



De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid
onder de cliënten van InnZorg

Datum publicatie: 22 oktober 2014
Auteur: Remko Boonstra

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport van het onderzoek naar de klanttevredenheid dat uitgevoerd is onder de cliënten van InnZorg. Binnen onze organisatie hechten we waarde aan kwaliteit. Een term als kwaliteit is lastig definieerbaar en is voor één ieder anders. Iedereen hecht waarde aan andere aspecten van de dienstverlening waardoor het meten van de mate van kwaliteit binnen de organisatie lastig wordt.

Klanttevredenheid geeft de mate van kwaliteit aan die de cliënten ervaren. Aangezien de cliënt centraal staat binnen onze organisatie en wij vraaggericht willen werken is klanttevredenheid een belangrijk oordeel over hoe wij ons werk verrichten.

Het onderzoek zal jaarlijks onder de cliënten worden afgenomen. Daarnaast dient het onderzoek inzicht te verschaffen in hoe de organisatie op welke onderdelen van de dienstverlening scoort. De meerwaarde hiervan is om te leren van feedback door verbeterpunten door te voeren of de focus te verleggen.

Voor u ligt de versie van 2014, de eerste ofwel 0 meting.

We zijn tevreden en trots over de verkregen oordelen vanuit de cliënten en presenteren u hierbij de resultaten.

Afsluitend wil ik alle cliënten bedanken voor de medewerking aan de onderzoeken, de medewerkers voor de organisatie. Tevens wil ik Lotte Smit en Wilma Top bedanken voor het afnemen van de vragenlijsten en hiermee het mogelijk maken van dit onderzoek. Ten slotte wil ik de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, specifiek mevrouw Wormsbecher bedanken voor de inzet van studentenprojecten.

Met vriendelijke groet,

Remko Boonstra
Directeur InnZorg

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Conclusie / samenvatting	4
2. Inleiding	6
2.1 Aanleiding.....	6
2.1 Werkwijze en respons	6
3. Zorggebruik.....	8
3.1 Afgenomen diensten	8
3.2 Externe zorgverlening.....	9
3.3 Klantverloop	9
4. Tevredenheid.....	10
4.1 Algemeen.....	10
4.2 Eigen regie	11
4.3 Transparant	12
4.4 Doelgericht	13
4.5 Persoonlijk	14
4.6 Zekerheid	15
4.7 Betrouwbaarheid.....	16
4.8 Responsiviteit	17
5. Algemene vragen.....	19
5.1 Beveelt u ons aan	19
5.2 Wijzigingen dienstverlening	19
5.2 Hoe bij ons gekomen	20
6. Statistiek vragen	21

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

1. Conclusie / samenvatting

Onder de cliënten is een enquête afgenomen waarbij 73% of 22 van de 30 cliënten hebben meegewerkt.

De grote meerderheid (95%) van de respondenten neemt enkel begeleiding af als dienst. Dagbesteding en trainingen los worden niet afgenomen volgens de cliënten. Dit strookt ook met feitelijke afname aangezien van deze diensten los geen gebruik gemaakt wordt. Slechts 1 cliënt heeft aangegeven een combinatie van dagbesteding en begeleiding af te nemen. Dit strookt niet met de feitelijke afname aangezien afname een groter deel van de begeleiding beslaat. Hierbij ervaren deze cliënten dit duidelijk als begeleiding.

Het merendeel van de respondenten (45%) ervaart minder dan 2 uur begeleiding in de week te ontvangen. Gesteld kan worden dat 68% van de cliënten 4 uur of minder begeleiding per week ervaren te ontvangen, de rest van de respondenten ontvangt 5 of meer uren zorg per week. Dit beeld komt overeen met de afgegeven indicaties en gedeclareerde zorg van InnZorg.

De meerderheid (64%) van de cliënten geeft aan naast de zorg van InnZorg geen andere zorgverlening te ontvangen. 3 respondenten ontvangt begeleiding en nog 3 dagbesteding naast de zorg van InnZorg. Trainingen en/of een combinatie van dagbesteding van begeleiding wordt slechts bij een enkeling naast de zorg van InnZorg ingezet.

64% van de respondenten geeft aan al langer dan 3 jaar cliënt te zijn bij InnZorg. Hiervan geeft 32% zelfs aan al vijf jaar of langer van de dienstverlening van InnZorg gebruik te maken.

Het merendeel van de respondenten beoordeelt de dienstverlening van InnZorg met een 7 of hoger. Het **gemiddelde** oordeel komt hiermee uit op **8,4**. Een enkele respondent heeft de dienstverlening beoordeeld met een 4, dit strookt niet met de binnengekomen klachten. Dit zou goed een momentopname kunnen zijn enkel valt lastig te herleiden waar deze waardering weg komt of hoe deze veroorzaakt is.

Gemiddelde op waarden		
	score	afwijking
Transparant	8,7	0,3
Persoonlijk	8,6	0,2
Eigen regie	8,1	-0,3
Betrouwbaarheid	8,1	-0,3
Zekerheid	8,1	-0,3
Doelgericht	8,0	-0,4
Responsiviteit	7,8	-0,5
Tabel 1		N = 22

Uit tabel 1 blijkt dat de tevredenheid het meest afkomstig is uit de waarden transparant en persoonlijk. Twee waarden die InnZorg ook in haar kernwaarden binnen het beleid heeft opgenomen.

De waarden eigen regie, betrouwbaarheid en zekerheid worden erg goed beoordeeld, gemiddeld met een 8,1.

Desondanks wijken deze 0,3 af van het algemene oordeel.

Deze afwijking is afkomstig door een aantal individuele lage scores. Bij zekerheid wordt het gemiddelde naar beneden getrokken door 'verstand van zaken' waar een 7,8 gescoord wordt (0,5) lager dan de algemene beoordeling, deze afwijking

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

wordt veroorzaakt door 3 lagere oordelen van cliënten. De betrouwbaarheid wordt met name naar beneden getrokken door de klachtenafhandeling waar een tweetal cliënten een laag oordeel geeft en dat hiermee uitkomt op een 7,8. Dit komt niet overeen met de binnengekomen klachten.

Doelgerichtheid wordt met name naar beneden gehaald door het oordeel op realisatie van de doelen, dat alsnog positief beoordeeld wordt met een 7,7. Dit wordt veroorzaakt door twee respondenten die hierop een laag cijfer hebben gegeven.

Op responsiviteit wordt het laagst gescoord, deze score wordt met name maar beneden getrokken door het oordeel op informatie voorziening/op de hoogte houden van lopende zaken dat beoordeeld wordt met een 7,6.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de beoordeling van de dienstverlening erg positief is met een gemiddelde score van 8,4. Om deze score nog beter te krijgen zijn er een aantal onderwerpen waar minder gescoord wordt en ruimte voor verbetering ligt, maar die alsnog als zeer positief kunnen worden bestempeld. Dit betreft vaak enkele cliënten maar zou bij een vergroting van de organisatie een grotere groep kunnen beslaan dit zijn de volgende onderdelen:

- Verstand van zaken (7,8)
- Klachten afhandeling (7,8)
- Realisatie van doelen (7,7)
- Informatie voorziening (7,6)

Het overgrote deel van de respondenten (68%) zal InnZorg zeker aanbevelen aan andere mensen. 27% zal dit waarschijnlijk doen, hiermee zal 95% van de respondenten ons waarschijnlijk tot zeker aanbevelen. Er zijn geen respondenten die ons niet aan zullen bevelen of dit niet weten.

De meeste respondenten vindt dat de kwaliteit van de dienstverlening gelijk is gebleven, bijna net zo een grote groep vindt dat het beter is geworden. Slechts een klein aantal respondenten vindt dat de kwaliteit van de dienstverlening achteruit is gegaan.

De meerderheid van de cliënten heeft voor het eerst van ons gehoord via een andere cliënt. Tevens worden andere zorg of zorggerelateerde organisaties en familie opgenoemd. Opmerkelijk is dat alle antwoorden mond tot mond reclame betreft. Geen van de cliënten heeft voor het eerste van InnZorg gehoord via folders, reclame, internet of andere media.

Van de respondenten was het grote merendeel (68%) vrouw. 27% van de respondenten woont alleen. De helft van de respondenten woont met zijn tweeën of drieën. 23% heeft een huishouden dat uit meer dan 3 personen bestaat. Van de respondenten heeft slechts 23% een baan, waarvan 18% parttime. De rest is werkzoekend, student huisman/vrouw of zit op een dagbestedingplek.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

InnZorg is een kleine organisatie met 7 medewerkers en 30 cliënten. Vanuit het multidisciplinaire team wordt begeleiding en ondersteuning geboden aan mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking. Het doel hierbij is de cliënt dusdanig te ondersteunen, begeleiden en te trainen dat deze met zoveel mogelijk zingeving op een zo zelfstandig als mogelijk kan participeren in de maatschappij.

Binnen de organisatie staat de klant centraal en werken we vraaggericht door het bieden van maatwerk. Hierbij is de mening van de cliënt voor ons van grote waarde. Door korte lijnen, platte organisatie structuur, persoonlijke benadering onderhoudt de organisatie goed contact met de cliënt en peilt hierbij continu de mening, wensen en behoeften van de cliënt. Dit is een goede methode voor individuele inventarisatie van de wensen en behoeften. Desondanks bestaat er de behoefte vanuit de organisatie voor het krijgen van inzicht in een algeheel cliënten oordeel over de organisatie en haar dienstverlening.

Hiernaast is het klanttevredenheidsonderzoek een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem waar InnZorg mee werkt. Door jaarlijkse inventarisatie van de klanttevredenheid kunnen wijzigingen en eventuele aandachtspunten worden opgemerkt en kan hier adequate actie op worden ondernomen om problemen te voorkomen en de klanttevredenheid te verbeteren.

2.1 Werkwijze en respons

Voor het meten van de klanttevredenheid is gekozen voor de vorm van een enquête. Hoewel de populatie bestaat uit een kleine groep van 30 cliënten is gekozen voor kwantitatief onderzoek boven kwalitatief onderzoek. De reden hiervoor is dat de organisatie op individueel niveau al goed contact onderhoudt met de cliënt en hiermee in principe al continue kwantitatief onderzoek houdt in de vorm van diepte interviews. Tevens is het voor veel cliënten lastig gevoelens en meningen onder woorden te brengen in een niet vertrouwde omgeving of in het bijzijn van onbekenden. Daarbij biedt een gestructureerde vragenlijst en antwoordmogelijkheden handvatten voor het geven van de mening.

De enquête bestaat uit 19 vragen en is onderverdeeld in vier gedeelten;

- Het zorggebruik (3 vragen)
- Tevredenheid op kernwaarden (16 vragen)
- Algemene vragen (3 vragen)
- Statistische vragen (4 vragen)

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

De vragen over het zorggebruik inventariseert welke diensten er af genomen worden, de intensiteit van de dienstverlening en hoe lang de cliënt al klant is. De vragen zijn allen multiple choice.

De tevredenheid is onderverdeeld in een algemene vraag en een 7-tal kernwaarden die gezamenlijk de dienstverlening beslaan. Hierdoor kan op alle kernwaarden bekeken worden in welke mate deze afwijken van elkaar en de beoordeling van de dienstverlening in het algemeen. Elk van de waarden wordt gemeten door een twee tot drietal vragen over de waardering op het gebied van de betreffende waarde. De vragen zijn allen op een tienpuntenschaal voor- gedefinieerd waarbij de cliënt een "rapportcijfer" geeft. De waarden die gebruikt zijn in de vragenlijst zijn:

- Eigen regie
- Transparant
- Doelgericht
- Persoonlijk
- Zekerheid
- Betrouwbaarheid
- Responsiviteit

De algemene vragen bevatten vragen of cliënten de organisatie aanbevelen, of de dienstverlening is veranderd en hoe ze bij de organisatie terecht gekomen zijn.

De statistische vragen geven inzicht in het geslacht, leeftijd, huishouden en de dagelijkse activiteiten.

Om de betrouwbaarheid te behouden is er voor gekozen om de vragenlijsten af te laten nemen door personen (Wilma Top en Lotte Smit) die niet bij de organisatie werkzaam zijn of op ander manier betrokken zijn bij de organisatie. Hiervoor is gekozen voor een samenwerking met de NHL die onder haar studenten een aanbod voor vrije studiepunten heeft gepresenteerd voor het afnemen van de vragenlijsten. De cliënten zijn benaderd door de studenten of via de begeleiders van InnZorg voor het maken van een afspraak, hierbij heeft een deel van de gesprekken bij de cliënten thuis en een deel op kantoor plaats gevonden (afhankelijk van de wens van de cliënt), waarbij de medewerkers van InnZorg niet bij de gesprekken aanwezig zijn geweest.

Van de 30 cliënten zijn er 22 bereid gevonden om mee te werken aan het onderzoek. Dit is voor deze doelgroep een goede respons. De redenen om niet mee te doen variëren maar liggen met name op het persoonlijke vlak. Sommigen waren in dusdanige slechte emotionele staat waardoor het afnemen van een vragenlijst simpelweg te veel was. Anderen vinden de stap van een gesprek met onbekende te groot en zien hier liever van af als ze de keuze hebben, gezien we de cliënten niet willen verplichten aan het onderzoek mee te doen zijn we tevreden met de respons van 22 cliënten (73 %).

3. Zorggebruik

3.1 Afgenomen diensten

InnZorg levert een drietal producten, begeleiding, dagbesteding en trainingen. In praktijk zijn de dagbesteding en trainingen vaak onderdeel van de begeleiding. Om te bekijken hoe cliënten de afname van producten ervaren is de vraag van welke diensten zij gebruiken opgenomen.

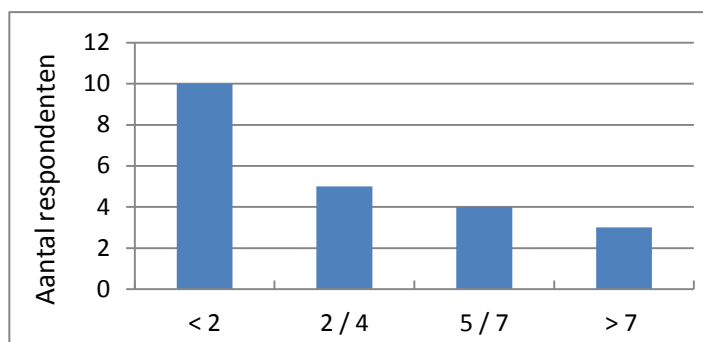
Afgenomen diensten	
Begeleiding	95%
Combinatie	5%
Dagbesteding	0%
Trainingen	0%
<i>Tabel 1</i>	<i>N = 22</i>

Uit tabel 1 valt duidelijk af te lezen dat de grote meerderheid (95%) van de respondenten enkel begeleiding af nemen. Dagbesteding en trainingen los worden niet afgenomen volgens de cliënten. Dit strookt ook met feitelijke afname aangezien van deze diensten los geen gebruik gemaakt wordt. Slechts 1 cliënt heeft aangegeven een combinatie van dagbesteding en begeleiding af te nemen. Dit strookt niet met de feitelijke afname aangezien afname een groter deel van de begeleiding beslaat. Hierbij ervaren deze cliënten dit duidelijk als begeleiding.

Intensiteit

Bij de respondenten die enkel begeleiding afgenomen hebben is de vraag gesteld voor hoeveel uren in de week ze hiervan gebruik maken.

Uren per week	
< 2	45%
2 / 4	23%
5 / 7	18%
> 7	14%
<i>Tabel 2</i>	<i>N = 22</i>



Het merendeel van de respondenten ervaart minder dan 2 uur begeleiding in de week te ontvangen. Gesteld kan worden dat 68% van de cliënten 4 uur of minder begeleiding per week ervaren te ontvangen, de rest van de respondenten ontvangt 5 of meer uren zorg per week. Dit beeld komt overeen met de afgegeven indicaties en gedeclareerde zorg van InnZorg.

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

3.2 Externe zorgverlening

Om te peilen welke zorg de cliënten over het geheel naast de verleende zorg van InnZorg ontvangen is de vraag gesteld of en zo ja van welke zorg ze nog meer gebruikt maken?

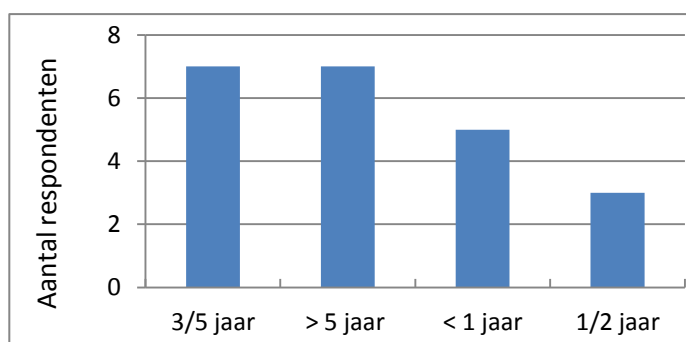
Externe zorg afname	
Nee	64%
Begeleiding	14%
Dagbesteding	14%
Training	5%
Begeleiding en dagbesteding	5%
<i>Tabel 3</i>	<i>N = 22</i>

Tabel 3 laat zien dat de meerderheid (64%) naast de zorg van InnZorg geen andere zorgverlening ontvangt. Een drietal respondenten ontvangt begeleiding en nog 3 dagbesteding naast de zorg van InnZorg. Trainingen en/of een combinatie van dagbesteding van begeleiding wordt slechts bij een enkeling naast de zorg van InnZorg ingezet.

3.3 Klantverloop

Om het klantverloop in kaart te brengen is de vraag opgenomen hoe lang de cliënten al klant zijn bij InnZorg.

Klant sinds	
< 1 jaar	23%
1 tot 2 jaar	14%
3 tot 5 jaar	32%
> 5 jaar	32%
<i>Tabel 4</i>	<i>N = 22</i>



Het beeld vanuit de organisatie dat de trajecten veelal langdurig zijn strookt met de resultaten uit tabel 4. 64% van de respondenten geeft aan al langer dan 3 jaar cliënt te zijn bij InnZorg. Hiervan geeft 32% aan vijf jaar of langer van de dienstverlening van InnZorg gebruik te maken.

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

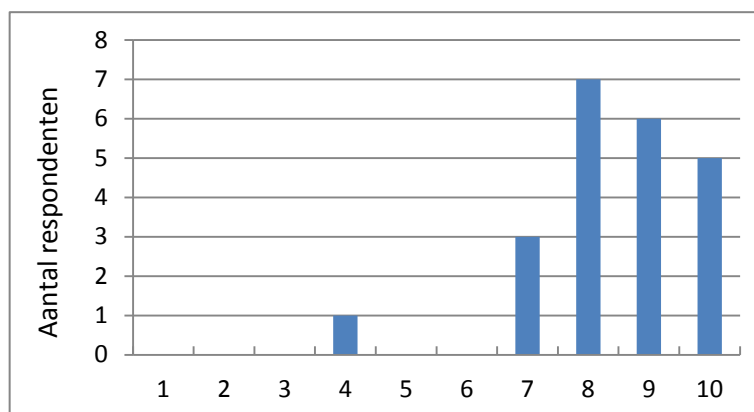
4. Tevredenheid

4.1 Algemeen

Om een totaalbeeld van de cliëntervaring te krijgen is er de vraag gesteld wat zij vinden van de dienstverlening in het geheel.

Dienstverlening algemeen	
4	5%
5	0%
6	0%
7	14%
8	32%
9	27%
10	23%

Tabel 5 N = 22



Het merendeel van de respondenten beoordeelt de dienstverlening van InnZorg met een 7 of hoger. Het **gemiddelde** oordeel komt hiermee uit op **8,4**. Een enkele respondent heeft de dienstverlening beoordeeld met een 4, dit strookt niet met de binnengekomen klachten. Dit zou goed een momentopname kunnen zijn enkel valt lastig te herleiden waar deze waardering weg komt of hoe deze veroorzaakt is.

Verdeling

Om de verdeling van de beoordeling binnen de verschillende aspecten van de dienstverlening inzichtelijk te maken is de cliënten gevraagd op onderdelen/waarden antwoord te geven op vragen waardoor per aandachtsgebied de waardering kenbaar is gemaakt.

Gemiddelde op waarden		
	score	afwijking
Transparant	8,7	0,3
Persoonlijk	8,6	0,2
Eigen regie	8,1	-0,3
Betrouwbaarheid	8,1	-0,3
Zekerheid	8,1	-0,3
Doelgericht	8,0	-0,4
Responsiviteit	7,8	-0,5

Tabel 6 N = 22

Uit tabel 6 blijkt dat de tevredenheid het meest afkomstig is uit de waarden transparant en

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

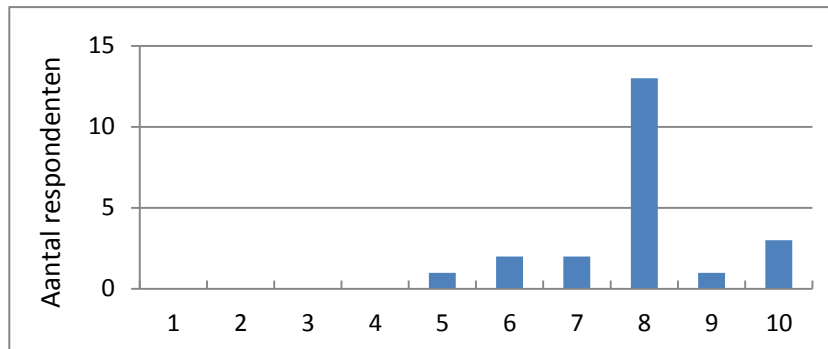
persoonlijk. Twee waarden die InnZorg ook in haar kernwaarden binnen het beleid heeft opgenomen. Op alle waarden scoort InnZorg ver boven gemiddeld en valt de uitkomst zeer positief te benoemen. De onderdelen waar InnZorg het minst op scoort zijn doelgerichtheid en responsiviteit. Desondanks worden deze onderdelen alsnog hoog beoordeeld namelijk met een 8 en 7,8.

4.2 Eigen regie

De eigen regie is onderverdeeld in twee vragen, in hoeverre de hulpvraag geïnventariseerd is en in welke mate er geluisterd wordt naar de wensen en behoeften van de cliënt.

Inventarisatie hulpvraag	
5	5%
6	9%
7	9%
8	59%
9	5%
10	14%

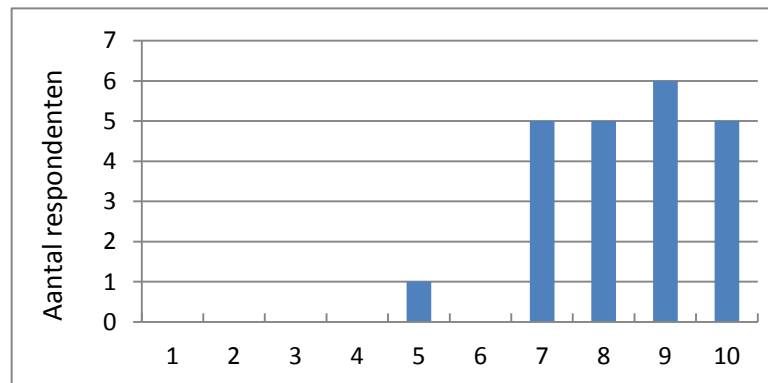
Tabel 7 N = 22



De mate waarin de respondent vindt dat de hulpvraag is geïnventariseerd komt **gemiddeld** op een **7,9**. Uit tabel 7 en de grafiek blijkt dat er geen uitschieters in de beoordelingen zitten en het zwaarte punt (59%) rond een rapportcijfer van 8 ligt.

Luisteren wensen en behoeften	
5	5%
6	0%
7	23%
8	23%
9	27%
10	23%

Tabel 8 N = 22



Het **gemiddelde** rapportcijfer dat gegeven is op het luisteren naar de wensen en behoeften van de respondent komt uit op een **8,4**. Uit tabel 8 valt af te lezen dat de scores evenredig verdeeld zijn tussen de 7 en de 10. Er is 1 respondent geweest die het luisteren naar de wensen en behoeften op gemiddeld (5) heeft gescoord.

Gemiddeld komen de twee vragen over **eigen regie** op een **8,1**. Gezien de scores op de vragen kan gesteld worden dat er goed geluisterd wordt naar de wensen en behoeften maar dat de dieper liggende hulpvraag iets minder wordt geïnventariseerd, hierbij opmerkend dat de inventarisatie van de hulpvraag nog steeds met ruim voldoende wordt beoordeeld.

De ervaring van de cliënt

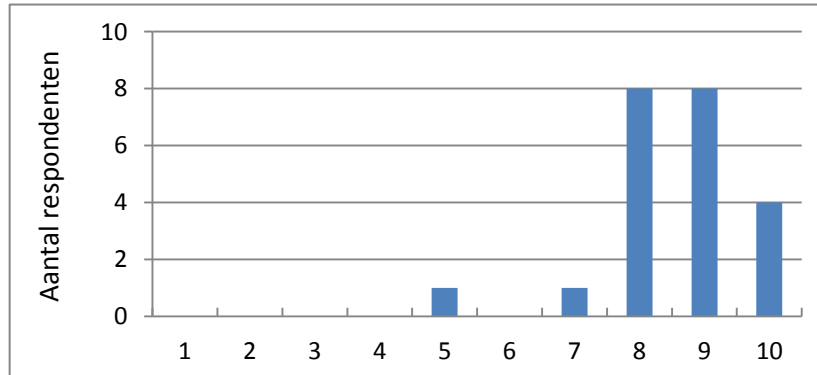
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

4.3 Transparant

De meting van de transparantie van InnZorg is onderverdeeld in twee vragen, hoe duidelijk de organisatie is in het contact en in hoeverre de organisatie openheid van zaken geeft.

Duidelijkheid contact	
5	5%
6	0%
7	5%
8	36%
9	36%
10	18%

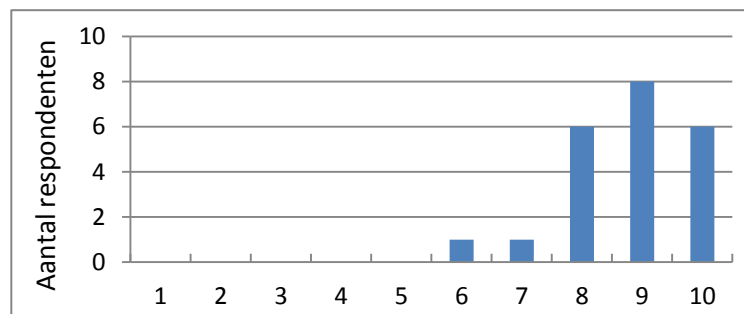
Tabel 9 N = 22



Op de duidelijkheid van het contact gaf de respondent **gemiddeld** een score van **8,5**. Uit tabel 9 valt af te lezen dat de meerderheid een score tussen de 8 en 10 heeft gegeven. Hierbij waren er twee enkele respondenten met een scores van een 5 en een 7.

Openheid van zaken	
6	5%
7	5%
8	27%
9	36%
10	27%

Tabel 10 N = 22



Het **gemiddelde** oordeel waarmee de respondenten de openheid van zaken beoordeelde komt uit op een **8,8**. Op dit onderdeel scoort InnZorg het allerhoogst binnen de dienstverlening. De meeste respondenten scoren tussen de 8 en de 10. Twee respondenten geven een lagere cijfer waarvan 1 een zes en 1 een zeven.

Hiermee komt de beoordeling van de **transparantie** van InnZorg **gemiddeld** op een **8,7**. Van alle onderdelen is dit het hoogste cijfer van de beoordeling van de dienstverlening. Dit is ook een van de waarde die de organisatie in haar kernwaarden binnen het beleid heeft opgenomen.

De ervaring van de cliënt

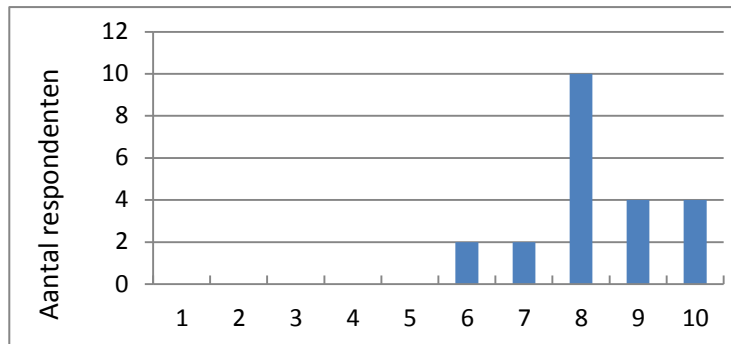
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

4.4 Doelgericht

Om de doelgerichtheid te inventariseren zijn twee vragen gesteld in hoeverre er vanuit de hulpvragen duidelijk doelen zijn gesteld en in welke mate InnZorg heeft bijgedragen aan het realiseren van de doelen.

Doel vanuit hulpvraag	
6	9%
7	9%
8	45%
9	18%
10	18%

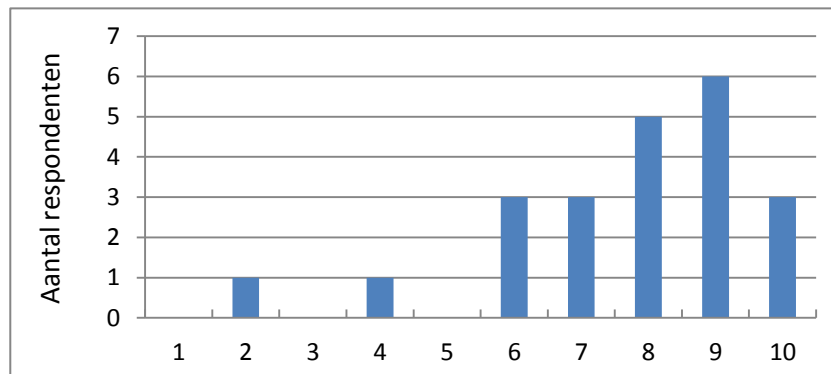
Tabel 11 N = 22



Het stellen van doelen vanuit de hulpvraag wordt **gemiddeld** beoordeeld met een **8,3**. De meeste respondenten gaven een score van 9. De overige antwoorden liggen gelijk verdeeld tussen de 6 en de 10.

Bijdrage realisatie doelen	
2	5%
3	0%
4	5%
5	0%
6	14%
7	14%
8	23%
9	27%
10	14%

Tabel 12 N = 22



Op het bijdragen van de realisatie van de doelen wordt nog ruim voldoende gescoord. **Gemiddeld** komt de beoordeling op een **7,7**. Desondanks is dit 0,6 lager dan het in kaart brengen van de doelen. Opvallend hierbij is dat er twee uitschieters tussen zitten, namelijk een 2 en een 4. Deze trekken het gemiddelde naar beneden. Als deze twee niet meegenomen worden komt het gemiddelde uit op een 8,5. Gesteld kan worden dat bij een enkeling de bijdrage van de realisatie van de doelen niet goed is.

De twee vragen maken een **gemiddelde** beoordeling van de **doelgerichtheid** van **8,0**. Dit is een afwijking van 0,4 op het algehele oordeel. Deze afwijking wordt veroorzaakt door twee individuele scores.

De ervaring van de cliënt

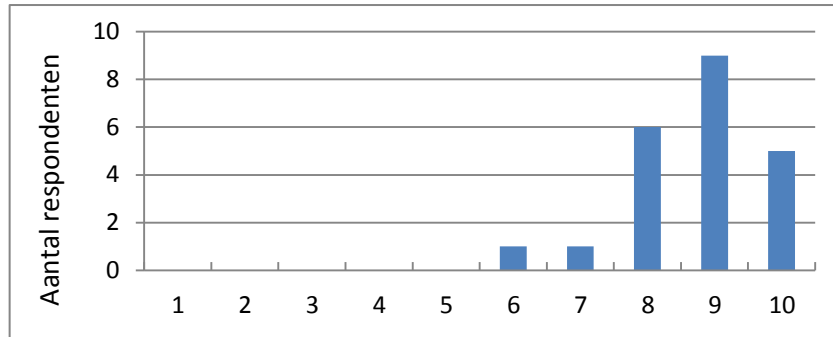
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

4.5 Persoonlijk

De waarde persoonlijk is in kaart gebracht door het stellen van twee vragen, in hoeverre InnZorg bij de cliënt betrokken is en in welke mate zij vinden dat ze persoonlijk benaderd worden.

Betrokkenheid	
6	5%
7	5%
8	27%
9	41%
10	23%

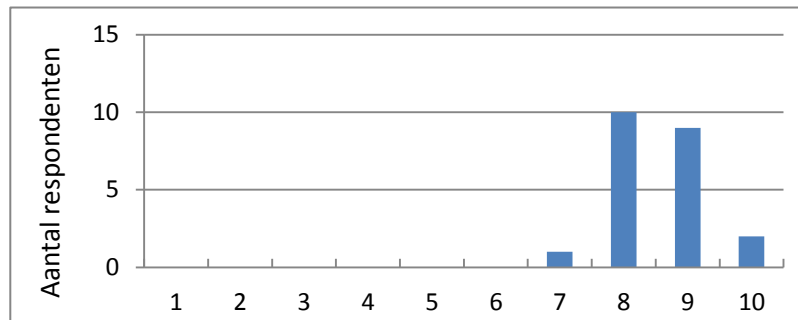
Tabel 13 N = 22



De beoordeling van de betrokkenheid ligt verspreid tussen de 6 en de 10, zonder uitschieters. De meeste respondenten beoordeelden de betrokkenheid met een 9, het **gemiddelde** komt hiermee op een **8,7**.

Persoonlijke benadering	
7	5%
8	45%
9	41%
10	9%

Tabel 14 N = 22



De mate waarin respondenten vonden dat ze persoonlijk benaderd werden komt **gemiddeld** uit op een **8,5**. De cijfers liggen tussen de 7 en 10 met de nadruk op de 8 en 9. Ook bij de persoonlijke benadering komen geen uitschieters voor.

Op de waarde **persoonlijk** wordt goed gescoord. Het **gemiddelde** van de twee gestelde vragen komt uit op een **8,6**. Persoonlijk is ook een van de kernwaarden die InnZorg in haar beleid heeft opgenomen.

De ervaring van de cliënt

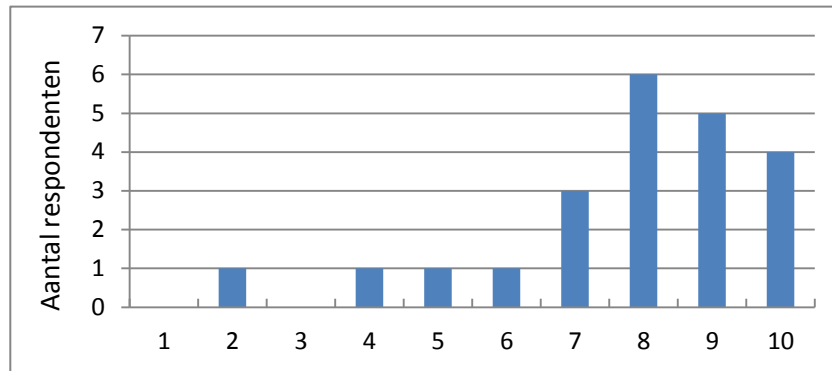
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

4.6 Zekerheid

In de vragenlijst zijn er twee vragen opgenomen om de beoordeling over de waarde zekerheid te meten. Dit zijn de vragen, hoeveel verstand van zaken InnZorg heeft en in welke mate de cliënt vertrouwen heeft in de organisatie.

Verstand van zaken	
2	5%
3	0%
4	5%
5	5%
6	5%
7	14%
8	27%
9	23%
10	18%

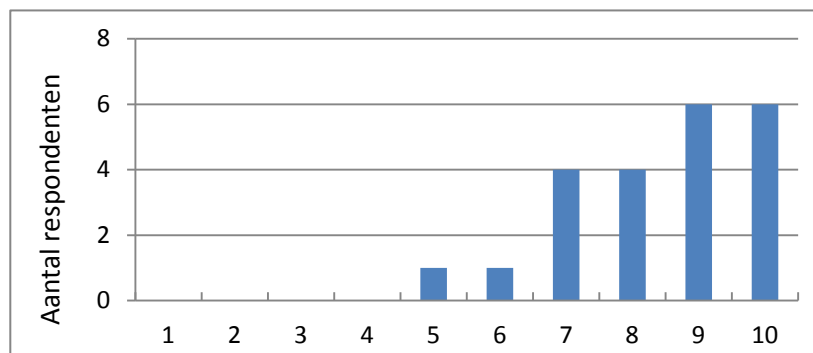
Tabel 15 N = 22



De **gemiddelde** beoordeling over de stand van zaken komt uit op een **7,8**. De meeste beoordelingen liggen verspreid tussen de 7 en de 10. Er is een uitschieter een respondent die dit aspect beoordeeld met een 2. Tevens zijn er drie enkele respondenten die dit beoordelen met een 4, 5 en 6. Hiermee kan gesteld worden dat het algemene beeld over verstand van zaken goed is enkel dat aantal individuen dit slecht tot redelijk beoordeelt.

Vertrouwen organisatie	
5	5%
6	5%
7	18%
8	18%
9	27%
10	27%

Tabel 16 N = 22



Op het vertrouwen in de organisatie scoort InnZorg **gemiddeld** een **8,4**. In de cijfers zijn geen grote uitschieters te zien. Het merendeel ligt verspreid tussen de 7 en de 10.

Het **gemiddelde** oordeel op **zekerheid** komt uit op een **8,1**. Dit gemiddelde wordt met name naar beneden getrokken door een aantal individuele respondenten die een minder oordeel geeft op de waarde verstand van zaken.

De ervaring van de cliënt

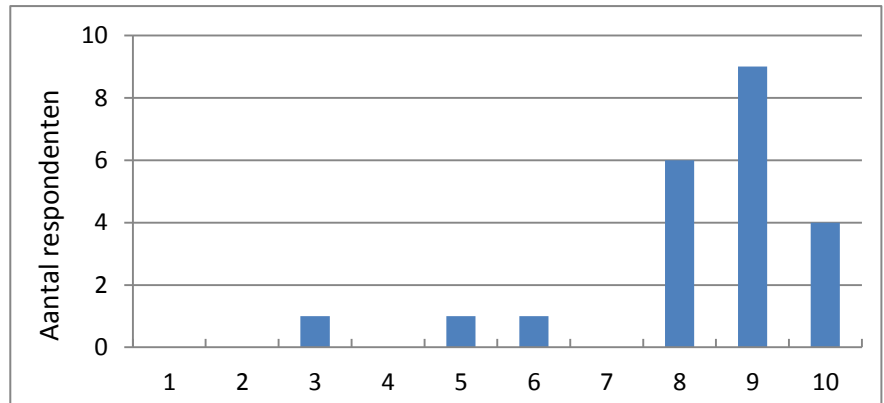
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

4.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid wordt gemeten door drie vragen, in welke mate komen wij afspraken nagekomen worden, hoe adequaat er gereageerd wordt bij problemen en hoe adequaat klachten afgehandeld worden.

Afspraken nakomen	
3	5%
4	0%
5	5%
6	5%
7	0%
8	27%
9	41%
10	18%

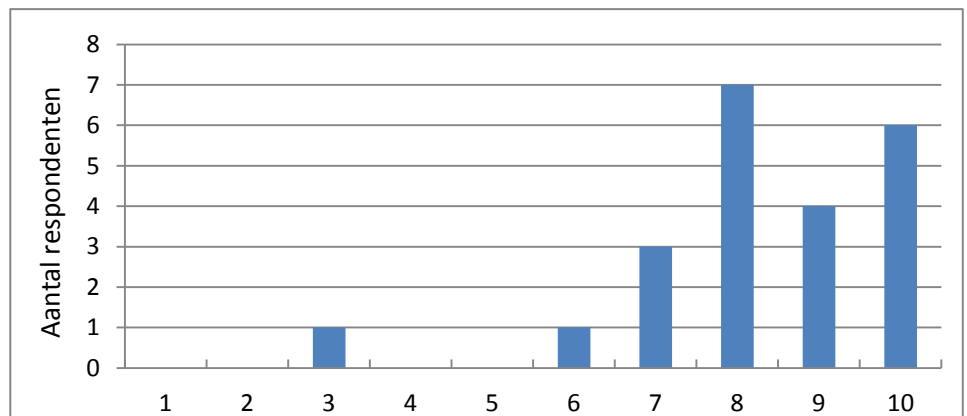
Tabel 17 N = 22



De **gemiddelde** beoordeling op het nakomen van de afspraken komt uit op **8,3**. De meeste scores liggen tussen de 8 en de 10. Een uitschieter is hier een score van een 3. Tevens zijn er twee kleine individuele afwijkingen met een score van een 5 en 6.

Reageren problemen	
3	5%
4	0%
5	0%
6	5%
7	14%
8	32%
9	18%
10	27%

Tabel 18 N = 22



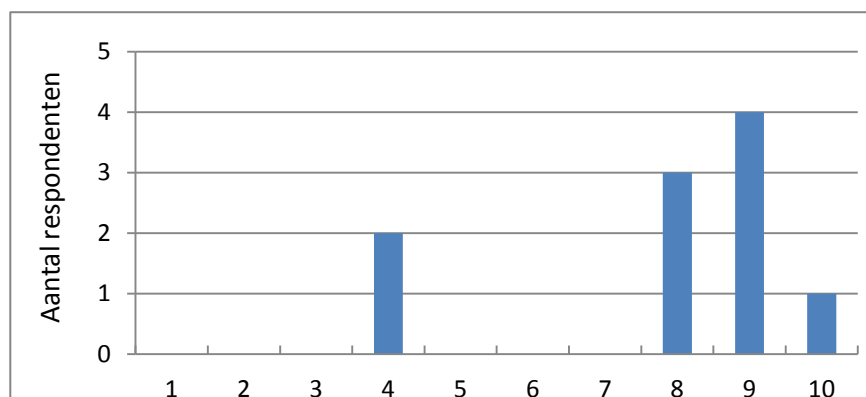
Op het reageren van problemen wordt **gemiddeld** een **8,3** beoordeeld. Er is een respondent die dit aspect beoordeeld met een 3 en wijkt hiermee af van de meeste scores.

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

Klachten afhandeling	
4	20%
5	0%
6	0%
7	0%
8	30%
9	40%
10	10%

Tabel 19 N = 10



Op de vraag in welke mate waarin InnZorg de klachten afhandelt is door een 10 tal cliënten beantwoord. De **gemiddelde** beoordeling komt uit op **7,8**. Een tweetal cliënten beoordeelt de klachten afhandeling met een 4.

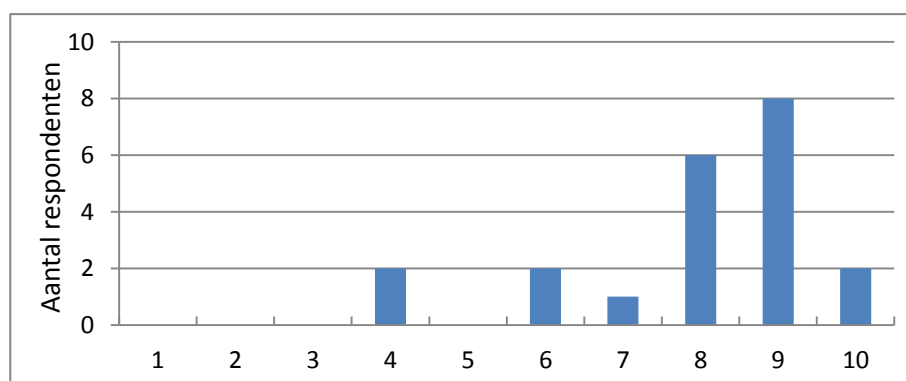
De **betrouwbaarheid** komt vanuit de drie onderdelen **gemiddeld** op een **8,1**. Deze score wordt naar beneden getrokken door een aantal enkele respondenten die aanzienlijk lagere cijfers geven, twee maal een 3 en een 4. Over het algemeen kan gesteld worden dat de betrouwbaarheid goed is en dat een enkele cliënt hier ontevreden over is.

4.8 Responsiviteit

De responsiviteit wordt gemeten door twee vragen, hoe goed de bereikbaarheid van InnZorg is en in welke mate de cliënten vinden op de hoogte te worden gehouden.

Bereikbaarheid	
4	10%
5	0%
6	10%
7	5%
8	29%
9	38%
10	10%

Tabel 20 N = 21



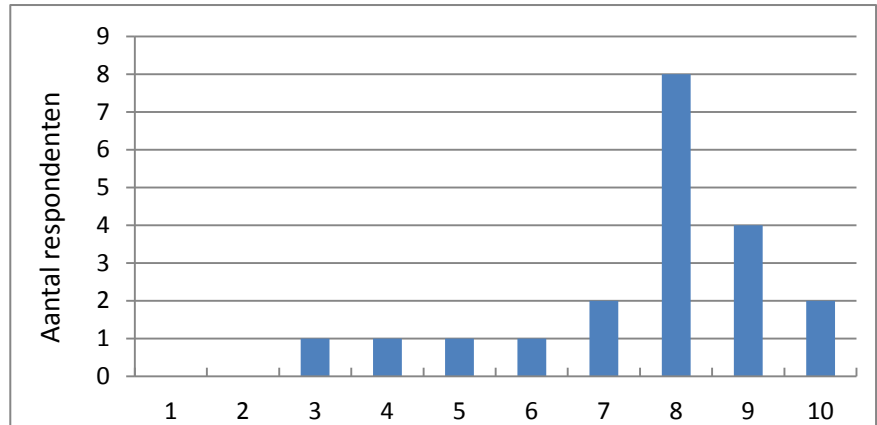
De bereikbaarheid wordt beoordeeld met **gemiddeld** een **8,0**. Hierbij ligt het merendeel van de scores tussen de 6 en de 10 met als zwaarte punt de 8 en de 10. Een enkele respondent antwoordt met een score van 4.

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

Informatie voorziening	
3	5%
4	5%
5	5%
6	5%
7	10%
8	40%
9	20%
10	10%

Tabel 20 N = 20



Het oordeel over de mate waarin de cliënt op de hoogte wordt gehouden over de lopende zaken wordt **gemiddeld** beoordeeld met een **7,6**. De meeste antwoorden bevinden zich tussen een 7 en een 10. Desondanks hebben er respondenten beantwoord met lagere cijfers, een 3, 4, 5 en 6. Een enkeling ervaart de informatie voorziening hiermee matig tot slecht.

InnZorg scoort het minst op het onderdeel **responsiviteit**, het **gemiddelde** komt uit op een **7,8** dit wijkt 0,5 af met het totaal oordeel over de dienstverlening. Het zijn met name individuele cliënten die een lager oordeel geven op responsiviteit waardoor de score naar beneden wordt getrokken. Bij dit onderdeel betreft het een iets grotere groep respondenten (5 cliënten) die de informatie voorziening met matig tot slecht beoordelen.

De ervaring van de cliënt

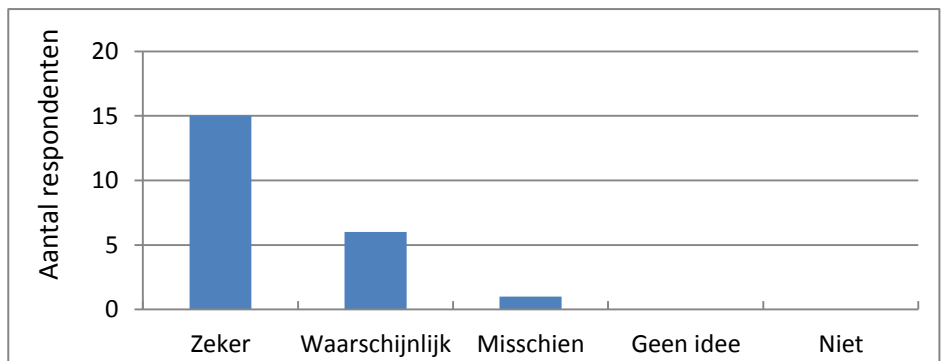
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

5. Algemene vragen

5.1 Beveelt u ons aan?

Om te analyseren of cliënten de organisatie ook aanbevelen is de vraag aan de respondenten voorgelegd hoe waarschijnlijk het is dat ze dit doen.

Aanbeveling	
Zeker	68%
Waarschijnlijk	27%
Misschien	5%
Geen idee	0%
Niet	0%
<i>Tabel 21</i>	<i>N = 22</i>

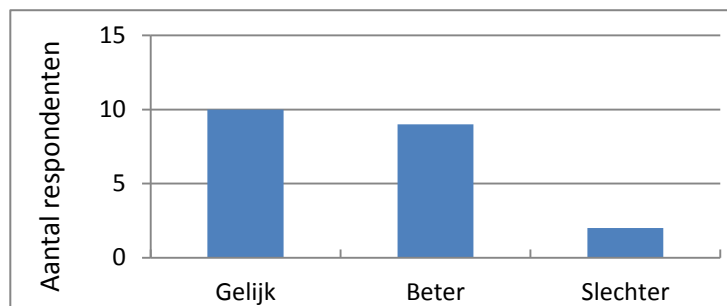


Het overgrote deel van de respondenten (68%) zal InnZorg zeker aanbevelen aan ander mensen. 27% zal dit waarschijnlijk doen, hiermee zal 95% van de respondenten ons waarschijnlijk tot zeker aanbevelen. Er zijn geen respondenten die ons niet aan zullen bevelen of dit niet weten.

5.2 Wijzigingen dienstverlening

De cliënten is de vraag voorgelegd of de kwaliteit van de dienstverlening beter of slechter of gelijk is gebleven.

Antwoord	
Gelijk	48%
Beter	43%
Slechter	10%
<i>Tabel 22</i>	<i>N = 21</i>



De meeste respondenten vindt dat de kwaliteit van de dienstverlening gelijk is gebleven, bijna net zo een grote groep vindt dat het beter is geworden. Slechts een klein aantal respondenten vindt dat de kwaliteit van de dienstverlening achteruit is gegaan.

De ervaring van de cliënt

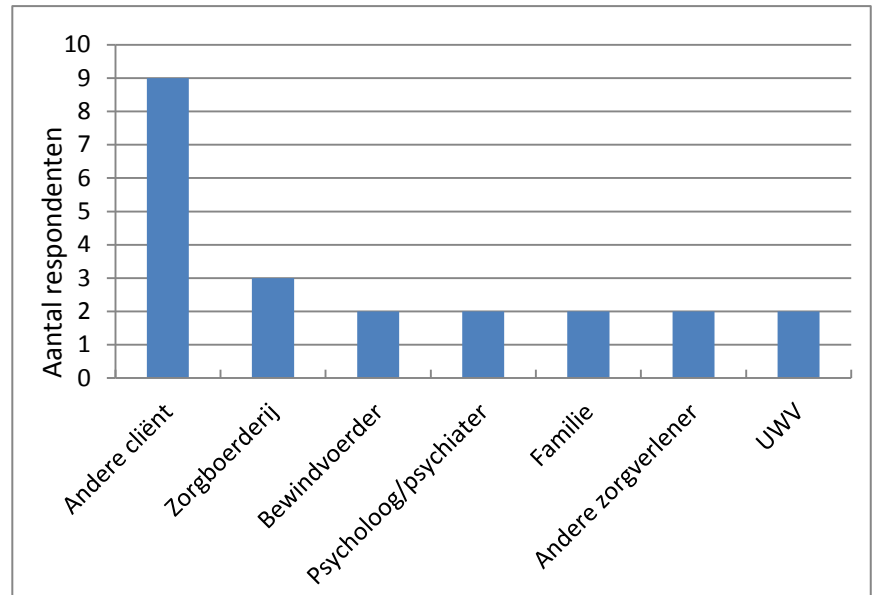
Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

5.2 Hoe bij ons gekomen

Om te bekijken hoe de cliënten voor het eerst van ons gehoord hebben, is hen deze vraag voor gelegd.

Antwoord	
Andere cliënt	41%
Zorgboerderij	14%
Bewindvoerder	9%
Psycholoog/psychiater	9%
Familie	9%
Andere zorgverlener	9%
UWV	9%

Tabel 23 N = 22



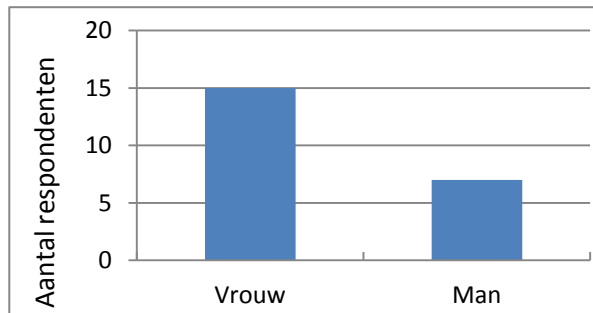
De meerderheid van de cliënten heeft voor het eerst van ons gehoord via een andere cliënt. Tevens worden andere zorg- of zorggerelateerde organisaties en familie genoemd. Opmerkelijk is dat alle antwoorden mond tot mond reclame betreft. Geen van de cliënten heeft voor het eerst van InnZorg gehoord via folders, reclame, internet of andere media.

De ervaring van de cliënt

Een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de cliënten van InnZorg

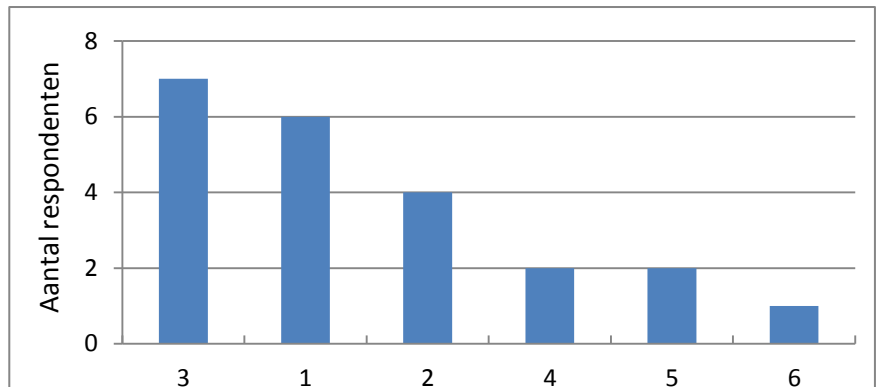
6. Statistiek vragen

Geslacht	
Vrouw	68%
Man	32%
<i>Tabel 24</i> <i>N = 22</i>	



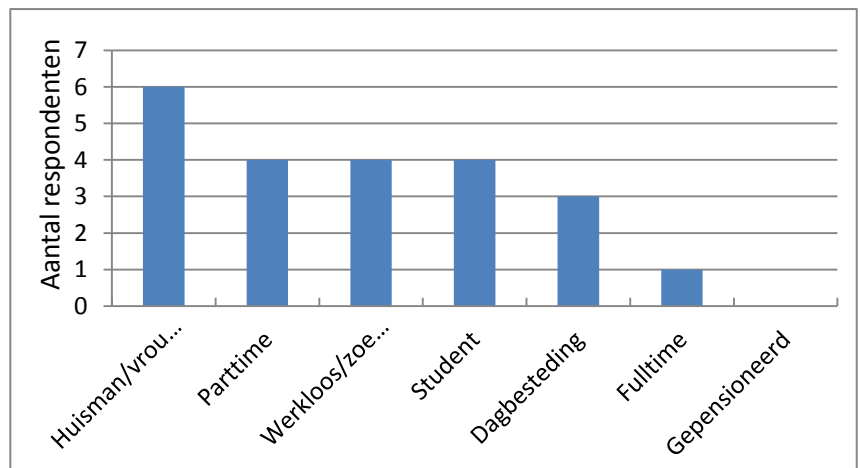
Van de respondenten was het grote merendeel (68%) vrouw.

Antwoord	
3	32%
1	27%
2	18%
4	9%
5	9%
6	5%
<i>Tabel 25</i> <i>N = 22</i>	



27% van de respondenten woont alleen. De helft van de respondenten woont met zijn tweeën of drieën. 23% heeft een huishouden dat uit meer dan 3 personen bestaat.

Antwoord	
Huisman/vrouw	27%
Parttime	18%
Werkloos/zoekend	18%
Student	18%
Dagbesteding	14%
Fulltime	5%
Gepensioneerd	0%
<i>Tabel 26</i> <i>N = 22</i>	



Van de respondenten heeft slechts 23% een baan, waarvan 18% parttime. De rest is werkzoekend, student huisman/vrouw of zit op een dagbestedingplek.