld geven de cliënten het ontmoetingscentrum een 8,3. Vertegenwoordigers zijn positiever gestemd en waarderen het ontmoetingscentrum gemiddeld met een 8,8. Omdat op Zorgkaart Nederland (ZkN) geen reviews kunnen worden geplaatst voor OCD's en voor dagbehandelingscentra is er geen vergelijking mogelijk met een landelijke gemiddelde waarderingscore voor OCD's en voor dagbehandelingscentra binnen de VVT.

### Net Promotor Score

Aan de deelnemers is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij het Parkhuis aanbevelen aan vrienden, familie en kennissen. Op basis van de score van deelnemers is de Net Promotor berekend. Deze kan variëren van -100 tot +100, waarbij een negatieve score inhoudt dat er meer mensen negatief of kritisch op het Parkhuis zijn dan dat er mensen zijn die het Parkhuis promoten. Een score boven de nul wordt als goed gezien, een score boven de 50 is excellent.

Zowel vanuit het perspectief van de cliënt als de vertegenwoordiger wordt het Parkhuis aanbevolen, met scores van respectievelijk 67 en 56. Dit is vergelijkbaar met de NPS uit

2019 (67 en 53). Gezien het laag aantal respondenten per OCD is een uitsplitsing naar teams niet representatief. Vanuit Actiz is geen landelijke benchmark van de NPS voor OCD's en dagbehandelingscentra binnen de VVT beschikbaar. Hierdoor kan de score van het Parkhuis niet worden vergeleken met vergelijkbare OCD's en dagbehandelingscentra van andere organisaties.

## **Conclusie**

Bij ieder onderwerp is de meerderheid van de respondenten (zeer) tevreden. Er is zelfs een 100% (zeer) tevredenheidsscore van zowel cliënten als vertegenwoordigers op vier onderwerpen behaald (thuis voelen, schoonmaak, mentaal welbevinden en clientveiligheid).

De resultaten kunnen niet vergeleken worden met 2020, omdat in 2020 een 'terugblik op coronacrisis' enquête is uitgezet in plaats van een CTO.

In vergelijking met 2019 is bij één onderwerp (omgaan met vragen, klachten en suggesties) een lager resultaat behaald onder de vertegenwoordigers. Bij alle andere onderwerpen is beter gescoord dan in 2019. De enkele lage scores per vraag zijn verspreid over alle teams en zijn niet geclusterd in één of enkele teams.

## **Aanbevelingen**

Waarbij op ieder ander onderwerp verbeterde resultaten zijn behaald ten opzichte van 2019, verdient alleen het omgaan met vragen, klachten en suggesties van vertegenwoordigers wat extra aandacht zodat weer een mooi resultaat van bijna 100% kan worden behaald zoals in 2019.

## **Respons**

In vergelijking met de respons op het CTO in 2019 (38,8%) is de respons op het onderzoek in 2021 gedaald (30,2%). In 2019 is het CTO in de kerstvakantie uitgezet waarbij het CTO meermaals is gepromoot (o.a. tijdens kerstdiner). Dit was dit jaar niet het geval, waardoor de respons lager uitgevallen kan zijn. Om de respons verder te verbeteren, is het wenselijk een vooraankondiging van het CTO via de manager uit te zetten, zoals in voorgaande jaren gebruikelijk is geweest.

De respons op briefuitnodigingen is lager dan de respons via de mail (8,3%). Het is aan te bevelen om vanaf 2022 het onderzoek enkel per mail uit te zetten. Van de cliënten/vertegenwoordigers van wie geen mailadres in ONS bekend is, kan aankomend jaar geïnventariseerd worden of zij toch per e-mail benaderd kunnen worden.

## **Verspreiding informatie binnen de organisatie**

### **Totale resultaten**

Het voorstel is om in samenspraak met de communicatieadviseur een korte samenvatting van de uitkomsten van het Parkhuisbrede rapport op zowel intraweb als internet te plaatsen met daarbij een link naar het totale rapport (zonder de aanbevelingen). Indien gewenst kan ook een kort artikel in Parkpraat geplaatst worden (in combinatie met de resultaten van intramuraal).

### **Teamresultaten**

Per ontmoetingscentrum is een rapport opgesteld, waarin de uitkomsten zijn opgenomen. In deze rapporten worden ook de toelichtingen van respondenten op de antwoorden

weergegeven. Deze rapporten worden na bespreking in het MT via de Clustermanager Zorg verspreid onder de verantwoordelijke manager.

Geadviseerd wordt dat de manager zelf een nadere analyse uitvoert van het teamrapport en daarna aan de hand van de bevindingen in samenspraak met het team en de cliënten/vertegenwoordigers en waar nodig verbeterpunten formuleren en gaan uitvoeren. Eventuele verbeterpunten die bij meerdere teams naar voren zijn gekomen kunnen in gezamenlijkheid worden opgepakt.