

# Klanttevredenheidsonderzoek Individuele Ondersteuning Thuis in Ridderkerk

December 2021

*Aafje*



# Inleiding

In dit document zijn de resultaten, conclusies en aanbevelingen weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), in oktober/november 2021 middels een enquête hebben gehouden onder de klanten van onze dienst 'Individuele Ondersteuning Thuis' (Hierna: IOT).

Met deze dienst bieden wij klanten een individueel begeleidingsprogramma dat hen ondersteuning biedt op één of meer van de volgende resultaatgebieden vanuit de WMO: (Ondersteuning bij) Sociaal functioneren, Persoonlijk functioneren, Financiën, Zelfzorg en Gezondheid, Mantelzorgondersteuning.

Deze dienst bieden wij o.a. aan in de gemeente Ridderkerk. De gemeente stelt in het kader van haar (WMO-)gelden de eis dat er ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen. De resultaten in dit document hebben alleen betrekking op onze IOT-klanten in de gemeente Ridderkerk.

Aafje vindt het, los van de vraag vanuit de gemeente, zelf belangrijk om de kwaliteit van haar diensten te bewaken. Een klanttevredenheidsonderzoek vormt daarbij een meetinstrument. De resultaten en conclusies in dit document gelden daarom niet alleen als verantwoording cijfers richting de gemeente, maar bieden ons zelf tevens handvatten om onze eigen dienstverlening te verbeteren.



# Inhoudsopgave

<b>1. Resultaten</b>	<b>4</b>
1.1. Algehele waardering	4
<b>Waardering per onderdeel</b>	
1.2. Communicatie	5
1.3. Begeleiders	6
1.4. De ondersteuningsvraag en het leveringsplan	7
1.5. Nakomen van afspraken met de medewerker IOT	8
1.6. Tips en opmerkingen	9
<b>2. Respons Gegevens</b>	<b>9</b>
<b>3. Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>10</b>



# 1. Resultaten

## 1.1. Algehele waardering:

Klanten waarderen de Individuele Ondersteuning Thuis gemiddeld met een:

Misschien nog wel belangrijker: niemand geeft een onvoldoende!

7,8

**82%** zou Aafje's Individuele Ondersteuning aan anderen aanbevelen.

De overige **18%** zegt dit niet te weten.

Er is geen één klant die uitdrukkelijk zegt Aafje niet aan te bevelen.

Waar de partner/mantelzorger een grote rol speelt in de zorg

rondom de klant, geeft **80%** van deze mantelzorgers aan zich door de Individuele Ondersteuning voldoende ontlast te voelen.

Ook hier is er géén enkele mantelzorger die aangeeft zich totaal niet ondersteund te voelen. **20%** zou graag meer ondersteuning wensen.

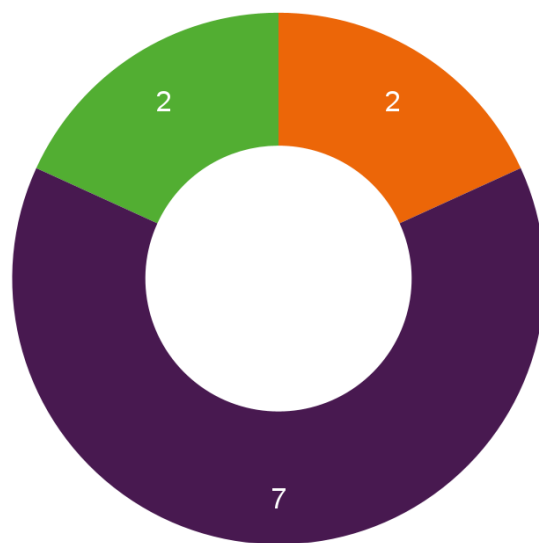
Naast de algehele waardering zijn klanten in het klanttevredenheidsonderzoek gevraagd om op de verschillende onderdelen van de Individuele Ondersteuning een tevredenheids oordeel te geven; Communicatie, Begeleiders, Ondersteuningsvraag- en plan, Afspraken/Planning.

In de hieronder weergegeven diagrammen en grafieken is weergegeven hoeveel klanten welk antwoord gegeven heeft.

## 1.2. Communicatie

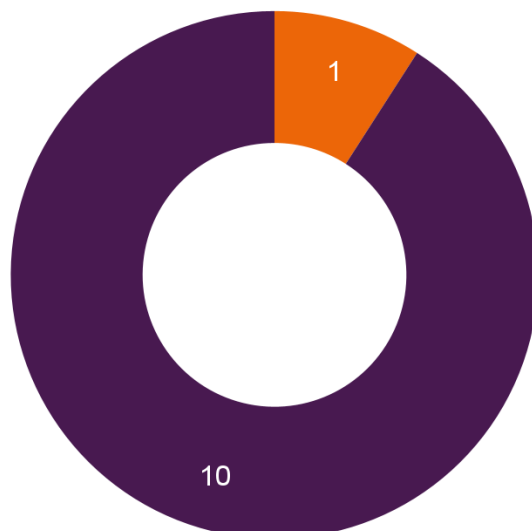
### Informatievoorziening

● Zeer ontevreden ● Tevreden ● Zeer tevreden



### (Telefonische) bereikbaarheid van begeleider

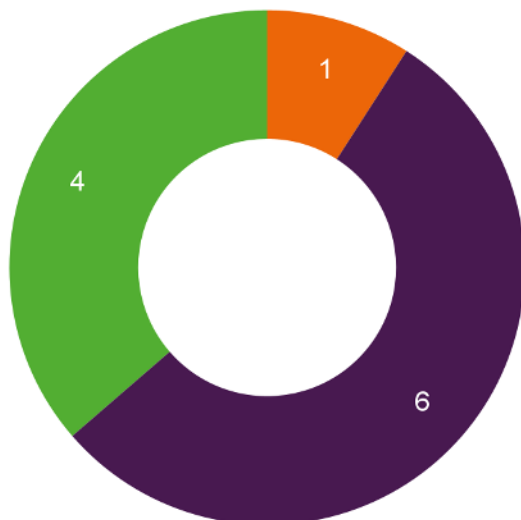
● Zeer ontevreden ● Tevreden



## 1.3. Begeleiders

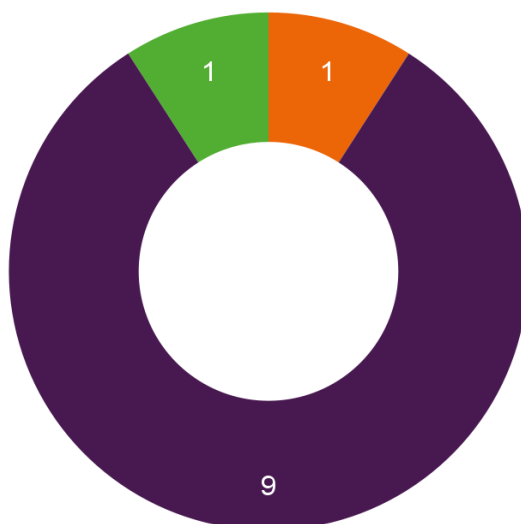
### Deskundigheid medewerkers

● Zeer ontevreden ● Tevreden ● Zeer tevreden



### Persoonlijke aandacht

● Zeer ontevreden ● Tevreden ● Zeer tevreden

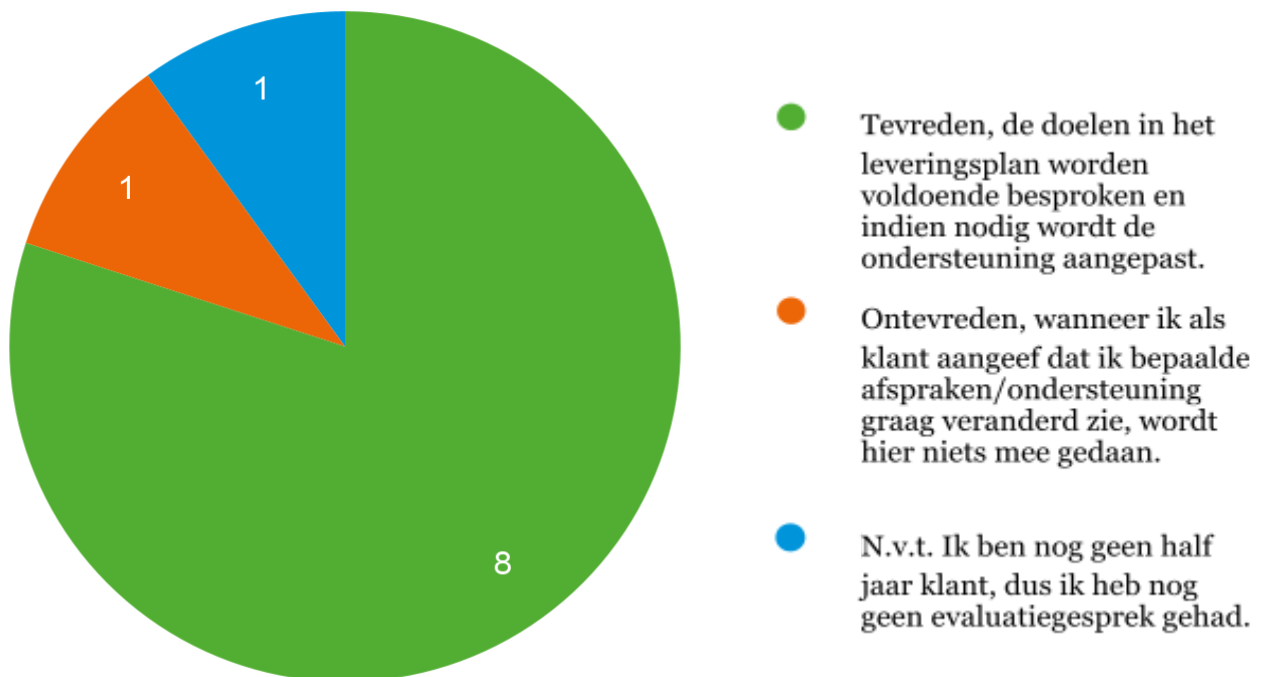


## 1.4. De ondersteuningsvraag en het leveringsplan

82%

(9 van de 11 klanten) zou niets willen veranderen aan de ondersteuning die hij/zij krijgt en vindt de begeleiding dus voldoende passen bij zijn of haar situatie en ondersteuningsvragen.

Wanneer een nieuwe klant zich aanmeldt, stelt de medewerker samen met de klant een leveringsplan op. Hierin worden de doelen van de ondersteuning beschreven. Het leveringsplan wordt minstens één keer in het halfjaar geëvalueerd. Hieronder is weergegeven hoe tevreden klanten zijn over deze evaluatie(s).



## 1.5. Afspraken volgens planning

Met betrekking tot de afspraken en de aanwezigheid van de medewerker, is het volgende gevraagd:

- of de medewerker (op tijd) aanwezig is volgens de met de klant gemaakte afspraken (Diagram 1);
- of de klant op tijd wordt ingelicht wanneer de medewerker niet of op een andere tijd komt (Diagram 2).

Diagram 1: Is de medewerker (op tijd) aanwezig volgens de met u gemaakte afspraken?

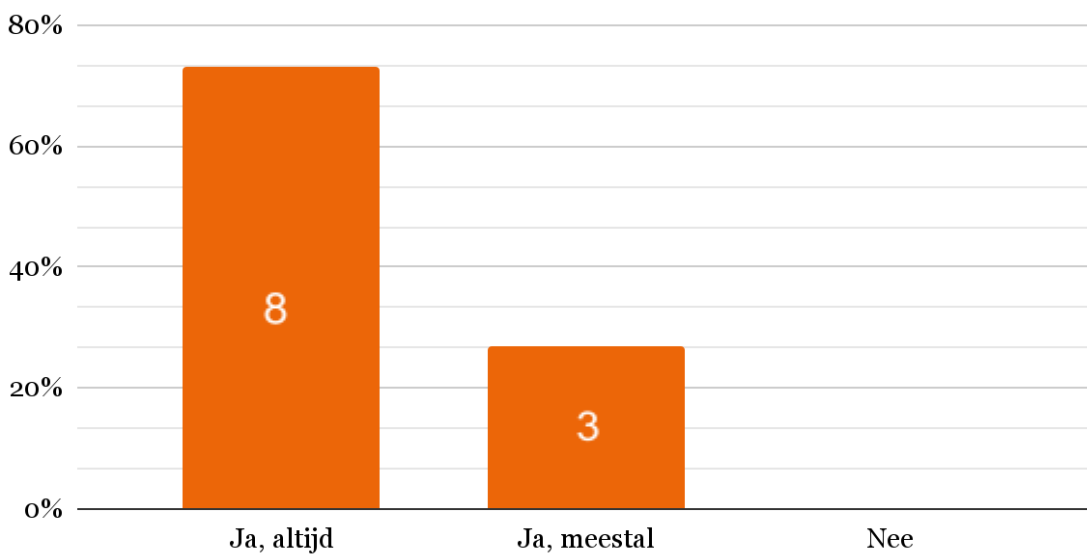
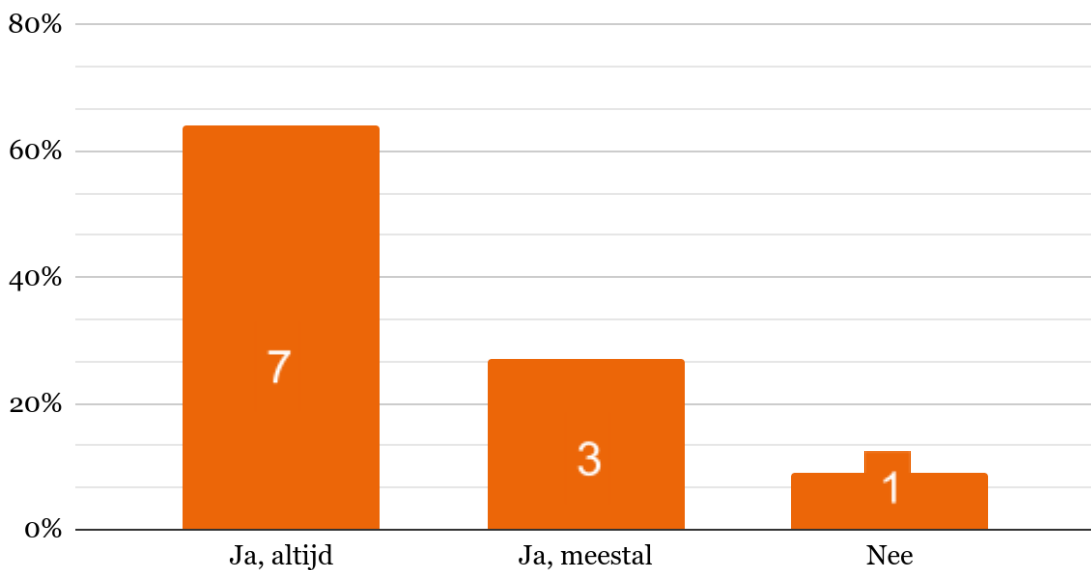


Diagram 2: Wordt u op tijd ingelicht als de medewerker op een andere tijd komt, of niet komt?





## 1.6. Tips en Opmerkingen

Klanten hebben in de tevredenheidsenquête de mogelijkheid gekregen om opmerkingen en/of tips te plaatsen m.b.t. de Individuele Ondersteuning Thuis. Niemand heeft hier gebruik van gemaakt.

## 2. Respons Gegevens

### Responspercentage

Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
11	55%

### IOT-klant sinds:

	Aantal respondenten	%
Korter dan een halfjaar	7	64%
6 maanden tot 1 jaar	2	18%
1 jaar tot 3 jaar	1	9%
Langer dan 3 jaar	1	9%

### Respons geleverd door:

Aangezien sommige klanten hulp nodig hebben bij het beantwoorden en invullen van een tevredenheidsenquête, én respijtzorg tevens onderdeel kan vormen van de IOT-begeleiding, is in de enquête de vraag opgenomen door wie deze is ingevuld:

	Aantal respondenten	%
De klant	3	27%
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorg er	5	46%
De mantelzorger/partner van de klant	3	27%

## 3. Conclusie & Aanbevelingen

### Conclusie

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat is met 55 procent ruimschoots bereikt. De (responderende) klanten IOT zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Ook op alle bevraagde onderdelen is het overgrote deel van de responderende klanten tevreden tot zeer tevreden.

### Aanbevelingen (intern)

Zoals vermeld vindt Aafje het belangrijk om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken. De uitkomsten van dit onderzoek ziet Aafje daarom niet alleen als verantwoording cijfers richting de gemeente, maar ook als handvatten om intern de kwaliteit van de eigen dienstverlening te monitoren en daar waar nodig te verbeteren. Op basis van de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek zijn de volgende (interne) aanbevelingen opgesteld:

- De uitkomsten delen met de IOT medewerkers en de (betrokken) managers/directeur.
- De uitkomsten bespreken met de IOT medewerkers en daar waar nodig (o.b.v. beschreven opmerkingen/suggesties) verbeterpunten opstellen.
- Bij (toekomstige) voorgenomen ontwikkelingen en/of veranderingen aan de dienst, kritisch bekijken of dit ook de vraag/behoefte vanuit de klant is. Verreweg de meeste (responderende) klanten zijn tevreden met de dienst zoals deze nu aangeboden wordt.
- De antwoorden in dit onderzoek zijn geanonimiseerd verkregen. Per klant zou door de medewerker nog (kort) kunnen worden uitgevraagd of en zo ja op welke punten de klant de dienst graag verbeterd ziet m.b.t. zijn/haar individuele situatie/begeleiding.