



Klanttevredenheidsonderzoek **2022**

Inhoudsopgave

1. Inleiding.	1
2. Waarom een clienttevredenheidsonderzoek?	4
2.1. Belang van clienttevredenheid.	4
2.2. Opzet en begrippen.	4
2.2.1. Begripsbepalingen:	4
2.2.2. Opzet en doel van het onderzoek.	4
2.3. Methode van data verzamelen.	5
2.3.1 Verwerken van data.	5
2.4. Opzet rapportage	6
3. Respons en resultaten.	6
3.1. Verhouding respons per lid.	6
3.2. Aantal respondenten en ev. anonimiteit	7
3.3. Waar wordt de zorg geleverd?	7
3.4. Opbouw rapportage.	8
3.5. NPS Score.	8
4. Respons per lid.	9
4.1. Aanbieder BV	9
4.2. EVI - zorg	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5. Totaal WMO-coöperatie de Meierij.	18
6.5. Conclusie en aanbevelingen:	23

BIJLAGE 1. 27**1. Inleiding.**

WMO-coöperatie de Meierij is een samenwerkingsverband van verschillende zorgaanbieders. Zij hebben zich verenigd in een vereniging op coöperatieve grondslag teneinde zorg en ondersteuning te kunnen bieden op basis van Hulp in natura (HIN).

De coöperatie is opdracht nemer voor WMO-zorg en contractpartner van de gemeente(n) t.b.v. het leveren van deze zorg en ondersteuning. De leden van de coöperatie voeren specialistische WMO-zorg uit en worden door de coöperatie ontzorgd door een gezamenlijke backoffice.

De leden van de coöperatie leveren specialistische WMO-zorg op basis van HIN en zijn grofweg te verdelen in 3 groepen:

Kleine ondernemers met personeel in loondienst.

Kleine ondernemers die specialisten (ZZP'ers) inhuren t.b.v. de continuïteit van zorg.

Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP'ers).

Omdat er sprake is van de coöperatie als opdrachtnemer terwijl deze niet de uitvoerder van de zorg is, is het van belang de coöperatie als organisatie te evalueren.

De leden van de coöperatie zijn, naast "belanghebbende" ook de uitvoerders van zorg en hebben te maken met ondersteuning vanuit het backoffice van de coöperatie. De coöperatie is een lerende organisatie en wil graag van haar leden en cliënten weten waar mogelijk aanpassingen nodig of noodzakelijk zijn om de efficiëntie van zorg en ont- zorgen te verbeteren.

Aan alle leden is voor alle cliënten "van" de coöperatie een cliënttevredenheidsonderzoek – in de vorm van een enquête - aangeboden.

Sommige leden voeren binnen de eigen organisatie t.b.v. kwaliteit zelf cliënt – tevredenheidsonderzoek(en) uit. Om de cliënten niet meerdere keren te belasten met vragen, enquêtes en onderzoek is het voor deze leden mogelijk de rapportage en/of conclusies aan te leveren aan de coöperatie zodat voor de coöperatie alle informatie (per lid) beschikbaar is. In deze rapportage zijn de door de leden aangeleverde eigen gegevens verwerkt.

De resultaten van het onderzoek zijn in dit verslag weergegeven.



Gerard Verhagen

kwaliteitsfunctionaris

WMO coöperatie de Meierij

2. Waarom een clienttevredenheidsonderzoek?

2.1. Belang van clienttevredenheid.

Het succes van een organisatie wordt mede bepaald door de tevredenheid van de klant en medewerkers. Voor de uitvoering van zorg is tevredenheid een van de factoren die bepalen of cliënten de zorg wel van die aanbieder wil blijven afnemen. Cliënten geven door het meedoen aan onderzoek richting aan het verbetermanagement van de organisatie. De cliënt uit zijn tevredenheid over het lid van de coöperatie. Hiermee krijgt de coöperatie een beeld van haar aanbieders op het gebied van kwaliteit van zorg en kan, samen met de leden, het ontzorgen van de leden nog beter organiseren om aan de eventuele wensen van de cliënt tegemoet te komen.

2.2. Opzet en begrippen

2.2.1. Begripsbepalingen:

Clienttevredenheid

De mate waarin een cliënt van de coöperatie tevreden is over de uitvoering van zorg door het lid van de coöperatie.

WMO - Coöperatie.

Vereniging op coöperatieve grondslag: De leden van de coöperatie zijn uitvoerder van zorg en belanghebbende van de coöperatie

Zorgaanbieder: Aanbieder van specialistische (WMO-)zorg of diens vertegenwoordiger(s) zoals (persoonlijk) begeleiders.

2.2.2. Opzet en doel van het onderzoek.

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen over de tevredenheid van de cliënt over het lid van de coöperatie, de uitvoerder van zorg voor de cliënt van de coöperatie. Er is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode in de vorm van een enquête omdat dit het minst belastend is op begeleiding en een dergelijke enquête is goedkoop en makkelijk te organiseren.

In de opzet van de enquête is ervoor gekozen om onderwerpen in thema-blokken te bevragen om inzicht te krijgen in de volgende hoofdthema's.

Thema-blok 1 en 2: Algemene gegevens en type zorg en dienstverlening.

Thema-blok 3: Informatie aan cliënten voorafgaande aan het begeleidingstraject.

Thema-blok 4: Contact, bereikbaarheid, plan en afspraken.

Thema-blok 5: Flexibiliteit, professionaliteit en ev. mantelzorg

Blok 6: Open vragen en opmerkingen en NPS score.

Cliënten is ook gevraagd een rapportcijfer schaal 1-10 te geven per thema-blok.

Dit is gedaan om een inschatting te kunnen maken van hoe het "thema" wordt ervaren en of hier bijzondere verschillen in zijn. Een cliënt die bv alle vragen over

bereikbaarheid “positief” beantwoord maar het thema met een 4 beoordeeld ervaart de bereikbaarheid blijkbaar anders dan met gesloten vragen wordt gemeten. Helaas is door meer dan 60% geen (rapport)score ingevuld.

In deze uitwerking is deze score daarom niet meegenomen.

Er is in de enquête een Net Promotor score, (NPS) de mate waarin de cliënt de aanbieder zou aanbevelen bij anderen gevraagd. Dit is voor het individuele lid in de clienttevredenheid een interessant gegeven maar voor de coöperatie als geheel en ontzorgende eenheid is dat meer passend in het leden- tevredenheidsonderzoek. (LTO).

2.3. Methode van data verzamelen.

Op 12 december 2022 is een e-mail naar alle leden gestuurd met het verzoek de enquête als bijlage te verspreiden onder de cliënten van de WMO-coöperatie en deze vervolgens voor 20 januari 2023 aan te leveren bij het backoffice van de coöperatie. Tevens is in de e-mail aan de leden kenbaar gemaakt dat een eigen onderzoek t.b.v. client tevredenheid als datamateriaal naar het backoffice kon worden gestuurd.

Cliënten konden in de verschillende blokken een keuze maken uit een aantal antwoordmogelijkheden en/of een zogenaamde keuzelijst waarbij meerdere keuzes of slechts 1 keuze mogelijk was. Er is gekozen voor gesloten vragen omdat deze eenvoudiger te beantwoorden zijn en gemakkelijker te verwerken per lid. De vragenlijst is als bijlage in dit verslag opgenomen.

2.3.1 Verwerken van data.

Data wordt op 2 verschillende manieren beschikbaar:

Door het retourneren van het door de coöperatie verstuurd enquêteformulier.

Door verslag c.q. aanbevelingen van het door het betreffende lid uitgevoerde (eigen) clienttevredenheidsonderzoek.

De antwoorden van de enquêteformulieren zijn verwerkt in een verzamelblad waarmee de gesloten vragen cijfermatig inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Daarnaast is er met het verwerken van de data direct rekening gehouden met opvallende verschillen.

De data, van het eigen CTO, aangeleverd in de vorm van een verslag of rapportage is niet toegevoegd aan de verschillende “blokken” uit de enquête. Het “eigen” aangeleverd resultaat is per lid apart in een paragraaf weergegeven en indien mogelijk t.b.v. eventuele conclusies, verbeterpunten samengevoegd.

Daar waar mogelijk zijn grafieken ter verduidelijking toegevoegd.

Bij de vragen in de enquête zijn steeds 3 antwoordmogelijkheden aangegeven

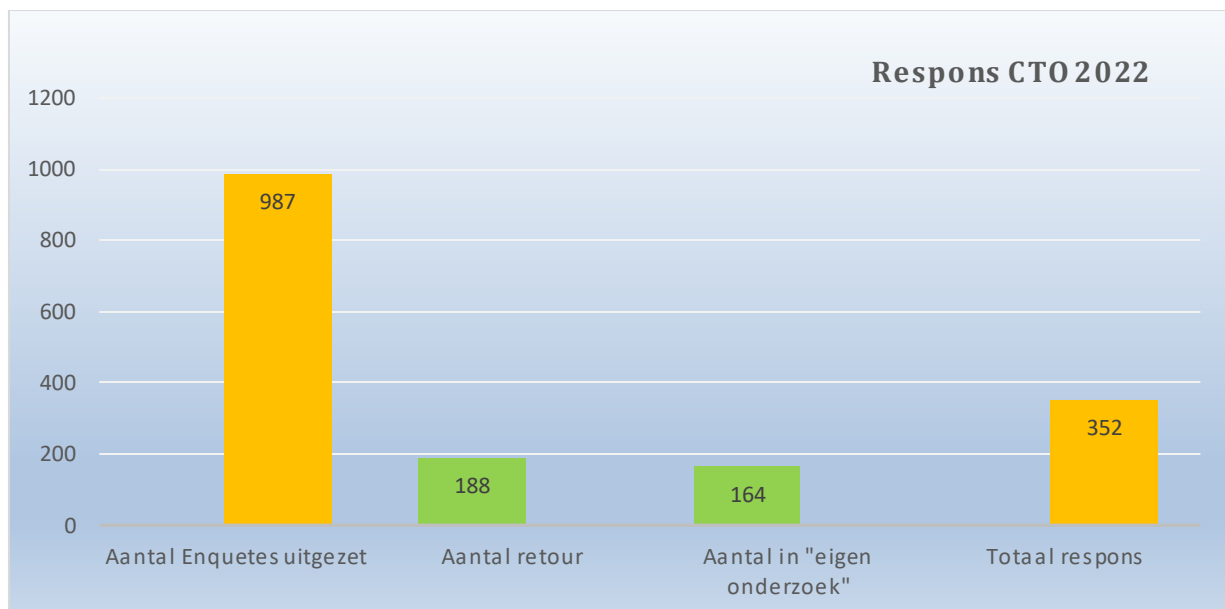
- “Ja”- “Nee” – “Zeg ik liever niet”/ “Niet van toepassing”. In de uitwerking en deze rapportage is ervoor gekozen nvt en zeg ik liever niet te combineren.

2.4. Opzet rapportage

De rapportage is uitgewerkt in paragrafen per lid. Ook worden per lid, per blok, indien daar aanleiding toe bestaat aanbevelingen, adviezen vermeld. In de conclusie wordt een totaal t.b.v. de coöperatie weergegeven en aanbevelingen die de coöperatie zou kunnen overnemen om de cliënttevredenheid te verhogen, waarborgen of wellicht op een ander wijze te meten, registreren en verbeteren (pdca).

3. Respons en resultaten.

Er is op het moment van versturen van de enquête sprake van totaal 72 leden met 987 geregistreerde, geïndiceerde cliënten die via de WMO coöperatie zorg en begeleiding ontvangen.



3.1. Verhouding respons per lid.

Niet alle leden hebben evenveel cliënten en niet alle cliënten en leden hebben de enquête geretourneerd. Hieronder een overzicht van (cliënt) respons per lid.

Naam Lid	Aantal cliënten van de coöperatie	Aantal cliënt - respons		Verzameld in rapport, eigen CTO
Aanbieder BV	1	1	0	
Evi-zorg	64	34	- 30	

3.2. Aantal respondenten en ev. anonimiteit

In de vragenlijst is aangegeven dat er al dan niet anoniem gereageerd kan worden. Van de 188 respondenten zijn er 37 anoniem ingediend. (19.82%). Respondenten die door de aanbieder op basis van eigen rapportage zijn ingediend zijn hierbij niet opgenomen.

3.3. Waar wordt de zorg geleverd?

WMO-coöperatie de Meierij levert in een groot gebied zorg. De aanbieders verbonden aan de Meierij leveren veelal niet alleen WMO-zorg in de inkooporganisatie “Meierij”. Bij de vraag waar de zorg wordt ontvangen is geen rekening gehouden met de gemeente waar de cliënt woonachtig is, de vraag is uitgesplitst in eigen / niet eigen locaties voor de cliënt. Mogelijk dat er in kleinere gemeente(n) ook niet de mogelijkheid bestaat voor bv. een gewenst type zorg begeleiding groep, dan kan betr. cliënt dit ook buiten de eigen woonplaats “inkopen”. In de vragenlijst geeft cliënt dan aan zorg te ontvangen op locatie van de aanbieder.

Onderstaande grafiek geeft een beeld van locatie van zorg. (incl. eigen onderzoeken info uit ONS – Nedap).

Waarbij opvalt dat er respondenten zijn die zowel in de eigen woning zorg en begeleiding geleverd krijgt en op locatie (gespreksruimte) en/of een dagbesteding locatie. Het betreft hier ;

De aanbieder levert ambulante begeleiding en dagbesteding in eigen beheer.

De aanbieder levert individuele begeleiding in de woning van de cliënt en voert begeleidingsgesprekken op (eigen) locatie.

Respondenten hebben naast WMO-begeleiding ook dagbesteding bij een andere aanbieder.



3.4. Opbouw rapportage.

Voor de vragenlijst is gebruik gemaakt van thema's met gesloten vragen en waar dit relevant zou kunnen zijn is de mogelijkheid voor opmerkingen en aanvullingen aangegeven.

De thema's zijn als volgt opgebouwd:

Locatie en Type zorg

Informatieverstrekking aan cliënt voor en tijdens zorg en dienstverlening.

Contact, bereikbaarheid en afspraken.

Flexibiliteit en overige zaken zoals ondersteuning van derden (mantelzorg/ gespecialiseerde professionals).

In deze rapportage is de respons per lid weergegeven exclusief de resultaten uit leden met eigen onderzoek, deze zijn apart vermeld in deze rapportage.

De resultaten van het onderzoek van deze leden is apart weergegeven in deze rapportage omdat de vraagstelling van andere onderzoeken anders zijn opgebouwd en niet of geheel niet goed aansluiten bij het format wat voor het onderzoek van de coöperatie is gebruikt.

3.5. NPS Score.

NPS score is een manier om clienttevredenheid snel te kunnen meten met slechts 1 vraag:

“Als een vriend / goede bekende u zou vragen naar een (WMO) aanbieder / begeleider zou u uw aanbieder / begeleider dan aanbevelen en welk rapportcijfer (1-10) geeft u dan?”

In deze enquête is de Amerikaanse verdeling gebruikt:

Ja : promotor	Rapportcijfer 7-8-9-10.	7-8 = Neutraal positief / 9-10 =	
Misschien	Rapportcijfer 6	= Neutraal	= detractor
Nee	Rapportcijfer 1-2-3-4-5	= Onvoldoende	= detractor

NPS score wordt berekend door $\langle \%promotors - / - \% detractors \rangle$ (Neutraal positief ;7-8 tellen niet)

NPS kan dus liggen tussen -100 en +100 en is geen percentage maar een getal waarbij een positieve score een positief resultaat voorstaat.

4. Respons per lid.

4.1. Aanbieder BV

4.1.1. Respons:

Aanbieder BV heeft 1 cliënt van de coöperatie in begeleiding, een respons van 100%;

Respons per “blok”:

4.1.2. Blok 1: Basisgegevens:

Cliënten kunnen hier aangeven van welke aanbieder zij zorg afnemen en of zij anoniem willen blijven. Dit is in deze rapportage niet uitgewerkt.

4.1.3. Blok 2 Zorglocatie en Type zorg:

Respondent geeft in dit blok aan dat er sprake is van ondersteuning in de eigen woning.

Type zorg:

Begeleiding t.a.v. psychiatrische problematiek.

Begeleiding org. en behouden dag-nachtritme.

Begeleiding met en in het omgaan met mijn “omgeving”.

Ondersteuning op het gebied van administratie.

4.1.4. Blok 3; Informatie vooraf;

Respondenten geven aan welke informatie zij voorafgaand van de aanbieder hebben ontvangen. Er is niet expliciet gevraagd op welke wijze, dit kan zowel mondeling, schriftelijk als met verwijzing naar website of overhandigde document(en) in.bv een info-map.

Deel 3: informatie	
Ik ben bij kennismaking / intake goed geïnformeerd over:	
3.1. De werkwijze van de zorgaanbieder	Ja (1)
3.2. De bereikbaarheid van de zorgaanbieder / begeleider(s)	Ja (1)
3.3. Hoe vervanging geregeld is bij vakanties / ziekte	Ja (1)
3.4. Wat als ik een klacht heb.	Ja (1)
3.5. Wat de zorgovereenkomst inhoudt (coöperatie / lid)	Ja (1)
3.6. Hoe wordt omgegaan met privacy en regelgeving (wet)	Ja (1)

4.1.5. Blok 4; Bereikbaarheid, contact en afspraken.

Respondenten geven aan hoe tevreden zij zijn t.a.v. bereikbaarheid, afspraken en betrokkenheid bij het individuele zorg/begeleidingsplan en of de respondent resultaat ervaart op de gestelde doelen/zorgvraag.

Deel 4: Bereikbaarheid, contact en afspraken.	
4.1. Mijn aanbieder / begeleider is goed bereikbaar.	Ja (1)
4.2. Ik word correct bejegend en aangesproken.	Ja (1)
4.3. Er is met mij samen een zorg/begeleiding plan gemaakt.	Ja (1)
4.4. Ik heb voldoende invloed (gehad) op het plan.	Ja (1)
4.5. Ik kan alles bespreken met mijn begeleider(s)	Ja (1)
4.6. Mijn aanbieder / begeleider heeft voldoende tijd voor mij	Nee (1)
4.7. Mijn aanbieder / begeleider is deskundig	Ja (1)
4.8. Mijn aanbieder / begeleider komt afspraken na	Ja (1)
4.9. Mijn zorgplan wordt regelmatig besproken/aangepast	Ja (1)
4.10. Ik heb het idee dat ik door de begeleiding resultaat boek	Nee (1)
4.11. De stijl en manier van begeleiding vind ik prettig.	Ja (1)
4.12. Mijn aanbieder / begeleider heeft ook voldoende aandacht voor andere zaken die voor mij belangrijk zijn.	Ja (1)

Opvallend in deze scores is dat 4.6. en 4.10 geen invloed heeft op 4.11 en dat respondent de gehanteerde stijl met te weinig tijd en zonder resultaat toch als prettig ervaart.

4.1.6. Blok 5; Flexibiliteit en overig.

Deel 5: Flexibiliteit, overig.	
5.1. Mijn aanbieder / begeleider is flexibel t.a.v. afspraken en past zich aan waar mogelijk t.a.v. tijden/dagen in contact	Nee (1)
5.2. Mijn aanbieder / begeleider is goed op de hoogte van de mogelijkheden en activiteiten in mijn (woon)omgeving en biedt ondersteuning bij een eventueel eerste contact.	Ja (1)
5.3. Mijn aanbieder / begeleider is goed op de hoogte van de professionele ondersteuning op andere gebieden zoals bewind- voering, thuiszorg, therapie/behandeling enz.	Ja (1)
5.4. Algemeen: Ik krijg naast de WMO-ondersteuning ook ondersteuning van/bij;	
5.4.1. Mantelzorg – Familie	Ja(1)
5.4.2. Mantelzorg – Vrienden / buurt	
5.4.3. Professionals ; thuiszorg / wijkverpleging	
5.4.4. Professionals ; Bewind voering	Ja(1)
5.4.5. Professionals ; Behandelaar / Therapeut (geen huisarts)	Ja(1)
5.4.6. Professionals ; Paramedisch, fysiotherapie / diëtist /	

4.1.7. Blok 6 NPS score en open vragen.

NPS: Respondent zou aanbieder zeker aanbevelen : score 8 (1).

Opmerkingen in open vragen 6.1 – 6.5.: Geen.

4.1.8. Conclusie en aanbevelingen:

Opvallend is dat respondent positief scoort op de stijl, manier van begeleiding en negatief op tijdsinvestering en flexibiliteit.

4.2. EVI - zorg

4.2.1. Respons:

EVI-zorg had op het moment van enquêteren 63 cliënten van de coöperatie in begeleiding. 34 cliënten hebben medewerking verleend.

Respons per “blok”:

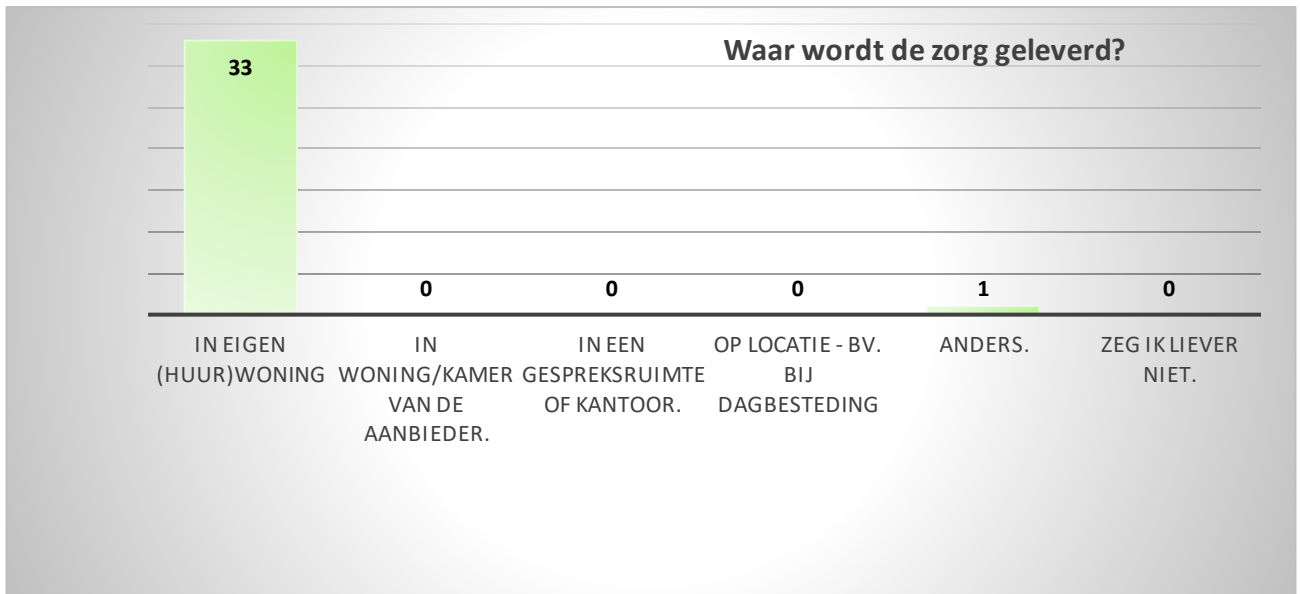
4.2.2. Blok 1: Basisgegevens:

Cliënten kunnen hier aangeven van welke aanbieder zij zorg afnemen en of zij anoniem willen blijven. Dit is in deze rapportage niet uitgewerkt.

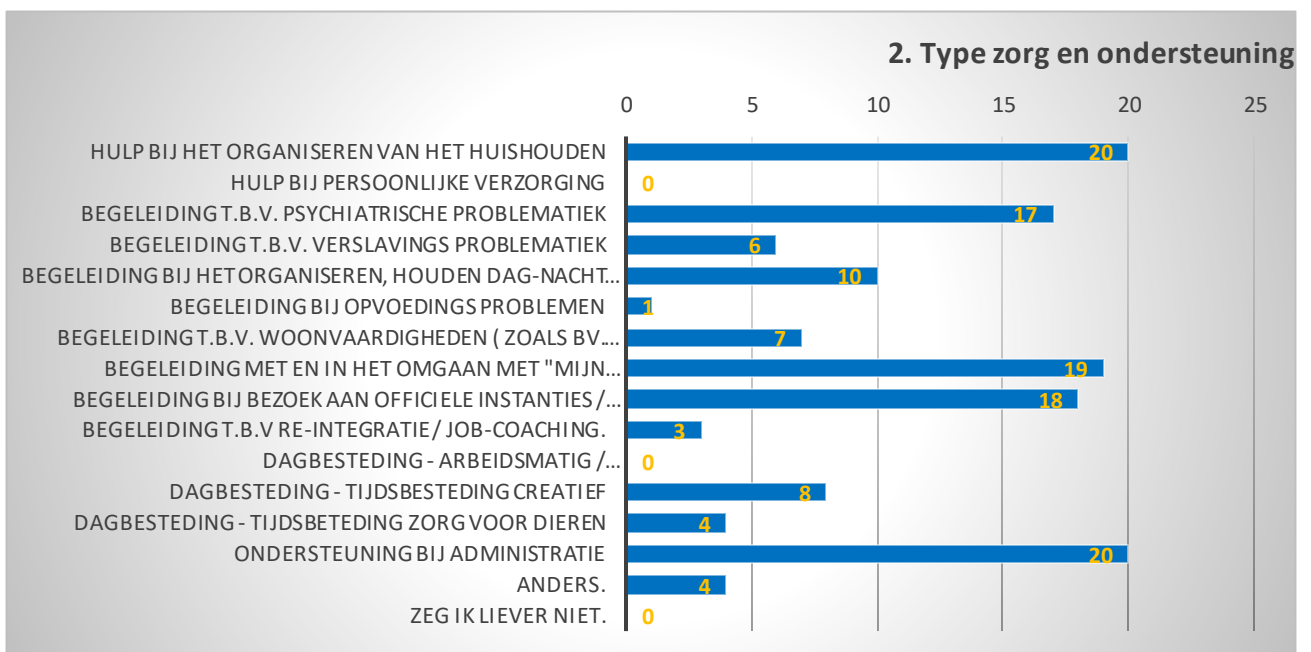
4.2.3. Blok 2 Zorglocatie en Type zorg:

Respondenten geven in dit blok aan waar er sprake is van ondersteuning welk type zorg wordt geleverd.

Tabel 1: Waar wordt zorg geleverd?

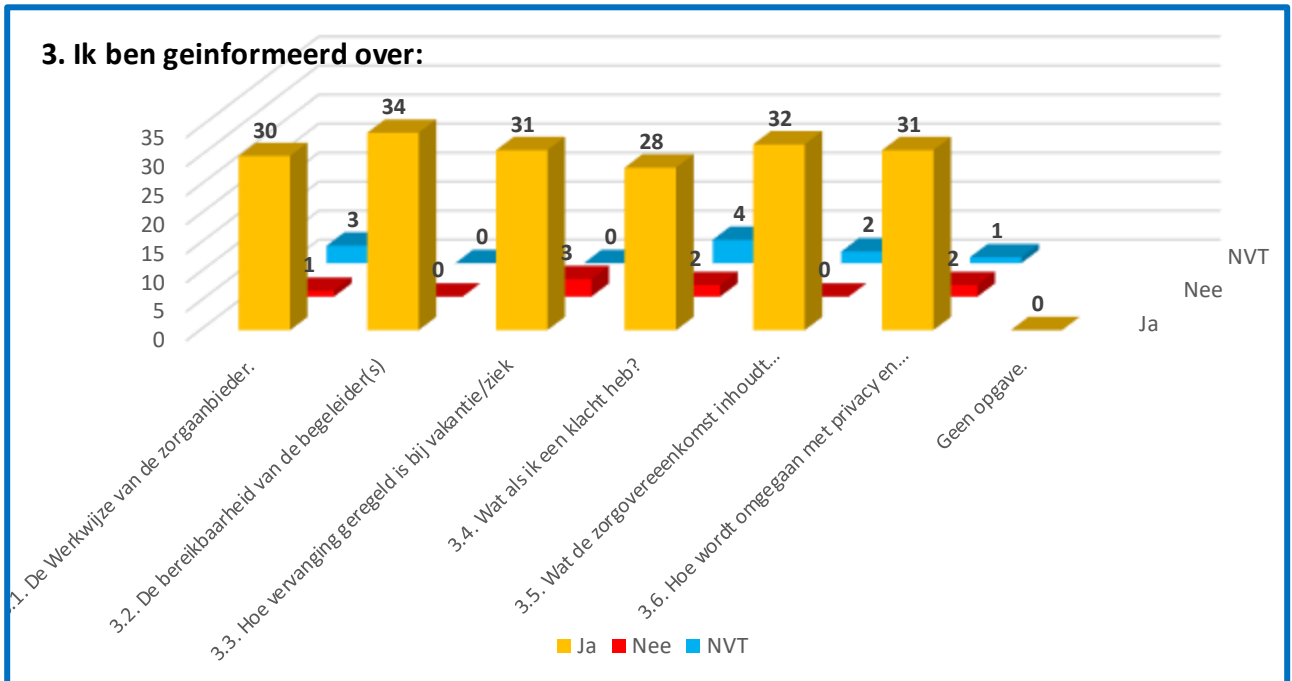


Tabel 2 ; Geeft weer welk type zorg er geleverd wordt.



4.2.4. Blok 3; Informatie vooraf;

Respondenten geven aan welke informatie zij voorafgaand van de aanbieder hebben ontvangen. Er is niet expliciet gevraagd op welke wijze, dit kan zowel mondeling, schriftelijk als met verwijzing naar website of overhandigde document(en) in.bv een info-map.



Opvallende scores:

3.1. Werkwijze van de aanbieder:

1 respondent geeft aan geen informatie te hebben gehad over de werkwijze en voor 3 respondenten is de informatie over werkwijzen “niet van toepassing”.

3.3. Vervanging begeleider(s)

3 respondenten geven aan niet te zijn geïnformeerd over de vervanging bij vakanties / ziek.

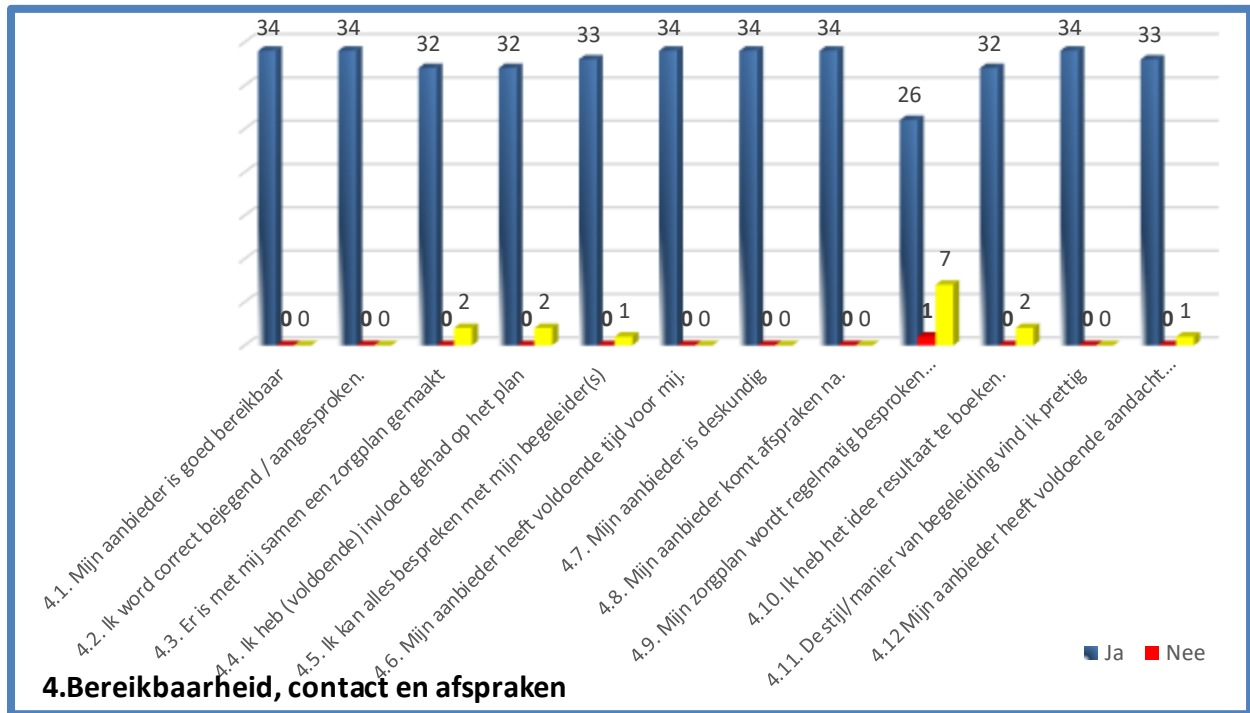
3.4. Klacht

4 respondenten geven aan niet geïnformeerd te zijn over de klachtenregeling.

Advies: Informatie aan cliënten is een essentieel onderdeel van kwaliteitszorg. Een informatie-flyer met eventuele verwijzing naar website of regelingen is wellicht een van de mogelijkheden cliënten op de hoogte te stellen van de afspraken en regelingen.

4.2.5. Blok 4; Bereikbaarheid, contact en afspraken.

Respondenten geven aan hoe tevreden zij zijn t.a.v. bereikbaarheid, afspraken en betrokkenheid bij het individuele zorg/begeleidingsplan en of de respondent resultaat ervaart op de gestelde doelen/zorgvraag



Opvallende scores blok 4 :

4.10. Mijn zorgplan wordt regelmatig besproken en aangepast.

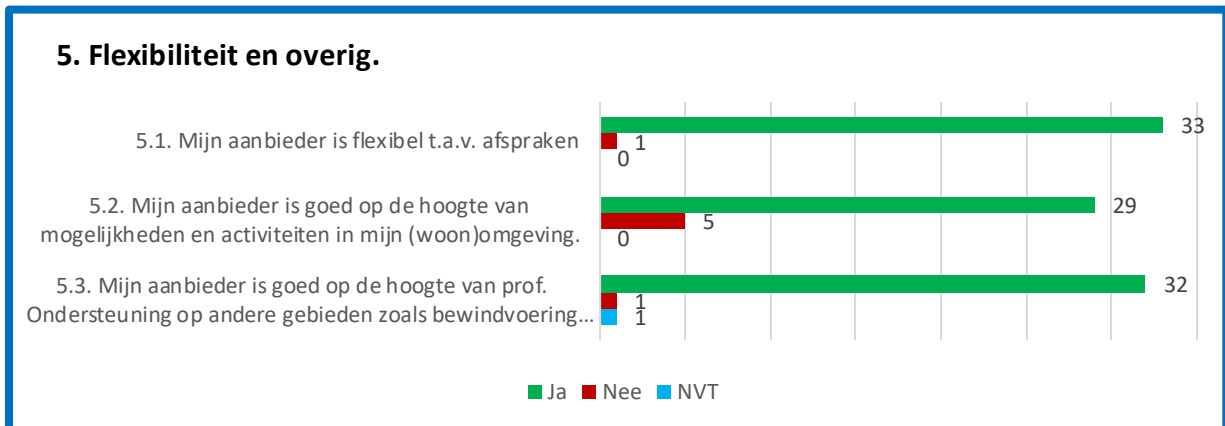
1 repondent geeft aan dat dit geheel niet het geval is en 7 respondenten vinden dit "niet van toepassing"

Advies:

Monitoren van geleverde zorg kan alleen door regelmatig te evalueren en doelen waaraan met cliënt gewerkt wordt bij te stellen.

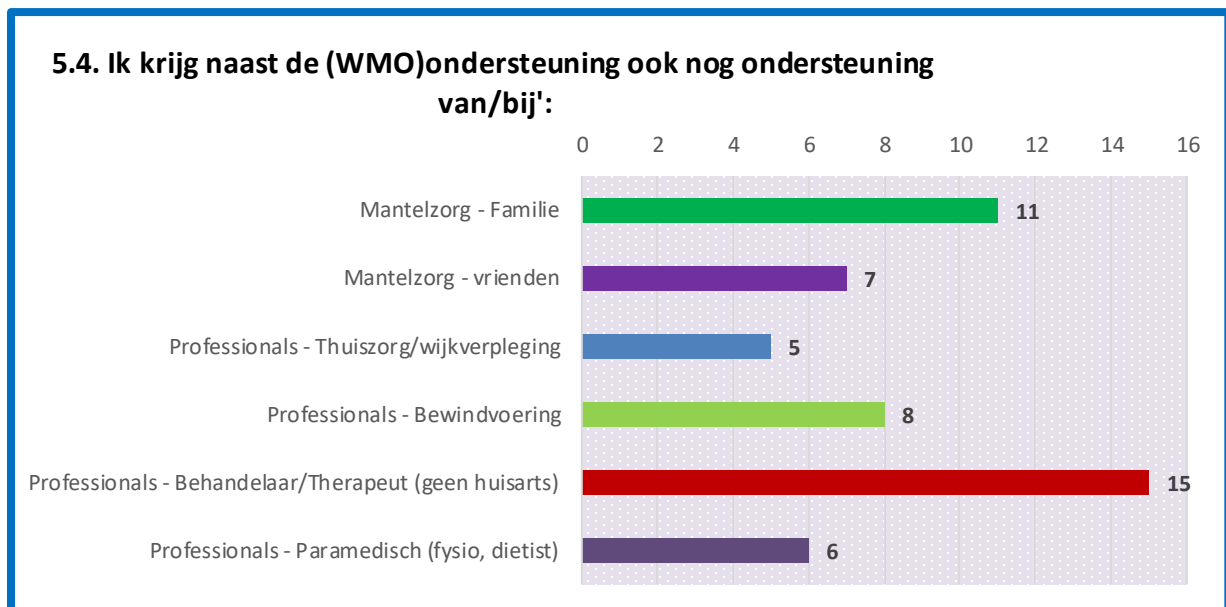
4.2.6. Blok 5; Flexibiliteit en overig.

In dit blok wordt gevraagd naar de flexibiliteit van de aanbieder en de kennis van de sociale kaart zoals respondenten dit ervaren.



Bij 5.4. Overige zorg:

Respondenten is gevraagd of zij naast WMO-ondersteuning ook nog andere ondersteuning hebben bijv. van mantelzorgers / specialistische professionals zoals een behandelaar / bewindvoerder of collega's thuiszorg.



4.2.7. Blok 6 NPS score en open vragen.

NPS: Respondent zou aanbieder zeker aanbevelen :

Detractors (<7)	0
Neutraal Positief (7-8)	9
Promotor (9-10)	24
NPS score is positief:	+ 70.59

Opmerkingen in open vragen 6.1 – 6.5.

6.1

Ben zeer tevreden over EVI-zorg

Alles gaat goed

Beveel EVI zeker aan

Ben persoonlijk gegroeid

Begeleider ziet me als mens, we doen veel samen.

Meeleven maar wel recht voor de raap

Reinie is mijn rots in de branding

Ben blij en EVI sluit goed aan bij mijn wensen.

Geweldig, waar kan ik tekenen voor 10 jaar.

Goei vrouwke

Top begeleiding zou niet meer anders willen

Ze is egt een sgatje

Het valt me echt op dat er tijd wordt genomen voor mij en dat er niet steeds op een horloge wordt gekeken, ook de bereikbaarheid vind ik top!

6.5.

Beter dan EVI-zorg vind je niet

Er zit veel verschil in aanbieders en manier van begeleiding !

Type ondersteuning: Omgaan met je maatschappelijke positie ?

Ook heel fin is dat ik voorheen met verschillende vragen/problemen bij verschillende hulpverleners moest zijn, nu wordt dat allemaal geregeld door 1 persoon, geeft mij veel rust.

4.2.8. Conclusie en aanbevelingen:

Bij blok 3: Informatie vooraf:

Indien mogelijk informatie aan cliënten verduidelijken; Zie ook advies onder 4.10.4

Bij blok 4; Bereikbaarheid contact en afspraken.

Regelmatig bespreken, evalueren en bijstellen van het zorgplan – de doelen van cliënt is essentieel om de voortgang te kunnen monitoren en een eis t.b.v. kwaliteitszorg. Mogelijk is hier een structurele manier voor in te richten zodat cliënten dit niet als “n.v.t.” ervaren maar als onderdeel van het begeleidingstraject.

5. Totaal WMO-coöperatie de Meerij.

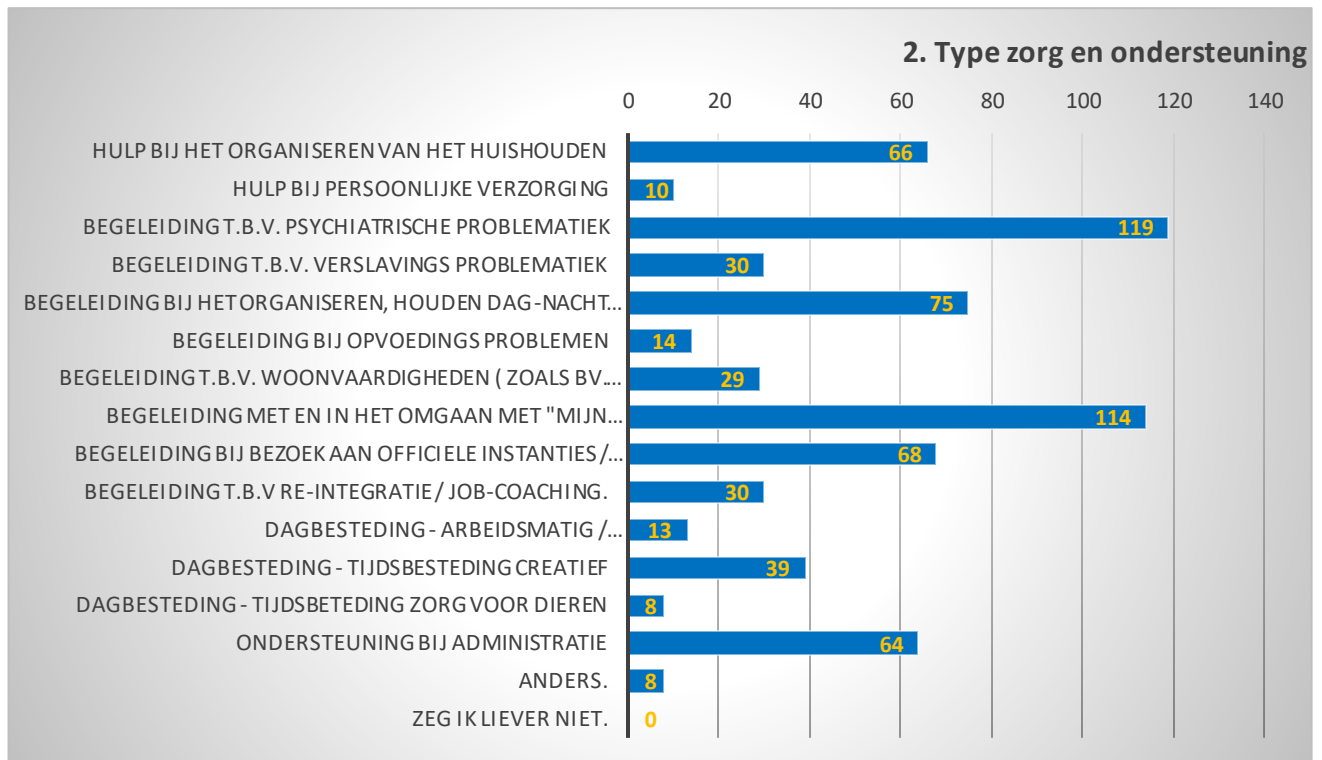
5.1. Blok 2 Zorglocatie en Type zorg:

Respondenten geven in dit blok aan waar er sprake is van ondersteuning welk type zorg wordt geleverd.



Tabel 1: Waar wordt zorg geleverd?

Tabel 2 ; Geeft weer welk type zorg er geleverd wordt.



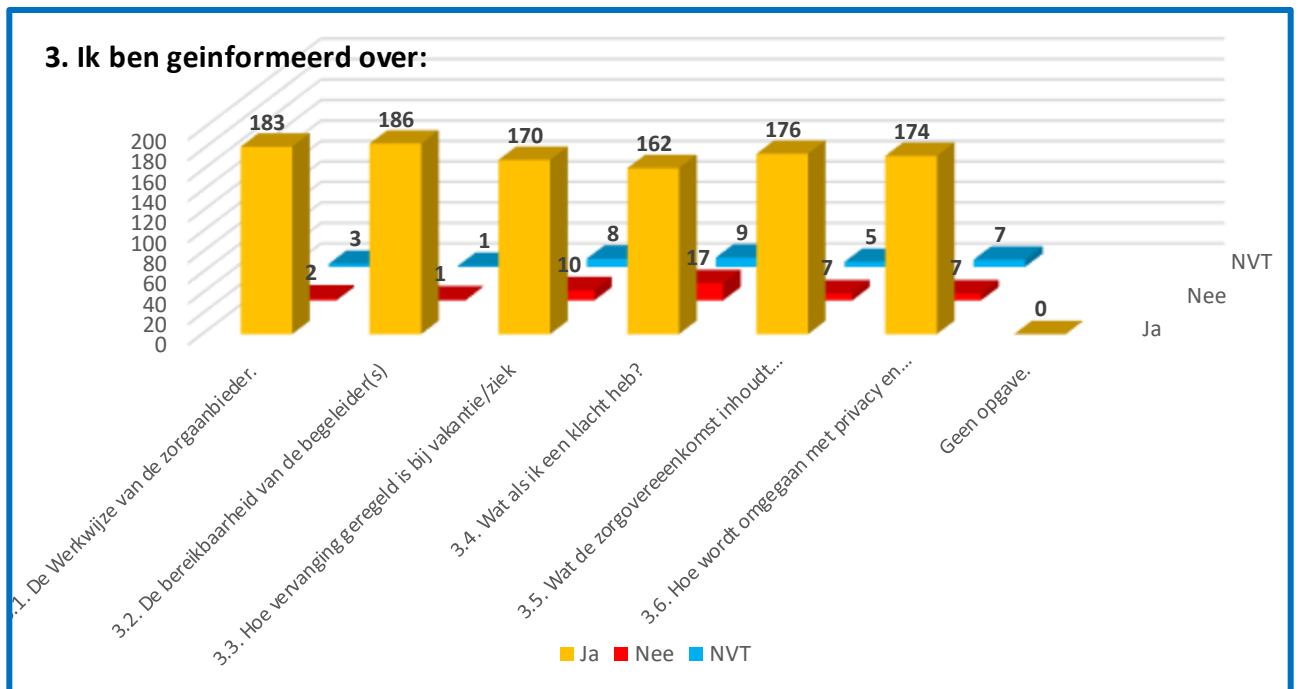
Opvallende scores in het type zorg ten opzichte van eerdere onderzoek (2019):

- Begeleiding met en in het omgaan met "mijn omgeving" ;
 - o Is gestegen van 22,9% in 2019 naar 33% in 2022.
- Begeleiding / ondersteuning bij mijn administratie":
 - o Is afgenomen; 31% in 2019 en 18% in 2022.

De overige scores zijn in verhouding veelal gelijk gebleven.

5.2. Blok 3; Informatie vooraf;

Respondenten geven aan welke informatie zij voorafgaand van de aanbieder hebben ontvangen. Er is niet expliciet gevraagd op welke wijze, dit kan zowel mondeling, schriftelijk als met verwijzing naar website of overhandigde document(en) in.bv een info-map.

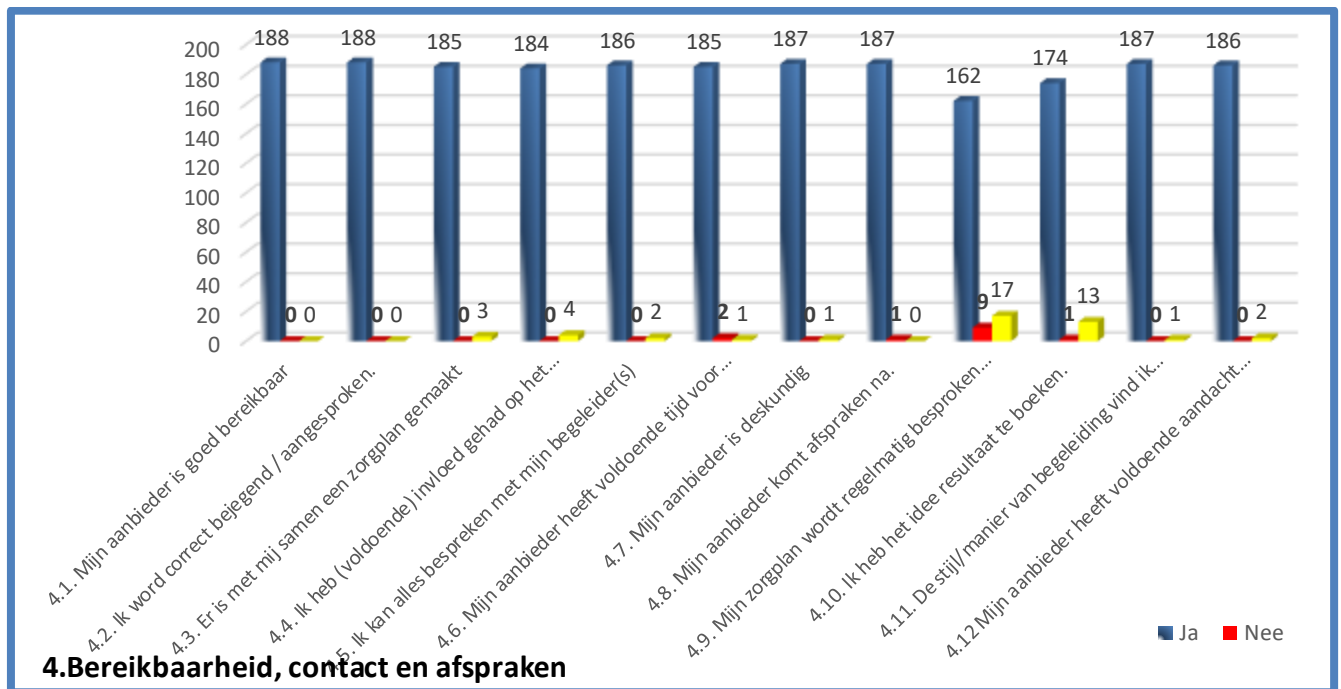


Opvallende scores blok 3:

- 5 respondenten geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van de werkwijze van de aanbieder wat bijzonder genoemd mag worden; 3 respondenten scoren "n.v.t." wat wellicht te verklaren is in door het gegeven dat al deze respondenten "begeleiding groep" inkopen (arbeidsmatige dagbesteding en/of re-integratie).
- Hoe vervanging georganiseerd is is bij 18 respondenten niet bekend of vinden dit "n.v.t." (relevant als vraag?)
- Klachten, klachtenregeling; ook hier een "hoge" score op "n.v.t. en "nee" .

5.3. Blok 4; Bereikbaarheid, contact en afspraken.

Respondenten geven aan hoe tevreden zij zijn t.a.v. bereikbaarheid, afspraken en betrokkenheid bij het individuele zorg/begeleidingsplan en of de respondent resultaat ervaart op de gestelde doelen/zorgvraag.

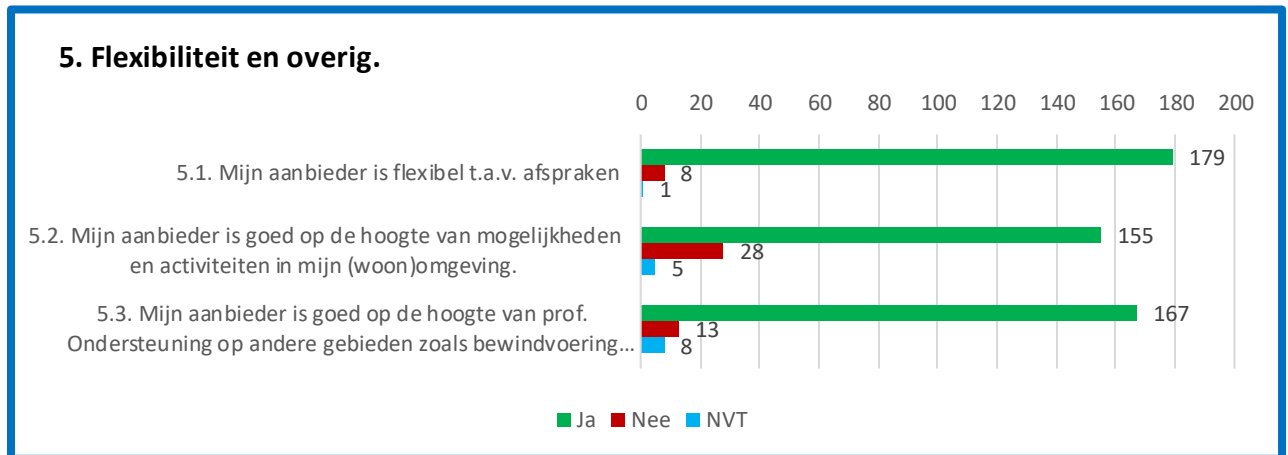


Opvallende scores blok 4;

- 4 respondenten scoren "n.v.t." bij 4.4. Invloed gehad op het zorgplan.
- 26 respondenten geven aan (4.9.) dat het zorgplan bespreken/evalueren niet van toepassing is of niet wordt herkend. (7%)
- 13 respondenten ervaren geen resultaat van de geboden ondersteuning.

5.4. Blok 5; Flexibiliteit en overig.

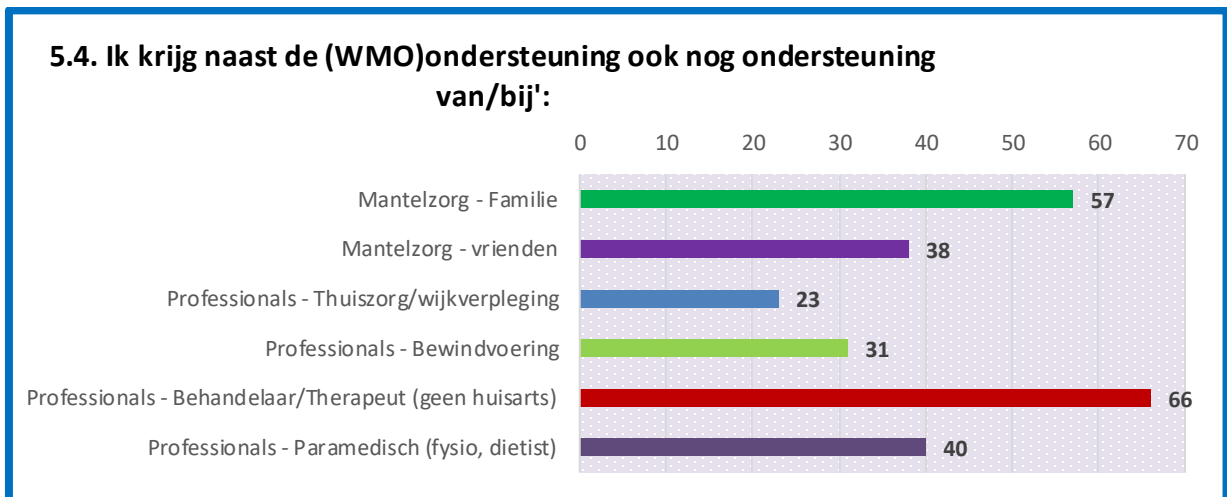
In dit blok wordt gevraagd naar de flexibiliteit van de aanbieder en de kennis van de



sociale kaart zoals respondenten dit ervaren.

Bij 5.4. Overige zorg:

Respondenten is gevraagd of zij naast WMO-ondersteuning ook nog andere ondersteuning hebben bijv. van mantelzorgers / specialistische professionals zoals een behandelaar / bewindvoerder of collega's thuiszorg.



In vergelijking met 2019 is met name de inzet van thuiszorg hoger. (resp: 0,3 naar 0,6 %)

NPS: Respondent zou aanbieder zeker aanbevelen :

Detractors (<7)	3
Promotor (9-10)	124
Neutraal positief (7-8)	60
NPS score is positief:	+ 64,36

Gemiddeld rapportcijfer (op basis van de NPS-score) = 8,7

5.5.Conclusie en aanbevelingen:

5.5.1. Gegevens:

- Deelname individuele cliënten is inclusief het aantal cliënten uit eigen onderzoeken van leden 35,66%.
- Het gemiddelde rapportcijfer “per blok” is door meer dan 60% van de cliënten niet ingevuld en daardoor niet verwerkt in deze rapportage.
- Het rapportcijfer (1-10) gemiddeld 8,7 is gebaseerd op de opgave van 187 respondenten in de NPS score: (1 respondent heeft aangegeven geen aanbeveling te willen doen)
 - $3 \times 6 = 18 / 99 \times 9 = 891 / 25 \times 10 = 250 / 51 \times 8 = 408 / 9 \times 7 = 63. (1630) / 187 = 8,7$
- In de “eigen” onderzoeken is het gemiddelde rapportcijfer indien gemeten; 8.4.

5.5.2. Opvallende scores en aanbevelingen:

5.5.2.1 Tabel 2: Type zorg en ondersteuning:

- Toename van zorgvraag op gebied van “omgaan met de omgeving”.
 - Corona en individualisering / polarisering in de maatschappelijke context zou hier debet aan kunnen zijn. Aandacht voor met name het risico op “vereenzaming” hierdoor zou een speerpunt kunnen zijn voor 2023 e.v. (Eenzaamheid was en is een belangrijk thema voor de aanbieders).
- Zorgvraag ondersteuning t.a.v. administratie is afgenomen.
 - Waarschijnlijk zijn “nieuwe” cliënten meer “opgegroeid” met digitale middelen en hebben de administratie hierdoor anders georganiseerd en/of door de mogelijkheid op afstand te ondersteunen belegd bij derden (bewind voering / mantelzorg).

5.5.2.2. Tabel 3 Informatie aan cliënten voorafgaande aan het ondersteunings-traject

- Informatie t.a.v. vervanging van de begeleider/aanbieder bij vakanties/ziek is bij 18 van de 188 cliënten niet bekend.
- 26 van 188 cliënten geven aan niet op de hoogte te zijn of de klachtenregeling niet van toepassing te scoren.
 - Alle leden zijn (verplicht) aangesloten bij een geschillencommissie zorg. Cliënten dienen hiervan op de hoogte gesteld te worden ! of dit ten minste terug te kunnen vinden op de website van de aanbieder.

5.5.2.3. Tabel 4 bereikbaarheid, contact en afspraken.

- Op het merendeel van de onderwerpen bereikbaarheid, contact en afspraken scoren positief.
- Aandachtspunten zijn:
 - 4 respondenten geven aan de invloed op het (eigen) zorgplan niet van toepassing te vinden.
 - 17 respondenten verklaren evaluatie en aanpassing van het zorgplan niet van toepassing en 9 geven aan dit niet te herkennen.

5.5.2.4. Tabel Flexibiliteit en “overig”

- 28 respondenten geven aan dat de aanbieder/begeleider niet voldoende op de hoogte is van de mogelijkheden /voorzieningen en activiteiten in de woonomgeving.
- 13 respondenten scoren “nee” op de vraag of de aanbieder voldoende op de hoogte is van andere dan WMO-ondersteuning zoals bewind of (para)medische zorg indien nodig.

Aanbevelingen:

1. Thema eenzaamheid /polarisatie en gevolgen coronaperiode (nieuw) leven inblazen en indien mogelijk toevoegen aan bv. het scholingsprogramma van de ledenraad.
2. Afspraken ten aanzien van vervanging bij vakantie / ziek onder de aandacht brengen van de aanbieders (bij begeleiding groep is dit soms inderdaad n.v.t.) en bespreken in de auditgesprekken.
3. (Verplichte) informatie vooraf onder de aandacht brengen van de leden door informatief stuk in de nieuwsbrief én onderwerp in de auditgesprekken.

4. Hetzelfde (2) geldt voor de vindbaarheid van klachtenregeling, geschillencommissie en privacy- verklaring.
5. Zorgplan: invloed hierop is essentieel onderdeel.
6. Evaluatie en aanpassen waar nodig is niet vrijblijvend en een essentieel onderdeel van kwaliteitszorg. Monitoren van geleverde zorg kan alleen door regelmatig te evalueren en doelen waaraan met cliënt gewerkt wordt bij te stellen. Uiteindelijk moet de geleverde zorg resultaat opleveren..
7. Kennis van de sociale kaart en ondersteunen van de cliënt in de woonomgeving, alsmede kennis van collega professionals is noodzakelijk om cliënten te kunnen verwijzen bij andere specialistische hulp of “voorliggend” veld.

Al deze aanbevelingen zullen integraal worden opgenomen – voor zover dat al niet het geval is – in de te bespreken onderwerpen bij de auditgesprekken bij de leden van WMO-coöperatie de Meierij.

Het resultaat en de aanbevelingen van dit CTO zal ook worden opgenomen in de nieuwsbrief van de coöperatie, het thema genoemd onder 3 – verplichte informatie zal onderwerp zijn van een informatie in de nieuwsbrief als “thema”.

5.6. Tot slot.

Graag wil ik alle leden van de coöperatie en de cliënten die medewerking hebben verleend aan dit klanttevredenheidsonderzoek hartelijk danken voor de input, tijd en moeite.

Ook een bedankje aan de collega's van het backoffice die alle e-mails verwerkt hebben is op zijn plaats.

Namens bestuur en ledenraad,

Gerard Verhagen.



Bijlage: Enquete.

BIJLAGE 1.

Clienttevredenheid.

Waarom een cliënttevredenheid onderzoek?

Het succes van een organisatie wordt mede bepaald door de tevredenheid van de klanten en onze medewerkers. Of u, als klant tevreden bent, kunnen we alleen maar ontdekken door het te vragen. Vandaar dat we een enquête hebben opgesteld met onderwerpen en vragen die ons hiervan een beeld geven en waarmee we kunnen werken aan verbetering.

Deze enquête is opgesteld en wordt uitgevoerd door WMO-coöperatie de Meierij en heeft betrekking op uw zorgaanbieder voor WMO-zorg en begeleiding. Uw zorgaanbieder verzorgt de verspreiding en het verzamelen / retourneren van de enquêtes (op papier of digitaal).

Met het invullen en retourneren van deze enquête geeft u toestemming de door u gegeven antwoorden te verwerken en op te nemen in een verslag t.b.v. bestuur en ledenraad van WMO-coöperatie de Meierij, dit kan anoniem, u kunt dit in de enquête aangeven.

Belangrijk om te weten; uw antwoorden of opmerkingen zijn of worden niet geclassificeerd als goed of fout, het gaat om uw mening en ervaringen.

Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk hier s.v.p. aankruisen wat voor u van toepassing is.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Gerard Verhagen

Kwaliteitsfunctionaris WMO-coöperatie de Meierij.

Deel 1: Basis gegevens.	
Bedrijfsnaam zorgaanbieder.	
Uw gegevens : (Als u liever anoniem wilt reageren deze niet invullen)	
Naam	
Adres Postcode en plaats	

Deel 2: Zorg en locatie	
Ik krijg zorg geleverd:	<p>(Meerdere keuzes mogelijk)</p> <p><input type="checkbox"/> In mijn eigen (huur)woning</p> <p><input type="checkbox"/> In een woning / kamer welke ik "huur" van de aanbieder.</p> <p><input type="checkbox"/> In een (gesprek)ruimte of kantoor bij mijn aanbieder.</p> <p><input type="checkbox"/> Op een locatie van de aanbieder (bv. bij dagbesteding)</p> <p><input type="checkbox"/> Anders nl. ____</p> <p><input type="checkbox"/> Zeg ik liever niet.</p>
Welk "type" zorg wordt door uw WMO-aanbieder aan u geleverd?	<p>(Meerdere keuzes mogelijk)</p> <p><input type="checkbox"/> Hulp bij het (organiseren van) het huishouden.</p> <p><input type="checkbox"/> Hulp bij persoonlijke verzorging.</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding t.b.v. psychiatrische problematiek</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding t.b.v. verslavingsproblematiek.</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding bij het organiseren, houden van een dag-nachtritme.</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding bij opvoedingsproblemen.</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding t.b.v. woonvaardigheden. (zoals bv koken).</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding met en in het omgaan met "mijn omgeving".</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding bij het bezoek aan "officiële" instanties of een arts.</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding bij re- integratie en/of jobcoaching.</p> <p><input type="checkbox"/> Dagbesteding (arbeidsmatig / productievaardigheden)</p> <p><input type="checkbox"/> Dagbesteding t.b.v. dagritme. (tijdsbesteding/creatief)</p> <p><input type="checkbox"/> Dagbesteding t.b.v. dagritme, (tijdsbesteding/ zorg voor dieren)</p> <p><input type="checkbox"/> Ondersteuning bij het voeren van administratie.</p>

	<input type="checkbox"/> Anders nl. ____ <input type="checkbox"/> Zeg ik liever niet.
--	--

Deel 3: informatie	
Ik ben bij kennismaking / intake goed geïnformeerd over:	
3.1. De werkwijze van de zorgaanbieder	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
3.2. De bereikbaarheid van de zorgaanbieder / begeleider(s)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
3.3. Hoe vervanging geregeld is bij vakanties / ziekte	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
3.4. Wat als ik een klacht heb.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
3.5. Wat de zorgovereenkomst inhoudt (coöperatie / lid)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
3.6. Hoe wordt omgegaan met privacy en regelgeving (wet)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
DEEL 3 ; Waardering in rapportcijfer (1-10)	

Deel 4: Bereikbaarheid, contact en afspraken.	
4.1. Mijn aanbieder / begeleider is goed bereikbaar.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.2. Ik word correct bejegend en aangesproken.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.3. Er is met mij samen een zorg/begeleiding plan gemaakt.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.4. Ik heb voldoende invloed (gehad) op het plan.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.5. Ik kan alles bespreken met mijn begeleider(s)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.6. Mijn aanbieder / begeleider heeft voldoende tijd voor mij	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.7. Mijn aanbieder / begeleider is deskundig	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.8. Mijn aanbieder / begeleider komt afspraken na	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.9. Mijn zorgplan wordt regelmatig besproken/aangepast	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.10. Ik heb het idee dat ik door de begeleiding resultaat boek	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT

4.11. De stijl en manier van begeleiding vind ik prettig.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
4.12. Mijn aanbieder / begeleider heeft ook voldoende aandacht voor andere zaken die voor mij belangrijk zijn.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> NVT
DEEL 4; Waardering in rapportcijfer (1-10)	

Deel 5: Flexibiliteit, overig.	
5.1. Mijn aanbieder / begeleider is flexibel t.a.v. afspraken en past zich aan waar mogelijk t.a.v. tijden/dagen in contact	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> ?
5.2. Mijn aanbieder / begeleider is goed op de hoogte van de mogelijkheden en activiteiten in mijn (woon)omgeving en biedt ondersteuning bij een eventueel eerste contact.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> ?
5.3. Mijn aanbieder / begeleider is goed op de hoogte van de professionele ondersteuning op andere gebieden zoals bewind-voering, thuiszorg, therapie/behandeling enz.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> ?
5.4. Algemeen: Ik krijg naast de WMO-ondersteuning ook ondersteuning van/bij;	
5.4.1. Mantelzorg – Familie	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5.4.2. Mantelzorg – Vrienden / buurt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5.4.3. Professionals ; thuiszorg / wijkverpleging	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5.4.4. Professionals ; Bewindvoering	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5.4.5. Professionals ; Behandelaar / Therapeut (geen huisarts)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5.4.6. Professionals ; Paramedisch, fysiotherapie / diëtist /	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
DEEL 5; Waardering in rapportcijfer (1-10)	
Deel 6: Open vragen en opmerkingen / aanvullingen	

6.1. Wilt u nog iets kwijt over uw aanbieder / begeleider?
6.2. Heeft u iets gemist in deze enquête? Wat hadden we ook kunnen/moeten vragen?
6.3. Heeft u tips / verbeterpunten voor uw aanbieder / begeleider of de WMO-coöperatie?
6.4. (NPS) Als een goede vriend of bekende u zou vragen naar een WMO-aanbieder / begeleider zou u dan uw aanbieder / begeleider aanbevelen? En wat zou u uw aanbieder / begeleider dan als rapportcijfer geven? <input type="checkbox"/> JA ik zou mijn begeleider aanbevelen met een rapportcijfer : 7/ 8/ 9/ 10 <input type="checkbox"/> NEE ik zou mijn begeleider niet aanbevelen en geeft een rapportcijfer: 1/ 2/ 3/ 4 / 5 <input type="checkbox"/> MISSCHIEN maar met de opmerking:
6.5. Mocht u nog iets anders willen aangeven, dan kan dat hier.

Hartelijk dank voor het invullen !

Gerard Verhagen

WMO-coöperatie de Meierij