



*Aafje*

# Klanttevredenheidsonderzoek Welzijn

Dienst: Individuele Ondersteuning Thuis (IOT)

Resultaatgebieden WMO: (Ondersteuning bij: ) Sociaal functioneren, Persoonlijk functioneren, Financiën, Zelfzorg en Gezondheid, Mantelzorgondersteuning.

Oktober 2020

## Inleiding

In dit document zijn de resultaten, conclusies en aanbevelingen weergegeven van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij, Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), in september 2020 middels een enquête hebben gehouden onder alle klanten van onze dienst 'Individuele Ondersteuning Thuis' (Hierna: IOT).

Met deze dienst bieden wij klanten individueel een begeleidingsprogramma dat hen ondersteuning biedt op 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 IOT-Teams, één voor de regio Noord (Rotterdam en omstreken) en één voor de regio Zuid (Rotterdam en omstreken). De resultaten in dit document beslaan alleen de 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. Daarnaast vindt Aafje 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 verantwoordingscijfers richting de gemeente, maar bieden ons zelf tevens handvatten om onze eigen dienstverlening te verbeteren. Naast het totale resultaat zijn per onderdeel ook de resultaten per regio (Rotterdam Noord en Rotterdam Zuid) weergegeven, zodat eventuele regionale verschillen in resultaten per team als aandachtspunt (ter verbetering) kunnen worden meegenomen.

*Arie Graafland, welzijnsregisseur en portefeuillehouder klanttevredenheid Welzijn*

*Demi van der Kuijp, projectmedewerker Welzijn*

# Inhoudsopgave

	BLZ
<b>Resultaten klanttevredenheid: Gestelde vragen en antwoorden</b>	3
1) Waardering in cijfers	3
2) Aansluiting dienst IOT op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan	4
3) Nakomen van afspraken met de medewerker IOT	7
Opmerkingen en Suggesties	8
<b>Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep</b>	10
Responspercentage	10
Algemene gegevens responsgroep	10
Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?	10
<b>Conclusie en aanbevelingen (intern)</b>	12

## Resultaten klanttevredenheid: Gestelde vragen en antwoorden

In de klanttevredenheidsenquête zijn klanten bevraagd op drie onderdelen:

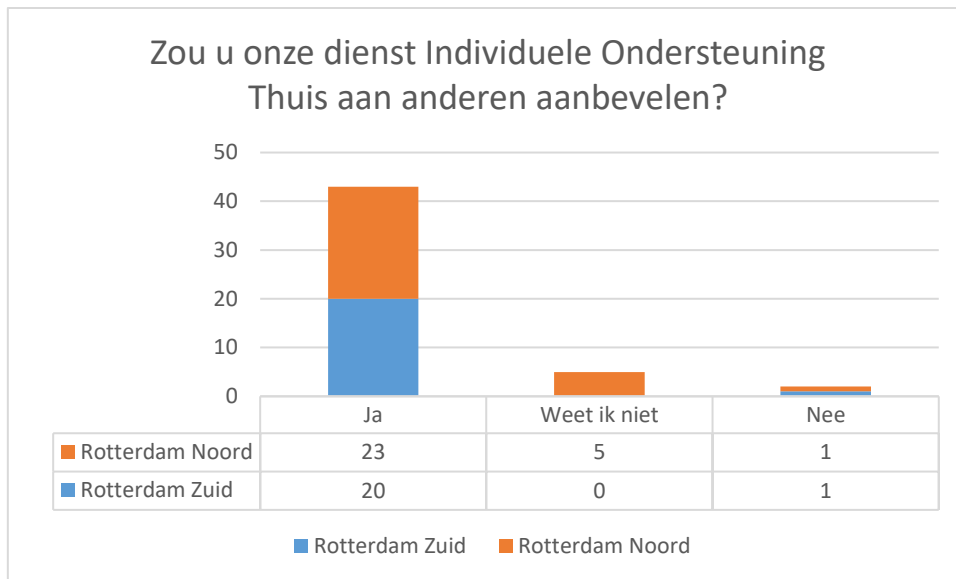
- 1) Algehele (cijfer)waardering van de dienst IOT.
- 2) Aansluiting dienst IOT op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan.
- 3) Nakomen van afspraken door de medewerker IOT.

In deze paragraaf zijn per onderdeel de gestelde vragen met bijbehorende respons weergegeven. Klanten hebben naast deze gestelde vragen met gesloten antwoordopties de mogelijkheid gekregen om suggesties en/of opmerkingen te vermelden over de Individuele Ondersteuning Thuis. Slechts enkele respondenten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Relevante opmerkingen/suggesties zijn aan het einde van deze paragraaf weergegeven.

### 1) Waardering in cijfers; Welk cijfer geeft u:...?

	Gemiddelde cijfer IOT Rotterdam Zuid	Gemiddelde cijfer IOT Rotterdam Noord	Gemiddelde Totaal
<i>Dienst Individuele Ondersteuning Thuis in het geheel:</i>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>
<i>Cijfer per onderdeel:</i>			
Deskundigheid medewerkers	8,4	8,0	<b>8,1</b>
Informatie die u rondom de ondersteuning ontvangt	8,4	7,6	<b>7,9</b>
De (telefonische) bereikbaarheid van Aafje	7,9	7,6	<b>7,7</b>
Persoonlijke aandacht voor uw wensen en behoeften	8,3	7,9	<b>8,0</b>

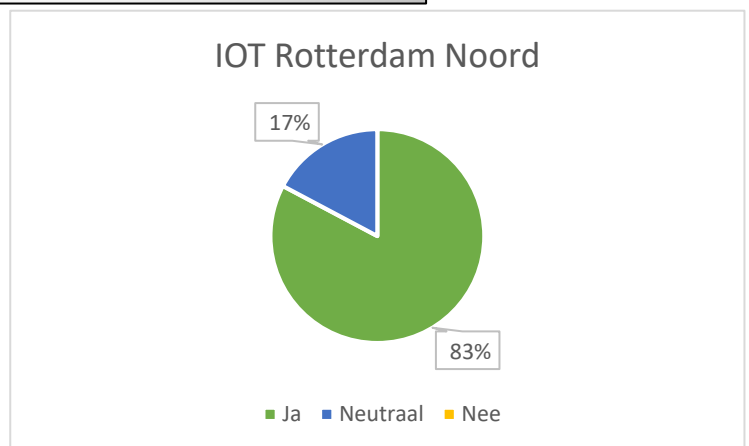
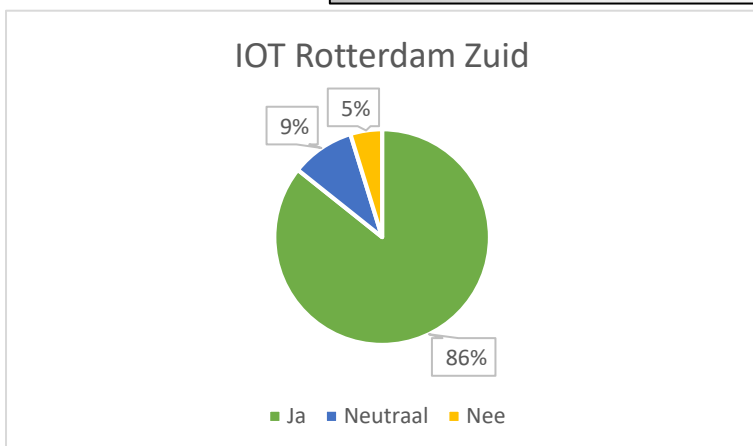
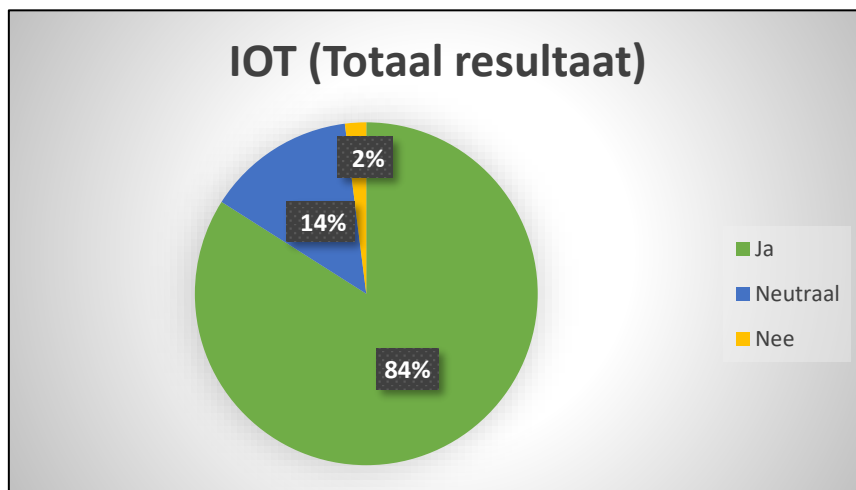
Naast de vraag om de dienst IOT en verschillende aspecten daarvan met een cijfer te beoordelen, is in de enquête ook de vraag gesteld of **de klant de Individuele Ondersteuning Thuis vanuit Aafje aanbeveelt aan anderen**. Daar is als volgt op gereageerd:



2) Aansluiting dienst IOT op ondersteuningsvragen en het ondersteuningsplan

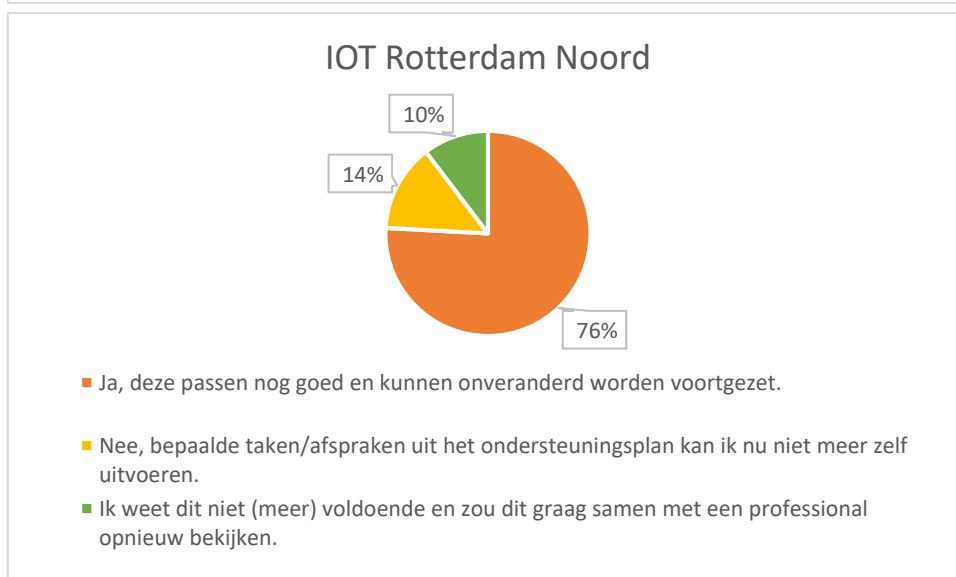
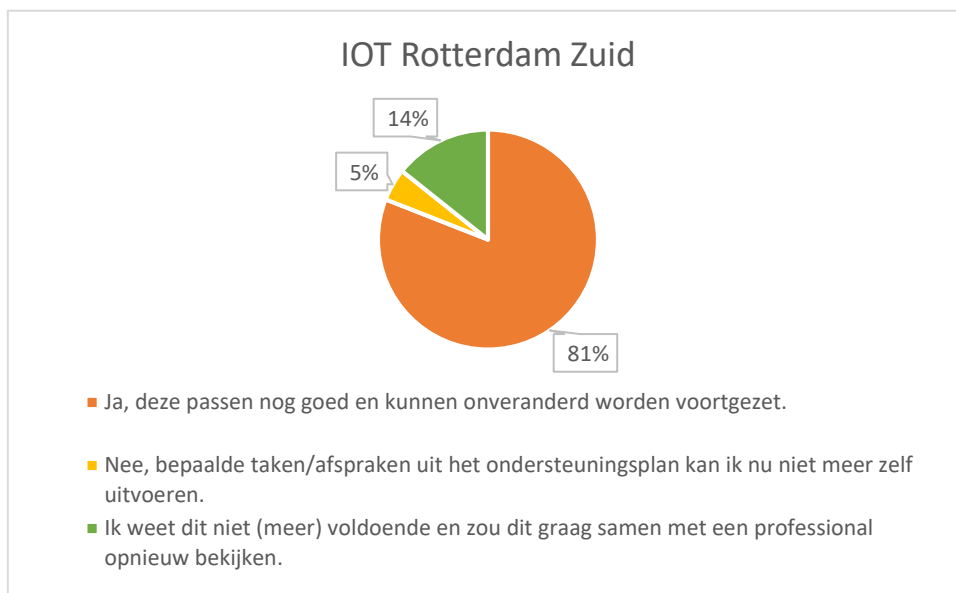
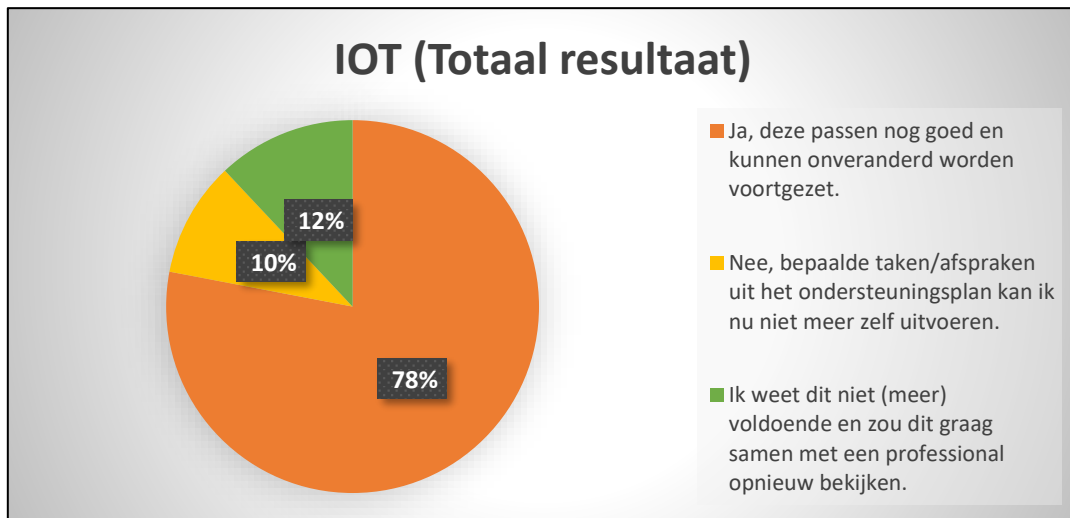
**Gestelde vraag: Sluit de begeleiding die u krijgt aan op uw wensen en ondersteuningsvra(a)g(en)?**

Respons:



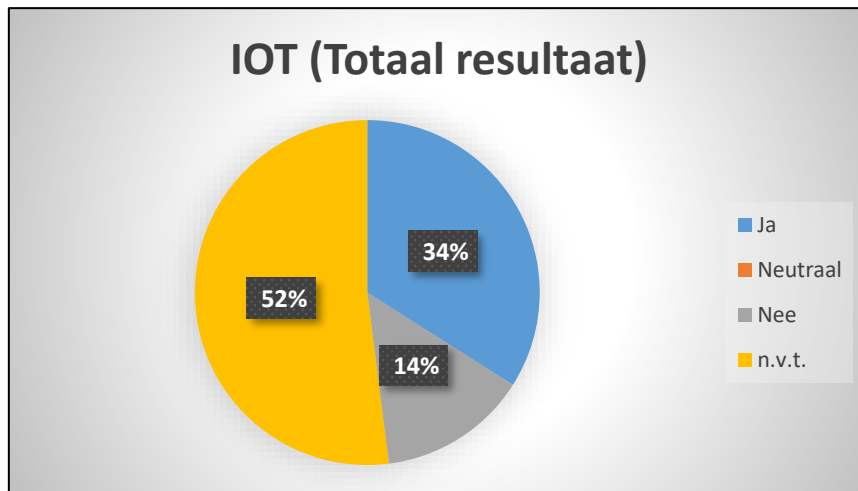
**Gestelde vraag: Passen de afspraken, die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan, nog bij uw situatie?**

Respons:

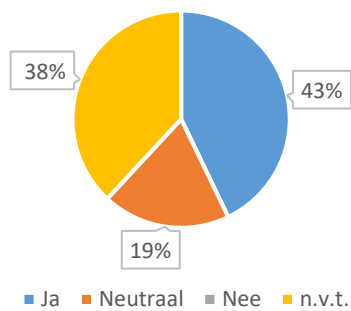


**Gestelde vraag: Indien het ontlasten van uw partner en/of mantelzorger onderdeel vormt van het ondersteuningsplan, gebeurt dit volgens u (en uw partner/mantelzorger) voldoende?**

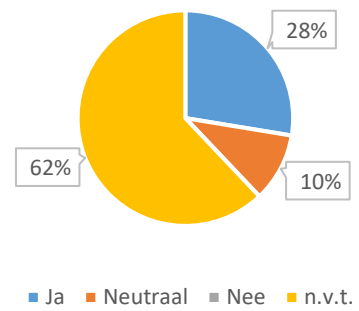
Respons:



IOT Rotterdam Zuid



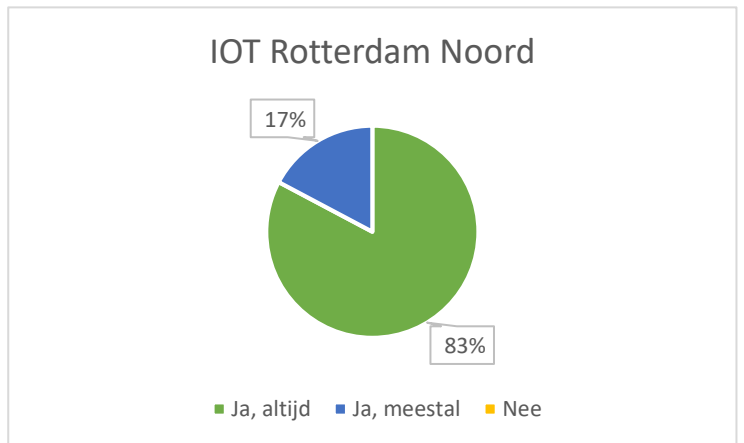
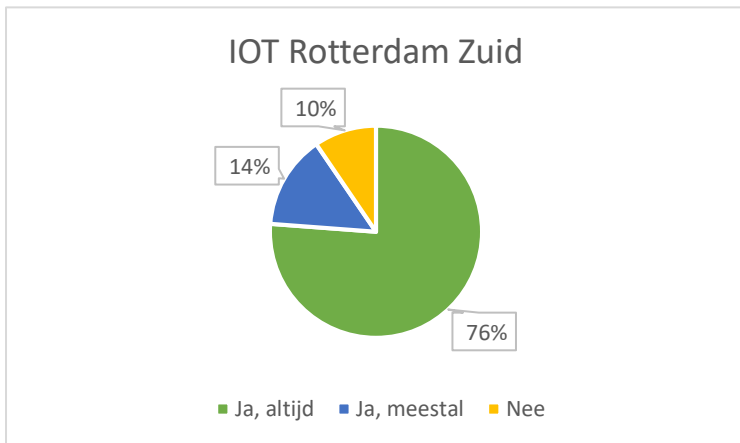
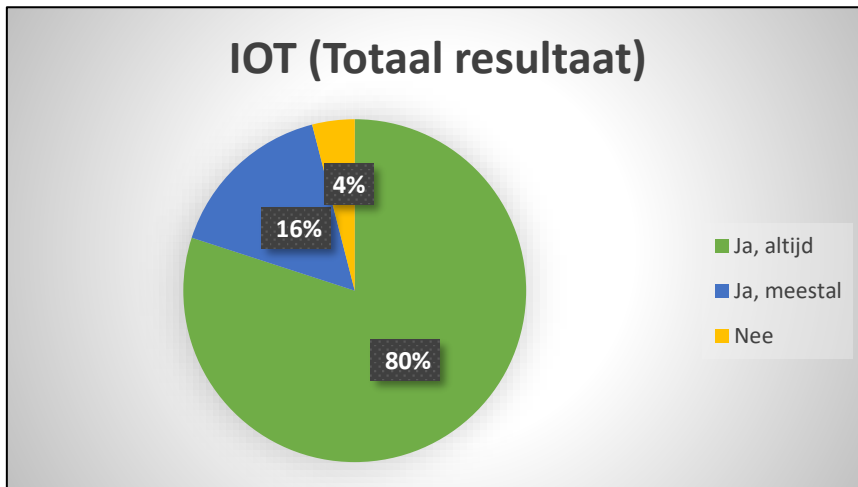
IOT Rotterdam Noord



### 3) Nakomen van afspraken met de medewerker IOT

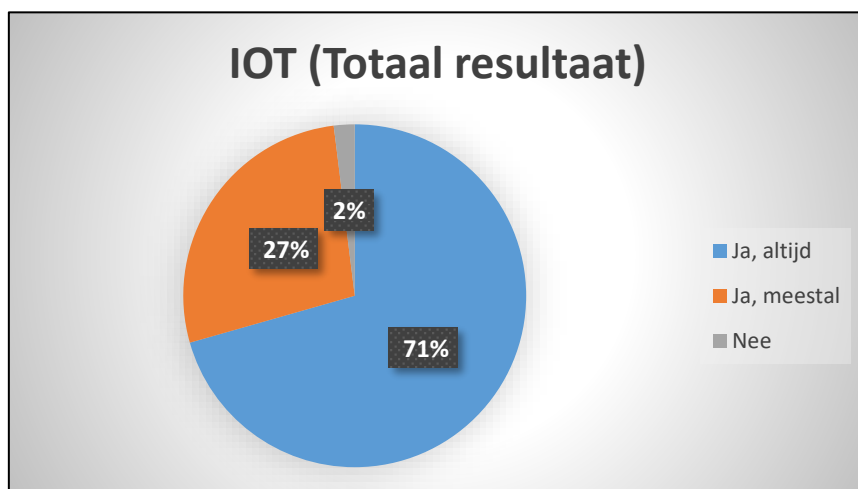
**Gestelde vraag: Is de medewerker aanwezig volgens de met u gemaakte afspraak?**

Respons:

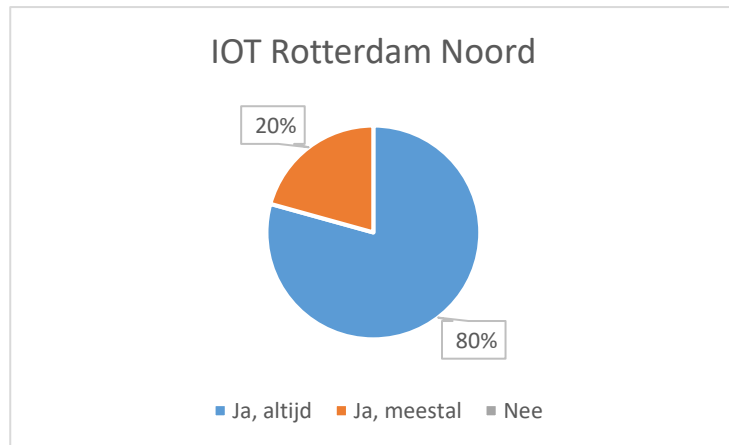
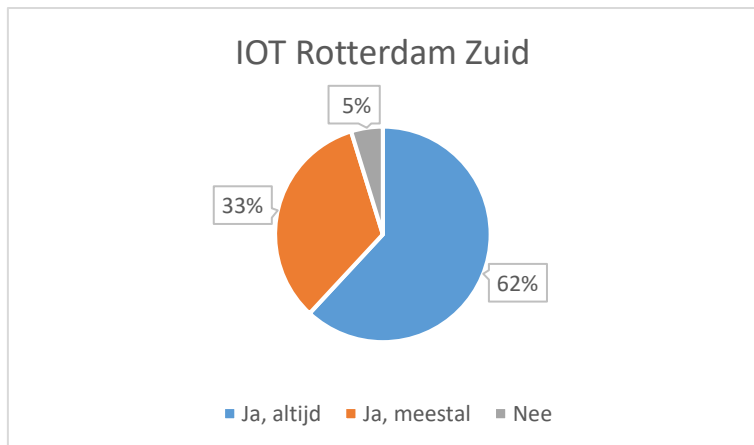


**Gestelde vraag: Wordt u op tijd ingelicht als de medewerker op een andere tijd komt, of niet komt wegens ziekte/vakantie?**

Respons:







### Opmerkingen en Suggesties

Zoals uit de weergegeven resultaten blijkt, zijn per vraag/onderwerp de meeste klanten tevreden over de ondersteuning die zij nu krijgen. Naast de hierboven weergegeven gesloten vragen, hebben klanten in de tevredenheidsenquête de mogelijkheid gekregen om suggesties en/of opmerkingen te vermelden over de Individuele Ondersteuning Thuis. Verreweg de meeste klanten hebben **geen** gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zij zijn tevreden met de hulp en begeleiding die zij ontvangen en hebben daarom niets aan opmerkingen of suggesties toe te voegen. Enkele klanten die over één of meerdere aspecten van de ondersteuning thuis minder tevreden zijn, hebben hier wel een opmerking of suggestie bij vermeld. Deze enkele (negatieve; minder tevreden) reacties zijn hieronder per onderdeel weergegeven:

#### *Nakomen van afspraken met de medewerker IOT:*

- “Mijn huishoudelijke hulp is stelselmatig niet op tijd.” (Klant IOT Rotterdam Zuid)
- “Overdracht/Inwerken van nieuwe medewerker of invalkracht mag beter.” (Klant IOT Rotterdam Noord)
- “Communicatie tussen medewerkers onderling mag beter. De ene medewerker weet niet wat er met de andere is afgesproken.” (Klant IOT Rotterdam Zuid)

#### *Aansluiting begeleiding op de ondersteuningsvragen/ondersteuningsplan:*

- “Tijdinzet is onvoldoende. Hier dient beter naar gekeken te worden.” (benoemd door twee klanten IOT Rotterdam Zuid)

#### *Deskundigheid medewerkers:*

- “Het zijn uitzendkrachten. Deze zijn niet deskundig.” (Klant – IOT Rotterdam Noord)
- “Mijn begeleider mag meer scholing krijgen. Dat zou goed zijn voor haar eigen ontwikkeling, maar ook voor de klanten die zij begeleidt.” (Klant – IOT Rotterdam Zuid)

#### *Informatievoorziening:*

- “Toen ik een nieuwe contactpersoon kreeg, ben ik hier niet goed over geïnformeerd.” (Klant – IOT Rotterdam Noord)

*Telefonische bereikbaarheid:*

- “Ik word niet altijd netjes teruggebeld wanneer mijn vaste kracht niet langs komt/is geweest en ik daarover heb gebeld. Onduidelijk wat er aan de hand is en oplossing volgt niet.” (Klant – IOT Rotterdam Noord)
- “Niet altijd goed bereikbaar.” (Klant – IOT Rotterdam Noord)

*Persoonlijke aandacht:*

- “Aandacht is er, woorden hierin mogen wat meer omgezet worden in daden.” (Klant – IOT Rotterdam Noord)

## Responspercentage en Algemene gegevens responsgroep

### Responspercentage

	Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
<b>Totaal</b>	<b>50</b>	<b>36%</b>
IOT-Rotterdam Zuid	21	40%
IOT- Rotterdam Noord	29	33%

### Algemene gegevens responsgroep

*IOT-klant sinds:*

	IOT Rotterdam Zuid	IOT Rotterdam Noord	<b>Totaal</b>
Korter dan een halfjaar	0%	14%	<b>8%</b>
6 maanden tot 1 jaar	29%	14%	<b>20%</b>
1 jaar tot 3 jaar	33%	38%	<b>36%</b>
Langer dan 3 jaar	38%	34%	<b>36%</b>

*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	<b>Totaal</b>
De klant	43%	42%	<b>42%</b>
De klant samen met hulp van een familielid/mantelzorger	24%	34%	<b>30%</b>
De mantelzorger/partner van de klant	33%	24%	<b>28%</b>

*Tevredenheid wel of niet beïnvloed door Covid-19?*

Het Covid-19 virus heeft ervoor gezorgd dat klanten in de eerste helft van 2020 tijdelijk minder of alternatieve ondersteuning hebben ontvangen. Om inzicht te krijgen in de vraag of Covid-19 en de gevolgen daarvan de tevredenheid van onze klanten heeft beïnvloed, hebben wij deze vraag opgenomen in de tevredenheidsenquête. Zoals uit de onderstaande resultaten blijkt, geven slechts twee respondenten aan dat zijn/haar antwoorden beïnvloed zijn door de situatie rondom Covid-19. Eén van de twee geeft daarbij aan dat de situatie rondom Covid-19 en het handelen vanuit de medewerkers van deze dienst zijn/haar tevredenheid heeft verhoogd. Van de andere respondent is niet bekend of zijn/haar antwoorden positief of negatief zijn beïnvloed.

	IOT Rotterdam Zuid	IOT Rotterdam Noord	<b>Totaal</b>
Covid-19 is van invloed geweest op de gegeven antwoorden	4%	3%	<b>4%</b>
Covid-19 is <i>niet</i> van invloed geweest op de gegeven antwoorden	96%	97%	<b>96%</b>

## Conclusie en aanbevelingen

### *Conclusie*

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat percentage is met 36 procent niet bereikt. Echter, de antwoorden van 50 responderende klanten zijn voldoende om een representatief beeld weer te geven van de klanttevredenheid over de dienst IOT. De (responderende) klanten IOT zijn over het algemeen voldoende tot zeer tevreden over de dienstverlening van Aafje. Op alle bevroegde onderdelen scoort de dienst IOT een (ruime) voldoende. Hoewel de klanten in Rotterdam Noord gemiddeld iets lagere cijfers geven dan in Rotterdam Zuid, zijn de verschillen in antwoorden tussen de twee regio's (en daarmee IOT-teams) verwaarloosbaar. Covid-19 en de daarmee gepaard gaande tijdelijk mindere of alternatieve ondersteuning heeft niet tot nauwelijks invloed gehad op de tevredenheidsuitkomsten.

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

### *Aanbevelingen (intern)*

Zoals vermeld, vindt Aafje het los van een vanuit de gemeente verplicht klanttevredenheidsonderzoek belangrijk om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken. De uitkomsten van het onderzoek ziet Aafje daarom niet alleen als verantwoordingscijfers richting de gemeente, maar ook als handvatten om intern de kwaliteit van de eigen dienstverlening te monitoren en daar waar nodig te verbeteren of aan te passen. 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.
- 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 die nu aangeboden wordt.
- Bij toekomstig onderzoek ook richten op het percentage klanten dat nu niet deel heeft genomen aan het onderzoek. Het 'waarom' hiervan onderzoeken.
- 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 IOT graag verbeterd ziet m.b.t. zijn/haar individuele situatie/begeleiding.