

# inhoud:

- 1. Inleiding**
  - 1.1. Achtergrond bedrijf
  - 1.2. Organisatie
- 2. Het onderzoek**
  - 2.1. Onderzoeksmethode
  - 2.2. Algemene gegevens
- 3. Resultaten tevredenheidsonderzoek**
  - 3.1. Resultaten per hoofdgroep
  - 3.2. Begeleiding
  - 3.3. Communicatie
  - 3.4. Locatie
  - 3.5. Belangenbehartiging
  - 3.6. Wat Atelier de Raaf de cliënt oplevert
  - 3.7. Open input cliënten
- 4. Eindconclusie**

# 1. Inleiding

In dit document zijn de resultaten en conclusies weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Atelier de Raaf, in februari 2024 middels een enquête hebben gehouden onder onze cliënten.

## 1.1 Achtergrond Bedrijf

Atelier De Raaf is een kleinschalige maatwerkvoorziening waar de actieve kunstbeoefening verbonden wordt met zorg en welzijn. Zij biedt individuele- en groepsbegeleiding, in de vorm van een werkplek in het atelier met begeleiding, aan kunstenaars en mensen met een uitgesproken creatieve inslag die zich daarin willen ontwikkelen. In een goed geoutilleerde kunstwerkplaats bieden we zo veel mogelijk voorwaarden aan de creatieve- ambachtelijke- en kunstzinnige activiteiten, gericht op de individuele wensen, draagkracht en mogelijkheden van de cliënt. Het is een kansrijke plek om persoonlijke groei en ontwikkeling van cliënten mogelijk te maken. Met professionele begeleiding kan voldoende structuur en veiligheid worden geboden opdat cliënten de uitdaging ook aan durven gaan, om uit te vinden wat de cliënt wil en kan en bepaalde competenties (verder) te ontwikkelen. Kunst en creativiteit zijn krachtige instrumenten om bij te dragen aan individuele ontplooiing, activering, zingeving en maatschappelijke participatie. Het kan een belangrijke schakel zijn in de route naar een arbeidsplek of een betekenisvolle invulling. Het creatief bezig zijn doet een appèl op het menselijk vermogen tot verbeelding, vindingrijkheid, verwondering. En het verhoogt de vatbaarheid voor nieuwe manieren van kijken naar problemen en oplossingen. Het artistieke resultaat is niet het doel, maar een middel tot ontspanning, ontwikkeling en herstel.

## 1.2 Organisatie

Atelier De Raaf is de eenmanszaak van Roelien Eenkhoorn. Zij is tevens de vaste begeleider. Er wordt gebruikgemaakt van vrijwilligers en netwerk van zorgprofessionals waarop kan worden teruggevallen zodat de kwaliteit en continuïteit van de zorg gewaarborgd is.

## 2. Het onderzoek

### 2.1 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is afgenomen in de vorm van een enquête. Het onderzoek is per mail verstuurd aan alle cliënten.

Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in:

- De tevredenheid van de cliënten over de dienstverlening. De onderscheiden onderwerpen zijn: Begeleiding, communicatie, locatie/ruimte en belangenbehartiging.
- De totale waardering van de dagbesteding.
- Acties die kunnen leiden tot betere dienstverlening.

Per onderwerp zijn er verschillende vragen gesteld waarop de cliënt kon reageren met:

- (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht,
- Ja/nee
- Een meerkeuze optie.

Tot slot is er gevraagd om zelf aan te geven of er nog positieve punten, verbeterpunten of overigen zijn, dmv een eigen opmerking.

### 2.2 Algemene gegevens:

Aanvraagdatum: feb-ma 2024

Vragenlijst verstuurd door: Atelier de Raaf

Wijze van versturen: mail

Totaal aantal cliënten: 17

Aantal geretourneerde vragenlijsten: 15

Respons: 80%\*

\*Bij Atelier de Raaf zijn op dit moment 17 cliënten werkzaam. Het onderzoek is naar 15 personen verstuurd. 2 cliënten hebben het onderzoek niet gekregen omdat deze zijn aangenomen na het afnemen van de enquête.

## 3. Resultaten onderzoek

### 3.1 Resultaten per hoofdgroep:

De vragen van de enquête zijn opgedeeld in de volgende groepen:

- Begeleiding
- Communicatie
- Locatie/ruimte
- Belangenbehartiging
- Wat Atelier de Raaf de maker oplevert
- Open input cliënten

In dit hoofdstuk is per groep het resultaat beschreven met daarbij de conclusie en aanbevelingen. Tot slot worden nog algemene conclusies en aanbevelingen gegeven.

### 3.2 Begeleiding:

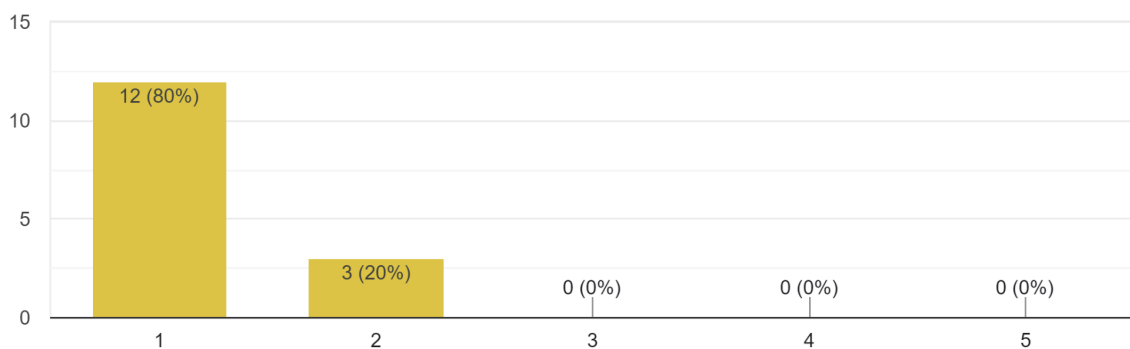
#### Inleiding

In deze hoofdgroep is gekeken naar de begeleiding die wordt gegeven binnen Atelier de Raaf, we focussen ons op de vraag of mensen op de juiste plek zitten qua de vorm van begeleiding en meten of de gegeven begeleiding voldoende is.

#### Resultaten:

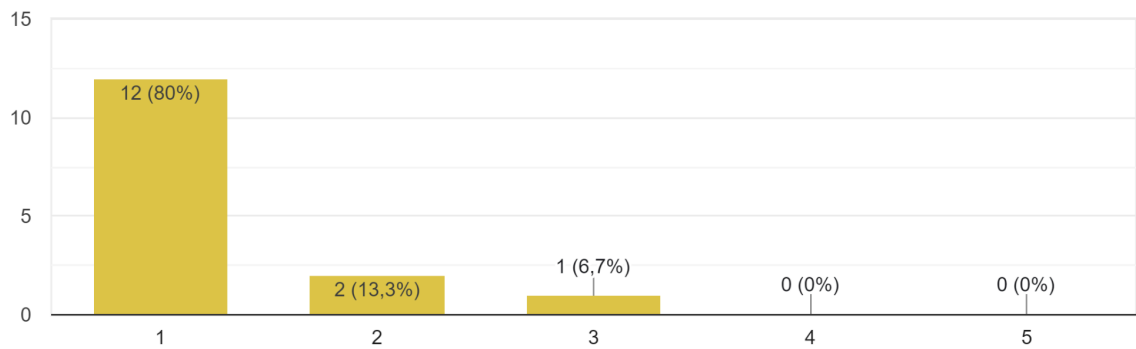
Vind jij dat je passende dagbesteding hebt?

15 antwoorden



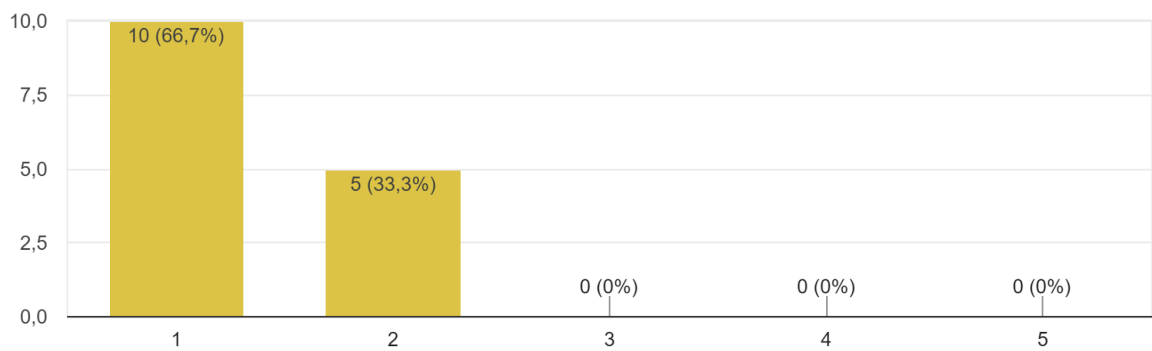
### Hoe tevreden ben jij over deze dagbesteding?

15 antwoorden



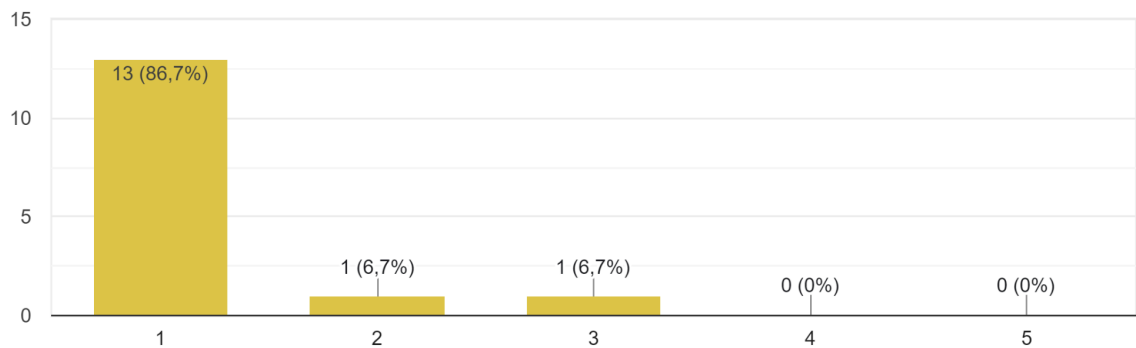
### Houdt de organisatie voldoende rekening met jouw beperking, moeilijkheden en talenten?

15 antwoorden



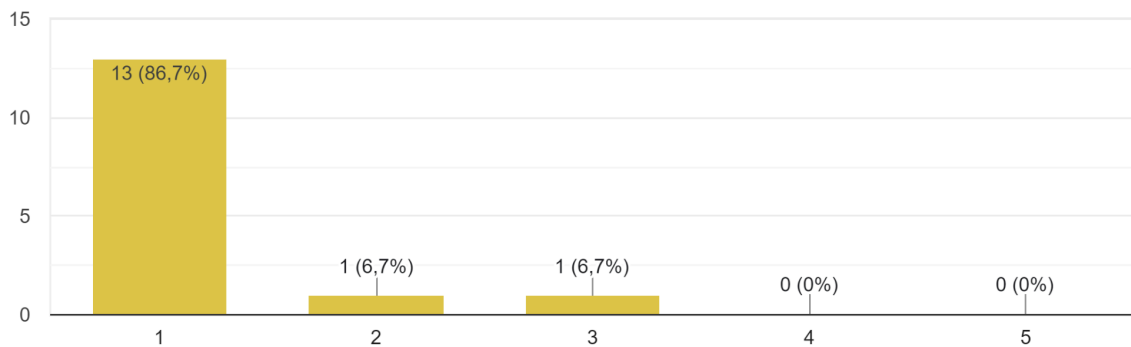
### Hoe deskundig vind je de mensen die jou begeleiden vanuit de organisatie?

15 antwoorden



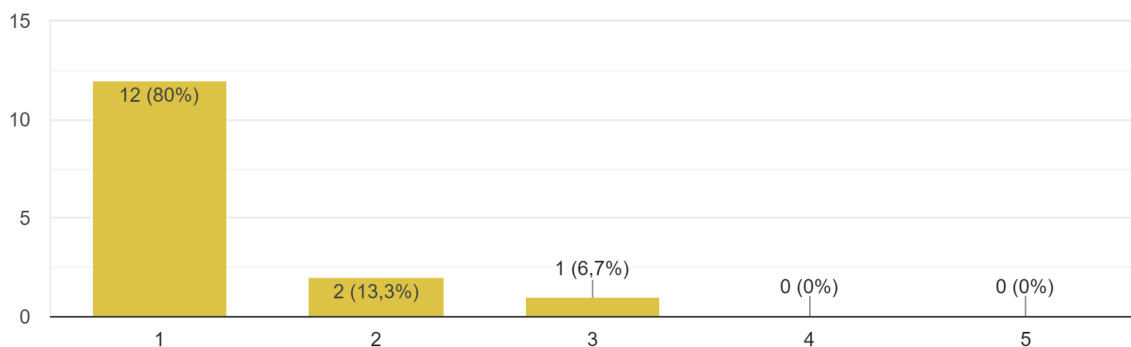
Hoe vind je dat de begeleiders zich houden aan de afspraken die ze met jou maken?

15 antwoorden



Past de begeleiding van de organisatie goed bij jou?

15 antwoorden



## Conclusie:

Binnen dit onderdeel zijn 6 vragen gesteld. Op alle bovenstaande vragen kon de cliënt reageren met: (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht

- Bij vraag 1 "Vind jij dat je passende dagbesteding hebt?" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 20% (3x)
- Bij vraag 2 "Hoe tevreden ben jij over deze dagbesteding?" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 13.3% (2x) Voldoende: 6.7% (1x)
- Bij vraag 3 "Houdt de organisatie voldoende rekening met jouw beperking, moeilijkheden en talenten?" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 66.7% (10x) Ruim voldoende: 33.3% (5x)
- Bij vraag 4 "Hoe deskundig vind je de mensen die jou begeleiden vanuit de organisatie?" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 86.7% (32x) Ruim voldoende: 6.7% (1x) Voldoende: 6.7% (1x)

- Bij vraag 5 “Hoe vind je dat de begeleiders zich houden aan de afspraken die ze met jou maken?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 86.7% (13x) Ruim voldoende: 6.7% (1x) Voldoende: 6.7% (1x)
- Bij vraag 6 “Past de begeleiding van de organisatie goed bij jou?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 13.3% (2x) Voldoende: 6.7% (1x)

Wie lezen uit bovenstaande uitslagen, dat de cliënten over het algemeen (zeer) tevreden antwoorden op de gegeven begeleiding. We zien enkel dat een klein percentage het nog steeds goed vind, maar meer richting voldoende neigt. Wat aantoont dat er nog ruimte tot verbetering blijft bestaan.

Hieruit kunnen we afleiden dat de begeleiding die op dit moment wordt gegeven door Atelier de Raaf passend is voor de cliënten en zonder te veel wijzigingen juist zo door kan gaan. Een aandachtspunt is echter wel om de vorm van begeleiding te blijven bespreken met de cliënten, dit om zo te achterhalen waar de cliënten voelen dat er toch nog verbetering mogelijk is. En voor atelier de raaf de taak om te kijken hoe dit toegepast kan worden.

### **Aanbeveling:**

- Bij evaluatie gesprekken kan gekozen worden om ook een moment te pakken om de begeleiding per persoon nog even extra ter sprake te brengen. Om zo te achterhalen wat de exacte wensen van de cliënt zijn en te bespreken wat de mogelijkheden zijn op de groep.

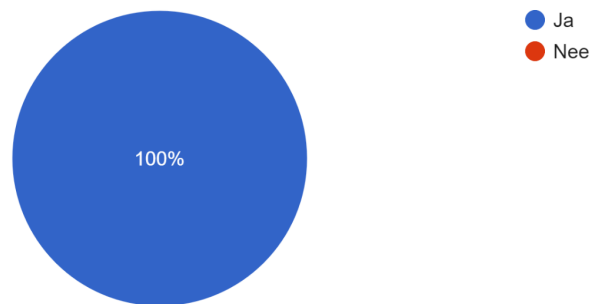
## 3.3 Communicatie:

### Inleiding

### Resultaten:

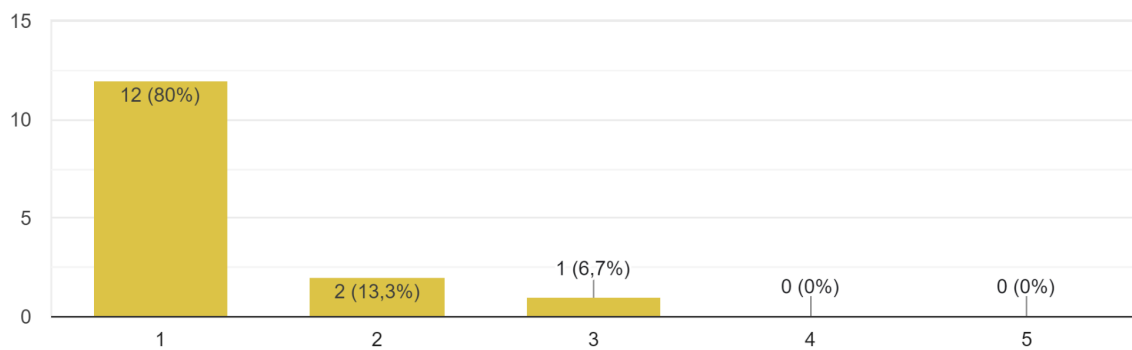
Heb je bij deze organisatie een vast contactpersoon?

15 antwoorden



Kun je voorstellen doen over jouw activiteiten, materialen e.d.?

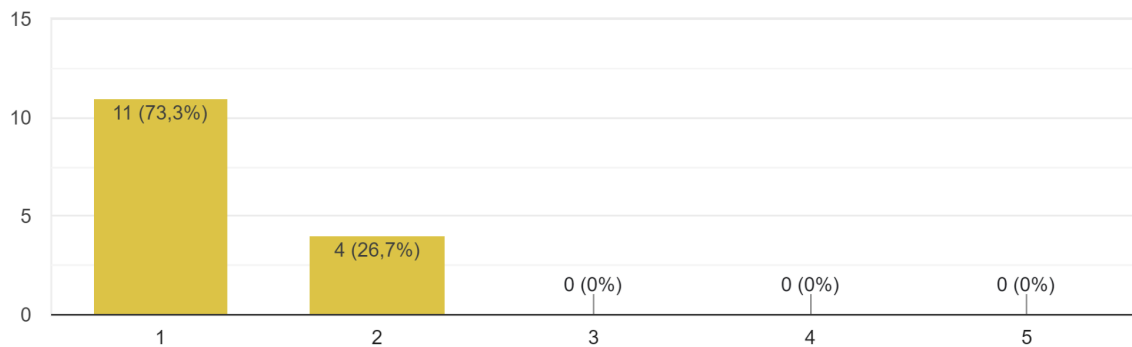
15 antwoorden





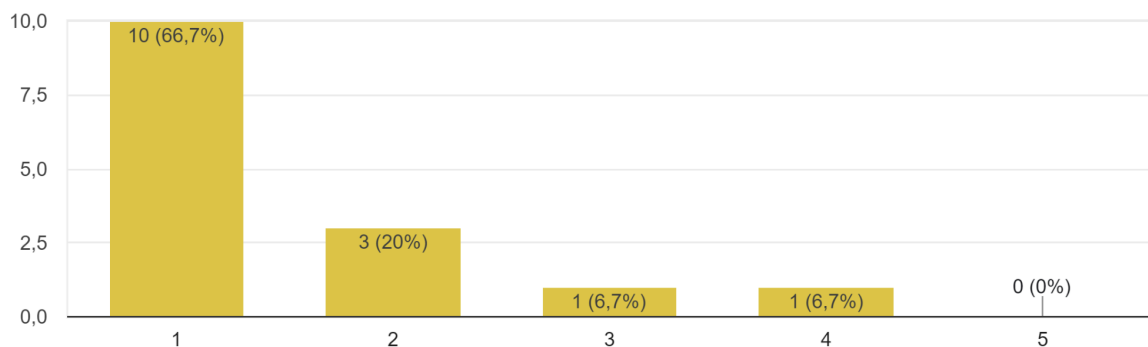
Word jij tijdig geïnformeerd over de algemene zaken?

15 antwoorden



Zijn de afspraken over de aanwezigheid (afmelden) bekend bij jou?

15 antwoorden



## Conclusie:

Binnen dit onderdeel zijn 4 vragen gesteld. Op bovenstaande vragen kon de cliënt reageren met: (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht of ja/nee

- Bij vraag 1 “Heb je bij deze organisatie een vast contactpersoon?” zijn de volgende antwoorden gegeven: ja 100% (15x)
- Bij vraag 2 “Kun je voorstellen doen over jouw activiteiten, materialen en dergelijke?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 13.3% (2x) Voldoende: 6.7% (1x)
- Bij vraag 3 “Word jij tijdig geïnformeerd over de algemene zaken?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 73.3% (11x) Ruim voldoende: 26.7% (4x)
- Bij vraag 4 “Zijn de afspraken over de aanwezigheid (afmelden) bekend bij jou?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 66.7% (10x) Ruim voldoende: 20% (3x) Voldoende: 6.7% (1x) Onvoldoende: 6.7% (1x)

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn met de aspecten van communicatie en betrokkenheid binnen de organisatie van de creatieve dagbesteding. Een vast contactpersoon wordt als positief ervaren, en de meerderheid voelt zich goed geïnformeerd over algemene zaken en kent de afspraken over aanwezigheid. Echter, er zijn ook enkele verbeterpunten te identificeren, zoals een klein percentage dat niet volledig tevreden is met de informatieverstrekking en het kennen van afspraken.

### **Aanbeveling:**

Om de zorg verder te verbeteren en de tevredenheid van cliënten te vergroten zou het kunnen helpen om regelmatige feedback sessies te organiseren waarin cliënten hun suggesties en zorgen kunnen uiten. Het is ook belangrijk om regelmatig te evalueren en te monitoren of deze stappen effectief zijn en waar nodig aanpassingen door te voeren. Op deze manier kan de creatieve dagbesteding blijven evolueren en de beste zorg bieden aan haar cliënten.

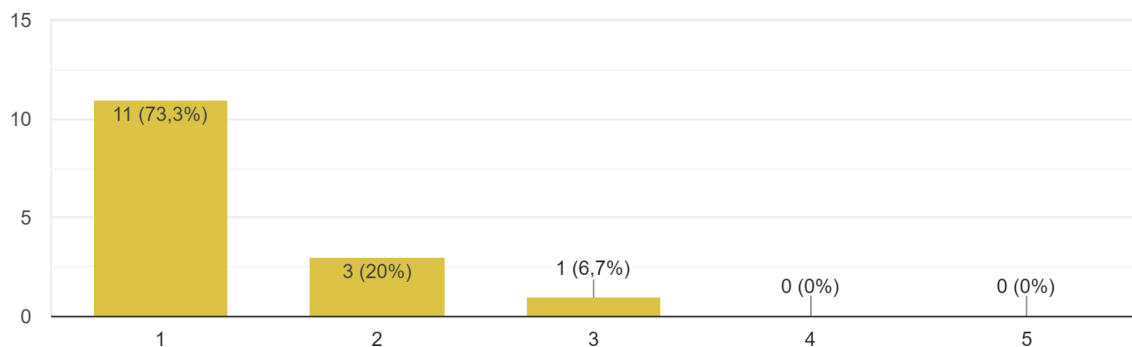
## 3.4 Locatie:

### Inleiding

### Resultaten:

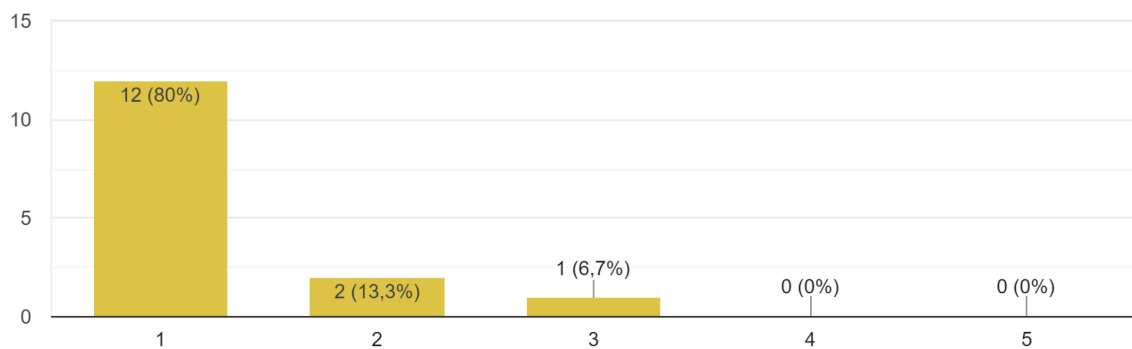
Wat vind jij van de sfeer binnen de dagbesteding?

15 antwoorden



Kun je met vragen en wensen terecht bij de begeleiders?

15 antwoorden



### Conclusie:

Binnen dit onderdeel zijn 4 vragen gesteld. Op bovenstaande vragen kon de cliënt reageren met: (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht

- Bij vraag 1 "Wat vind jij van de sfeer binnen de dagbesteding?" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 73.3% (11x) Ruim voldoende: 20% (3x) Voldoende: 6.7% (1x)

- Bij vraag 2 “Kun je met vragen en wensen terecht bij de begeleiders?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 13.3% (2x) Voldoende: 6.7% (1x)

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de meerderheid van de cliënten tevreden is met de sfeer binnen de dagbesteding en zich goed ondersteund voelt door de begeleiders bij het uiten van vragen en wensen. Dit duidt op een positieve ervaring en betrokkenheid van de cliënten bij Atelier De Raaf.

### **Aanbeveling:**

Ook hierbij gaat het vooral over het blijven communiceren met de cliënten en hun de mogelijkheid te geven zich snel en makkelijk te kunnen uiten. Mogelijk door vaker (anoniem) een korte vragenlijst af te nemen, of door tijdens sociale momenten bovenstaande vragen te bespreken zonder dat er mogelijke druk achter zit.

Wederom laat dit ons zien dat het belangrijk is om te blijven investeren in de relatie tussen de begeleiding en de cliënten. Op deze manier kan Atelier De Raaf een omgeving creëren waarin de behoeften en tevredenheid van de cliënten centraal staan, wat uiteindelijk zal bijdragen aan een verbeterde zorgervaring en een positieve sfeer binnen de dagbesteding.

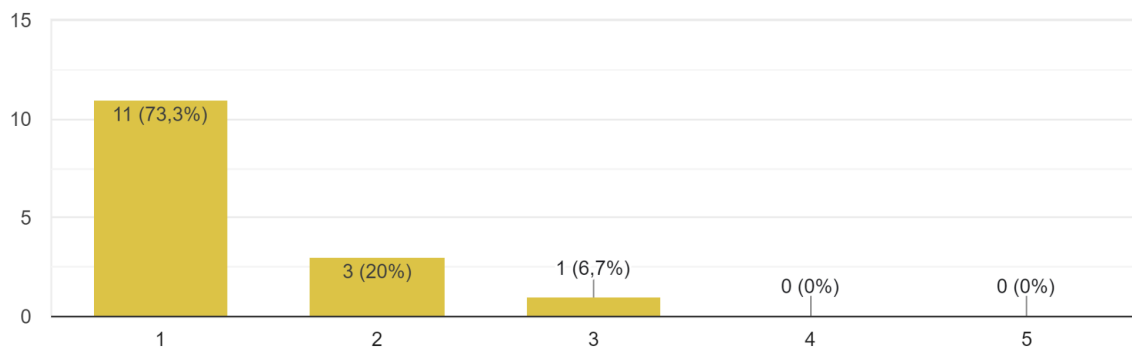
## 3.5 Belangenbehartiging:

### Inleiding

### Resultaten:

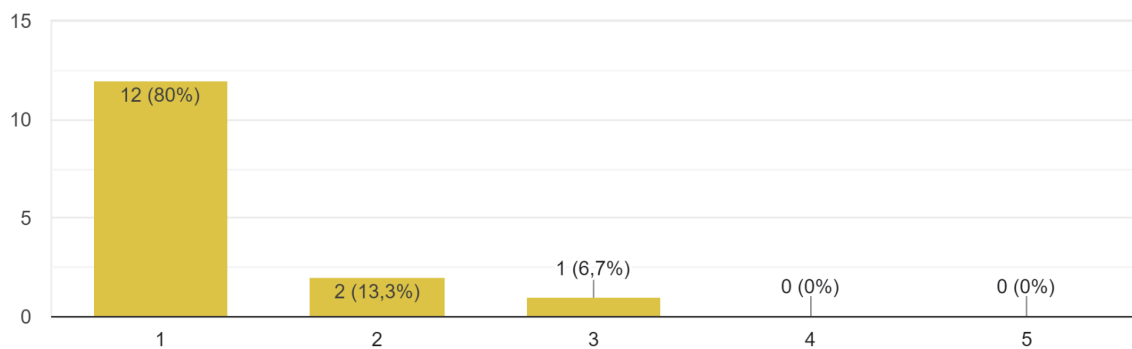
Voel jij je in het algemeen veilig en vertrouwd?

15 antwoorden



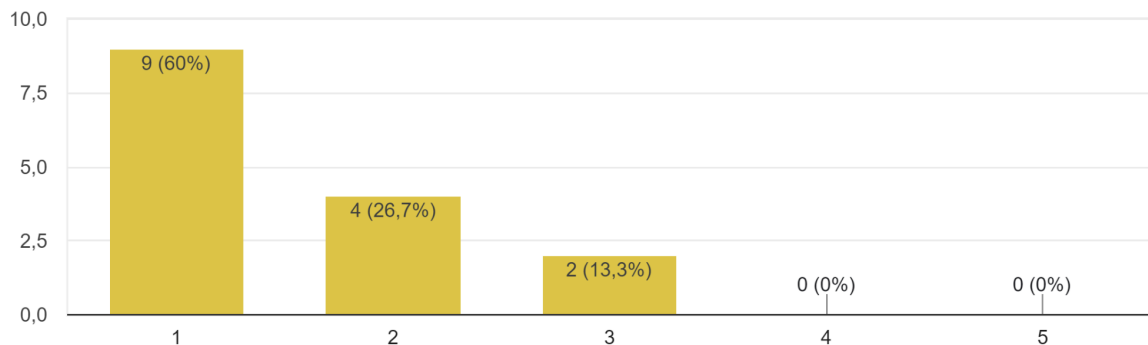
Kun je met vragen en wensen terecht bij de begeleiders?

15 antwoorden



Wordt er naar je geluisterd /wordt het opgemerkt als je een probleem ervaart?

15 antwoorden



## Conclusie:

Binnen dit onderdeel zijn 4 vragen gesteld. Op bovenstaande vragen kon de cliënt reageren met: (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht

- Bij vraag 1 “Voel jij je in het algemeen veilig en vertrouwd?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 73.3% (11x) Ruim voldoende: 20% (3x) Voldoende: 6.7% (1x)
- Bij vraag 2 “Kun je met vragen en wensen terecht bij de begeleiders?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 80% (12x) Ruim voldoende: 13.3% (2x) Voldoende: 6.7% (1x)
- Bij vraag 3 “Wordt er naar je geluisterd /wordt het opgemerkt als je een probleem ervaart?” zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 60% (9x) Ruim voldoende: 26.7% (4x) Voldoende: 13.3% (2x)

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de meerderheid van de cliënten zich over het algemeen veilig en vertrouwd voelt binnen Atelier De Raaf. Daarnaast voelt een groot deel van de cliënten zich goed ondersteund bij het uiten van vragen en wensen aan de begeleiders. Echter, er is ruimte voor verbetering als het gaat om het luisteren naar en opmerken van problemen die cliënten ervaren.

## Aanbeveling:

We zien dat de uitkomsten over het algemeen zeer positief zijn. Maar dat er zeker ruimte tot verbetering blijft bestaan. Het is aan Atelier de Raaf te onderzoeken of het kan helpen om vaker individueel een gesprek met cliënten aan te gaan. Dit omdat veel van de communicatie in de groep wordt gedaan op geplande individuele momenten na. Dit zou kunnen creëren dat mensen hierdoor toch ervaren niet altijd gehoord te worden of “weg te vallen” in de groep. Om dit te wijzigen zullen er stappen worden genomen om vaker een moment in te plannen waarbij Atelier de Raaf kort een individueel gesprek aangaat per cliënt. dit kan zijn dmv een telefonische optie, enkele vragen per whatsapp, of het kort apart nemen van een cliënt tijdens de dagbesteding.

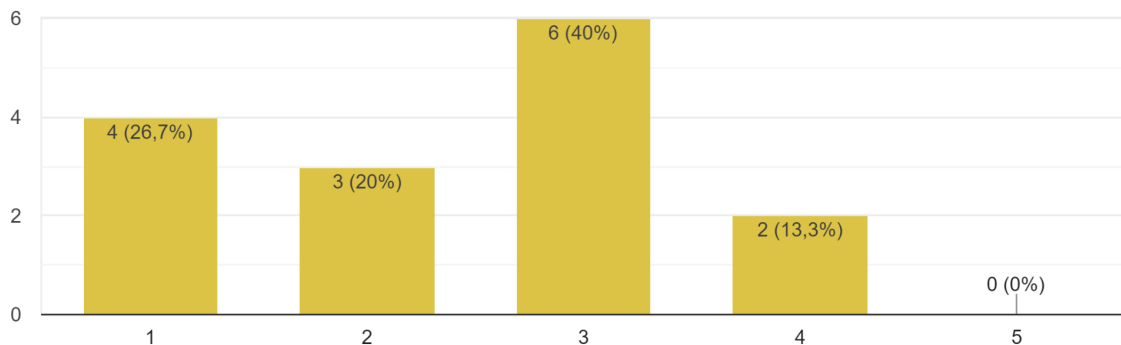
## 3.6 Wat Atelier de Raaf de maker oplevert:

### Inleiding

### Resultaten:

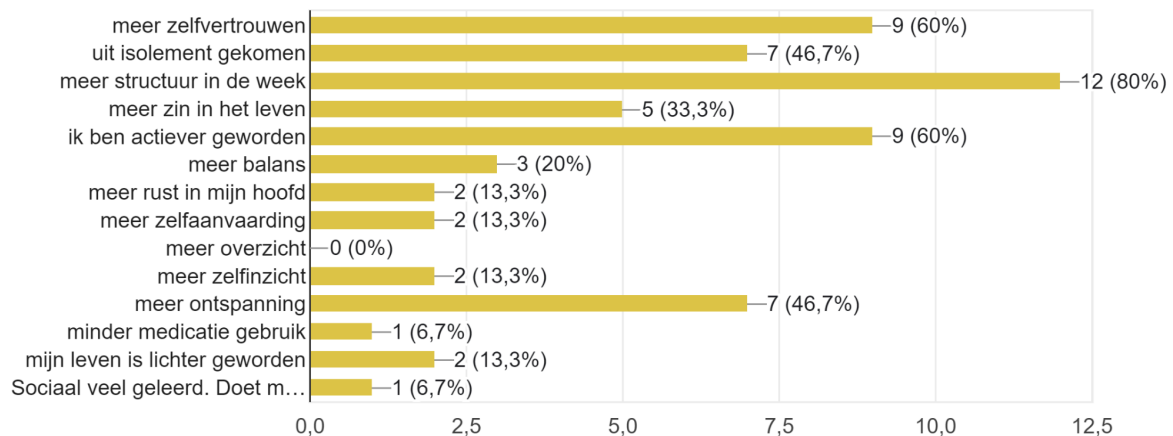
Is jouw situatie verbeterd ten opzichte van toen je begon bij de organisatie?

15 antwoorden



Het heeft tot resultaten geleid, namelijk ;

15 antwoorden



### Conclusie:

Binnen dit onderdeel zijn 4 vragen gesteld. Op bovenstaande vragen kon de cliënt reageren met: (1) goed (2) ruim voldoende (3) voldoende (4) onvoldoende (5) slecht of meerkeuze

- Bij vraag 1 "Is jouw situatie verbeterd ten opzichte van toen je begon bij de organisatie" zijn de volgende antwoorden gegeven: Goed: 26.7% (4x) Ruim voldoende: 20% (3x) Voldoende: 40% (6x) Onvoldoende: 13.3% (2x)

- Bij vraag 2 “Het heeft tot resultaten geleid namelijk” zijn verschillende antwoorden gekozen. De opties met de hoogste resultaten zijn: “meer structuur in de week”, “meer zelfvertrouwen” en “ik ben actiever geworden”  
De laagst gekozen opties zijn: “meer inzicht”, “minder medicatiegebruik” en “sociaal veel geleerd”

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat een aanzienlijk deel van de cliënten aangeeft dat hun situatie verbeterd is sinds ze begonnen zijn bij Atelier De Raaf. De meerderheid van de cliënten geeft aan dat ze positieve resultaten hebben ervaren, zoals meer structuur in de week, toegenomen zelfvertrouwen en een actievere levensstijl. Echter, er zijn ook enkele gebieden waarop de resultaten minder duidelijk zijn, zoals het verkrijgen van meer inzicht, verminderd gebruik van medicatie en het leren van sociale vaardigheden.

### **Aanbeveling:**

Om de zorg in de creatieve dagbesteding verder te verbeteren, kan Atelier De Raaf overwegen om meer nadruk te leggen op individuele doelstellingen en persoonlijke groei. Dit kan worden bereikt door het ontwikkelen van gepersonaliseerde programma's en activiteiten die gericht zijn op de specifieke behoeften en interesses van elke cliënt. Op deze manier kan Atelier De Raaf een nog meer gepersonaliseerde en effectieve zorgervaring bieden aan hun cliënten.



## 3.7 Open input cliënten:

Na bovenstaande vragen hebben de cliënten de optie gekregen zelf nog open antwoorden in te vullen mochten zij nog iets willen toevoegen op het gebied van verbeterpunten, complimenten, of overigen. Dit onderdeel was niet verplicht.

Hier zijn de volgende punten uitgekomen per:

- Verbeterpunten:
  - Aan de afspraken houden die gemaakt zijn binnen de raaf. Voor de deelnemers maar “ook” voor de begeleider zelf. Verlies de anderen niet uit het oog als er nieuwe mensen bij komen.
- Complimenten:
  - De sfeer is altijd prettig, begeleiding is heel fijn, geduldig en denkt met je mee. Je voelt je begrepen en gehoord.
  - Bij Roelien kun je gewoon jezelf zijn. En ze helpt je om de lat iets hoger te leggen als ze merkt er zit meer in. Ik
  - Ik vind het leuk dat je de mogelijkheid krijgt om je in nieuwe onderwerpen te verdiepen en dat er met je meegedacht wordt.
  - Raaf heeft mijn leven verbeterd
  - Een heerlijke plek om te zijn
  - Supergoede begeleiding.
  - Mooie locatie. En geeft veel ruimte tot creativiteit.
- Overigen:
  - Ik ben blij met Roelien want zij zorgt voor de goede werksfeer bij de Raaf.
  - Fijne sfeer, in de groepen. Er wordt goed gekeken naar de groepssamenstelling.

### Conclusie:

Uit de open antwoorden van de cliënten blijkt een overwegend positieve ervaring met Atelier De Raaf. Cliënten waarderen de prettige sfeer, de fijne begeleiding en de ruimte voor creativiteit.

De opmerkingen benadrukken niet alleen de kwaliteit van de zorg en begeleiding, maar ook de impact die de dagbesteding heeft gehad op het leven van de cliënten. Dit toont aan dat de inspanningen van Atelier De Raaf worden gewaardeerd en een positieve invloed hebben op degenen die er gebruik van maken.

## 4. Eindconclusie

Het klanttevredenheidsonderzoek bij Atelier De Raaf biedt een waardevol inzicht in de ervaringen en behoeften van de cliënten. Over het algemeen blijkt uit de resultaten dat de cliënten zeer tevreden zijn met de geboden dienstverlening en de sfeer binnen de dagbesteding. De begeleiding wordt als deskundig, ondersteunend en passend ervaren, wat bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Ook de communicatie en betrokkenheid worden als positief beoordeeld, hoewel er nog ruimte is voor verbetering met betrekking tot het luisteren naar en opmerken van problemen bij de cliënten.

De resultaten tonen aan dat Atelier De Raaf een belangrijke bijdrage levert aan de persoonlijke groei, ontwikkeling en welzijn van haar cliënten. De dagbesteding biedt een kansrijke omgeving waarin creativiteit wordt gestimuleerd en waar ruimte is voor individuele expressie en groei.

Onderdelen waarin Atelier de Raaf kan verbeteren:

**Verdieping in individuele behoeften:** Organiseer regelmatig evaluatiegesprekken waarin individuele behoeften en wensen van de cliënten worden besproken. Dit helpt om een nog beter inzicht te krijgen in wat elke cliënt nodig heeft en hoe de dienstverlening hierop kan worden afgestemd.

**Individuele aandacht:** Implementeer een plan om vaker individuele gesprekken met cliënten te voeren, buiten de geplande groepsmomenten om. Dit kan via telefonische opties, korte vragenlijsten per bericht of het apart nemen van een cliënt tijdens de dagbesteding. Hierdoor kunnen cliënten zich gehoord voelen en wordt hun betrokkenheid vergroot.

**Gepersonaliseerde programma's:** Ontwikkel gepersonaliseerde programma's en activiteiten die gericht zijn op de specifieke behoeften en interesses van elke cliënt. Door individuele doelstellingen en persoonlijke groei centraal te stellen, kan Atelier De Raaf een nog meer gepersonaliseerde en effectieve zorgervaring bieden aan haar cliënten.

Met deze stappen wil Atelier De Raaf haar dienstverlening blijven verbeteren en blijven streven naar een omgeving waarin de behoeften en tevredenheid van de cliënten centraal staan. Dit zal bijdragen aan een verdere versterking van de positieve impact die de dagbesteding heeft op het leven van haar cliënten.