

Stadskamer

Klanttevredenheidsonderzoek 2022



Inhoud

KTO 2022 Resultaten en verbeteringsuggesties	pag 3-4
KTO 2022 Stadskamer	pag 5
Locatie Raadhuisstraat Doetinchem	pag 6
Locatie Stadswerkplaats Doetinchem	pag 7
Locatie Dr. Huber Noodtstraat	pag 8
Locatie Neede	pag 9
Locatie Eibergen	pag 10
Locatie Groenlo	pag 11
Locatie Lichtenvoorde (2.0)	pag 12
Locatie Didam	pag 13-14
Locatie 's Heerenberg	pag 14-15

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

Resultaten en verbeteringsuggesties

In oktober 2022 heeft het KTO plaatsgevonden. Binnen alle locaties van de Stadskamer zijn de vragenlijsten ingevuld. Van de uitkomsten is er een overzicht gemaakt voor de gehele Stadskamer met al haar locaties, daarnaast ook de uitkomst voor iedere Stads-/Dorpskamer apart.

Deze verslaglegging richt zich op de algehele uitkomst van de Stadskamer. Het verzoek aan de locaties is om zelf (met de bezoekers/deelnemers/vrijwilligers) een verbeteractie te formuleren ten aanzien van de opmerkingen/suggesties die gegeven zijn. Deze kan overeenkomen met de algehele opmerkingen/suggesties.

Locaties:

- Raadhuisstraat Doetinchem
- Stadswerkplaats Doetinchem
- Dr. Huber Noodtstraat Doetinchem
- Stadskamer 's Heerenberg
- Dorpskamer Didam
- Dorpskamer Lichtenvoorde (2.0)
- Stadskamer Groenlo
- Dorpskamer Eibergen
- Dorpskamer Neede

De uitkomst van het KTO is besproken in de SAR (Stadskamer Adviesraad), hieronder een beschrijving van de bevindingen en verbeteringsuggesties welke daaruit zijn voortgekomen.

De vragen van dit KTO waren bedoeld om een korte terugblik te maken op hoe wij als Stadskamer de mensen hebben kunnen helpen tijdens en na een periode van Corona. Onderstaand een beschrijving van wat de bedoeling is geweest van bepaalde vragen en hoe hier tot gekomen is:

- koffie is ons middel, wat vinden zij van onze koffie?
- in welke rol bezoeken mensen de Stadskamer?
- voelen mensen zich verbonden bij de Stadskamer?

Terugblik:

- hoe hebben wij het gedaan tijdens en net na Corona? Hoe hebben mensen dat ervaren?
- wat is de beleving van hoe het met de mensen gaat na Corona? Kunnen zij weer de dingen die zij zouden willen?

Vooruitblik:

- op alle locaties zijn we druk met de implementatie van de Route van de Vraag, zijn mensen bekend met onze werkwijze? Helpt deze werkwijze mensen verder?

De SAR vindt de respons van 133, ten aanzien van de hoeveelheid Stadskamerlocaties en mensen die deze bezoeken, laag uitvallen. De uitkomst geven mooie cijfers weer, cijfers waar de Stadskamer tevreden over mag zijn. Bijna 80% van de mensen geeft aan bekend te zijn met de Route van de Vraag, met als cijfer een 7,5 waarop deze methode mensen verder helpt. Interessant zou zijn om in

een volgend KTO te vragen wat maakt dat mensen zich verder geholpen voelen met de Route van de Vraag.

In de uitkomst van het KTO wordt een verdieping gemist, meer informatie over de beleving van mensen en wat maakt dat zij hier wel of niet tevreden over zijn. Laat duidelijk zijn dat met dit KTO bewust gekozen is voor 'luchtige, losse vragen', zo na Corona waar veel dingen anders waren dan gewend. Het volgende KTO van 2024 zou meer samenhang kunnen hebben met (een van) de kernwaarden van de Stadskamer. Zodat na kan worden gegaan of/hoe de vertaalslag van deze kernwaarde(n) is binnen de Stadskamer. Mogelijk kan er dan gekomen worden tot een daadwerkelijke inhoudelijke verbetering.

Tot slot beseffen we dat het invullen van de vragenlijst voor sommige mensen veel of iets vraagt wat niet voor iedereen even gemakkelijk is. Er is getracht het KTO laagdrempelig en makkelijk te maken door enkel het zetten van een streepje en de weergave van smileys. Aan de ingevulde vragenlijsten was op te maken dat het niet voor iedereen duidelijk was dat er een streepje kon worden geplaatst en zijn smileys omcirkeld. Het goed kunnen lezen en begrijpen is heel divers onder de mensen die de Stadskamer bezoeken. Het KTO was ook digitaal in te vullen, hier is geen gebruik van gemaakt. Belangrijk is dat bij het ontvangen van meer verdiepende informatie de vragen en het invullen er van makkelijk en toegankelijk moet blijven.

Beschrijving	Verbetersuggestie	Gewenste resultaat
Bij wijzigingen in activiteiten of openingstijden ontbreekt het soms aan (duidelijke) communicatie	Alle locaties in hun teamoverleg bespreken wat nodig is om betere communicatie te verzorgen bij wijzigingen in activiteiten en openingstijden	Er wordt op de locatie altijd op dezelfde wijze gecommuniceerd over wijzigingen in activiteiten en openingstijden
Lage respons vragenlijsten KTO	Actieve benadering van mensen voor het invullen van het KTO, eventueel met ondersteuning van stagiaires.	Een respons van minimaal 20-25 per locatie
Verdieping met betrekking tot de Route van de Vraag	Meenemen in het KTO 2024	Meer inhoudelijke informatie over onze werkwijze
Samenhang met (een van) kernwaarden van de Stadskamer	Meenemen in KTO 2024	Informatie over de vertaalslag van (een van) onze kernwaarde(n) naar de praktijk

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

Alle Stadskamer locaties
 Respons 133 unieke reacties

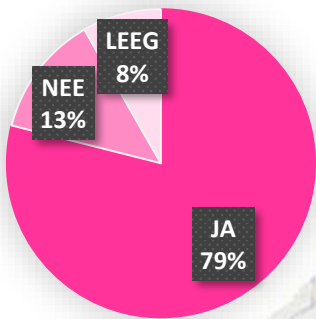
Stadskamer

Zorgkamer

Dit cijfer geven mensen op de vraag of de Route van de Vraag hun verder helpt

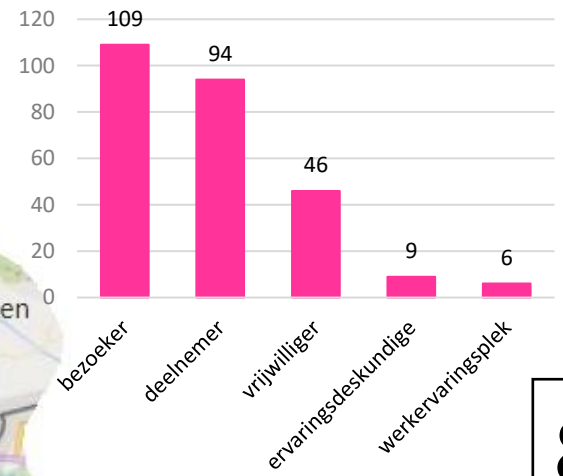
7,5

Ben je bekend met de Route van de Vraag?



8

Ik kom bij de Dorps-/Stadskamer...



8,4

Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer



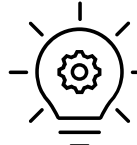
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een

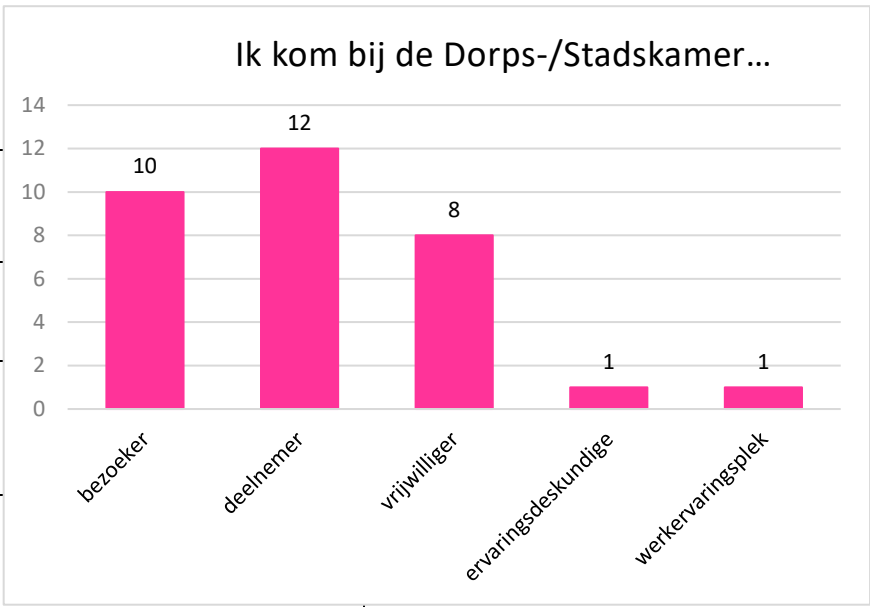
7,9

In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben

7,8

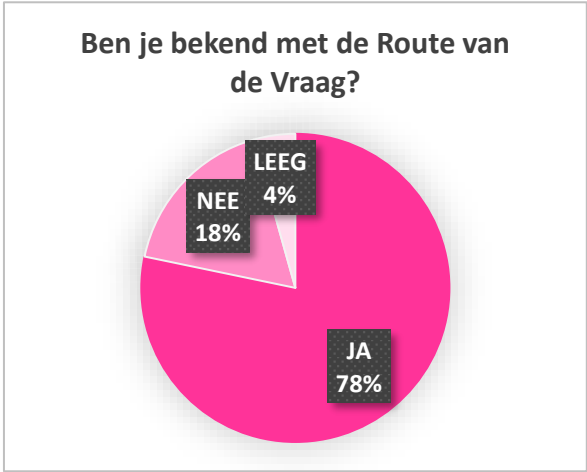
 Laagdrempeligheid, sfeer en fijne medewerkers

 Communicatie bij wijzigingen in activiteiten of openingstijden




Raadhuisstraat Doetinchem
Respons 23

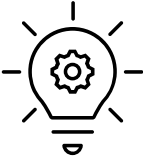
De koffie krijgt een...	7
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	6,7
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,3



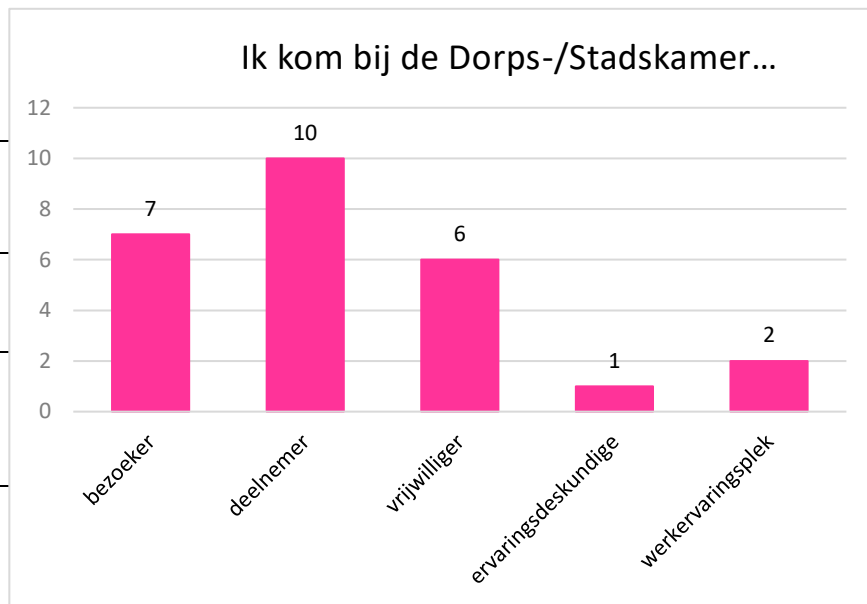
Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	7
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	9

 - sfeer

- tevreden over medewerkers
- laagdrempelig/toegankelijk

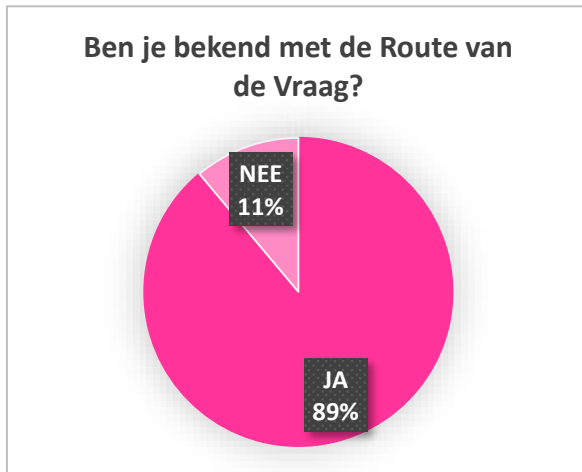
 - wijzigingen van activiteiten duidelijk en op tijd communiceren

- soms wat chaotisch
- vrijdagmiddag ook open zijn
- ook specifiekere aandacht voor PTSS



Stadswerkplaats Doetinchem
Respons 18

De koffie krijgt een...	7,6
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	7,6
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,7



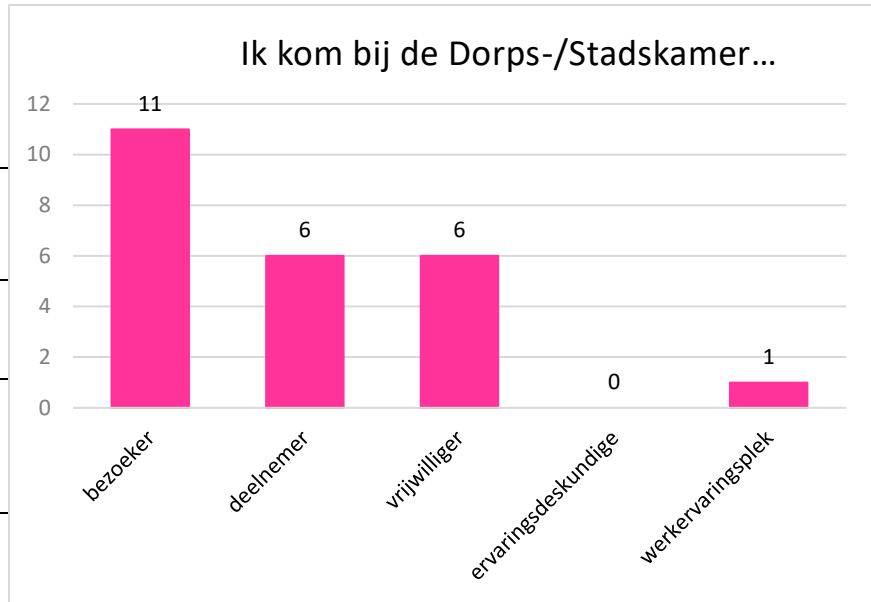
Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	6,9
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	7,9



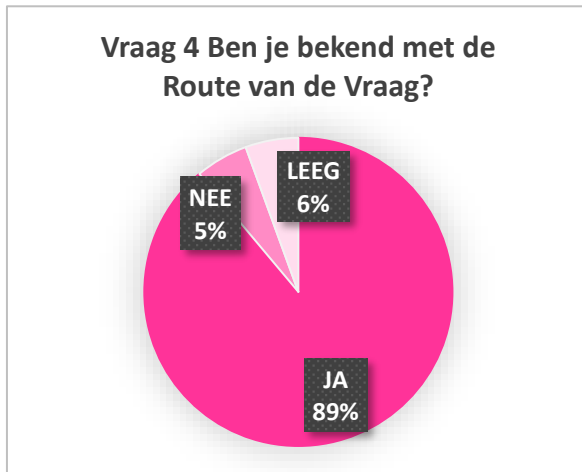
- vrijheid, openheid en laagdrempelig
- fijn team, aardig en behulpzaam
- dat ze contact met je houden als je niet lekker in je vel zit




- sterkere koffie
- communicatie is belangrijk
- de naam weer veranderen in Stadskamer

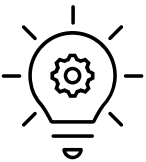


Dr. Huber Noodtstraat	
Respons 18	
De koffie krijgt een...	8,3
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	7,5
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,4

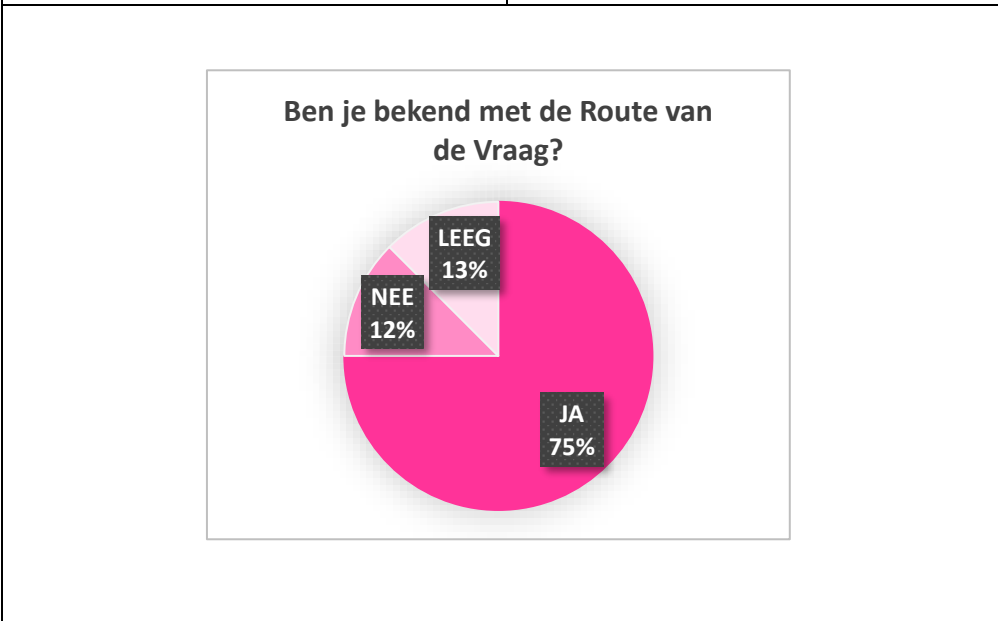
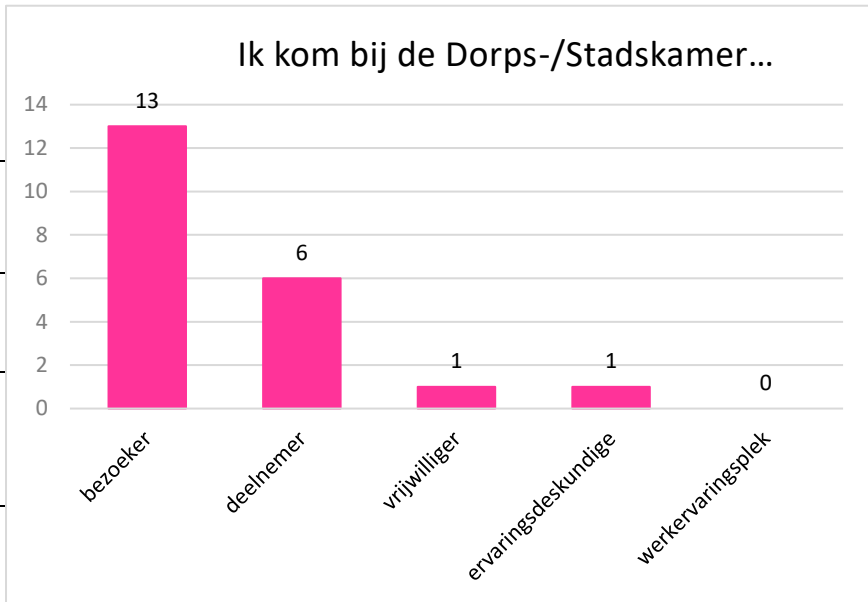


Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	7,2
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,8


 - vriendelijk personeel
- gastvrijheid
- sfeer

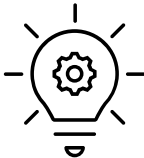
 - biljarttafel; het geluid van de ballen is onprettig

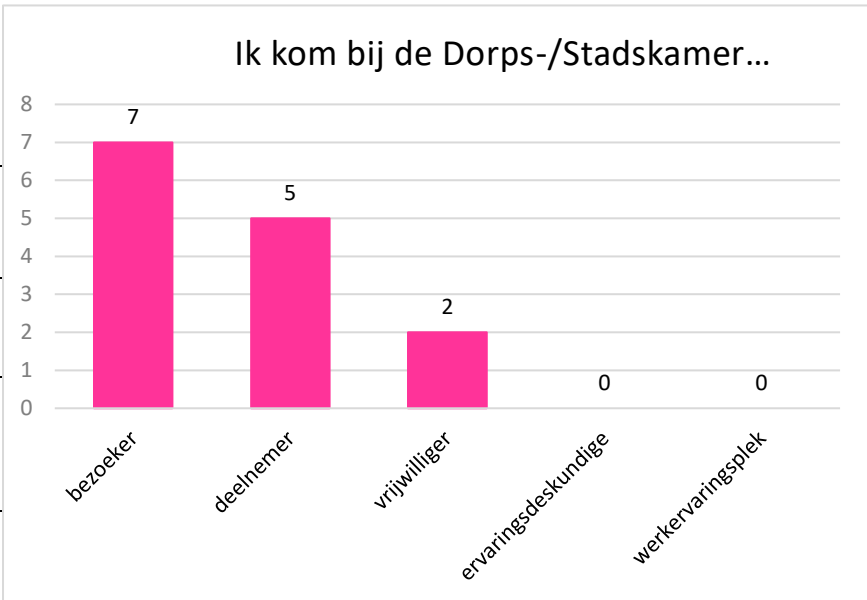
Neede	
Respons 16	
De koffie krijgt een...	8,5
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	8
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	8,1



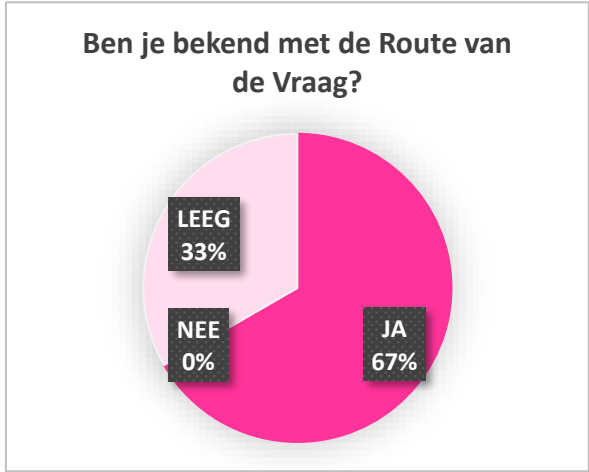
Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	8,5
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,4

 - gastvrijheid en goede sfeer
 - aardige en behulpzame medewerkers
 - tevreden over de activiteiten


 - interesse in een lezing of diavoorstelling

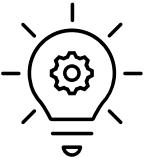


Eibergen	
Respons 12	
De koffie krijgt een...	8,8
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	8,8
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	8,6

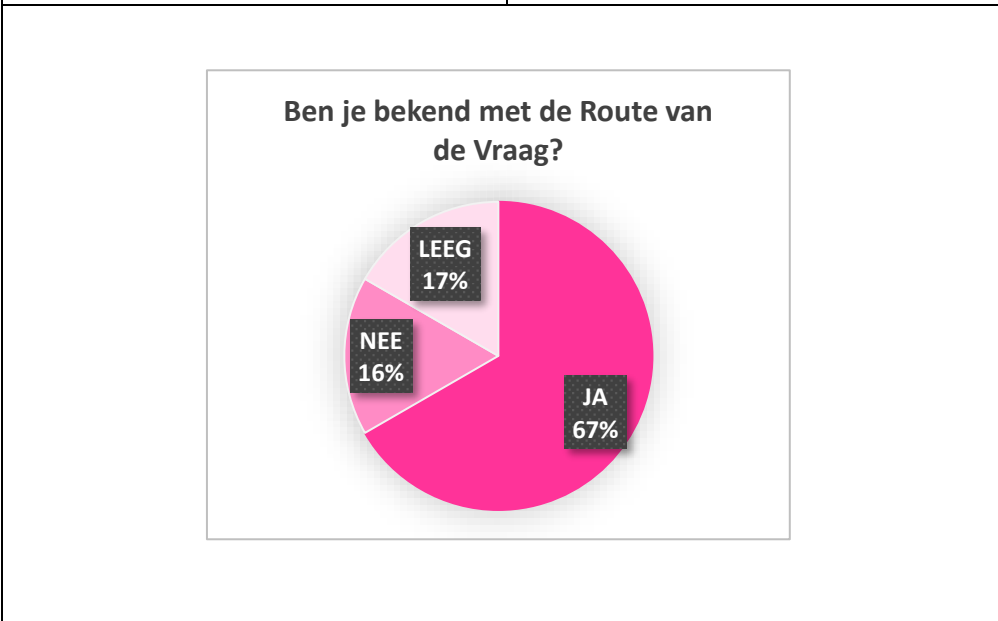
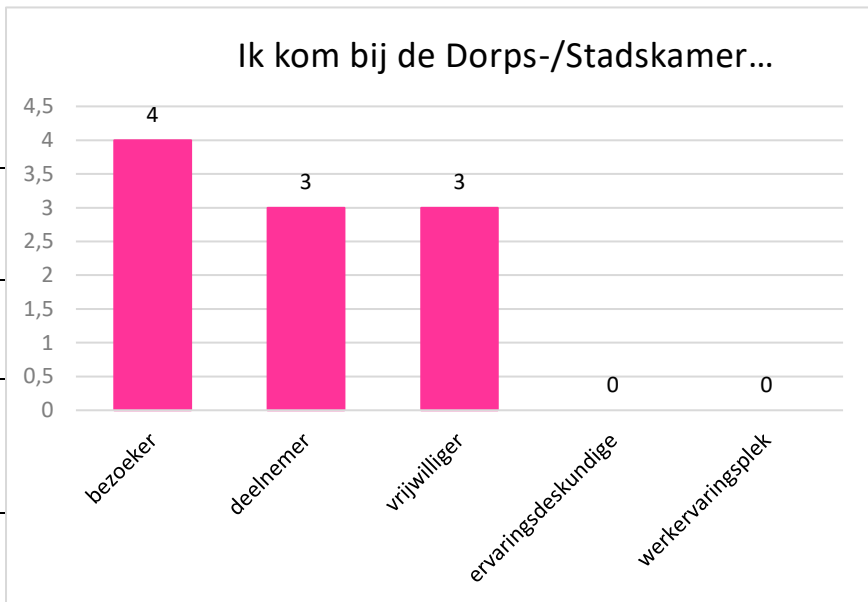


Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	8,2
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,7


 - vriendelijk ontvangst
- goede sfeer, attent, gezellig
-

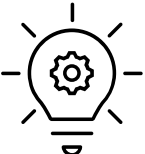
 - meer buitenactiviteiten
- soms wordt gestart met een idee alleen wordt het niet afgerond
- vervangende persoon bij vakantie die bij de administratie kan

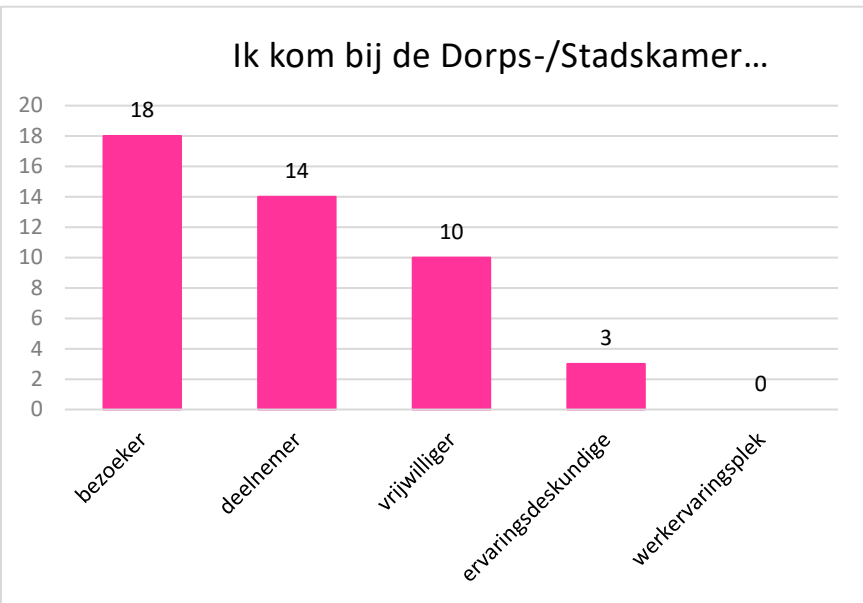
Groenlo	
Respons 6	
De koffie krijgt een...	6,9
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	7,8
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,7



Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	6,9
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,3

 - laagdrempelig
 - vriendelijk personeel
 - voldoende begeleiding en je kan een gesprek aanvragen

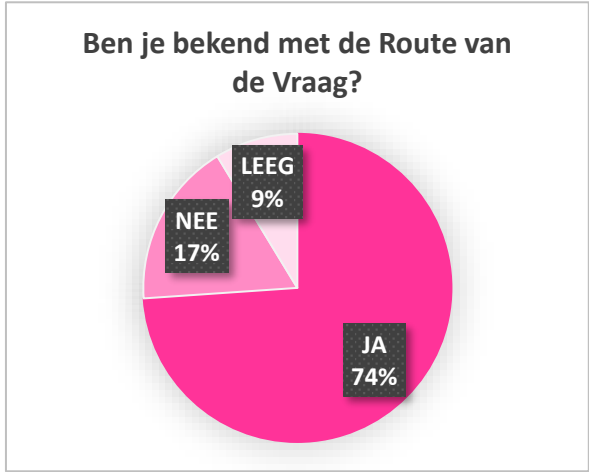
 - meer buitenactiviteiten
 - soms wordt gestart met een idee alleen wordt het niet afgerond
 - vervangende persoon bij vakantie die bij de administratie kan




Lichtenvoorde (2.0)


Respons 23

De koffie krijgt een...	8
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	7,8
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	8,7

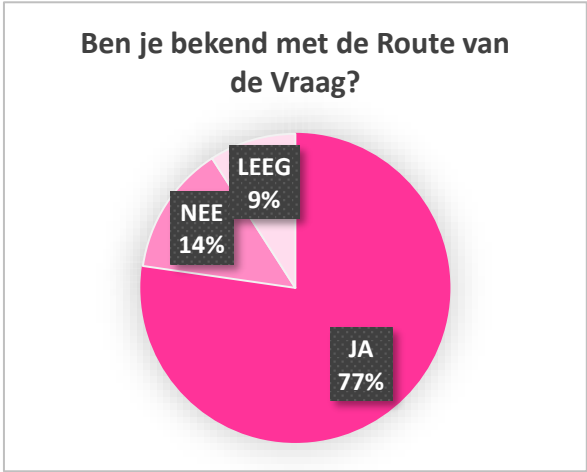
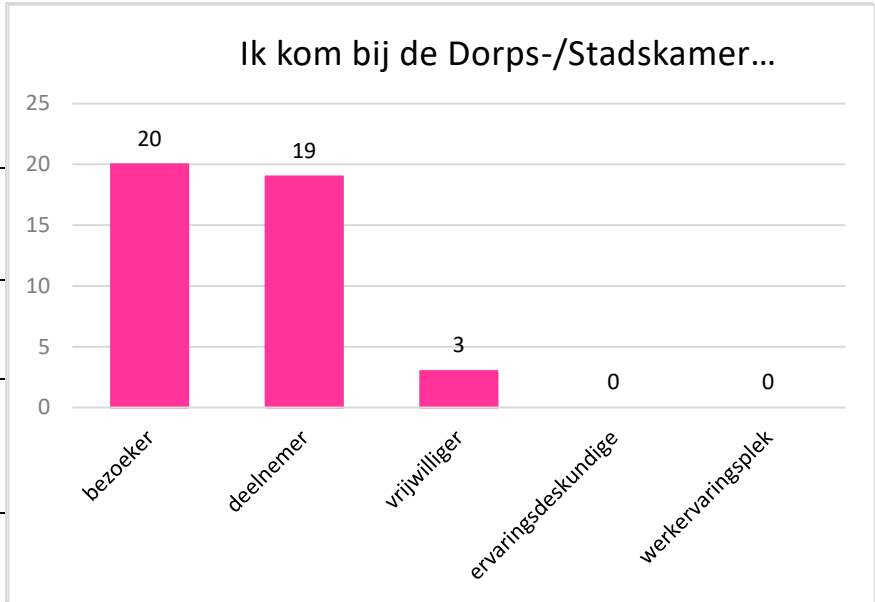


Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	7,6
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,3

 - sfeer
 - laagdrempeligheid
 - luisterend oor
 - fijne medewerkers

 - meer buitenactiviteiten
 - meer hulp bij taal
 - niet te vaak openingstijden wijzigen en openingstijden goed communiceren
 - begeleiding weleens afwezig voor kantoorklussen, niet altijd handig

Didam Respons 22	
De koffie krijgt een...	8,5
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	8,5
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,9

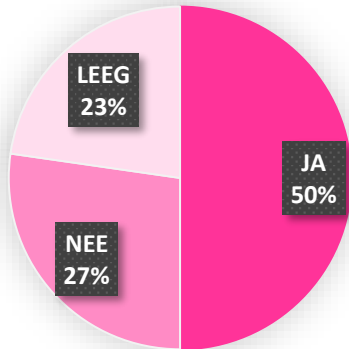


Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	8,1
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	8,3

- vriendelijk welkom en laagdrempelig
- fijne daginvulling en steun
- alles is goed geregeld
- tevreden over het aanbod van activiteiten

- datums vermelden bij activiteiten
- een eigen plek waar dingen kunnen blijven liggen voor de volgende dag
- creatieve activiteiten een aantal weken achtereen doen
- het zelf organiseren van een activiteit is lastig

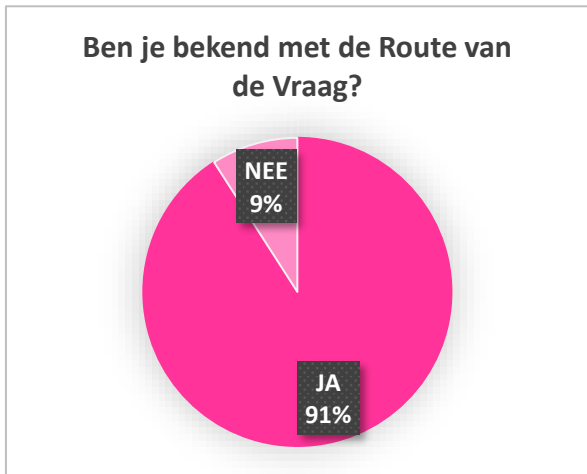
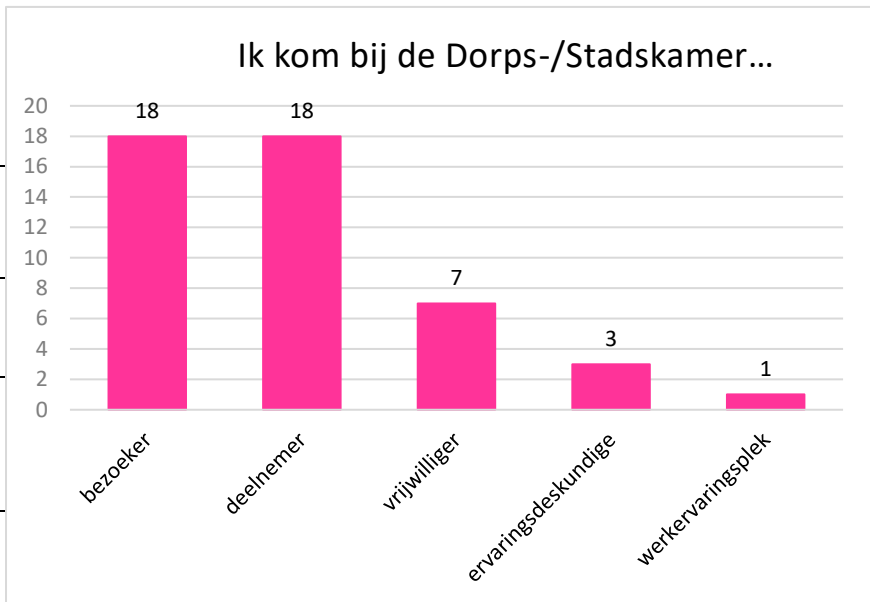
Zou je wensen dat de Dorps-
/Stadskamer op andere dagen/tijden
open is?



Suggesties voor dag(en) en tijd(en):

- alle/meerdere hele dagen open (3x)
- een dagdeel extra open (1x)
- een keer in de maand een avond open (1x)

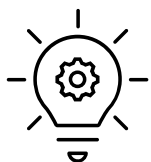
's Heerenberg Respons 22	
De koffie krijgt een...	7,1
Onze inspanningen gedurende Corona ontvangen een...	8,1
In deze mate lukt het mensen om na Corona weer te doen wat zij nodig hebben	7,4



Dit cijfer geven mensen over het verder geholpen worden door de Route van de Vraag	7,8
Zo verbonden voelen mensen zich bij de Dorps-/Stadskamer	9

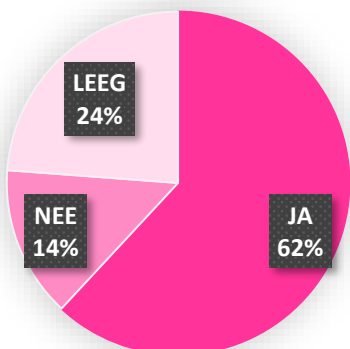


- gelijkwaardigheid
- gezelligheid
- het betrekken van deelnemers
- er wordt veel georganiseerd



- meer buitenactiviteiten
- creatieve activiteiten een aantal weken achtereen doen
- scheiden van activiteiten om rust te bewaren
- wandelen met GGNet
- een dagje uit

Zou je wensen dat de Dorps-
/Stadskamer op andere dagen/tijden
open is?



Suggesties voor dag(en) en tijd(en):

- alle dagen open (5x)
- woensdag open (3x)
- vrijdag open; zowel ochtend/middag als hele dag (3x)