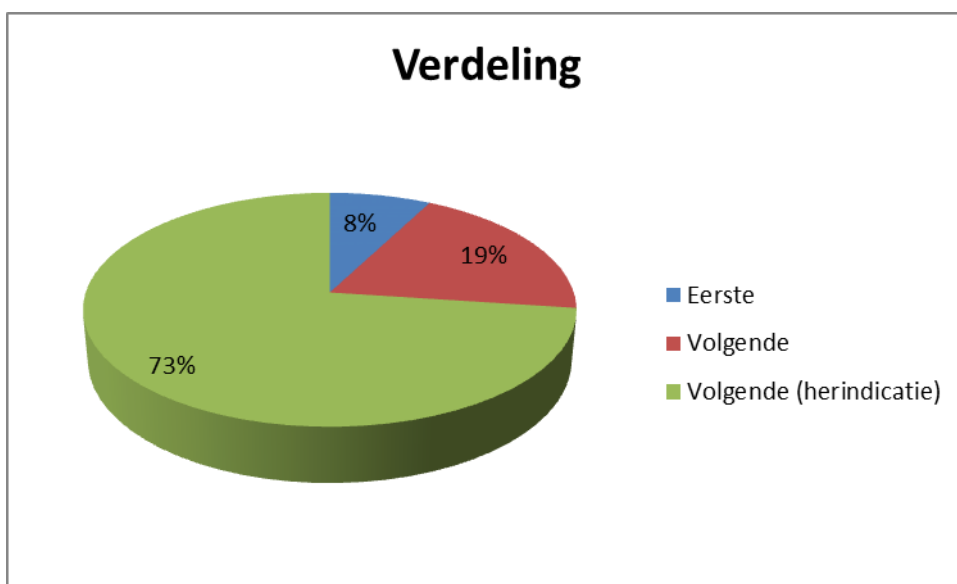


Resultaten tevredenheidsonderzoeken Huishoudelijke Hulp Ridderkerk 2015 in opdracht van de gemeente Ridderkerk

Deze evaluatie geeft een overzicht van de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken bij cliënten die een beschikking (ontvangen) hebben. Onderstaand de verdeling van het % tevredenheidsonderzoeken. Het tevredenheidsonderzoek is verdeeld in 3 onderwerpen waarop de beleving van de klant gemeten wordt:

1. Dienstverlening BAR-dichtbij
2. Dienstverlening zorgverlener
3. Resultaat



Tevredenheidsonderzoeken nieuwe cliënten en her-indicaties met overstap van zorgverlener

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 1	Totaalcijfer telefonische begeleiding BAR-dichtbij	7,8
Vraag 2	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	7,7
Vraag 3	Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	97,7% Ja
Vraag 4a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	3,9% Ja
Vraag 4b	Algemene tevredenheid digitaal platform BAR-dichtbij	8,0
Vraag 5	Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	99,2% Ja

Dienstverlening zorgverleners

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

Resultaten

Vraag 10	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	98,5% Ja
Vraag 11	Beter functioneren door gekregen hulp	98,5% Ja
Vraag 12	Tevredenheid met resultaat tot nu toe	8,2

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

Vraag 1	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	8,0
Vraag 2	Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener	8,0
Vraag 3	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	8,0
Vraag 4	Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften	8,0

Resultaten

Vraag 5	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	92,6% Ja
Vraag 6	Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden	8,2
Vraag 7	Beter functioneren door gekregen hulp	96,1% Ja

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 8a	Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener	1,9% Ja
Vraag 8c	Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij	73,3% Ja
Vraag 8d	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	7,1
Vraag 8e	Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij	8,0
Vraag 9a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	0,7% Ja
Vraag 9b	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij	7,3

Tevredenheidsonderzoeken cliënten met beschikking van vóór 2014

Resultaten tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

Vraag 1	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,6
Vraag 2	Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener	7,5
Vraag 3	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	7,5
Vraag 4	Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften	7,6

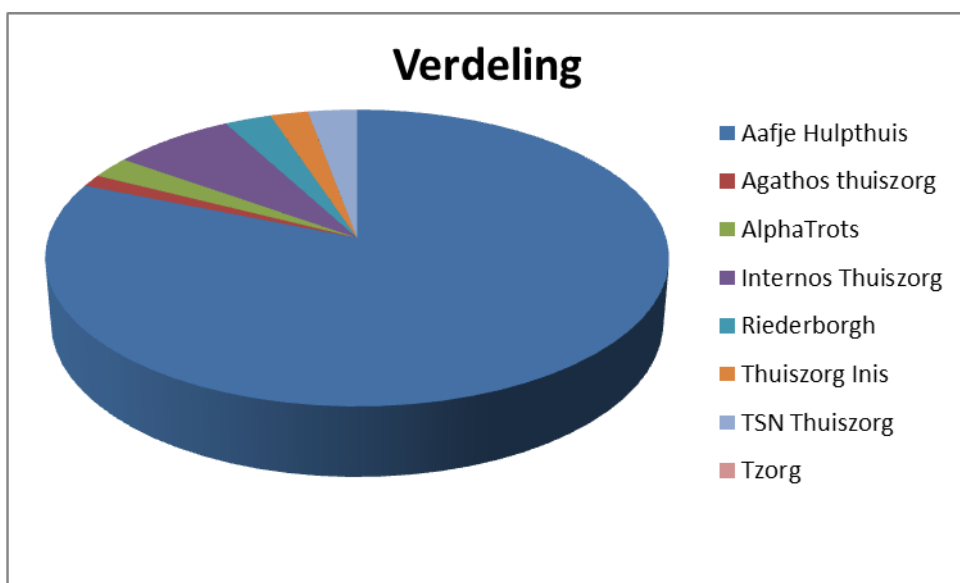
Resultaten

Vraag 5	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	92,5% Ja
Vraag 6	Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden	7,8
Vraag 7	Beter functioneren door gekregen hulp	94,6% Ja

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag 8a	Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener	1,6% Ja
Vraag 8c	Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij	70,1% Ja
Vraag 8d	Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij	7,3
Vraag 8e	Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij	7,5
Vraag 9a	Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij	0,5% Ja
Vraag 9b	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij	7,3

Resultaten tevredenheidsonderzoeken per zorgverlener



Aantal onderzoeken per zorgverlener

Om de resultaten per zorgverlener te monitoren is er een onderverdeling gemaakt.

Er wordt onderscheid gemaakt in de tevredenheid m.b.t. de dienstverlening en klantgerichtheid van de zorgverleners en de mening van de cliënt over het te behalen resultaat.

Overall beoordeling

	Cumulatief 2015
Aafje Hulpthuis	7,6
Agathos thuiszorg	8,4
AlphaTrots	8,0
Internos Thuiszorg	8,0
Riederborgh	7,8
Thuiszorg Inis	7,7
TSN Thuiszorg	7,7
Tzorg	8,3

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 2015

	Vraag 6	Vraag 7	Vraag 8	Vraag 9	Vraag 10	Vraag 11	Vraag 12
Aafje Hulpthuis	7,5	95,8% Ja	7,5	7,5	95,0% Ja	95,0% Ja	7,9
Agathos thuiszorg	8,2	94,7% Ja	8,3	8,3	100% Ja	100% Ja	8,3
AlphaTrots	8,1	98,3% Ja	8,1	8,1	98,3% Ja	97,6% Ja	8,1
Internos Thuiszorg	8,0	100% Ja	8,0	8,1	99,2% Ja	100% Ja	8,3
Riederborgh	7,9	98,0% Ja	7,9	7,9	95,9% Ja	97,4% Ja	8,0
Thuiszorg Inis	7,7	100% Ja	7,7	7,7	100% Ja	100% Ja	7,7
TSN Thuiszorg	7,7	92,4% Ja	8,0	8,0	100% Ja	100% Ja	7,8
Tzorg	9,0	100% Ja	9,0	9,0	100% Ja	100% Ja	9,0

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 2015

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Aafje Hulpthuis	7,6	7,4	7,5	7,5	89,2% Ja	7,7	91,0% Ja
Agathos thuiszorg	8,8	8,6	8,7	8,6	93,8% Ja	8,6	100% Ja
AlphaTrots	8,2	7,9	7,8	8,1	96,5% Ja	8,3	92,8% Ja
Internos Thuiszorg	7,8	7,8	8,0	8,0	91,7% Ja	8,0	90,2% Ja
Riederborgh	7,5	7,9	7,7	7,7	95,2% Ja	7,9	98,4% Ja
Thuiszorg Inis	8,0	8,1	8,0	8,0	100% Ja	8,1	100% Ja
TSN Thuiszorg	7,5	7,5	7,7	7,8	96,4% Ja	7,6	97,9% Ja
Tzorg	8,5	8,3	7,8	8,6	100% Ja	8,2	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 2015

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Aafje Hulpthuis	7,4	7,4	7,4	7,5	93,4% Ja	7,8	94,2% Ja
Agathos thuiszorg							
AlphaTrots							
Internos Thuiszorg							
Riederborgh							
Thuiszorg Inis	7,8	7,7	7,8	8,0	92,7% Ja	8,2	98,8% Ja
TSN Thuiszorg	7,7	7,8	7,7	7,9	96,9% Ja	8,0	97,8% Ja
Tzorg							

Conclusie

Het tevredenheidsonderzoek is verdeeld in 3 onderwerpen waarop de beleving van de klant gemeten wordt:

1. Dienstverlening BAR-dichtbij
2. Dienstverlening zorgverlener
3. Resultaat

Ad. 1 De dienstverlening van BAR-dichtbij wordt over het jaar heen beoordeeld met een 7,6. Cliënten met een nieuwe beschikking geven hierin een licht positiever oordeel dan de cliënten die al voor 2014 een beschikking hadden. Hierin speelt duidelijk mee dat de cliënten met een nieuwe beschikking vanaf het begin contact hebben met BAR-dichtbij en de cliënten met een beschikking van voor 2014 minder ervaring hebben opgedaan met BAR-dichtbij.

Ad. 2 Ook in het oordeel van de cliënten over de dienstverlening van de zorgverleners is te zien dat hierin een lager oordeel wordt gegeven door cliënten met een beschikking van voor 2014 dan de cliënten die na 2014 voor het eerst een beschikking ontvingen. Hierin speelt de teruggang in uren nog steeds een rol in de beleving van de cliënt hoewel dit minder meespeelt dan vorig jaar.

Ad. 3 De beleving met betrekking tot het behaalde resultaat is nog altijd hoog te noemen, met gemiddeld een 8,0.

Gelijk aan vorig jaar beoordeelt het grootste gedeelte van de cliënten het behaalde resultaat als goed tot zeer goed.