

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek binnen Helping Hands

Uitgevoerd in oktober 2019



Roden, november 2019

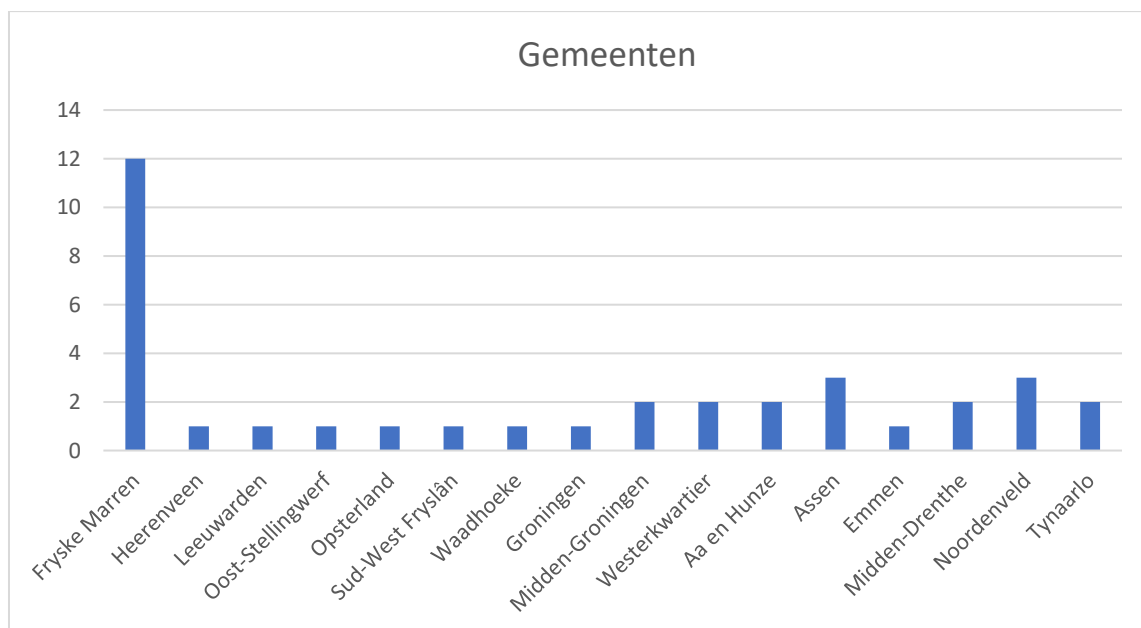
Inleiding

Helping Hands is trots op de kwaliteit van zorg die wij leveren. Wij vinden het belangrijk deze kwaliteit hoog te houden en onszelf te blijven verbeteren. Cliënten zijn hierin voor ons een belangrijke bron van informatie. Naast de evaluatiegesprekken die met cliënten gevoerd worden over de (doelen van de) zorg die bij hen geleverd wordt, doen wij daarom ook jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder onze cliënten. Het vorige onderzoek is uitgevoerd onder cliënten in Groningen en Drenthe in november 2018 en onder cliënten in Friesland in het voorjaar van 2018. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als in Groningen en Drenthe eind vorig jaar. De uitkomsten van dit onderzoek zullen dus ook voornamelijk met dat onderzoek vergeleken worden.

Uit beide voorgaande onderzoeken (voorjaar 2018 in Friesland en najaar 2018 in Groningen en Drenthe) blijkt dat Helping Hands hoog scoort op klanttevredenheid. Zij geven Helping Hands als organisatie gemiddeld respectievelijk een 8,5 en een 8,8. Zie verder de rapporten van deze onderzoeken.

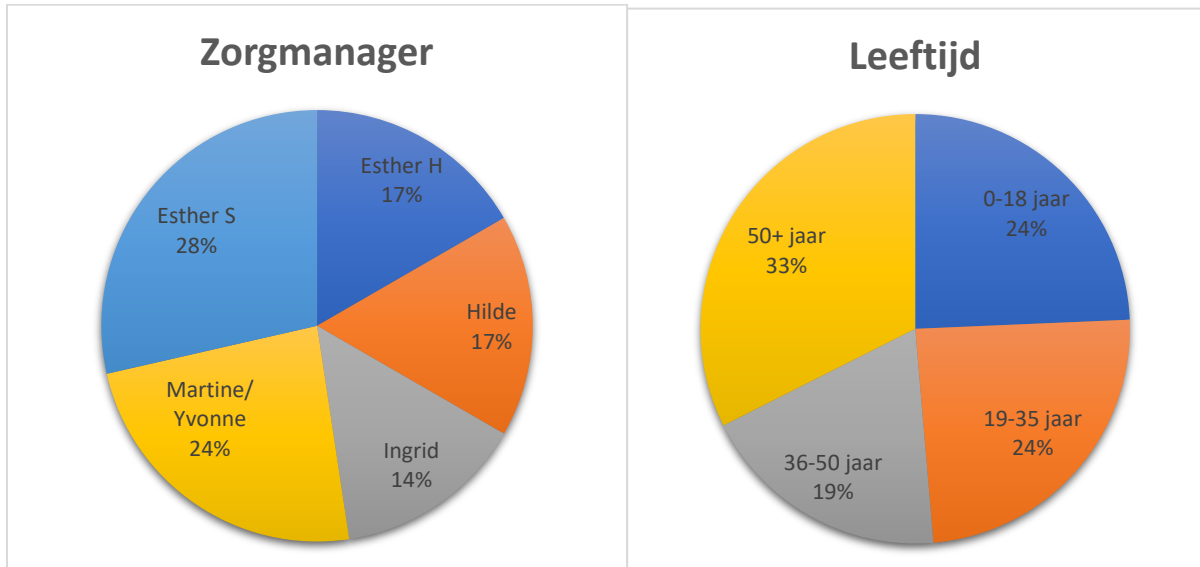
De vragenlijsten zijn verspreid onder alle cliënten van Helping Hands die ten tijde van het uitdelen van de vragenlijsten (begin oktober 2019) zorg kregen via Helping Hands, of die in de maand daarvoor uit zorg waren gegaan. Alle cliënten van wie een e-mailadres bekend was, heeft een mail gekregen met daarin een link naar de online in te vullen vragenlijst. De cliënten van wie geen e-mailadres bekend was of waarvan bekend was dat zij hun mail vrijwel nooit checken, heeft de vragenlijst per post toegestuurd gekregen. Er is de cliënten gevraagd de lijst ingevuld terug te sturen middels een bijgevoegde retourenvelop. Totaal hebben 13 cliënten de vragenlijst per post gekregen, en 91 cliënten de link per mail. De cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen. Eén week voor de deadline hebben de cliënten die een mail kregen, een herinneringsmail gekregen. Uiteindelijk hebben 38 cliënten de vragenlijst ingevuld. Van één van deze respondenten is alleen het laatste blad teruggestuurd, dus hiervan is alleen de laatste vraag meegenomen.

De cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, komen uit 14 verschillende gemeenten in Groningen, Friesland en Drenthe (zie figuur 1). Een respondent heeft 'Drenthe' ingevuld als gemeente en voor een respondent is 'onbekend' ingevuld, omdat het eerste blad mist. Deze antwoorden zijn niet meegenomen.



Figuur 1 Gemeenten van de cliënten

Er zijn vijf zorgmanagers betrokken (zie figuur 2). Een van de zorgmanagers is sinds half september met zwangerschapsverlof, en haar vervangster is ook meegenomen in de antwoordmogelijkheden, samen met deze collega. Een respondent heeft geen zorgmanager ingevuld. Een aantal respondenten heeft meer dan 1 zorgmanager/contactpersoon ingevuld. De percentages lijken niet helemaal representatief te zijn voor het eigenlijke aantal cliënten van iedere zorgmanager.

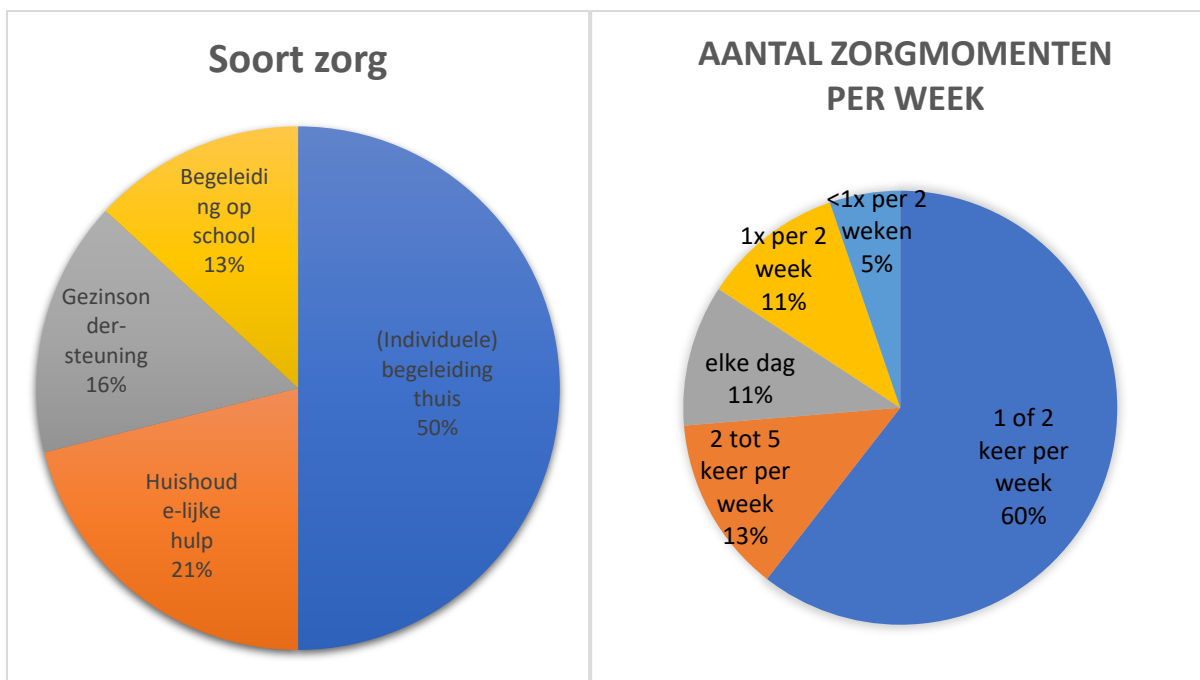


Figuur 2 Zorgmanager van de cliënt

Figuur 3 Leeftijd van de cliënt

De cliënten zijn niet helemaal gelijk verdeeld over de leeftijds categorieën (zie figuur 3). Ook dit is helaas niet helemaal representatief voor Helping Hands: de groep 50+ is niet de grootste groep onder alle cliënten van Helping Hands.

Ook werd gevraagd wat voor soort zorg de cliënt ontvangt en hoe vaak per week de cliënt zijn/haar hulpverlener ziet. De resultaten staan in figuur 4 en 5.



Figuur 4 Soort zorgverlening

Figuur 5 Aantal zorgmomenten per week

Uit figuur 4 blijkt dat de meeste cliënten (individuele) begeleiding krijgen. De andere vormen van zorg (huishoudelijke hulp, gezinsondersteuning en begeleiding op school) komen ongeveer even vaak voor. Dat is representatief voor het totale aantal cliënten van Helping Hands. Het aantal keren per week dat de cliënt zorg krijgt is bij bijna tweederde van de cliënten 1 of 2 keer per week. Dit is ook representatief voor de cliënten bij Helping Hands.

Als laatst gaf 13% van de respondenten aan dat zij zorg krijgen van een familielid (via hun PGB) en niet (ook) van een hulpverlener van Helping Hands. Het werkelijke aantal ligt iets lager, maar verschilt niet veel (ongeveer 8%).

De cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn niet helemaal representatief voor de werkelijke cliënten van Helping Hands, gelet op de kenmerken die zij hebben ingevuld in de vragenlijst en die te zien zijn in de figuren 1 tot en met 5. Dit geldt vooral voor de zorgmanager die zij hebben en de leeftijd van de cliënt. Dit laatste kan te verklaren zijn doordat voornamelijk oudere mensen de vragenlijst op papier hebben gekregen, en dit waarschijnlijk een grotere motivatie is om de lijst ook terug te sturen. Hier moet in de conclusie rekening gehouden worden.

De vragen die gesteld werden, zijn onder te verdelen in drie categorieën: algemene gegevens, tevredenheid over het contact met de hulpverlener en tevredenheid over Helping Hands als organisatie. De algemene vragen gingen over kenmerken van de cliënt, zodat gekeken kan worden of de cliënten representatief zijn voor de hele populatie cliënten van Helping Hands (zie hierboven). De laatste algemene vraag was of de cliënt zorg krijgt van een familielid. In dat geval werd de tweede categorie (tevredenheid over hulpverlener) overgeslagen. Bij de vragen over het contact met de hulpverlener werden zes stellingen voorgelegd waar de cliënt een kruisje moest zetten op een vijfpunt Likertschaal (helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens), ook kon ‘geen mening’ aangekruist worden. Daarna was er ruimte voor uitleg/opmerkingen. Bij de vragen over Helping Hands als organisatie werd opnieuw gebruik gemaakt van stellingen met een vijfpunt Likertschaal en als zes optie ‘geen mening’, en ruimte voor opmerkingen/uitleg. Daarna was een vraag toegevoegd of zij gebruik maakten van het zorgdossier dat sinds begin vorig jaar aan nieuwe cliënten wordt gegeven. Dit is een nieuwe vraag.

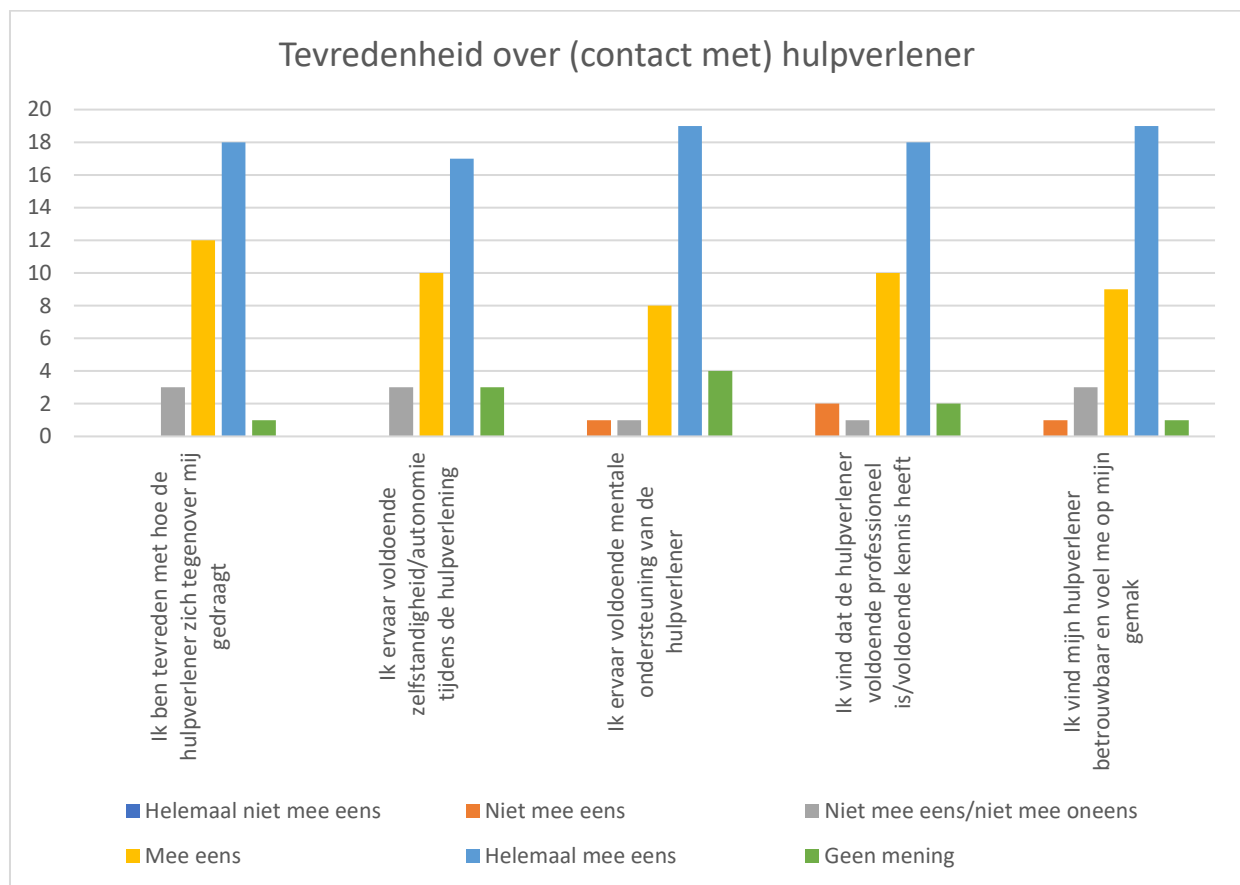
Vervolgens werd gevraagd om Helping Hands een cijfer te geven tussen de 1 en de 10, met de open vraag hoe we dit cijfer zouden kunnen verbeteren. Aan het eind konden cliënten overige opmerkingen plaatsen. De algemene vragen waren allemaal verplicht, behalve de vraag over wie de zorgmanager is. Verder waren de stellingen verplicht in te vullen en het cijfer. De ruimte voor opmerkingen was niet verplicht en is door niet alle respondenten ingevuld.

De antwoorden op de vragen zullen bij het resultatenhoofdstuk behandeld worden. Aan het eind volgt een conclusie. Hierin zullen indien nodig/wenselijk verbetermaatregelen worden behandeld. Ook zal een vergelijking worden gemaakt met beide onderzoeken die vorig jaar zijn uitgevoerd. Als bijlage is de vragenlijst toegevoegd.

Resultaten

Als eerst werd de vraag gesteld in hoeverre de respondenten het eens waren met een vijftal stellingen, gezien op een vijfpunt Likertschaal: helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens. Ook kon als antwoord ‘geen mening’ worden ingevuld. Deze stellingen hadden betrekking op (het contact met) de hulpverlener. De gegeven antwoorden staan in figuur 6.

De stellingen zijn positief geformuleerd. Dit betekent, dat wanneer de respondent het met de stelling eens is, hij/zij het contact zoals in de stelling beschreven staat, positief beoordeeld.

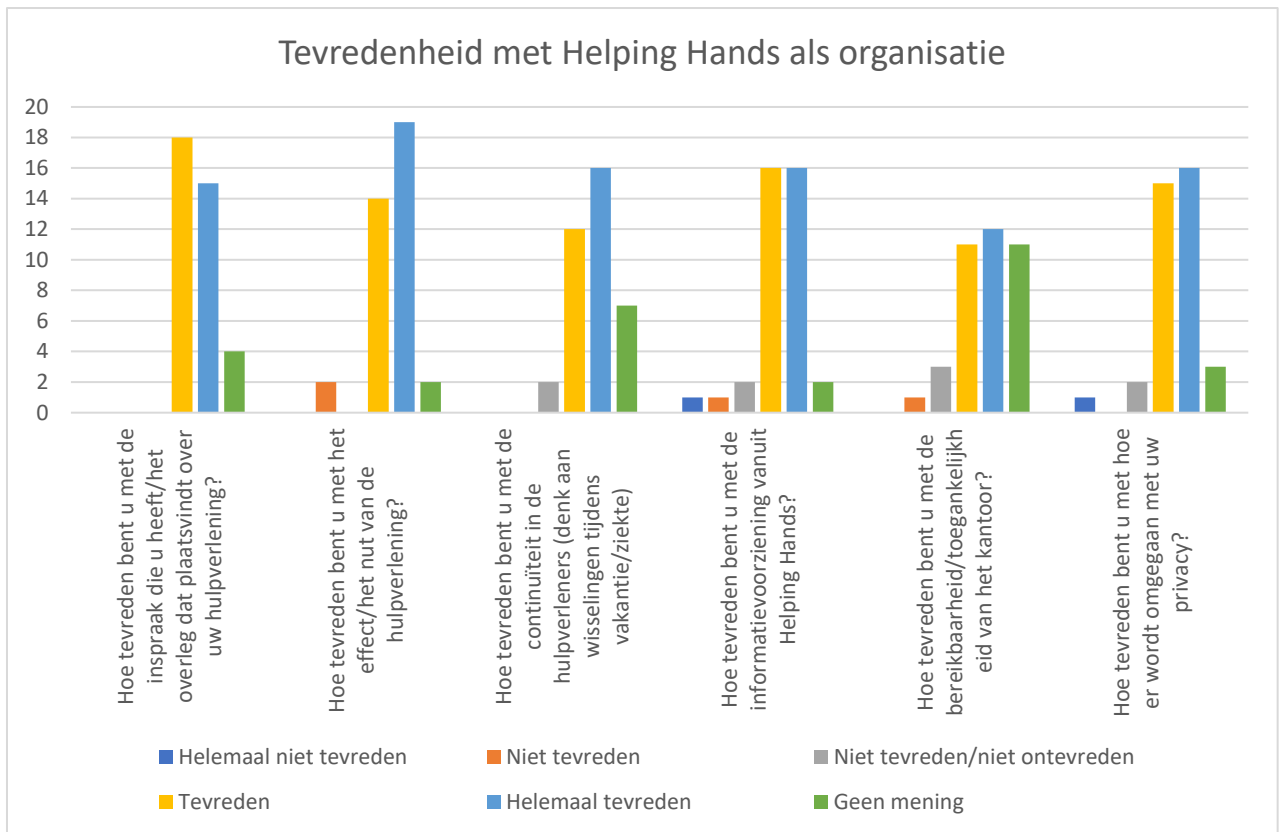


Figuur 6 Tevredenheid over (contact met) hulpverlener

Uit figuur 6 blijkt dat het overgrote deel van de respondenten het met alle stellingen 'eens' of 'helemaal eens' is, respectievelijk tussen de 82% en 88%. Een klein deel van de respondenten is het er 'helemaal niet mee eens' of 'niet mee eens' (respectievelijk tussen de 0% en 6%). De overige respondenten heeft 'neutraal' of 'geen mening' ingevuld. Hierbij zijn vijf (relevante) opmerkingen aangevuld, waarvan 2 heel positief ('mijn kind voelt zich volledig op haar gemak bij de hulpverlener', 'zij is heel keurig en netjes, is meelevend en attent en wat ze doet is meer dan goed. Kan niet beter, ik vind haar een heel lieve hulp'), een respondent geeft aan dat de hulp nieuw is, een respondent geeft aan meer uren te willen, en een respondent is ontevreden en geeft aan dat de begeleider niet professioneel is en dat er niet goed is ingegaan op haar klacht ('die werd slechts verdedigd').

Vervolgens werden zes stellingen gegeven over Helping Hands als organisatie, die opnieuw in een vijf-punten Likertschaal beantwoord moesten worden: helemaal niet tevreden – tevreden – niet tevreden/niet ontevreden – tevreden – helemaal tevreden. Ook kon als antwoord 'geen mening' worden ingevuld. Zie figuur 7 voor de vragen en de antwoorden.

Een respondent heeft op alle stellingen 'helemaal niet tevreden' ingevuld, maar vervolgens wel een 10 als cijfer en als opmerking 'erg fijn contact en persoonlijk', en 'kan ik niet bedenken' bij de vraag of er nog andere onderwerpen zijn die u belangrijk vindt. Omdat dit tegenstrijdig lijkt, wordt deze respondent niet meegenomen in deze vraag.

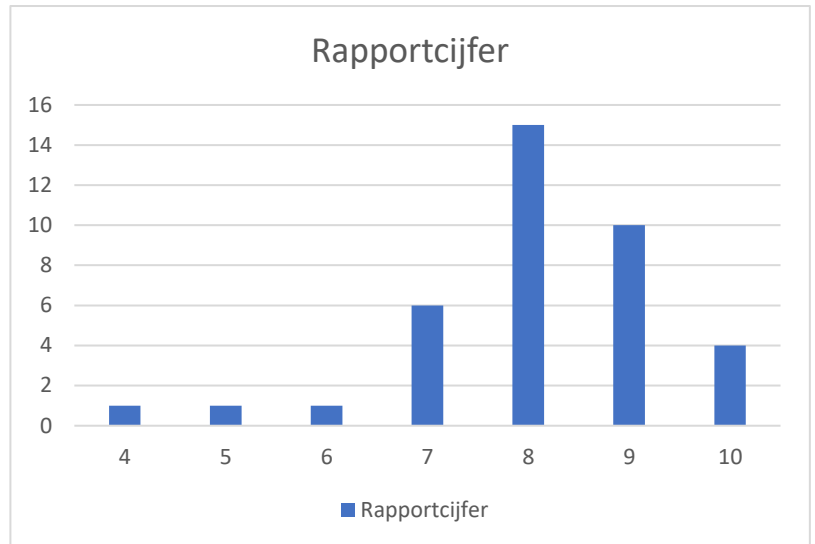


Figuur 7 Tevredenheid met Helping Hands als organisatie

Uit figuur 7 blijkt dat het overgrote deel van de respondenten ‘tevreden’ of ‘heel tevreden’ is met de stellingen, respectievelijk tussen de 61% en de 98%. Twee vragen zijn hierbij opvallend, de overige vier vragen vallen zelfs tussen de 84% en de 98% wat betreft tevredenheid. Hierbij moet wel vermeld worden, dat bij de vragen die opvallen, niet meer mensen ‘niet tevreden’ of ‘helemaal niet tevreden’ zijn. Dit valt bij alle vragen tussen 0% en 5%. Meer mensen hebben dus ‘geen mening’ of ‘niet tevreden/niet ontevreden’ ingevuld. Dit gaat om de vragen: ‘Hoe tevreden bent u met de continuïteit in de hulpverleners (denk aan wisselingen tijdens vakanties/ziekte)?’ en ‘Hoe tevreden bent u met de bereikbaarheid/toegankelijkheid van het kantoor?’. Hierbij zijn vier (relevante) opmerkingen gegeven. Twee respondenten zijn ontevreden: een respondent geeft aan dat de risico-inventarisatie [uit het ondersteuningsplan] de privacy van de cliënt schendt, een ander schrijft: ‘ik heb slechts contact gehad met de zorgmanager bij het vinden van de juiste hulpverlener. Daarna moest ik via de hulpverlener erachter komen dat er een vervanger was omdat de zorgmanager met verlof is. Jullie informatievoorziening hierover was erg slecht. Sowieso zou het geen kwaad kunnen als er af en toe een telefoontje komt vanuit de zorgmanager met de vraag hoe het gaat. De hulpverlener is een kanjer, maar jullie communicatie kan nog verbeterd worden’. Twee respondenten geven uitleg bij hun ‘geen mening’: ‘kan de deur niet meer uit, dus bereikbaarheid van kantoor weet ik niet’ en ‘op eigen verzoek geen vervanging tijdens vakantie, vandaar geen mening. Ziekte van de hulpverlener is nog niet voorgekomen, dus ook geen mening’.

Vervolgens werd cliënten gevraagd om Helping Hands een rapportcijfer te geven tussen 1 en 10. Gemiddeld geven cliënten Helping Hands een 8,1. Zie figuur 8 voor de verdeling van de cijfers.

Hierbij werd de vraag gesteld waarom ze een bepaald cijfer gaven, en hoe Helping Hands het cijfer zou kunnen verbeteren. Dertien respondenten geeft in verschillende bewoordingen aan tevreden te zijn en geeft antwoorden als 'betrokken mensen, goede service', 'positief contact, we worden goed op de hoogte gehouden, aandacht voor mijn zoon en begeleiding kan worden aangepast', 'ben erg blij met HH omdat ze er altijd voor je zijn en je altijd bij hen terecht kan', 'het is prima geregeld', 'alles gaat goed, heel tevreden', 'lijkt me ruim voldoende, korte lijnen is erg prettig'. Er is een tweetal klachten: 'schiet niet in de verdediging en neem een klacht serieus, doe er wat mee en maak je werk meetbaar' en 'veel wisselingen, soms laat pas de hulp geregeld'. Daarnaast waren er een paar algemenere opmerkingen: 'te veel vragenlijsten van meerdere instanties', 'de organisatie vind ik goed, op dit moment sluit de zorg niet helemaal aan', 'dankzij de uitstekende hulpverlener is dit cijfer hoog, van de organisatie merk ik verder weinig', 'een zeven voor Helping Hand, een tien voor de begeleider'.



Figuur 8 Rapportcijfer

Ook werd een vraag gesteld of zij ook gebruik maakten van het zorgdossier, dat wij sinds ongeveer anderhalf jaar aan nieuwe cliënten uitdelen. Dit heeft niks te maken met de klanttevredenheid, maar is voor ons interessant. In dit verslag zal hier niet verder op worden ingegaan.

Als laatst werd de open vraag gesteld of de respondenten nog andere zaken zijn buiten bovenstaande antwoorden, waar zij Helping Hands over willen inlichten, die ze willen verbeteren of belangrijk vinden. Hier werden de volgende antwoorden op gegeven:

- Afwezigheidsassistent op de mail zetten bij afwezigheid
- Het was nogal ingewikkeld om voor de weekenden iemand te vinden die individuele begeleiding/ondersteuning kon geven, dat is jammer. In onze situatie kon het anders opgelost worden, maar wel jammer dat het niet makkelijk geleverd kon worden.
- Belangrijk dat er een vaste begeleider is
- Inzicht in de mate waarin ondersteuning van de hulpverlener plaatsvindt. Het aanspreken met 'hallo' vind ik storend en ook de 'verplichting' van de * vragen
- Sneller contact opnemen voor vervanging zou fijn zijn

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat Helping Hands op beide onderdelen (tevredenheid over (het contact met) de hulpverlener en de tevredenheid over Helping Hands als organisatie) bovengemiddeld scoort. Dit komt ook terug in het cijfer: gemiddeld geven respondenten Helping Hands een 8,1. Gemiddeld zijn cliënten dus tevreden met de zorg die zij van Helping Hands ontvangen. Hoewel dit cijfer iets lager ligt dan vorig jaar, zijn er in tegenstelling tot vorig jaar geen opvallendheden te vinden in de antwoorden

op de vragen. Er zijn geen onderwerpen/ stellingen die eruit springen omdat cliënten daarover minder tevreden zijn. Alleen over de bereikbaarheid/toegankelijkheid van kantoor zijn minder mensen 'tevreden' of 'heel tevreden' (hoewel niet 'ontevreden' of 'heel ontevreden').

De punten in de opmerkingen die we intern zullen bespreken zijn de volgende: weinig contact met de zorgmanager/van de organisatie merk ik weinig/hoger cijfer voor hulpverlener dan voor Helping Hands, een klacht vanuit de cliënt die door Helping Hands 'slechts werd verdedigd', het zetten van de afwezigheidsassistent op de mail bij afwezigheid en dat het in het weekend lastig was een hulpverlener te vinden. Er zal besproken worden of er een minimum aantal telefoontjes naar de klant per periode gedaan moet worden, er zal gemeld worden dat een respondent heeft gevonden dat zijn of haar klacht niet serieus genomen is en het inschakelen van de afwezigheidsassistent op de mail tijdens vakantie zal opnieuw benadrukt worden.

In de conclusie in het onderzoek van vorig najaar stond dat aandacht moet worden besteed aan de continuïteit in de hulpverleners bij vervanging of ziekte. Dit komt uit het huidige onderzoek niet opnieuw naar voren, er zijn wel minder mensen dan gemiddeld over de andere vragen 'tevreden' of 'heel tevreden', maar alsnog heel weinig mensen 'ontevreden' of 'heel ontevreden'. Als er uitleg bij gegeven is, staat er dat de respondent hier nog niet mee te maken heeft gehad. Er mag dus worden aangenomen dat de ontevredenheid hierover is afgenomen. De informatievoorziening was vorige keer punt van aandacht, uit dit onderzoek blijkt dat vrijwel alle cliënten hierover 'tevreden' of 'heel tevreden' zijn. Wel blijkt uit de extra vraag in dit onderzoek, dat ook veel respondenten hun zorgdossier niet ontvangen. Wij hebben de map dit najaar aangepast, iets ingekort, omdat we het wel belangrijk vinden deze map te blijven verstrekken aan nieuwe cliënten.

Uiteindelijk blijken de respondenten ruim voldoende tevreden op de onderzochte gebieden. Uit het intern overleg zullen een maatregelen besproken worden voor het vaker bellen met cliënten, en hiermee hopen wij volgend jaar een nog hogere tevredenheid te bereiken.

Bijlage 1

Klanttevredenheidsonderzoek

Hallo,

Wij vinden het belangrijk om uw mening te horen over de zorg die u ontvangt van Helping Hands. Daarom doen we dit jaar opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek. Zo kunnen we blijven aansluiten op uw wensen en kwalitatief goede zorg blijven leveren. We willen u vragen om onderstaande vragen te beantwoorden. De eerste paar vragen zijn algemeen, er zijn vragen over het contact met uw hulpverlener en er zijn vragen die gaan over Helping Hands als organisatie. De vragenlijst zal anoniem behandeld worden, u hoeft dus nergens uw naam in te vullen en de antwoorden zijn niet op u te herleiden.

Als u hulp nodig heeft bij het invullen van de vragen, kunt u hulp vragen aan iemand die u vertrouwt. Onze voorkeur gaat er niet naar uit dat u hiervoor uw hulpverlener vraagt, in verband met het mogelijk meer sociaal wenselijk invullen van de vragen. Indien u de vragenlijst voor uw kind/gezin invult, kunt u waar 'ik' of 'u' staat, ook 'mijn kind' of 'mijn gezin' lezen.

Het invullen van de vragen zal 5 à 10 minuten duren. De vragen met een sterretje (*) zijn verplicht. We vragen u de lijst voor 1 november in te vullen. Alvast hartelijk dank.

Uw gemeente*: _____

Uw contactpersoon bij Helping Hands: _____

Leeftijd* (indien u deze vragenlijst over de zorg van uw kind invult, gelieve de leeftijd van uw kind in te vullen)

- 0-18
- 19-35
- 36-50
- 50 en ouder

Wat voor zorgt ontvangt u van ons?*

- Huishoudelijke hulp
- Gezinsondersteuning
- (Individuele) begeleiding thuis
- Begeleiding op school

Hoe vaak per week ziet u uw hulpverlener?*

- Elke dag
 - 2 tot 5 keer per week
 - 1 of 2 per week
 - 1 keer per twee weken
 - Minder dan 1 keer per twee weken
-

De volgende stellingen gaan over het contact dat u heeft met uw hulpverlener(s). U mag een kruisje zetten in het vakje dat voor u van toepassing is.

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Neutraal	tevreden	Helemaal tevreden	Geen mening
Ik ben tevreden met hoe de hulpverlener zich tegenover mij gedraagt						
Ik ervaar voldoende zelfstandigheid/autonomie tijdens de hulpverlening						
Ik ervaar voldoende mentale ondersteuning van de hulpverlener						
Ik vind dat de hulpverlener voldoende professioneel is/voldoende kennis heeft						
Ik vind mijn hulpverlener betrouwbaar en voel me op mijn gemak						

Overige opmerkingen/uitleg : _____

De volgende vragen gaan over hoe tevreden u bent over Helping Hands als organisatie. U mag een kruisje zetten in het vakje dat voor u van toepassing is. *

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Neutraal	tevreden	Helemaal tevreden	Geen mening
Hoe tevreden bent u met de inspraak die u heeft/het overleg dat plaatsvindt over uw hulpverlening?						
Hoe tevreden bent u met het nut van de hulpverlening?						
Hoe tevreden bent u met de continuïteit in de hulpverleners (denk aan wisselingen tijdens vakantie/ziekte of nieuwe hulpverleners)						
Hoe tevreden bent u met de informatievoorziening vanuit Helping Hands?						

Hoe tevreden bent u met de
bereikbaarheid/toegankelijkheid
van kantoor?

Hoe tevreden bent u met hoe er
wordt opgegaan met uw privacy?

Overige opmerkingen/uitleg : _____

Maakt u gebruik van het zorgdossier dat u bij de kennismaking met de zorgmanager van Helping Hands heeft gekregen? (alleen als u korter dan anderhalf jaar zorg ontvangt van Helping Hands). Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik krijg al langer zorg van Helping Hands, en heb toentertijd geen zorgdossier gehad
- Nee
- Ja, ik heb alle informatie nog eens nagelezen
- Ja, voor het opbergen van de werkbonden,
- Ja, voor het bewaren van het ondersteuningsplan
- Ja, om bepaalde informatie op te zoeken
- Ja, namelijk _____

Als u Helping Hands als organisatie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, wat zou dit cijfer dan zijn? _____

Waarom dit cijfer? En hoe zouden we dit kunnen verbeteren?

Zijn er buiten bovenstaande ondewerpen nog zaken waarover u ons wilt inlichten/
verbeteren of die u belangrijk vindt?

Wij willen u hartelijk danken voor het invullen en terugsturen van de vragenlijst!