

Bijlage 1

Samenvatting uitkomsten klanttevredenheid Ridderkerk 2014 uitgevoerd door BAR-dichtbij in opdracht van de gemeente Ridderkerk.

Klanten over de dienstverlening van de aanbieder

De dienstverlening door de aanbieder wordt met een ruim voldoende gewaardeerd door onze klanten. Hierbij is wel duidelijk onderscheid zichtbaar tussen klanten die in 2014 voor het eerst een beroep hebben gedaan op ondersteuning en de klanten die al voor 2014 ondersteuning ontvingen. De nieuwe klanten waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 7,9 terwijl de bestaande klanten een oordeel geven van een 7,4.

Dienstverlening BAR-dichtbij

De dienstverlening van BAR-dichtbij wordt beoordeeld met een ruim voldoende. Gedurende het jaar is de klantvraag complexer en veelomvattender geworden. De kennis en kunde van de adviseurs van het servicecentrum heeft zich verder ontwikkeld om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Hierdoor wordt beter aangesloten bij de behoeften van de klanten. De klanten die gebruik hebben gemaakt van het platform zijn tevreden over de inhoud en de gebruiksvriendelijkheid ervan. De klanttevredenheid wordt beoordeeld met een 7,8.

Het digitale portaal van BAR-dichtbij is afgelopen jaar nog te weinig in beeld geweest bij de inwoners. Dit heeft vooral te maken met het gegeven dat BAR-dichtbij als portaal voor dienstverlening in en om het huis nog onvoldoende bekendheid geniet. Vanuit diverse hoeken in het veld kwam de wens om op wijkniveau de aanwezige ondersteuningsmogelijkheden en welzijnsactiviteiten digitaal samen te voegen en in beeld te brengen. Door de krachten te bundelen is met de lokale (welzijns)organisaties afgelopen jaar hard gewerkt om van BAR-dichtbij *het* ondersteuningsportaal te maken voor inwoners en professionals. De effecten daarvan zullen de komende jaren zichtbaar worden.

Tevredenheid klanten over het resultaat

De meerderheid van de klanten is tevreden over de dienstverlening rond de huishoudelijke ondersteuning. De klanten van Ridderkerk zijn over het algemeen tevreden met het resultaat. Zij geven gemiddeld een rapportcijfer van een 8. Dit is inclusief de bestaande geherindiceerde klanten. 98,1% geeft aan beter te functioneren door de geboden ondersteuning en 97,5% geeft aan dat de invulling een bijdrage levert aan de vastgestelde resultaten.

Klachten

Een beoordeling van een 6 of lager wordt door BAR-dichtbij aangemerkt als een klacht. In 2014 zijn er BAR breed 1943 klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen. Hier zijn 16 Ridderkerkse klachten uit voort gekomen. BAR-dichtbij heeft in alle gevallen de klacht direct opgepakt. Getracht is om alle klachten binnen 5 werkdagen af te handelen. De resultaten zijn op bladzijde 10 terug te vinden.

Tevredenheid klanten over de aanbieder

Op basis van de overall beoordelingen scoort Aafje het laagst. Toch wordt Aafje Hulpthuis nog gewaardeerd met een 7,5. Agathos thuiszorg krijgt de beste beoordeling. Zij krijgen een 8,5 van hun klanten. Eén kleine aanbieder heeft zich eind 2014 teruggetrokken uit de regio. Alle klanten zijn, met de inzet van BAR-dichtbij, ondergebracht bij een andere aanbieder.

Specificatie resultaten tevredenheidsonderzoeken door BAR-dichtbij van Wmo dienstverlening
Huishoudelijke hulp binnen de BAR gemeenten
Zorgperiode 1 t/m 13 2014 (1 januari t/m 28 december 2014)

Deze evaluatie geeft een overzicht van het aantal beschikkingen, de verdeling per zorgverlener en de uitkomsten van de afgenomen tevredenheidsonderzoeken bij cliënten die een beschikking ontvangen hebben vanuit de eigen gemeente Ridderkerk.

Tevredenheidsonderzoeken

In het klanttevredenheidsonderzoek wordt de cliënt gevraagd naar de kwaliteit van dienstverlening van BAR-dichtbij, van de ingezette zorgverlener en de eigen mening over het te behalen resultaat wat in de beschikking is vastgesteld. Wanneer de cliënt ongenoegen uit of in een tevredenheidsonderzoek lager scoort dan een 6, wordt er een klachtentraject opgestart.

Periodiek wordt er opnieuw contact opgenomen met de cliënt, waarbij het doel is om minimaal 1x per kwartaal een tevredenheidsonderzoek af te nemen. Hierin wordt de cliënt tot 6x per kwartaal benaderd om een onderzoek af te kunnen nemen. Wanneer de cliënt onbereikbaar blijft, kan het onderzoek niet afgenomen worden en wordt het volgende kwartaal opnieuw tot 6x contact gezocht.

Door op deze wijze contact te onderhouden met de cliënt, houdt de cliënt een onafhankelijk aanspreekpunt en blijft er monitoring op het te behalen resultaat van de beschikking. Wanneer nodig, wordt door BAR-dichtbij actie ondernomen richting betrokken zorgverlener en/of gemeente.

Vanaf zorgperiode 8 (14 juli 2014) is er een nieuwe fase ingegaan; vanaf die datum wordt, gefaseerd per zorgverlener, de geleverde ondersteuning bij de cliënten die voor 1 januari 2014 al ondersteuning ontvingen van een zorgverlener ook via BAR-dichtbij gemonitord. Ook deze cliënten worden periodiek benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.

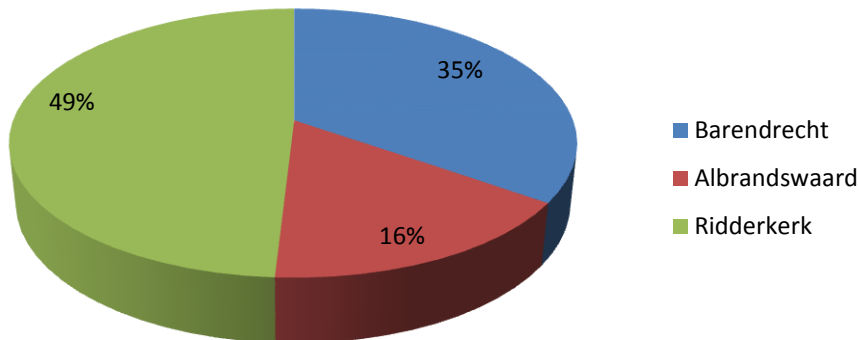
Gezien deze cliënten al langere tijd zorg ontvangen en over het algemeen de eerste kennismaking met BAR-dichtbij het tevredenheidsonderzoek betreft, is ervoor gekozen de vraagstelling te hanteren van het volgende onderzoek, deze sluit beter aan bij de situatie en de beleving van de cliënten.

Om de resultaten van onderzoeken zo zuiver mogelijk weer te geven, worden de resultaten apart gepresenteerd op de volgende wijze:

- Nieuwe cliënten en her-indicaties met overstap van zorgverlener
 - Eerste onderzoek
 - Volgende onderzoeken
- Cliënten met beschikking van vóór 1 januari 2014

Totaal aantal afgenomen tevredenheidsonderzoeken in periode 1 t/m 13 2014:	1943
• <i>Onderzoeken bij nieuwe of herindicatie met overstap zorgverlener</i>	
○ <i>Aantal afgenomen eerste onderzoeken:</i>	347
○ <i>Aantal afgenomen opvolgende onderzoeken:</i>	197
• <i>Onderzoeken bij cliënten met beschikking van vóór 2014</i>	
○ <i>Aantal afgenomen onderzoeken:</i>	1399

Verdeling per gemeente

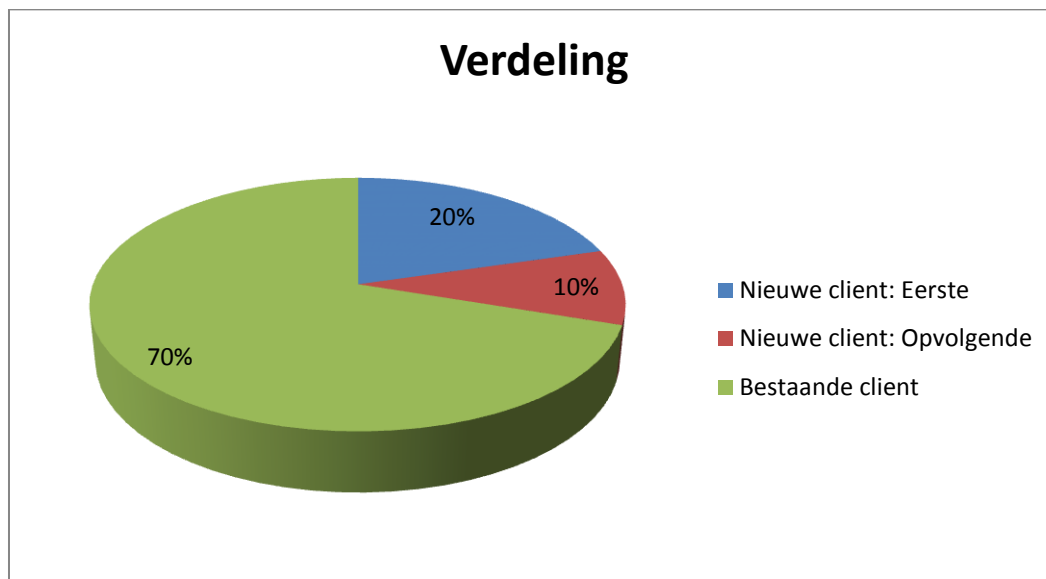


	Zorgperiode 1 t/m 13 2014		
	Clienten va 1-'14		Clienten voor 1-'14
	Eerste	Volgende	
Dienstverlening aan Huis	7,9	8,0	-
Zorg in Natura	7,8	7,7	7,5
Schoonmaakvoorziening	7,8	7,7	7,5
Persoonlijke dienstverlening	8,0	7,9	7,6
Schoonmaakvoorziening met DaH	7,9	8,0	-
Schoonmaakvoorziening met ZiN	7,7	7,7	7,5
Persoonlijke dienstverlening met DaH	7,7	8,2	-
Persoonlijke dienstverlening met ZiN	8,0	7,9	7,6

Conclusie:

In de afgenomen tevredenheidsonderzoeken is een duidelijk verschil zichtbaar in de beleving van de cliënt met een nieuwe beschikking in 2014 en de cliënt met een beschikking met de ingangsdatum van voor 1 januari 2014. De laatste groep cliënten geeft een lager oordeel over de dienstverlening en het behaalde resultaat. Het verschil is te verklaren doordat de cliënten met een beschikking van voor 1 januari 2014 die in 2014 een herindicatie hebben ontvangen en zij dus de overgang naar de nieuwe werkwijze hebben ervaren. Onderstaand worden de verschillen verder gespecificeerd.

Gemeente Ridderkerk



Tevredenheidsonderzoeken nieuwe cliënten en her-indicaties met overstap van zorgverlener

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek zorgperiode 1 t/m 13 2014 cumulatief

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 1	Totaalcijfer telefonische begeleiding BAR-dichtbij	7,7
Vraag 2	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	7,7
Vraag 3	Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	98,2% Ja
Vraag 4a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	3,0% Ja
Vraag 4b	Algemene tevredenheid digitaal platform BAR-dichtbij	7,8
Vraag 5	Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	99,4% Ja

Dienstverlening zorgverleners

Vraag 6	Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen	7,9
Vraag 7	Werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn	99,4% Ja
Vraag 8	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,9
Vraag 9	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	8,0

Resultaten

Vraag 10	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	97,6% Ja
Vraag 11	Beter functioneren door gekregen hulp	97,6% Ja
Vraag 12	Tevredenheid met resultaat tot nu toe	8,1

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek zorgperiode 1 t/m 13 2014 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

Vraag 1	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,8
Vraag 2	Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener	7,9
Vraag 3	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	7,9
Vraag 4	Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften	8,1

Resultaten

Vraag 5	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	97,1% Ja
Vraag 6	Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden	8,2
Vraag 7	Beter functioneren door gekregen hulp	97,9% Ja

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 8a	Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener	3,1% Ja
Vraag 8c	Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij	100% Ja
Vraag 8d	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	8,0
Vraag 8e	Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij	8,0
Vraag 9a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	0,1% Ja
Vraag 9b	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij	8,0

**Tevredenheidsonderzoeken
cliënten met beschikking van vóór 2014**

Resultaten tevredenheidsonderzoek zorgperiode 1 t/m 13 2014 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

Vraag 1	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,4
Vraag 2	Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener	7,4
Vraag 3	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	7,2
Vraag 4	Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften	7,8

Resultaten

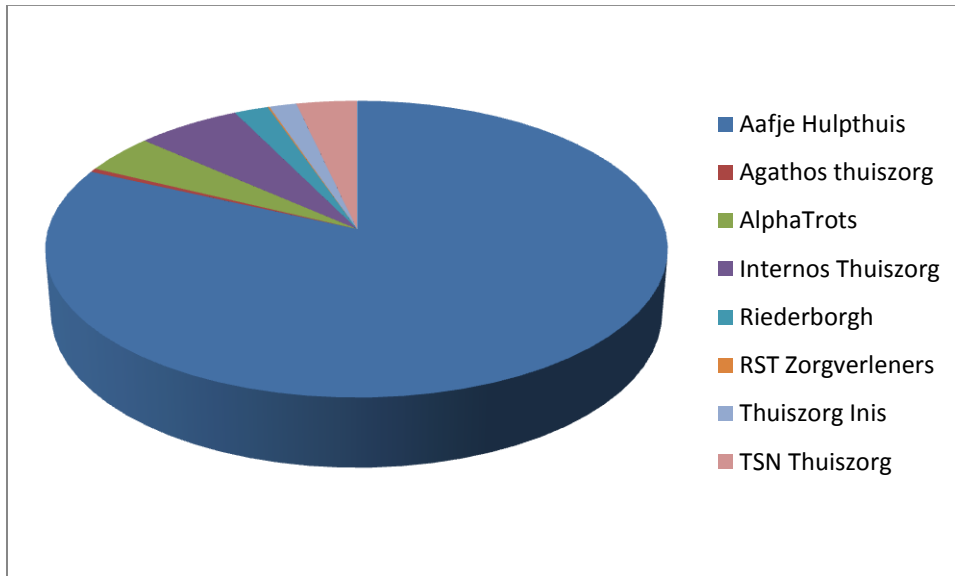
Vraag 5	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	98,0% Ja
Vraag 6	Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden	7,9
Vraag 7	Beter functioneren door gekregen hulp	98,3% Ja

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 8a	Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener	0,1% Ja
Vraag 8c	Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij	100% Ja
Vraag 8d	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	8,0
Vraag 8e	Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij	8,0
Vraag 9a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	0,1% Ja
Vraag 9b	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij	7,0

Resultaten tevredenheidsonderzoeken per zorgverlener

(geen onderverdeling naar gemeente maar op niveau van de drie gemeenten)



Aantal afgenomen onderzoeken in zorgperiode 1 t/ 13 2014 per zorgverlener

	Nieuwe klanten va 1-'14		Bestaande klanten voor 1-'14	Overall beoordeling
	Eerste	Volgende		
Aafje Hulphuis	140	118	1317	7,5
Agathos thuiszorg	5	3		8,5
AlphaTrots	50	32		8,0
Internos Thuiszorg	103	16		8,0
Riederborgh	27	12		7,8
RST Zorgverleners			1	8,0
Thuiszorg Inis	5	1	25	7,8
TSN Thuiszorg	13	11	45	7,7
Tzorg	3	4		8,0

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 6 Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen
Vraag 7 Werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn
Vraag 8 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 9 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener

Resultaten

- Vraag 10 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 11 Beter functioneren door gekregen hulp
Vraag 12 Tevredenheid met resultaat tot nu toe

Cumulatief zorgperiode 1 t/m 13 2014

	Vraag 6	Vraag 7	Vraag 8	Vraag 9	Vraag 10	Vraag 11	Vraag 12
Aafje Hulphuis	7,5	98,6% Ja	7,5	7,5	92,5% Ja	92,5% Ja	7,8
Agathos thuiszorg	8,6	100% Ja	8,8	8,6	100% Ja	100% Ja	8,6
AlphaTrots	7,9	100% Ja	8,0	7,9	98,0% Ja	99,0% Ja	8,1
Internos Thuiszorg	8,0	100% Ja	8,0	8,0	99,0% Ja	99,0% Ja	8,3
Riederborgh	7,7	96,3% Ja	7,7	7,8	92,3% Ja	92,6% Ja	7,8
RST Zorgverleners	8,0	100% Ja	8,0	8,0	100% Ja	100% Ja	8,0
Thuiszorg Inis	7,8	100% Ja	8,0	8,0	100% Ja	100% Ja	8,0
TSN Thuiszorg	7,7	91,7% Ja	7,8	7,9	100% Ja	100% Ja	8,1
Tzorg	8,0	100% Ja	8,0	8,3	100% Ja	100% Ja	8,3

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 1 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 2 Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener
Vraag 3 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener
Vraag 4 Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften

Resultaten

- Vraag 5 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 6 Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden
Vraag 7 Beter functioneren door gekregen hulp

Cumulatief zorgperiode 1 t/m 13 2014

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Aafje Hulpthuis	7,5	7,6	7,6	7,9	96,2% Ja	8,0	96,6% Ja
Agathos thuiszorg	8,3	8,3	8,3	8,3	100% Ja	8,7	100% Ja
AlphaTrots	8,0	8,0	8,0	8,0	97,7% Ja	8,1	96,9% Ja
Internos Thuiszorg	7,8	7,8	7,9	8,3	100% Ja	8,1	100% Ja
Riederborgh	7,7	7,7	7,6	8,0	100% Ja	8,1	100% Ja
RST Zorgverleners							
Thuiszorg Inis	6,0	6,0	6,0	6,0	100% Ja	6,0	100% Ja
TSN Thuiszorg	7,1	7,1	7,1	7,5	100% Ja	7,7	100% Ja
Tzorg	7,8	8,0	7,8	7,8	100% Ja	8,3	100% Ja

Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten met beschikking van vóór 1 januari 2014

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 1 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 2 Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener
Vraag 3 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener
Vraag 4 Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften

Resultaten

- Vraag 5 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 6 Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden
Vraag 7 Beter functioneren door gekregen hulp

Cumulatief zorgperiode 1 t/m 13 2014

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Aafje Hulpthuis	7,3	7,4	7,2	7,7	98,1% Ja	8,0	98,3% Ja
Agathos thuiszorg							
AlphaTrots							
Internos Thuiszorg							
Riederborgh							
RST Zorgverleners	7,9	7,8	7,8	8,0	100% Ja	8,3	100% Ja
Thuiszorg Inis	7,8	7,8	7,6	8,0	100% Ja	8,0	100% Ja
TSN Thuiszorg	7,7	7,8	7,5	7,9	100% Ja	8,3	100% Ja
Tzorg							

Klachten

In 2014 zijn er in totaal 16 klachten van klanten uit Ridderkerk geregistreerd bij BAR-dichtbij. Wanneer een cliënt ongenoegen uit of een tevredenheidsonderzoek scoort lager dan een 6 dan wordt bij BAR-dichtbij een klachtentraject opgestart. De doelstelling hierin is om de betrokken partijen zo snel mogelijk met elkaar in contact te brengen zodat er gewerkt kan worden aan een oplossing.

De oorzaak van de klachten is onder te verdelen in onderstaande categorieën:

- | | |
|---------------------------------|----|
| 1. Dienstverlening BAR-dichtbij | 1 |
| 2. Zorgaanbieder | 12 |
| 3. Overig | 3 |

ad. 1 Dienstverlening BAR-dichtbij

Melding klacht via zorgaanbieder: Cliënt geeft aan benaderd te zijn voor BAR-dichtbij in verband met een tevredenheidsonderzoek, maar is niet goed/volledig geïnformeerd over de functie van BAR-dichtbij en heeft hierdoor geen goed gevoel aan het gesprek over gehouden. Cliënt benadert en nogmaals uitleg gegeven over de rol van BAR-dichtbij en de geboden dienstverlening.

Cliënt is tevreden en klacht is afgehandeld.

Percentage klachten afgehandeld binnen 5 werkdagen: 100%

ad. 1 Zorgaanbieder

Deze categorie is onder te verdelen in de geboden dienstverlening van de zorgaanbieder en de uitvoering van de werkzaamheden

De klachten m.b.t. de geboden dienstverlening hebben betrekking op de snelheid waarmee de zorgaanbieder contact heeft opgenomen, er een hulp kon starten met de werkzaamheden en de aandacht die de zorgaanbieder heeft voor de wensen en behoeften van de individuele cliënt.

In alle situaties is contact opgenomen met de betreffende zorgaanbieder en de klacht voorgelegd. De zorgaanbieder heeft contact opgenomen met de eigen cliënt en de klacht besproken. BAR-dichtbij heeft altijd contact onderhouden met de cliënt gedurende de afhandeling en als laatste om na te gaan of de cliënt tevreden was met de geboden oplossing.

De klachten m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden hebben betrekking op het behaalde resultaat en de snelheid van werken.

Ook hier is altijd contact opgenomen met de betreffende zorgaanbieder, waarna deze contact heeft gezocht met de eigen cliënt.

Het oplossen van een klacht zoals de cliënt deze graag ziet, is hier niet altijd mogelijk geweest. Met name de cliënten die bezwaar hebben tegen het aantal uren of het korten van het aantal uren na de herindicatie, is niet altijd weggenomen. Enkele van deze cliënten hebben zich uiteindelijk gewend tot de gemeente of geven bij ieder opvolgend tevredenheidsonderzoek aan ontevreden te blijven.

Deze cliënten zijn gemeld bij de klantmanagers Wmo.

Percentage klachten afgehandeld binnen 5 werkdagen: 56,7%

ad. 3 Overig

Dit betreffen enkele klachten rondom de procedure, de uitkomst van de herindicatie, de eigen bijdrage van het CAK of de dienstverlening van de gemeenten.

BAR-dichtbij heeft hierin de afhandeling van de klant gecoördineerd door informatie op te vragen, de cliënt naar de juiste instantie door te verwijzen of contact te zoeken met de betreffende gemeente.

Hierin is, gedurende de afhandeling, contact onderhouden met de cliënt waarbij een oplossing zoals de cliënt deze het liefst zag niet altijd mogelijk is geweest.

Percentage klachten afgehandeld binnen 5 werkdagen: 25,0%

Het grootste gedeelte van de klachten betreft, het te behalen resultaat in combinatie met het aantal uren wat de zorgverlener komt werken. In veel gevallen betreft het een zorg van de cliënt dat het resultaat niet behaald kan worden door vermindering in uren ten opzichte van de eerder indicatie.

Bij alle meldingen zijn de betreffende zorgverleners op de hoogte gesteld en afspraken gemaakt om de situatie in overleg met de cliënt op te lossen.