

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Zorgboerderij Ko-bus

In opdracht van: Ko-bus  
Contactpersoon: Mevr. Koops

Groningen, juli 2011

Enneüs *onderzoek- en adviesbureau*  
drs. Robbert Klein Koerkamp

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Telefoon: 050 - 711 52 55  
Email: [info@enneus.nl](mailto:info@enneus.nl)  
URL: [www.enneus.nl](http://www.enneus.nl)

### **Voorwoord**

In dit rapport presenteren wij, onderzoek- en adviesbureau Enneüs, de onderzoeksresultaten van het klanttevredenheidsonderzoek voor Zorgboerderij Ko-bus (Ko-bus). Dit onderzoek werd in de periode van 06/07/2011 tot en met 19/07/2011 afgenomen onder de ouders van de kinderen die gebruik maken van de diensten van Ko-bus.

Met deze rapportage van het uitgevoerde onderzoek menen wij niet alleen een antwoord te geven op de vraag of de respondenten tevreden zijn over de dienstverlening van Ko-bus, maar wij reiken met dit rapport tevens concrete handvatten aan voor de toekomst. We hopen daarmee dan ook dat we voldaan hebben aan de wensen en eisen van onze opdrachtgever.

Drs. R.G. Klein Koerkamp

Enneüs onderzoek- en adviesbureau  
Leonard Springerlaan 9  
Postbus 473  
9700 AL Groningen

Telefoon: (050) 711 52 55  
Internet: <http://www.enneus.nl/>

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	De vragenlijst	4
1.2	Longitudinaal onderzoek	4
1.3	Dataverzameling	4
1.4	Leeswijzer	4
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>De resultaten: gesloten vragen</b>	<b>5</b>
2.1	Informatievoorziening	5
2.2	Begeleiders en begeleiding	5
2.3	Werk / activiteiten	5
2.4	De boerderij	6
2.5	De deelnemersgroep	6
2.6	Inspraak	6
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>De resultaten: open vragen</b>	<b>7</b>
3.1	Verbeterpunten activiteiten	7
3.2	Verbeterpunten begeleiding	7
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Algemene beoordeling en aanbevelingen</b>	
4.1	Algemene beoordeling	8
4.2	Aanbevelingen	8
4.3	Slotwoord	8
<b>Bijlage 1</b>	<b>De antwoorden</b>	<b>9</b>

## Hoofdstuk 1 Inleiding

### 1.1 De vragenlijst

De laatste jaren komen er steeds meer zorgboerderijen in Nederland. Hiermee is de noodzaak om tot een goed kwaliteitsbeleid te komen, toegenomen. Het door het Landelijk Steunpunt Landbouw & Zorg ontwikkelde Kwaliteitssysteem wordt inmiddels al op vele boerderijen gebruikt.

In het Kwaliteitssysteem wordt op diverse plekken aandacht besteed aan de inbreng van deelnemers op de zorgboerderij. In aanvulling hierop bestond er op diverse boerderijen de behoefte om de mening van deelnemers over diverse onderdelen van de boerderij (de werkzaamheden, de begeleiding, etc.) te peilen. Een aantal boerderijen had inmiddels zelf al een vragenlijst ontwikkeld, anderen maakten gebruik van bestaande (tevredenheids)vragenlijsten.

Om te voorkomen dat iedere boerderij zelf het wiel moet uitvinden, heeft het Trimbos-instituut -in samenwerking met Plant Research International (Wageningen UR) en het Landelijk Steunpunt Landbouw & Zorg- een tevredenheidsonderzoek voor zorgboerderijen ontwikkeld. Voor Ko-bus hebben we een vragenlijst voorgelegd aan de ouders/verzorgers van de deelnemers; niet alle deelnemers zouden namelijk zelf in staat zijn om een vragenlijst in te vullen.

### 1.2 Longitudinaal onderzoek

Ko-bus en Enneüs hebben de intentie uitgesproken om het tevredenheidsonderzoek eens per jaar uit te voeren. Op die manier is het mogelijk om veranderingen ten opzichte van het voorgaande jaar vast te stellen. Maar ook is de anonimiteit van de resultaten gewaarborgd doordat het onderzoek wordt afgenomen en verwerkt door een onafhankelijk en objectief onderzoeksbureau.

### 1.3 Dataverzameling

De data zijn verzameld door middel van schriftelijke vragenlijsten. Ko-bus heeft door middel van een uitnodigingsbrief de ouders/verzorgers van deelnemers verzocht om deel te nemen aan het onderzoek. De schriftelijke vragenlijst die mee werd gezonden, ging gepaard met een portvrije antwoordenvolp van en naar Enneüs. Van de 48 verzonden vragenlijsten zijn er in totaal 31 retour ontvangen. Hiermee komt het responspercentage op 65%.

### 1.4 Leeswijzer

Nu we hierboven de gekozen methode kort hebben toegelicht en verantwoord, presenteren we in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 de resultaten van het onderzoek. Dit doen we met name cijfermatig, maar tevens geven we een analyse en interpretatie van de resultaten. Tenslotte geven in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen voor de toekomst.

De resultaten worden als volgt weergegeven:

Informatievoorziening	Ja	Nee	N
Heeft de deelnemer vooraf voldoende informatie gekregen over de zorgboerderij?	96,8	3,2	31

In de bovenste, zwarte balk wordt het thema weergegeven van de vraagstellingen. Daarna volgen de vragen die horen bij de thema's.

Hier worden de antwoorden weergegeven. De antwoorden zijn in percentages.

Het aantal respondenten dat de vraag invulde.

## Hoofdstuk 2 – De resultaten: gesloten vragen

Hieronder worden op schematische wijze de gegeven antwoorden op de verschillende, gesloten vraagstellingen inzichtelijk gemaakt.

### 2.1 Informatievoorziening

De eerste vraag die aan de respondenten werd voorgelegd ging over de informatievoorziening voorafgaand aan de deelname bij Ko-bus. Hierop scoort Ko-bus erg goed; slechts één respondent gaf aan dat de informatievoorziening vooraf onvoldoende was.

Informatievoorziening	Ja	Nee	N
Heeft de deelnemer vooraf voldoende informatie gekregen over de zorgboerderij?	96,8	3,2	31

### 2.2 Begeleiders en begeleiding

De tweede serie vragen zoomde in op de begeleiding die Ko-bus biedt aan haar deelnemers. Zo kwamen hier onder andere de vraagstellingen over de begeleiders van Ko-bus aan bod. De respondenten tonen zich hierover erg tevreden. Alle respondenten gaven aan te vinden dat de begeleiders respectvol met de deelnemers omgaan. Hoewel ook de deskundigheid erg hoog scoort, is er toch één respondent die hieraan twijfelt.

De twijfel is groter als het gaat om de overleggen die er plaatsvinden met de begeleider(s) over de activiteiten van de deelnemer op de boerderij. Bijna een kwart van de respondenten is van mening dat dit beter zou kunnen. In iets mindere mate zou volgens hen ook het contact met familieleden en/of verzorgers intensiever mogen. Desalniettemin is 83,3% hierover tevreden. Absolute lof voor Ko-bus bestaat er voor de aandacht en begeleiding die deelnemers ontvangen. 100% van de respondenten zegt hierover tevreden te zijn.

Begeleiders en begeleiding	Ja	Nee	N
Zijn de begeleiders voldoende deskundig?	96,6	3,4	29
Gaan de begeleiders respectvol met de deelnemer om?	100,0	0,0	31
Is er regelmatig overleg met de begeleider(s) over de activiteiten van de deelnemer op de boerderij?	77,4	22,6	31
Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de deelnemer wil leren op de boerderij?	90,0	10,0	30
Krijgt de deelnemer voldoende aandacht en begeleiding?	100,0	0,0	29
Heeft u als familielid/verzorger voldoende contact met de begeleider(s)?	83,3	16,7	30
Is de deelnemer door de begeleiding vooruit gegaan?	83,3	16,7	30

### 2.3 Werk / activiteiten

Als het gaat om het werk en de activiteiten dan zijn de respondenten ook positief gestemd over het aanbod van de zorgboerderij. De deelnemer kan in voldoende mate aangeven wat hij/zij graag wil doen, deze activiteiten worden voldoende aangepast aan de mogelijkheden van de deelnemer en ook de afwisseling van het aanbod is goed. Bij een enkeling bestaat er alleen enkele twijfel over met name de psychische belasting van de activiteiten.

Werk/activiteiten	Ja	Nee	N
Kan de deelnemer aangeven wat hij/zij graag wil doen?	96,7	3,3	30
Zijn de activiteiten voldoende aangepast aan de mogelijkheden van de deelnemer?	93,5	6,5	31

Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?	96,8	3,2	31
Zijn de activiteiten wel eens lichamelijk zwaar voor de deelnemer?	6,7	93,3	30
Zijn de activiteiten wel eens psychisch zwaar voor de deelnemer?	9,7	90,3	31

#### 2.4 De boerderij

Ook werd een serie vragen toespitst op de boerderij zelf. Ook hier zien we vrijwel uitsluitend positieve kritieken van de respondenten. In alle gevallen worden de vraagstellingen minimaal met 90% positief beantwoord. Waar de respondenten erg te spreken zijn over de bereikbaarheid en de veiligheid van de (werk-) omstandigheden op de boerderij, is dat echter in iets mindere mate het geval voor de rust op de boerderij en de netheid van de boerderij / de werkplek.

<b>Boerderij</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Is de boerderij goed bereikbaar?	96,8	3,2	31
Vindt de deelnemer voldoende rust op de boerderij?	90,0	10,0	30
Is de boerderij / de werkplek voldoende schoon?	90,3	9,7	31
Zijn de (werk-) omstandigheden op de boerderij voldoende veilig?	96,6	3,4	29

#### 2.5 De deelnemersgroep

De sfeer op Zorgboerderij Ko-bus kan worden gekwalificeerd als erg goed; de deelnemers voelen zich er volgens de respondenten goed. Maar ook stellen alle respondenten dat de contacten met de andere deelnemers voldoende zijn. Ook bestaat er volop lof voor de wijze waarop deelnemers zich op hun gemak voelen bij de andere deelnemers. Slechts twee van de 30 respondenten geven aan dat dit niet het geval is.

<b>Deelnemersgroep</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Voelt de deelnemer zich op zijn/haar gemak bij de andere deelnemers op de boerderij?	93,3	6,7	30
Heeft de deelnemer voldoende contact met andere deelnemers?	100,0	0,0	31
Is de sfeer op de boerderij zodanig dat de deelnemer zich daar goed bij voelt?	100,0	0,0	31

#### 2.6 Inspraak

Waar de respondenten bij alle vorige thema's erg positieve percepties en beoordelingen over hadden voor Ko-bus, is het thema inspraak hierop een uitzondering. Het blijkt het thema waarop voor de zorgboerderij het meeste progressie is te boeken. Hoewel de medewerkers op de boerderij voldoende openstaan voor kritiek en nieuwe ideeën, vindt ongeveer een kwart van de respondenten dat er onvoldoende overlegmomenten met andere deelnemers en andere ouders zijn. De laatste vragen over de inspraak vulden niet alle respondenten in; dit komt waarschijnlijk omdat dit minder van toepassing is op Ko-bus. Zij die de vraag wel van een antwoord voorzagen, oordeelden dat er nog veel terrein te winnen is op het gebied van het meebeslissen over de inrichting van de boerderij of over nieuwe deelnemers.

<b>Inspraak</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Staan de medewerkers op de boerderij voldoende open voor kritiek en nieuwe ideeën?	96,8	3,2	31
Zijn er onvoldoende overlegmomenten met andere deelnemers en andere ouders?	75,9	24,1	29
Kunnen de deelnemers voldoende meebeslissen over de inrichting (bijvoorbeeld van de kantine of vergaderruimte)?	55,0	45,0	20
Kunnen de deelnemers op de boerderij voldoende meebeslissen over nieuwe deelnemers?	35,3	64,7	17

### **Hoofdstuk 3 – De resultaten: open vragen**

Naast de gesloten vraagstellingen, kwam er ook een tweetal open vraagstellingen aan bod. Waar er in de bijlage een lijst van de exacte antwoorden is opgenomen, volstaan we op deze plaats met een samenvatting van deze antwoorden.

#### *3.1 Verbeterpunten activiteiten*

De eerste open vraag die we aan de respondenten stelden, was op welke manier boerderij haar activiteiten zou kunnen verbeteren. Vele respondenten geven op deze vraag het antwoord dat Ko-bus vooral op dezelfde manier door moet blijven gaan. Er wordt lovend geschreven over de dienstverlening van de zorgboerderij uit Zeijerveen. De enkeling die wel aangeeft dat er verbeteringen mogelijk zijn, noemen hierbij de volgende punten:

- ✓ Meer variatie aan activiteiten, met wellicht toch ook de computer.
- ✓ Activiteiten meer afbakenen en laten uitvoeren in kleinere groepjes.
- ✓ De deelnemers meer stimuleren voor de activiteiten.

#### *3.2 Verbeterpunten begeleiding*

Wat betreft de begeleiding worden er meer punten genoemd die voor verbetering van de algehele dienstverlening van Ko-bus vatbaar zijn. Waar uit de antwoorden op de gesloten vragen reeds bleek dat de contactmomenten met de begeleider(s) over de activiteiten van de deelnemer op de boerderij nog beter zou kunnen, blijkt dat ook hier. Respondenten noemen hier dan ook dat het fijn zou zijn als meer inzichtelijk zou worden gemaakt waarom en hoe Ko-bus aan een bepaald leerdoel werkt. Maar ook worden persoonlijke overleggen en evaluatiegesprekken genoemd. Tenslotte noemen respondenten dat de boerderij soms netter kan, maar ook dat niet alle begeleiders bekend zijn bij de ouders. Een respondent beveelt aan om foto's en namen van de begeleiders op de website te zetten.

## Hoofdstuk 4 – Algemene beoordeling en aanbevelingen

### 4.1 Algemene beoordeling

Aan het einde van de vragenlijst werden de respondenten gevraagd om een beoordeling in de vorm van een rapportcijfer aan de zorgboerderij te geven. Zoals kon worden verwacht na het kennis nemen van de hiervoor gepresenteerde resultaten, is er sprake van een hoge beoordeling. Voor de activiteiten op de boerderij wordt een gemiddeld rapportcijfer van een 8,42 toegekend, terwijl de begeleiding op de boerderij met een 8,48 nog hoger scoort.

### 4.2 Aanbevelingen

Hoewel de hierboven genoemde rapportcijfers pas echt geïnterpreteerd kan worden door middel van benchmarking (vergelijkingen in de tijd of met vergelijkbare instellingen), kan geconcludeerd worden dat Ko-bus, volgens de respondenten, een ruime voldoende verdient voor het werk dat de organisatie levert.

Om in 2012 een nog hogere beoordeling in ontvangst te kunnen nemen, bevelen we aan om op de volgende punten in te zetten:

*Aanbeveling 1* Overleg met grotere regelmaat met (de ouders/verzorgers) van de deelnemers. Dit verbeterpunt werd zowel bij de gesloten als de open vragen ter berde gebracht. Een regelmatig overleg zou moeten inspelen op de wens van de respondenten om de activiteiten van de deelnemers op de boerderij beter af te stemmen. Zo kan tijdens dergelijke overleggen bijvoorbeeld de lichamelijke en psychische belasting met elkaar doorgesproken worden.

*Aanbeveling 2* Betrek de deelnemers meer bij het opnemen van nieuwe deelnemers. Op dit item wordt opvallend laag gescoord. Wellicht kan dit punt geïntegreerd worden met de eerste aanbeveling over het frequenter arrangeren van overlegmomenten.

### 4.3 Slotwoord

Door de openhartigheid van de respondenten is er veel materiaal naar boven gehaald, waarvan het één uiteraard belangrijker is dan het andere. Op deze plaats ook een woord van dank aan alle deelnemers van het onderhavige onderzoek. Zonder hun medewerking en openheid waren wij niet in staat om de opdrachtgever te voorzien van een adequaat inzicht in de mate van tevredenheid.

Tot slot spreken we de hoop uit dat het rapport een bruikbaar document is geworden voor Ko-bus en het handvatten geeft voor in de verdere toekomst. Wij kijken uit naar de meting van 2012 en hopen daarin een stijgende lijn te kunnen herkennen doordat verbeterpunten naar aanleiding van dit rapport zijn doorgevoerd in de dienstverlening van Ko-bus.

**Bijlage 1 – De antwoorden**

<b>Informatievoorziening</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Heeft de deelnemer vooraf voldoende informatie gekregen over de zorgboerderij?	96,8	3,2	31

<b>Begeleiders</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Zijn de begeleiders voldoende deskundig?	96,6	3,4	29
Gaan de begeleiders respectvol met de deelnemer om?	100,0	0,0	31

<b>Begeleiding</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Is er regelmatig overleg met de begeleider(s) over de activiteiten van de deelnemer op de boerderij?	77,4	22,6	31
Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de deelnemer wil leren op de boerderij?	90,0	10,0	30
Krijgt de deelnemer voldoende aandacht en begeleiding?	100,0	0,0	29
Heeft u als familielid/verzorger voldoende contact met de begeleider(s)?	83,3	16,7	30
Is de deelnemer door de begeleiding vooruit gegaan?	83,3	16,7	30

<b>Werk/activiteiten</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Kan de deelnemer aangeven wat hij/zij graag wil doen?	96,7	3,3	30
Zijn de activiteiten voldoende aangepast aan de mogelijkheden van de deelnemer?	93,5	6,5	31
Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?	96,8	3,2	31
Zijn de activiteiten wel eens lichamelijk zwaar voor de deelnemer?	6,7	93,3	30
Zijn de activiteiten wel eens psychisch zwaar voor de deelnemer?	9,7	90,3	31

<b>Boerderij</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Is de boerderij goed bereikbaar?	96,8	3,2	31
Vindt de deelnemer voldoende rust op de boerderij?	90,0	10,0	30
Is de boerderij / de werkplek voldoende schoon?	90,3	9,7	31
Zijn de (werk)omstandigheden op de boerderij voldoende veilig?	96,6	3,4	29

<b>Deelnemersgroep</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Voelt de deelnemer zich op zijn/haar gemak bij de andere deelnemers op de boerderij?	93,3	6,7	30
Heeft de deelnemer voldoende contact met andere deelnemers?	100,0	0,0	31
Is de sfeer op de boerderij zodanig dat de deelnemer zich daar goed bij voelt?	100,0	0,0	31

<b>Inspraak</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>N</b>
Staan de medewerkers op de boerderij voldoende open voor kritiek en nieuwe ideeën?	96,8	3,2	31
Zijn er voldoende overlegmomenten met andere deelnemers en andere ouders?	75,9	24,1	29

Kunnen de deelnemers voldoende meebeslissen over de inrichting (bijvoorbeeld van de kantine of vergaderruimte)?	55,0	45,0	20
Kunnen de deelnemers op de boerderij voldoende meebeslissen over nieuwe deelnemers?	35,3	64,7	17

### Overige vragen

Op school worden altijd rapportcijfers gegeven: een 10 is zeer goed, een 6 is voldoende en een 1 is zeer slecht. Wilt u het juiste antwoord omcirkelen?

25 Welk rapportcijfer zou u geven aan de activiteiten op de boerderij?

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N	0	0	0	0	1	0	4	11	10	5
<b>Gemiddelde</b>									<b>8,42</b>	

26 Hoe kan de boerderij dit rapportcijfer verbeteren?

- 'Door zo dicht bij de mensen en kinderen te blijven staan, zoals ze nu doen.'
- 'Niks aan veranderen. Er worden voldoende activiteiten gedaan.'
- 'Misschien iets meer structuur.'
- 'Activiteiten zijn (zeer) afwisselend. Afspraak is geen computer, mijn inziens toch soms wel heel leuk voor deze kinderen (begrijp reden wel hoor).'
- 'In kleinere groepjes (1 of 2) afgebakende opdrachten uitvoeren.'
- 'Meer variatie aan activiteiten. Kind hierin stimuleren.'
- 'Ik heb geen reden om daar verandering te willen.'
- 'Ga zo door.'
- 'Het hoeft niet verbeterd te worden, er zijn genoeg logeerboerderijen die een voorbeeld kunnen nemen aan logeerboerderij Ko-bus.'
- 'Blijf vooral zo doorgaan.'
- 'Lijkt me prima score.'
- 'Weten erg goed (en in de omgeving) wat de uitgaansmogelijkheden zijn.'
- 'Niks! Er is voldoende te doen.'
- 'Is prima zo... hoeft niet beter.'
- 'Dat weet ik niet. Het is lastig om het iedereen altijd naar de zin te maken.'
- 'Wij zijn zeer tevreden.'

27 Welk rapportcijfer zou u geven aan de begeleiding op de boerderij?

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N	0	0	0	0	0	1	4	11	9	6
<b>Gemiddelde</b>									<b>8,48</b>	

28 Hoe kan de boerderij dit rapportcijfer verbeteren?

- 'Toch nog iets meer inzichtelijk laten worden waarom / hoe ze aan een bepaald leerdoel werken.'
- 'Het gaat erg goed.'
- 'Door wat meer met de ouders te overleggen.'

- 'Eerlijk gezegd ken ik niet alle begeleiders; maar hoor wel hele goede verhalen. Communicatie na weekend logeren mag wat mij betreft wel wat meer.'
- 'Onze zoon voelt zich heel erg prettig door met name de persoonlijke aandacht en zorg op maat in een liefdevolle omgeving die hij hier krijgt.'
- 'Meer persoonlijk overleg met ouders en evaluatiegesprekken.'
- 'Duidelijk maken wie wat met kind doet.'
- 'Dit is zeer goed geregeld.'
- 'Ik ken de begeleiders niet allemaal, zo weinig contact is er. Ik geef de tip om foto's en namen op de site van de begeleiders te zetten, maar ook een weekendoverzicht op de site of op een portal voor ouders te plaatsen. Wat is er gedaan? Hoe ging het?'
- 'In mijn ogen kan het wel eens iets netter zijn.'
- 'Soms nog iets duidelijker zijn.'
- 'De begeleiding is uitstekend. Altijd geschoold personeel.'
- 'Hogere eisen aan opleidingsniveau en motivatie van begeleiders stellen.'
- 'Begeleiding is gewoon zeer goed. Geen verbeterpunten te bedenken.'
- 'Hoef niet beter... Ze zijn enthousiast, veelzijdig, gezellig en professioneel.'