

Klanttevredenheidsonderzoek Individuele Ondersteuning Thuis in Dordrecht

November 2022



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 2022 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 Dordrecht. De gemeente stelt in het kader van haar (WMO-)gelden de eis dat er een klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen. De resultaten in dit document hebben alleen betrekking op onze IOT-klanten in de gemeente Dordrecht.

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

1. Resultaten	4
1.1. Algehele waardering	4
Waardering per onderdeel	
1.2. Communicatie	5
1.3. Begeleiders	5
1.4. De ondersteuningsvraag en het leveringsplan	5
1.5. Afspraken volgens planning	6
1.6. Tips en opmerkingen	7
2. Respons Gegevens	8
3. Conclusie en aanbevelingen	9



1. Resultaten

1.1. Algehele waardering:

Klanten waarderen de Individuele Ondersteuning Thuis gemiddeld met een:

8,7

Misschien nog wel belangrijker: niemand geeft een onvoldoende!

100%

van de respondenten vindt de begeleiding voldoende passen bij zijn of haar situatie en ondersteuningsvragen.

92%

zou Aafje's Individuele Ondersteuning aan anderen aanbevelen.

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 **100%** van deze mantelzorgers aan zich door de Individuele Ondersteuning voldoende ontlast te voelen.

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. Op de volgende pagina's zijn de uitkomsten hiervan weergegeven.

1.2. Communicatie

Informatievoorziening

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

(Telefonische) bereikbaarheid van begeleider

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

1.3. Begeleiders

Deskundigheid medewerkers

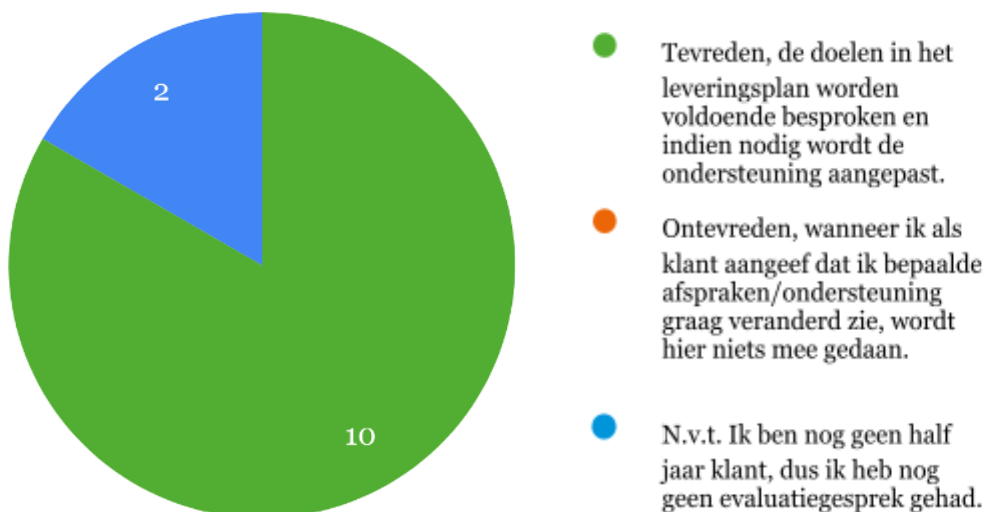
Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

Persoonlijke aandacht

Alle respondenten zijn hierover **'Tevreden'** of zelfs **'Zeer tevreden'**.

1.4. De ondersteuningsvraag en het leveringsplan

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 medewerkers (op tijd) aanwezig volgens de met u gemaakte afspraken?

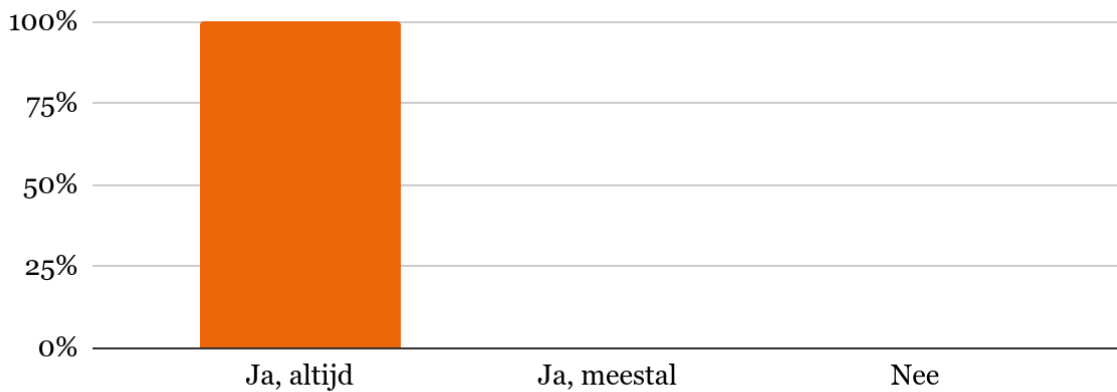
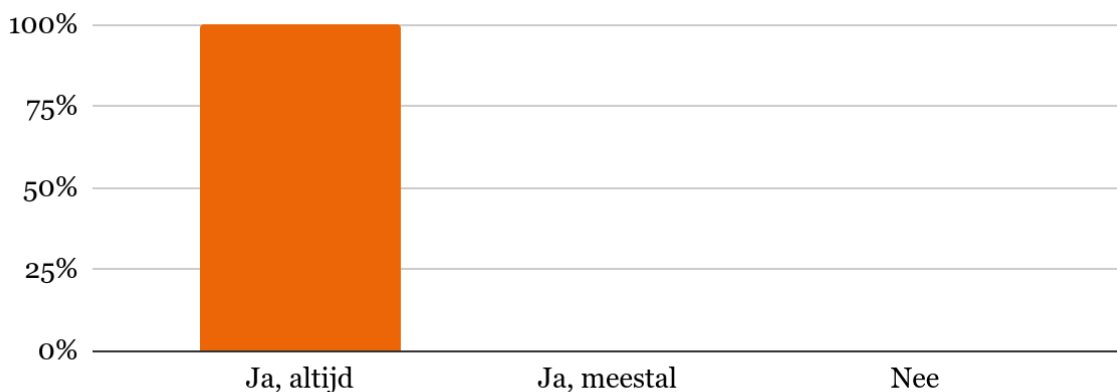


Diagram 2: Wordt u op tijd ingelicht als de medewerker op een ander tijd komt, of niet komt?



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. Een aantal klanten heeft hier gebruik van gemaakt:

- 2 klanten (van de 12 responderende klanten totaal) geven aan dat ze graag meer uren in de week ondersteund zouden willen worden.
- 1 klant geeft aan dat er soms wat meer oog mag zijn voor de lichamelijke gezondheid i.p.v. voor alleen het geestelijk welbevinden.
- 1 klant geeft expliciet als compliment aan dat ze meer rust heeft sinds ze de individuele ondersteuning thuis ontvangt.

Een van de medewerkers geeft aan dat de klanten niet alle vragen in de vragenlijst (goed) begrepen. Deze medewerker is door hen om hulp gevraagd om de vragen korter en bondiger uit te leggen.



2. Respons Gegevens

Responspercentage

Aantal klanten dat respons geleverd heeft	Percentage responderende klanten t.o.v. totaal aantal klanten
12	67%

IOT-klant sinds:

	Aantal respondenten	%
Korter dan een halfjaar	3	25%
6 maanden tot 1 jaar	7	58%
1 jaar tot 3 jaar	2	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:

	Aantal respondenten	%
De klant	3	25%
De klant met hulp van iemand anders	9	75%
De mantelzorger/partner van de klant	0	0%

3. Conclusie & Aanbevelingen

Conclusie

Gestreefd werd naar een responspercentage tussen de 40 en 50 procent. Dat is met 67 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) manager/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.
- Een aantal klanten heeft de vragenlijst met hulp van een IOT medewerker ingevuld, gezien zij de vragen niet (goed) begrepen. Mogelijk dat de aanwezigheid van de medewerker bij het beantwoorden van de vragen en hiermee het (gedeeltelijk) wegvallen van de anonimiteit van het onderzoek van invloed is geweest op de uitkomsten. Bij een volgend klantonderzoek zullen de vragen eenvoudiger worden geformuleerd, als ook worden benadrukt dat de klant de vragenlijst in afwezigheid van de medewerker, dient te beantwoorden.
- De (meeste) 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.