

Tevredenheidsonderzoeken 2025



*“Jullie hebben veel voor mij betekend.
Ik voelde me gezien en geholpen.”*

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	4
1. Tevredenheid vrijwilligers	5
2. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Couvéehuis	7
3. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Kalhuis	8
4. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Trefpunt	9
5. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van de Mallemok	10
6. Tevredenheid deelnemers Kinderwerk	11
7. Tevredenheid deelnemers Jongerenwerk	12
8. Tevredenheid klanten Sociaal Werk	13
9. Tevredenheid klanten Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen & Kledingbank	14
10. Tevredenheid klanten vrijwillige dienstverlening	16
11. Tevredenheid deelnemers Haags Ontmoeten	18
12. Tevredenheid samenwerkingspartners	19

Samenvatting

In totaal zijn **2350** reacties binnengekomen op de circa 5.000 rondgestuurde tevredenheidsenquêtes en gemiddeld is een **8,6** gegeven. Er is een hoge tevredenheid onder alle doelgroepen gemeten.

Vrijwilligers	Van de 517 vrijwilligers geven er 382 gemiddeld een 8,6
Het Couvéehuis	521 deelnemers geven gemiddeld een 8,8
Het Kalhuis	204 deelnemers geven gemiddeld een 8,9
Het Trefpunt	190 deelnemers geven gemiddeld een 9,0
De Mallemok	50 deelnemers geven gemiddeld een 8,3
Kinderwerk	24 ouders geven gemiddeld een 9,5
Jongerenwerk	23 jongeren geven gemiddeld een 8,5
Sociaal Werk	450 klanten geven gemiddeld een 8,3
Haags Ontmoeten	28 deelnemers geven Haags Ontmoeten gemiddeld een 8,3
Voedselbankwinkel & Kledingbank	45 klanten geven de Voedselbankwinkel gemiddeld een 9,0 6 klanten geven de Kledingbank gemiddeld een 9,5
Vrijwillige dienstverlening	318 klanten geven gemiddeld een 9,0
Samenwerkingspartners	90 samenwerkingspartners geven Welzijn Scheveningen gemiddeld een 8,6

Inleiding

Welzijn Scheveningen is een brede welzijnsorganisatie die op meerdere maatschappelijke terreinen actief is. Welzijn Scheveningen stimuleert bewoners om zich actief in te zetten voor hun buurt of wijk en voor hun medebewoners. Dit gebeurt door de uitvoering van het opbouwwerk in de verschillende wijken, op de vier wijk- en dienstencentra en in de Buurtkamer Doornstraat, waar samen met vrijwilligers activiteiten voor alle doelgroepen worden georganiseerd. Op twee wijk- en dienstencentra worden het kinderwerk en het jongerenwerk uitgevoerd. Daarnaast wordt ondersteuning geboden aan bewoners met het doel hen volwaardig te laten participeren in de samenleving. Een aanbod van hulp- en dienstverlening wordt hiertoe vanuit het Sociaal Werk ingezet. Het Vrijwilligerspunt Scheveningen werft de nieuwe vrijwilligers en in totaal zijn ongeveer 500 vrijwilligers actief bij Welzijn Scheveningen.

Welzijn Scheveningen hecht veel waarde aan klanttevredenheidsonderzoeken. De resultaten van deze onderzoeken geven een indicatie van de kwaliteit en het maatschappelijk effect van zowel de vrijwillige als de professionele inzet. We zijn er trots op dat ook dit jaar weer een hoge tevredenheid is gemeten bij alle doelgroepen.

In de navolgende hoofdstukken worden de verschillende tevredenheidsonderzoeken belicht. Voor een overzicht van alle opmerkingen per doelgroep, kunt u contact opnemen met Sharon Dee: sharon.dee@welzijnscheveningen.nl.



1. Tevredenheid vrijwilligers

Eind 2025 stonden 517 vrijwilligers bij Welzijn Scheveningen ingeschreven. De organisatie vindt het belangrijk dat vrijwilligers tevreden zijn en met plezier hun functie uitoefenen, vandaar dat er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder deze groep. Ook dit jaar is een schriftelijke vragenlijst uitgedeeld aan hen. Dit hoofdstuk geeft een toelichting op de resultaten.

Resultaat

Van de 517 vrijwilligers zijn **382** (73,9 %) reacties ontvangen. Gemiddeld geven zij de organisatie een **8,6** en de begeleiding een **8,5**.

Opmerkingen/aanbevelingen

Vrijwel alle vrijwilligers doen hun vrijwilligerswerk met veel plezier en geven aan dat ze middels hun vrijwilligerswerk iets positiefs bijdragen aan de samenleving. Ook het gevoel waardevol/nuttig te zijn en anderen te helpen wordt door veel vrijwilligers genoemd.

Veruit de meeste vrijwilligers zijn tevreden tot heel tevreden over de waardering die ze als vrijwilliger vanuit Welzijn Scheveningen krijgen. Vrijwel alle vrijwilligers geven aan dat de maandelijkse digitale Vrijwilligersnieuwsflits aan hun informatiebehoefte voldoet. Op de vraag of er behoefte is aan het lezen van de notulen van de Vrijwilligersraad geven 102 vrijwilligers aan daar behoefte aan te hebben, 234 vrijwilligers hebben hieraan geen behoefte en 46 vrijwilligers hebben bij deze vraag niets ingevuld.

In de vragenlijst is ook gevraagd naar tips voor Welzijn Scheveningen over wat er verbeterd kan worden. Het grootste deel van de vrijwilligers geeft aan dat alles prima gaat en dat ze geen tips hebben. Er wordt echter ook een aantal suggesties gedaan ter verbetering. Hieronder een overzicht van een aantal suggesties:

"Meer professionaliteit. De wijkcentra zijn kleine zelfstandige organisaties. Meer samenwerking mogelijk?"

"Laat beroepskrachten ook eens in de schoenen van vrijwilligers staan."

"Meer advertenties naar buiten, zodat meer mensen weten van het bestaan + aanbod."

"Dat alle vrijwilligers ook alle locaties kennen of bezoeken en dan leren ze van elkaar, dan worden alle vestigingen één. Maak een koffie moment voor de vrijwilligers, zo heb ik ook heel veel mensen leren kennen."

"Veel mensen denken dat we er alleen voor ouderen zijn, zo merk ik wel eens in gesprekken."

"Wellicht is het leuk als vrijwilligers van locatie A eens meedraaien op locatie B om van elkaar te leren. Vergt wel wat organisatie maar zijn dan breder inzetbaar!"

"Communicatie, en dan wat persoonlijker."

"Plan maken/na denken over opvolging van vrijwilligers in functies waar vrijwilligers 75+ zijn. Hoewel vaak nog vitaal / kan dit snel veranderen en op bepaalde functies (zoals receptie) kan dit voor een probleem zorgen."

"Werving vrijwilligers afstemmen op de doelgroep, waarin je wilt werven (idee Harrie van Mens). Ik ken organisaties die vrijwilligers via een platform laten inschrijven op "klussen/taken". Dan kun je ook eens incidenteel wat doen."

"In de Nieuwsflits bij vacatures ook kort verhaal van iemand uit de praktijk."



2. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Couvéehuis

In 2025 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers van de activiteiten. Welzijn Scheveningen heeft vier locaties waar wekelijks ruim 350 activiteiten worden uitgevoerd. Deze locaties zijn: het Couvéehuis, de Mallemok, het Kalhuis en het Trefpunt. De activiteiten die worden georganiseerd zijn zeer uiteenlopend. Een willekeurige greep uit het aanbod: beweegactiviteiten, kinder- en jongerenactiviteiten, sport en spel, taallessen, klaverjassen, schilderen en diverse maaltijdprojecten.

Het Couvéehuis is het wijk- en dienstencentrum in het Statenkwartier.



Resultaat

In het Couvéehuis hebben **521** cursisten/bezoekers gereageerd op het tevredenheidsonderzoek en gemiddeld geven zij een **8,8**.

Opmerkingen

Verreweg de meeste cursisten spreken waardierend over het activiteitenaanbod: woorden als 'prima', 'heel goed', 'gezellig', 'super', 'heel fijn' en 'ga zo door' worden hiervoor gebruikt. Daarnaast wordt lovend over de docenten gesproken.

Een overzicht van enkele opmerkingen die door de cursisten/bezoekers gemaakt zijn:

"Altijd heel gezellig, mooie gesprekken, fijne en vrolijke sfeer."

"Niet alleen het breien, ook de samenkomst met de anderen en de gesprekken zijn zeer de moeite waard."

"Zeer vriendelijke leidster met veel ervaring, klasse."

"Alles is fantastisch in orde, het is genieten van de les en het eten, gezelligheid met zijn allen."

3. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Kalhuis

In 2025 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers van de activiteiten. Welzijn Scheveningen heeft vier locaties waar wekelijks ruim 350 activiteiten worden uitgevoerd. Deze locaties zijn: het Couvéehuis, de Mallemok, het Kalhuis en het Trefpunt. De activiteiten die worden georganiseerd zijn zeer uiteenlopend. Een willekeurige greep uit het aanbod: beweegactiviteiten, kinder- en jongerenactiviteiten, sport en spel, taallessen, klaverjassen, schilderen en diverse maaltijdprojecten.

Het Kalhuis is het wijk- en dienstencentrum in Scheveningen-Dorp.



Resultaat

In het Kalhuis hebben **204** cursisten/bezoekers gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld geven zij een **8,9**.

Opmerkingen

Veel deelnemers vinden het 'gezellig', 'prima' en 'fijn' in het Kalhuis en zijn zeer lovend over de docenten.

Een overzicht van enkele opmerkingen die door cursisten/bezoekers gemaakt zijn:

"Super! Graag zo doorgaan met alle plezier en enthousiasme!!"

"Zeer inspirerende lessen door betrokken leiding en docente. In ere houden!"

"Bijzonder leerzaam - rustige uitleg over materie - supergezellig."

"Zoveel kennis in huis en zo een fijne atmosfeer. Ik hoop nog heel lang van deze lessen te mogen genieten!"

4. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van het Trefpunt

In 2025 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers van de activiteiten. Welzijn Scheveningen heeft vier locaties waar wekelijks ruim 350 activiteiten worden uitgevoerd. Deze locaties zijn: het Couvéehuis, de Mallemok, het Kalhuis en het Trefpunt. De activiteiten die worden georganiseerd zijn zeer uiteenlopend. Een willekeurige greep uit het aanbod: beweegactiviteiten, kinder- en jongerenactiviteiten, sport en spel, taallessen, klaverjassen, schilderen en diverse maaltijdprojecten.

Het Trefpunt is het wijk- en dienstencentrum in Duindorp.



Resultaat

In het Trefpunt hebben **190** cursisten/bezoekers gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld geven zij een **9,0**.

Opmerkingen

Veruit de meest voorkomende opmerking, is dat men het gezellig en heel goed vindt in het Trefpunt.

Een overzicht van enkele opmerkingen die door de cursisten/bezoekers gemaakt zijn:

"Ik heb het naar mijn zin en ga vooral zo door!"

"Vooral zo doorgaan. De juf is fantastisch."

"Alles wat er wordt gedaan door W.S. zeker wat betreft Trefpunt - is geweldig."

"Hartstikke leuke lessen en afwisselend, leuke groep mensen, een echte aanrader."

"Ik heb het heel erg naar m'n zin, heel gezellig. Ik kom hier al 30 jaar."

5. Tevredenheid deelnemers aan activiteiten van de Mallemok

In 2025 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers van de activiteiten. Welzijn Scheveningen heeft vier locaties waar wekelijks ruim 350 activiteiten worden uitgevoerd. Deze locaties zijn: het Couvéehuis, de Mallemok, het Kalhuis en het Trefpunt. De activiteiten die worden georganiseerd zijn zeer uiteenlopend. Een willekeurige greep uit het aanbod: beweegactiviteiten, kinder- en jongerenactiviteiten, sport en spel, taallessen, klaverjassen, schilderen en diverse maaltijdprojecten.

De Mallemok is het wijk- en dienstencentrum in het Geuzen- en Havenkwartier.



Resultaat

In de Mallemok hebben **50** cursisten/bezoekers gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld geven zij een **8,3**.

Opmerkingen

De meeste deelnemers beschrijven de activiteiten in de Mallemok als gezellig en blij mee en ga zo door.

Een overzicht van enkele opmerkingen die door de cursisten/bezoekers gemaakt zijn:

"Ieder bezoek voelt als een warm welkom."

"Het is heel gezellig hier."

"Lekker ontspannend en leuk contact."

"Tien met een griffel."

"Onmisbaar."

6. Tevredenheid deelnemers Kinderwerk

Het kinderwerk van Welzijn Scheveningen vindt plaats in het Trefpunt voor de kinderen van Duindorp. In de Mallemok wordt het kinderwerk door vrijwilligers georganiseerd voor de kinderen die voornamelijk uit Haven en Geuzenkwartier of Duindorp komen.



Resultaat

24 ouders van kinderen geven het Kinderwerk gemiddeld een **9,5**.

Opmerkingen

De ouders van de kinderen zijn lovend over de activiteiten en de begeleiding van het kinderwerk. Op de vraag of er dingen zijn die uw kind heeft geleerd bij het Kinderwerk is de top 3 van de gegeven antwoorden:

1. Ja, nieuwe vriend(en) gemaakt.
2. Ja, leren omgaan met elkaar (begroeten, respect).
3. Ja, kennis gemaakt met nieuwe activiteiten.

Veruit de meest voorkomende opmerkingen zijn 'ga zo door' en 'jullie doen het super'.

"De club komt iedere week met een zeer uitgebreid rooster. En geven de kinderen ook de vrijheid om mee te denken."

"Zo doorgaan want jullie doen het super!"

Naast de ouders hebben ook de kinderen die deelnemen aan de activiteiten van het kinderwerk een korte enquête ingevuld. In totaal hebben 32 kinderen de enquête ingevuld en alle kinderen geven aan dat ze de kinderclub en de activiteiten leuk vinden en de juffen en de meesters lief. Gemiddeld komen de kinderen 2x per week naar de kinderclub.

7. Tevredenheid deelnemers Jongerenwerk

De activiteiten van het jongerenwerk vinden plaats in het Trefpunt en de Mallemok. En ook gewoon buiten op straat zijn jongerenwerkers te vinden die outreachend met jongeren een praatje maken en aanspreken.



Resultaat

23 Jongeren geven het jongerenwerk gemiddeld **8,5**.

Verreweg de meeste jongeren komen naar de open inlopen. Gedurende de week zijn er voor de leeftijdsgroepen 10-14 jaar, 14-17 jaar en 17+ verschillende open inlopen. De ene keer wordt er een activiteit georganiseerd, zoals koken, gamen of voetballen, de andere keer verzinnen de jongeren zelf iets om te doen. En er is altijd de mogelijkheid om met een jongerenwerker te praten als daar behoefte aan is.

Bij de vraag naar ideeën/tips voor het jongerenwerk wordt meerdere keren 'naar de Efteling' aangegeven, gevolgd door 'meer eten en drinken tijdens de inloop', 'karten' en 'naar Planet Jump'.

Op de vraag naar wat leuk zou zijn om te doen tijdens de inlopen worden diverse dingen aangegeven, waaronder 'gesprekken voeren', 'vaker activiteiten buiten de Mallemok' en 'shoppen'. Ook is gevraagd naar wat de jongeren missen in de inloopruimtes. Hierop wordt geantwoord met 'spel computers', 'Nintendo Switch', 'een boksak', 'lampjes, wat meer knus', en 'eten'.

8. Tevredenheid klanten Sociaal Werk

De sociaal werkers van Welzijn Scheveningen ondersteunen mensen van alle leeftijden. Zij bieden cliëntondersteuning en hulpverlening middels individuele gesprekken en daarnaast zijn er twee Servicepunten XL in stadsdeel Scheveningen. Hier kunnen inwoners terecht voor hulp, ondersteuning, informatie en advies bij vragen over werk, zorg en welzijn. Het eerste contact vindt plaats met een sociaal werker en daarna wordt, waar mogelijk, direct afgeschaald naar de vrijwillige dienstverlening of naar de Servicepunt XL-vrijwilligers. Bij afsluiting van het contact evalueert de sociaal werker het advies of traject samen met de klant en wordt de tevredenheid geregistreerd.

Resultaat

Dit jaar zijn in totaal zijn **450** tevredenheidsformulieren ingevuld, waarvan 19 keer een formulier zowel bij de cliëntondersteuning als bij de Servicepunten XL (informatie & advies) is ingevuld.

In totaal hebben **207** klanten van het Sociaal Werk hun tevredenheid geuit over de cliëntondersteuning. Gemiddeld geven zij een **8,3** aan de sociaal werker en een **8,2** voor de geboden cliëntondersteuning/ hulpverlening.

In totaal hebben **262** klanten van de Servicepunten XL hun tevredenheid geuit met gemiddeld een **8,2** voor de geboden informatie en advies. Gemiddeld geven zij een **8,2** aan de sociaal werker en een **8,0** aan de vrijwilliger.

Opmerkingen/aanbevelingen

Enkele opmerkingen die door klanten zijn gemaakt:

“Ik heb er veel aan gehad; het is een heftige situatie. Ik vond het fijn om te vertellen en alles op een rijtje te zetten. Anders blijf je in je hoofd malen. Het was fijn om het vanaf een andere kant te gaan zien en te kunnen zeggen wat ik wilde zeggen.

Ik heb hier geen spijt van en het voelt voor mij verlichtend.”

“Je hebt veel geduld. Ik heb geleerd om voor mezelf op te komen en dat ik altijd hulp kan vragen. Samen hebben we dingen opgezocht en ik voel me opgelucht dat het gelukt is.”

“Ik voel mij goed geholpen, ik mag niet klagen. Je stond er altijd voor mij. Bedankt voor je hulp en steun.”

“Ik heb de gesprekken als prettig ervaren en kan nu zelf verder met het advies.”

“Ik voelde mij gehoord en ik merkte dat er met mij werd meegedacht.”

Bij een zeer groot deel van alle klanten is de zelfredzaamheid weer toegenomen; 419 van de 450 klanten (93%) geven aan dat zij, na de geboden hulp, zelfstandig verder kunnen.

9. Tevredenheid klanten Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen & Kledingbank

De Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen en de Kledingbank zijn gevestigd in wijkcentrum de Mallemok. Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen is een supermarkt waar klanten van de voedselbank levensmiddelen kunnen uitkiezen als aanvulling op het voedselbankpakket. De winkel biedt een basisassortiment aan, maar het aanbod is meer gevarieerd en vraaggericht dan de huidige voedselbankpakketten. In 2023 zijn het uitdeelpunt van de Voedselbank Haaglanden en Schappelijk geïntegreerd tot Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen. Sindsdien worden alle producten van beide organisaties in de schappen van de winkel aangeboden (in plaats van in een krat) en kunnen de mensen zelf kiezen wat zij meenemen.

De Kledingbank is inmiddels ook een begrip en voldoet aan een behoefte voor mensen die krap bij kas zitten. Er is een groot assortiment kleding voor dames, heren en kinderen. Nette tweedehands kleding kan uitgezocht worden.



Resultaat Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen

45 klanten hebben gereageerd en gemiddeld geven zij de winkel een **9,0**.

Opmerkingen

Een groot deel van de klanten spreekt zeer lovend over de winkel. De meeste woorden die worden gebruikt, zijn 'heel goed', 'super', 'geweldig' en men is 'zeer tevreden'. Daarnaast zijn de klanten positief over de vrijwilligers die bij de Voedselbankwinkel Welzijn Scheveningen werken.

"Dankbaar voor deze hulp en ondersteuning. Waardering en respect voor de vriendelijkheid en hulp v/d medewerkers."

"Ik vind het heel fijn om hier te komen. Super lief personeel heel behulpzaam! Dank u wel!"

"Super vriendelijke mensen, perfect georganiseerd. Voel me enorm welkom en geholpen!"

"Het is een zegen om te weten dat we geholpen kunnen worden in mindere tijden. Het moet blijven bestaan."

"Veel dank voor jullie hulp en dat mijn hulphond meekan!"

"Hele lieve mensen."

"Super netjes, ontzettend blij mee!"

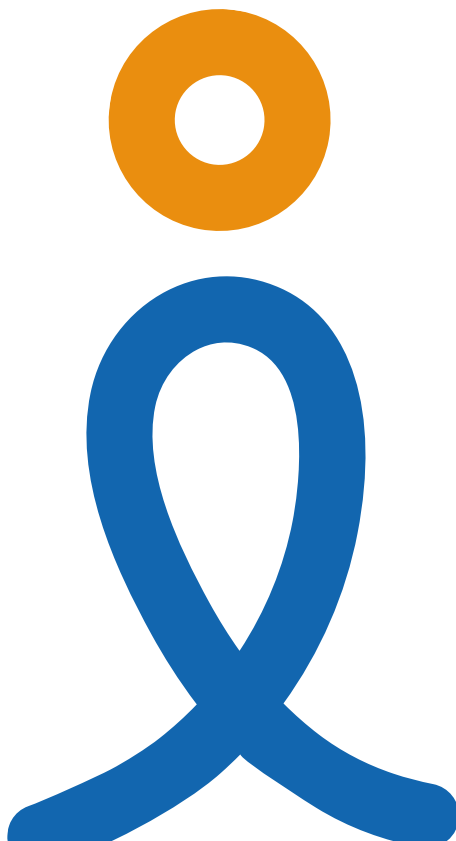
"Prima, gastvrij, behulpzaam."

Resultaat Kledingbank

6 klanten hebben gereageerd en gemiddeld geven zij de Kledingbank een **9,5**.

"Nooit weg doen."

"Vrijdag altijd gezellig, houden zo."



10. Tevredenheid klanten vrijwillige dienstverlening

Welzijn Scheveningen biedt een aantal vrijwillige diensten aan. Deze dienstverlening bestaat uit: de particuliere vervoersdienst, bezoek aan huis, vrijwillige belmaatjes, hulp bij administratie, de telefooncirkel, de verjaardagsbezoekgroep, de boodschappendienst en de klussendienst & hulp bij opruimen.

Dit jaar zijn er bij de volgende drie vrijwillige diensten fysieke kaartjes uitgedeeld om de klanttevredenheid te meten: particuliere vervoersdienst, klussendienst & hulp bij opruimen, boodschappendienst.

In dit hoofdstuk wordt het totaalresultaat gegeven en worden de drie genoemde diensten apart besproken.



Resultaat

Het tevredenheidskaartje is in totaal door **318** klanten ingevuld en gemiddeld geven zij een **9,0** voor de vrijwillige diensten. Bij de particuliere vervoersdienst zijn **149** reacties binnengekomen en de klanten geven de vervoersdienst gemiddeld een **9,0**. Bij de *klussendienst & hulp bij opruimen* zijn **148** reacties binnengekomen en de klanten geven deze dienst gemiddeld een **8,9**. Bij de *boodschappendienst* zijn **21** reacties binnengekomen en de klanten geven deze dienst gemiddeld een **9,2**.

Opmerkingen

Particuliere vervoersdienst

De overgrote meerderheid van de klanten van de particuliere vervoersdienst is 'zeer tevreden', vindt het 'fantastisch', een 'geweldige service', is 'heel blij' en is dankbaar dat deze dienst bestaat. Vrijwel alle klanten geven aan dat ze door de particuliere vervoersdienst de dingen kunnen blijven doen die ze graag doen en een groot deel geeft tevens aan dat ze door de dienst langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en zich mentaal beter voelen.

"Alle chauffeurs zijn zo vriendelijk en behulpzaam! Ik ben erg blij met jullie."
"Veel dank voor deze geweldige organisatie."
"We worden op tijd gehaald en keurig "behandeld"."
"Dank voor de zo fijne hulp, altijd dat kleine beetje meer."
"Ga zo door! De chauffeurs en de ritten zijn voor onze ouders onmisbaar!"
"Heel veel dank aan de mensen die hun tijd en auto ter beschikking stellen.
Allen zijn vriendelijk en meelevend!!"
"Ontspannen en gezellige ritten met de chauffeurs, leid af van de behandelingen,
verruimd je wereld."

Klussendienst & hulp bij opruimen

De meerderheid van de klanten van de klussendienst & hulp bij opruimen is 'tevreden' en vindt het 'fijn' dat de dienst er is.

"Een paar keer hulp van gehad. Ben tevreden, werd goed geholpen."
"Ik voel me veiliger met deze diensten."
"Heel fijn dat jullie er zijn!!!"
"Ben altijd dankbaar dat er nog mensen zijn die anderen even willen en kunnen helpen."
"Mijn kinderen wonen buiten de stad en kunnen geen klusjes doen voor mij. Ik ben erg blij met deze mogelijkheid."
"De mensen zijn vriendelijk, zeer behulpzaam, bijna 'blij' iemand te kunnen helpen. Het is werkelijk een belangrijke organisatie."
"Ben heel blij met de hulp die ik vraag en heel blij met de vriendelijke medewerkers aan de telefoon."
"Ik ben heel blij met de dienst die mij goed geholpen heeft me thuis te voelen in Scheveningen (begin '25 verhuisd)."
"Ga zo door met goede service geven. Het is een grote zegen voor mij."

Boodschappendienst

De meerderheid van de klanten van de boodschappendienst is 'tevreden' en 'blij' met de dienst.

"Ik ben heel dankbaar voor hun goede, betrouwbare en prettige hulp!"
"Ik ben erg blij met mijn hulp!!"
"Hartstikke tevreden!"
"Ga zo door!!"

11. Tevredenheid deelnemers Haags Ontmoeten

Haags Ontmoeten is een gevarieerd activiteitenprogramma voor ouderen met een gezamenlijke lunch. De inhoud van het programma varieert van bewegen of creatieve activiteiten tot een spelletje doen of een interessante presentatie bijwonen. Er vinden groepen van Haags Ontmoeten plaats op verschillende locaties.

Als onderdeel van Haags Ontmoeten is er ook ondersteuning aan mantelzorgers. Dit gebeurt onder andere door het (mede)organiseren van het maandelijkse Alzheimercafé en het begeleiden van een gespreksgroep voor mantelzorgers.

Resultaat

Bij Haags Ontmoeten hebben **28** deelnemers gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld geven zij een **8,3**.

Opmerkingen

Alle deelnemers aan Haags Ontmoeten zijn positief en 'blij' met deze voorziening. Op de vraag wat Haags Ontmoeten voor de deelnemer betekent is de top 3 antwoorden als volgt:

1. Ik heb nieuwe mensen ontmoet.
2. Warm eten.
3. Gezelligheid.

Enkele opmerkingen die door de deelnemers zijn gemaakt:

"Ik heb mensen ontmoet die gezellig zijn."
"Fijn geregeld, ook vervoer."
"Het is allemaal fantastisch."
"Gewoon gezellig."
"Blij mee."
"Opgehaald worden heel fijn."
"Ga zo door."



12. Tevredenheid samenwerkingspartners

De samenwerkingspartners van Welzijn Scheveningen bestaan onder andere uit huisartsen, politie, vrijwilligersorganisaties, onderwijs, woningbouwcorporaties, welzijns-, sport- en zorg gerelateerde instellingen. Dit jaar zijn voor het eerst ook de vakkrachten meegenomen in het onderzoek.

Aan de samenwerkingspartners is een link gestuurd naar een digitaal enquêteformulier met vragen over hun tevredenheid.

Resultaat

De e-mail is door **90** partners beantwoord en gemiddeld geven zij een **8,6** voor de samenwerking met Welzijn Scheveningen.

Op de vraag welke woorden het meest van toepassing zijn op de samenwerking, kwam als top 3 naar voren: 'behulpzaam/betrokken', daarna 'vriendelijk' en vervolgens 'goed bereikbaar'.



Opmerkingen

In de opmerkingen komt vooral naar voren dat de samenwerking 'prettig' en 'fijn' is.

Enkele opmerkingen die door de partners gemaakt zijn:

"Blijf doorgaan met het prachtige werk, en hoop op nog vele jaren samenwerking."

"Altijd goed verzorgd, lieve mensen, schoon en een hele mooie locatie."

"Geweldig dat er zoveel vrijwilligers werken. Dan is de sfeer ook goed!"

"Ik ben erg tevreden over hoe gastvrij ze zijn. Ik geniet van de sfeer, ook al spreek ik maar beperkt Nederlands. Ik ben dankbaar voor de vriendelijke mensen en het gemeenschapsgevoel. Professioneel en vriendelijk!"

"De meest vriendelijke locatie waar wij gebruik mogen maken."

"Geweldige organisatie. Lijm voor onze wijk."

