

# Cliënttevredenheidsonderzoek

Sa-Net Woonzorg  
Ambulant

Augustus 2018

Status: Besproken en geaccordeerd door de  
directie  
Datum: 26 juli 2017  
Auteurs: Hanneke Legters (kwaliteit),

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>3. Opzet onderzoek</b>	<b>4</b>
<b>4. Uitkomsten onderzoek</b>	<b>4</b>
<b>5. Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>6</b>
<b>6. Bronnen</b>	<b>7</b>

## 1. Managementsamenvatting

In 2017 zijn we als Sa-Net woonzorg gestart met een doorlopende klanttevredenheidsmeting. In eerste instantie is deze in juli 2017 gestart onder onze cliënten in de 24-uurs zorg. De resultaten en verbeteracties zijn naar stuurinformatie geagendeerd voor de zorglocaties en de directie. Ook de uitkomsten van dit onderzoek zullen op die wijze worden opgepakt.

Voor onze cliënten in de woonhuizen hebben we de methodiek Mijn Mening gekozen (2013 De Hondenberg / Koraalgroep), een toegelaten instrument tot de waaier van de VGN. Bij toetsing bleek deze echter in vormgeving en op inhoud niet aan te sluiten bij onze ambulante cliënten.

Er is daarom gekozen om zelf een enquête te ontwikkelen en deze via Monkey Survey onder de cliënten te verspreiden.

In het derde kwartaal van 2018 is de enquête onder de ambulante cliënten verspreid, via de mail. De resultaten die in deze rapportage worden gepresenteerd bevatten de samenvattende gegevens op organisatie niveau.

Op dat moment waren er zo'n 65 cliënten die ambulante zorg ontvingen, daarvan hebben 13 cliënten de enquête volledig ingevuld.

De algehele cliënttevredenheid heeft een score van 76.63.

Het beste scoren de vragen die vallen onder DESKUNDIGHEID. Hierbinnen scoren drie vragen boven de 84% met een "Wel mee eens" of "Helemaal mee eens", namelijk:

- Mijn begeleider bij Sa-Net komt zijn afspraken na
- Ik kan mijn begeleider(s) vertrouwen
- Mijn begeleider luistert goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag

De vraag die het laagste scoort valt onder Extra stellingen, namelijk:

- De begeleiding besteedt aandacht aan de (brand)veiligheid in huis

De directie van Sa-Net wonen heeft kennisgenomen van de resultaten en is blij met de uitkomst. In het directieoverleg is besloten om op de scores die minder dan <70% tevredenheid hebben (dus <70% score eens / helemaal eens) actie uit te zetten op organisatie niveau. Tevens is met het ambulante team afgesproken om op cliëntniveau ook op de scores < 70% acties te maken.

## 2. Inleiding

In juli 2017 heeft binnen Sa-Net wonen het laatste cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit was zoals gezegd een onderzoek onder alle cliënten van onze woonlocaties. De algehele clienttevredenheid werd hier gescoord op 83.9%

In onze doelstellingen voor 2018 is opgenomen dat we ook de tevredenheid van onze ambulante cliënten wilden meten. De tool die gebruikt is voor onze cliënten in verblijf "Mijn Mening," blijkt op inhoud van de vraagstelling niet aan te sluiten bij de inhoudelijk geleverde zorg. Tevens sluiten de animaties niet aan bij het niveau van het merendeel van onze ambulante cliënten.

In de volgende paragraaf worden achtereenvolgens de opzet, resultaten en conclusies en aanbevelingen besproken.

## 3. Opzet onderzoek

### a. Keuze voor het instrument.

In tegenstelling tot onze cliënten die worden bediend vanuit de WLZ, is er voor de WMO cliënten nog geen strakke richtlijn bepaald van waaruit de client tevredenheid dient te worden gemeten. Daarop hebben we besloten zelf een tool te ontwikkelen en daarin aandacht te geven aan de onderwerpen die worden geagendeerd in het inkoopbeleid, als wel waar nodig aanvullend de onderwerpen die wij als Sa-Net van belang achten.

### b. Ontwikkeling instrument op maat

De kwaliteitscoördinator heeft vervolgens in samenwerking met collega's uit het ambulante team en onze methodische ondersteuner een enquête ontwikkeld in Monkey Survey. Het laatste is gekozen omdat dit een gemakkelijk toegankelijke tool voor cliënten is waarbij zij anoniem en los van de begeleider de vragen konden invullen.

### c. Data verzameling

In het derde kwartaal van 2018 is de enquête geïntroduceerd binnen het ambulante team. Daarop hebben de medewerkers de emailadressen van de cliënten nogmaals op accurate gecontroleerd om zorg voor te dragen dat een ieder de enquête goed kon ontvangen. Hierin hebben we ook geconcludeerd dat een klein deel van onze cliënten geen beschikking heeft tot het internet. Er is inhoudelijke gekeken of we deze groep op een andere wijze konden laten deelnemen aan de meting, echter gaven zij zelf aan dit als een te grote belasting te ervaren en niet deel te willen nemen.

## 4. Uitkomsten onderzoek

Algemeen: We hebben geconcludeerd dat 21,5% van de ambulante cliënten deel heeft genomen aan het onderzoek. Wij hadden graag gezien dat dit een hoger percentage was geweest. We hebben geconcludeerd dat de tool die is gebruikt wellicht niet bij elke client aansluit en dat het zelfstandig invullen ervan voor een deel van de cliënten een te grote vraag was. Bij een volgende clienttevredenheidsmeting zullen we daarom uitkijken naar een passendere tool die bij voorkeur ook kan worden gebruikt voor onze cliënten van de woonlocaties.

## Resultaten:

Hierbij hebben we gekeken naar de score “helemaal mee eens”

<b>Vraag</b>	<b>Score</b>
<b>Contact</b>	<b>83.11%</b>
De medewerkers van Sa-Net zijn vriendelijk	78.57%
Mijn begeleider neemt mij serieus	84.62%
Mijn begeleider heeft genoeg tijd voor mij	92.31%
Ik kan mijn begeleider of Sa-Net goed bereiken als het nodig is	76.92%
<b>Deskundigheid</b>	<b>86.54%</b>
Mijn begeleider geeft goede adviezen	76.92%
Mijn begeleider bij Sa-Net komt zijn afspraken na	84.62%
Ik kan mijn begeleider(s) vertrouwen	92.31%
Mijn begeleider luistert goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	92.31%
<b>Verloop van de hulp</b>	<b>71.16%</b>
Ik werd meteen door Sa-Net geholpen toen dat nodig was (“wel mee eens” scoort 46,15%)	53.85%
Het eerste contact met Sa-Net was goed	84.62%
Ik ben tevreden over de begeleiders van Sa-Net	76.92%
Sa-Net werkt goed samen met andere instanties/organisaties (“wel mee eens” scoort 30,77%)	69,23%
<b>Informatie</b>	<b>76.93%</b>
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	76.92%
Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan (“wel mee eens” scoort 30,77%)	69.23%
Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Sa-Net (“wel mee eens scoort 23,08%)	76.92%
Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens	92.31%
Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is	69.23%
<b>Doel &amp; resultaat</b>	<b>65.39%</b>
Ik weet wat het doel van de begeleiding is (“wel mee eens” scoort 23.08%)	69.23%
Ik heb samen met mijn begeleider mijn doelen bepaald (“wel mee eens” scoort 30,77%)	69.23%

Ik werk samen met mijn begeleider aan mijn doelen ("wel mee eens" scoort 38,46%)	61,54%
Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan	69,23%
In de afgelopen 12 maanden heb ik aan mijn doelen gewerkt ("wel mee eens" scoort 30.77%)	53.85%
In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil behalen	69.23%
<b>Stellingen</b>	
Ik vind het fijn dat Sa-Net een kleine organisatie is	76.92%
De begeleiding besteed aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis/inloop ("wel mee eens" scoort 46,15%)	38.46%
Mijn begeleider let ook op mijn gezondheid (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik ed) ("wel mee eens" scoort 30.77%)	61,54%
Mijn begeleider stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sporten, verenigingen of evenementen mee te doen ("wel mee eens" scoort 53,85%)	38.46%
De begeleiding besteed aandacht aan de (brand) veiligheid in huis ("wel mee eens" scoort 38,46%)	30,77%
<b>Totaal</b>	<b>76.63%</b>

## 5. Conclusie en aanbevelingen

Wanneer we de resultaten op organisatieniveau bekijken dan zijn we blij met de uitkomsten. De algehele klanttevredenheid scoort: 76.63%. We willen in ieder geval dit niveau handhaven en uiteraard verder verbeteren. Over de scores van de verschillende categorieën is een terugkoppeling gedaan naar het team.

Concrete aanbevelingen van de directie:

1. De tevredenheid van de cliënten over het verloop van de hulp; "wel mee eens" en "helemaal mee eens" tezamen een score van 100% vinden we goed om te lezen. In de toelichting op de vragen zien we dat de doelstelling en het resultaat van de hulp niet altijd helder of toereikend zijn voor de client. Aanbeveling; het team wordt verder toegerust met de inzet van de methodisch ondersteuner en door scholing om te werken met doelen, deze duidelijk af te stemmen met cliënten en inzichtelijk te maken. Tevens worden hen meer tools aangereikt om om te staven of de doelen zoals gesteld vanuit de WMO passend zijn bij de client zijn/haar hulpvraag en mogelijkheden.
2. Met name de 86.54% score op de vragen betreffende de deskundigheid vindt de directie bijzonder goed om te lezen. Hiermee kunnen we concluderen dat we op de goede weg zijn voor wat betreft ons aanname beleid en de verdere toerusting van onze medewerkers. We zijn voornemens om deze lat hoog te laten liggen.

*Aanbeveling; Het interne opleidingsplan en de individueel geboden mogelijkheden voor medewerkers om zich verder toe te rusten blijven we handhaven en verder uitwerken.*

3. *In de beantwoording van de open vragen mogen we termen terug lezen als “hulp op maat,” “persoonlijke begeleiding,” “Respect,” “samenwerking,” “kleine organisatie” “ korte lijnen” allemaal termen die passend zijn bij onze visie en missie.*

*Aanbevelingen; Uit de beantwoording van de open vragen komen duidelijke aanbevelingen van cliënten; “blijven doen wat we doen,” “klein blijven en niet te groot worden” en “ruimte zoeken om te spelen met inzet indicatie uren.” Deze laatste zal worden meegenomen in de vraagstellingen tijdens keukentafelgesprekken. We zien dat op dit gebied ook al meer ruimte bij gemeentes ontstaat om dit technisch in te regelen.*

4. We zien dat de leefstijl van de client (vragen 25, 26) lager scoren dan wij hadden gehoopt of verwacht.

*Aanbeveling: Binnen de organisatie wordt onderzocht hoe er vanuit het ambulante team meer aandacht gegeven kan worden aan de leefstijl van de client, in de begeleiding die wordt geboden.*

5. We zien bij vraag 28 dat er nu ons inziens onvoldoende aandacht wordt besteed aan de (brand) veiligheid in het huis van de cliënt.

*Aanbeveling: De directie kijkt samen met de kwaliteit coördinator naar hoe wij de ambulante collega's beter kunnen toerusten om aandacht te hebben voor dit onderwerp in de begeleiding.*

## **6. Bronnen**

- Inkoopkader WMO Achterhoekse gemeenten
- Programma van eisen Klanttevredenheid – Kwaliteitshandboek Sa-Net Wonen