

Klanttevredenheidsonderzoek
**Individuele Ondersteuning Thuis
in Rotterdam**

December 2021



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 aan in de gemeente Rotterdam en enkele omliggende gemeenten. Er zijn twee Aafje IOT-Teams, één voor de regio Noord (Rotterdam en omstreken) en één voor de regio Zuid (Rotterdam en omstreken). De resultaten in dit document hebben alleen betrekking op onze IOT-klanten in de gemeente Rotterdam.

De gemeente Rotterdam stelt in het kader van haar (WMO-)gelden de eis dat er ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen. Aafje vindt het, los van deze eis, 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. Naast het totale resultaat zijn op sommige onderdelen de resultaten (ook) per regio (Rotterdam Noord en Rotterdam Zuid) weergegeven, zodat eventuele regionale verschillen in resultaten per team als aandachtspunt (ter verbetering) kunnen worden meegenomen.



Inhoudsopgave

1. Resultaten	4
1.1. Algehele waardering	4
Waardering per onderdeel	
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
2. Respons Gegevens	10
3. Conclusie en aanbevelingen	11



1. Resultaten

1.1. Algehele waardering:

Klanten waarderen de Individuele Ondersteuning Thuis gemiddeld met een:

8,4

Misschien nog wel belangrijker: niemand geeft een onvoldoende!

85% zou Aafje's Individuele Ondersteuning aan anderen aanbevelen.

De overige **15%** 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

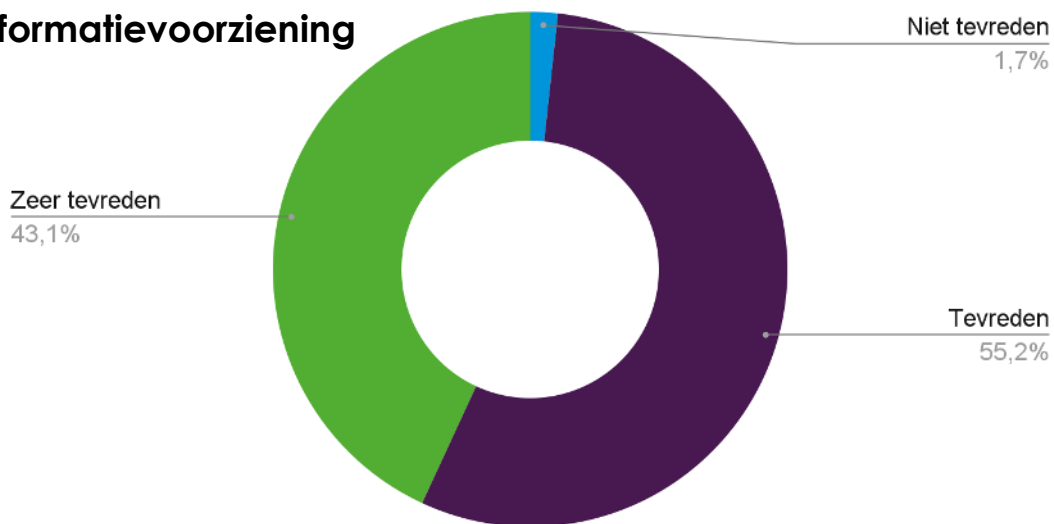
rondom de klant, geeft **90%** van deze mantelzorgers aan zich door de Individuele Ondersteuning voldoende ontlast te voelen.

Ook hier is er géén enkele mantelzorger die aangeeft zich totaal niet ondersteund te voelen. **10%** 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, Ondersteuningsvragen plan, Afspraken/Planning.

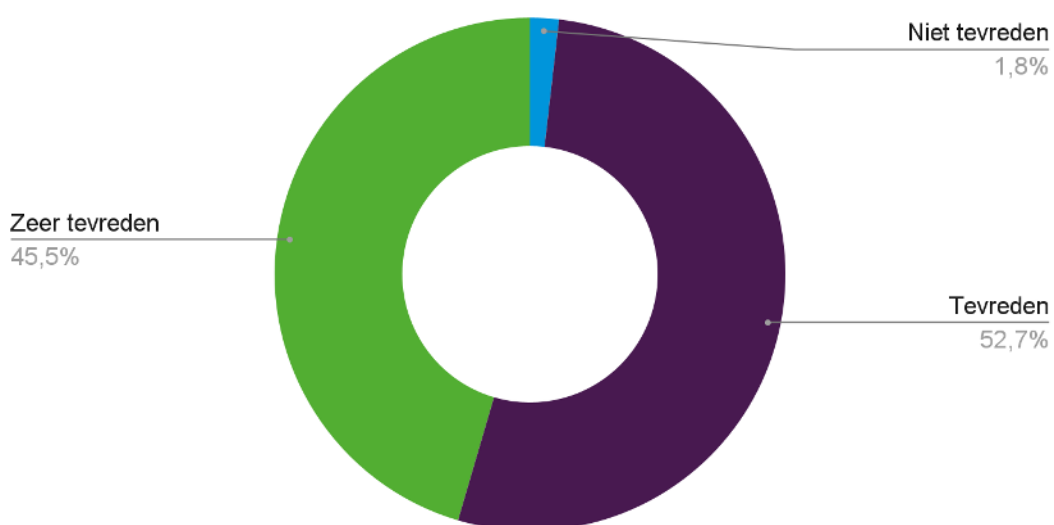
1.2. Communicatie

Informatievoorziening



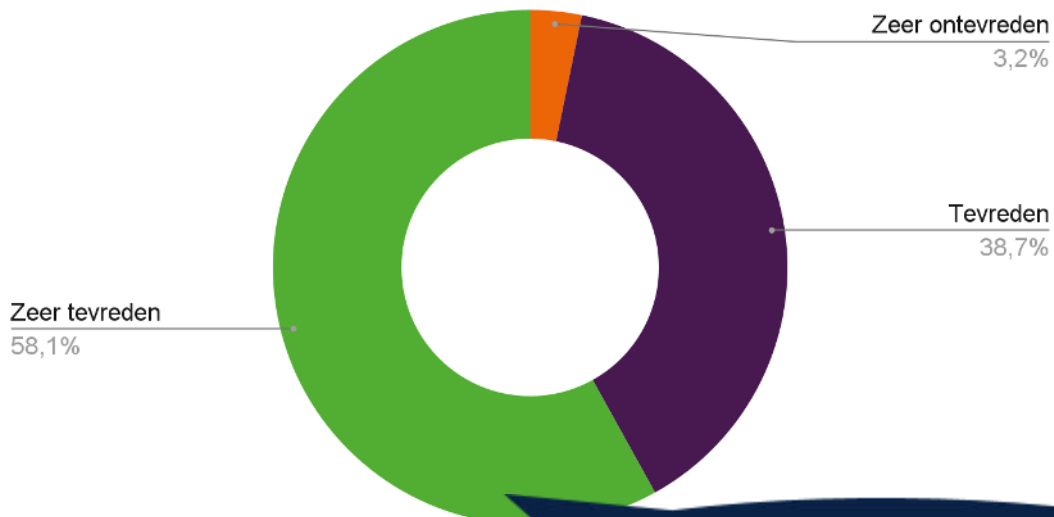
Slechts 1 klant in Rotterdam Zuid geeft aan niet tevreden te zijn met betrekking tot de manier waarop hij/zij geïnformeerd wordt bij bijvoorbeeld wijzigingen of ontwikkelingen.

(Telefonische) bereikbaarheid van begeleider



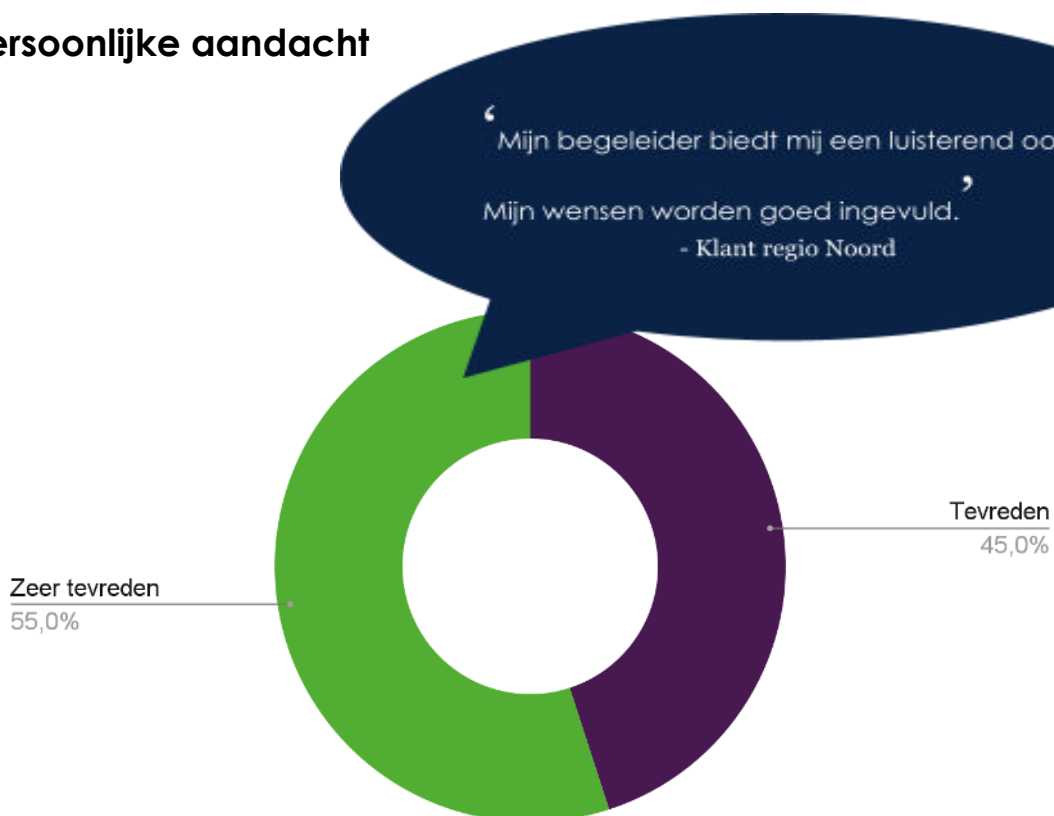
1.3. Begeleiders

Deskundigheid medewerkers



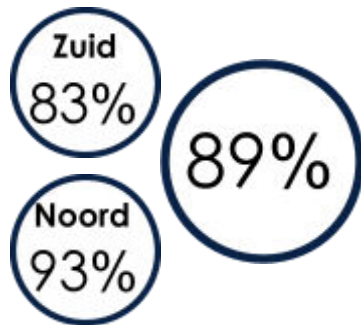
‘De ondersteuning vind ik van hoog niveau!’
- Klant regio Zuid

Persoonlijke aandacht



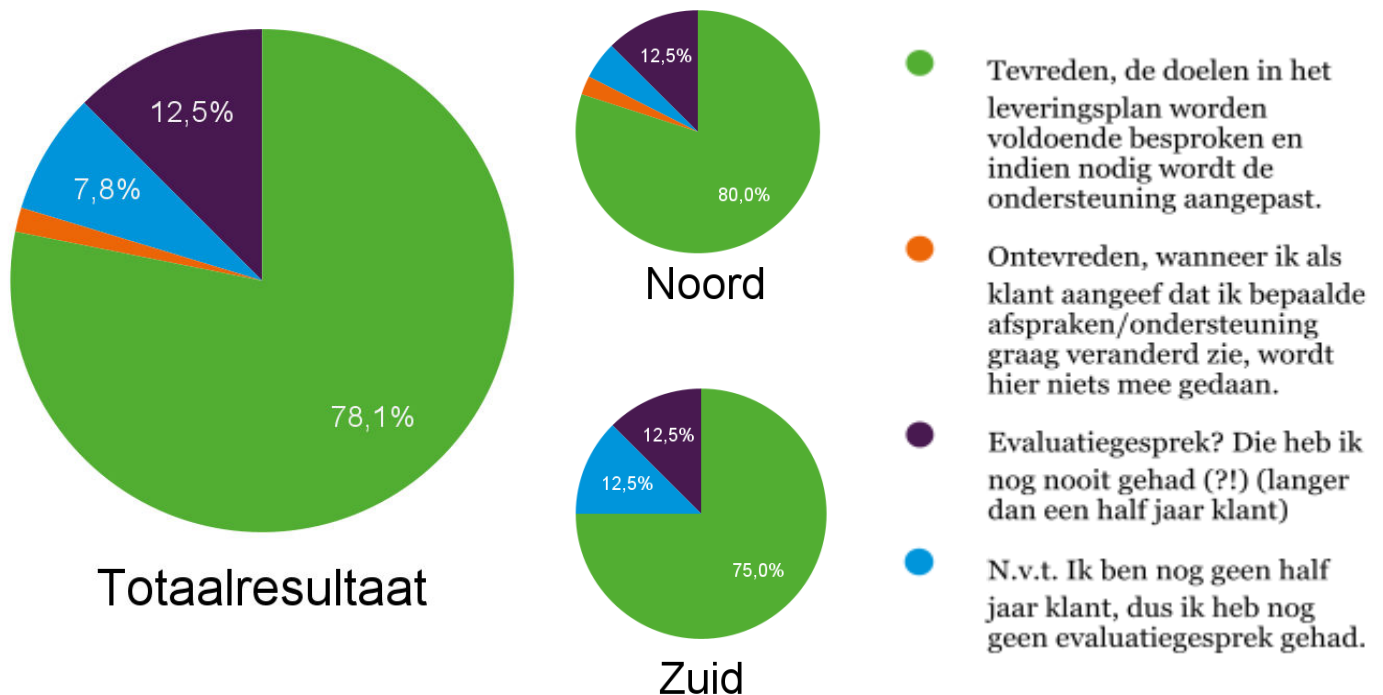
‘Mijn begeleider biedt mij een luisterend oor.
Mijn wensen worden goed ingevuld.’
- Klant regio Noord

1.4. De ondersteuningsvraag en het leveringsplan



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).



Alleen in regio Noord is er één klant die ontevreden zegt te zijn over de evaluatie van het leveringsplan. Verder heeft zo'n 20% van de aan het onderzoek deelnemende klanten aangegeven nog nooit een evaluatiegesprek te hebben gehad. Ongeveer 40% van de klanten die dit aangeeft, is korter dan een half jaar klant van onze Individuele Ondersteuning, wat betekent dat het eerste evaluatiegesprek nog moet plaatsvinden.

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?

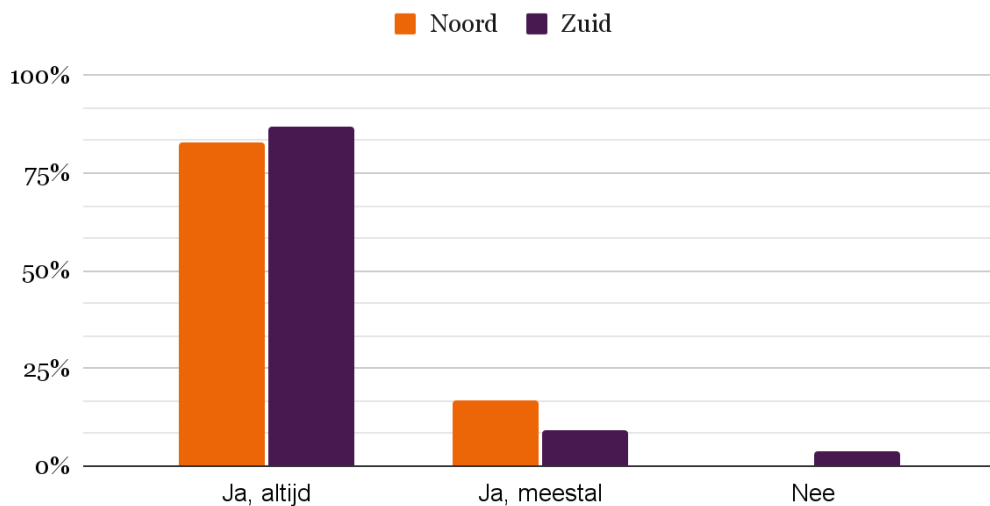
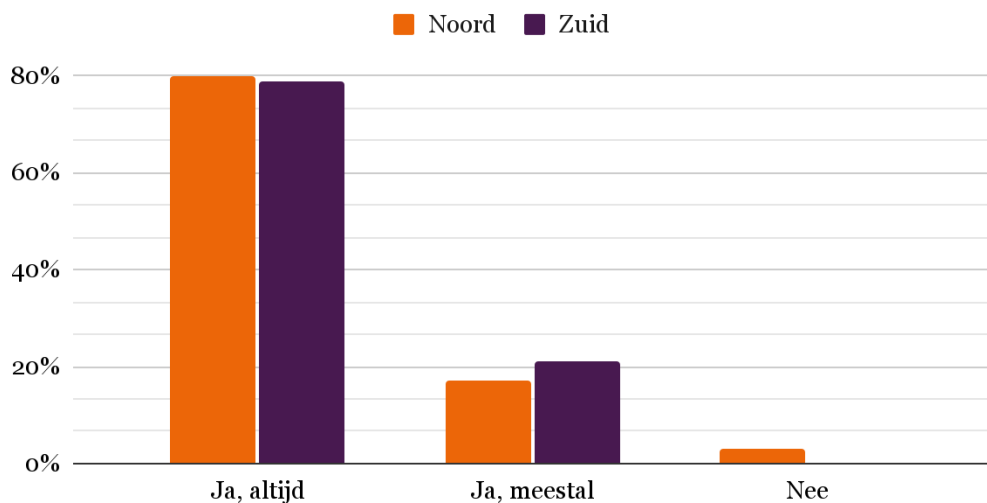


Diagram 2: Wordt u op tijd ingelicht als de medewerker op een andere tijd komt, of niet komt?



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. Slechts enkele respondenten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Opmerkingen:

‘
Mijn begeleider werkt maar drie dagen in de week en kan ik niet bereiken op de dagen dat zij niet werkt.
’

- Klant regio Noord

‘
Mijn begeleider biedt mij een luisterend oor.
’

Mijn wensen worden goed ingevuld.

- Klant regio Noord

‘
De ondersteuning vind ik van hoog niveau!
’

- Klant regio Zuid

Tips:

- “Een visitekaartje zou handig zijn, nu heb ik het telefoonnummer en mailadres op eigen initiatief opgeschreven.”- Klant regio Noord
- “Een lijst met de belangrijkste telefoonnummers van Aafje zou ik fijn vinden.” - Klant regio Zuid
- “Soms moet er teveel tegelijk en is het te druk. Alles op zijn tijd.” - Klant regio Noord

2. Respons Gegevens

Responspercentage

	Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
Totaal	65	40%
IOT-Rotterdam Zuid	24	36%
IOT- Rotterdam Noord	41	43%

IOT-klant sinds:

	IOT Rotterdam Zuid	IOT Rotterdam Noord	Totaal
Korter dan een halfjaar	12,5%	22%	19%
6 maanden tot 1 jaar	29%	29%	29%
1 jaar tot 3 jaar	46%	29%	35%
Langer dan 3 jaar	12,5%	20%	17%

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:

	IOT Rotterdam Zuid	IOT Rotterdam Noord	Totaal
De klant	57%	37,5%	44%
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorg er	39%	45%	43%
De mantelzorger/partner van de klant	4%	17,5%	13%

3. Conclusie & Aanbevelingen

Conclusie

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 40 procent precies bereikt. Per regio (Noord en Zuid) is het aantal responderende klanten voldoende om een representatief beeld weer te geven van de klanttevredenheid over de Individuele Ondersteuning Thuis (IOT). De (responderende) klanten IOT zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Op alle bevroegde onderdelen is het overgrote deel van de responderende klanten tevreden tot zeer tevreden. De verschillen in antwoorden tussen de twee regio's (en daarmee IOT-teams) zijn nagenoeg verwaarloosbaar.

Verreweg de meeste klanten hebben geen opmerkingen of suggesties ter verbetering aangedragen. Van enkelen die dit wel hebben gedaan, kunnen de deze door Aafje als verbeter- en/of aandachtspunten worden meegenomen in de (door)ontwikkelingen van haar dienst Individuele Ondersteuning Thuis.

Resultaten 2021 versus Resultaten 2020

Hoewel we als medewerkers zeer tevreden mogen zijn over deze positieve uitkomsten, vindt Aafje het belangrijk om altijd te blijven verbeteren. Naar aanleiding van het KTO van vorig jaar (2020) zijn er verbeteracties door de teams IOT opgesteld. De uitkomsten van dit KTO (2021) hebben we naast de uitkomsten van vorig jaar (2020) gelegd om te kunnen zien of deze verbeteracties geleid hebben tot een toename van de klanttevredenheid. Het aantal responderende klanten lag in 2021 4% hoger dan in 2020, wat betekent dat er een goede vergelijking te trekken valt tussen beide onderzoeken. Uit deze vergelijking blijkt dat de klanttevredenheid m.b.t. alle onderwerpen/gestelde vragen gelijk is gebleven, dan wel is toegenomen. Op de volgende onderdelen zijn de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek t.o.v. het vorige onderzoek (2020) verbeterd:

- Het cijfer dat de klanten in het geheel aan de Individuele Ondersteuning Thuis geven, is gestegen van een 8,0 naar een 8,4.
- Waar in 2020 nog een klein aantal klanten aangaf Aafje's IOT niet aan anderen te zullen aanbevelen, is er dit jaar geen enkele klant die dit heeft geantwoord. Wel zijn er een aantal klanten die hebben aangegeven dit niet te weten.
- In 2020 zijn er door de responderende klanten veel meer opmerkingen/suggesties geplaatst met betrekking tot vrijwel alle aspecten van de Individuele Ondersteuning Thuis. In dit onderzoek (2021) hebben slechts enkele klanten van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en gaan de opmerkingen met name over dat de (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers (d.m.v. bijvoorbeeld visitekaartjes) verbeterd mag worden.

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-teams en de (betrokken) managers/directeur.
- De uitkomsten bespreken binnen de IOT-teams en daar waar nodig (o.b.v. beschreven opmerkingen/suggesties) verbeterpunten opstellen.
 - Hierbij ligt in ieder geval een aandacht/verbeterpunt m.b.t. de evaluatie van de leveringsplannen. Enkele klanten die al langer dan een half jaar Individuele Ondersteuning Thuis ontvangen, geven aan nog nooit een evaluatiegesprek hierover te hebben gevoerd.
- 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.

