

Rapportage Klantwaarderingsonderzoek 2023

Klaver4 Zorg en Welzijn

Datum 24 juli 2023
Paula Vermue, kwaliteitsadviseur

Verslag resultaten klantwaarderingsonderzoek 2023

Inleiding

Jaarlijks, in de maand juni, wordt het klantwaarderingsonderzoek uitgezet. Het doel is te meten hoe de klantbeloftes worden gewaardeerd, hoe Klaver4 in het algemeen wordt gewaardeerd en of hiermee de doelen van Klaver4 worden bereikt. Tevens wordt aan de klanten gevraagd waar Klaver4 het beter kan doen.

In 2022 is het klantwaarderingsonderzoek digitaal uitgezet, via de mail en een link naar een FORMs enquête. De respons bedroeg 49 stuks. Om een goed beeld te krijgen van de klantwaardering is deze respons te laag. Het doel voor 2023 was het respons te verhogen.

In overleg met de cliëntenraad is besloten het klantwaarderingsonderzoek op papier, via de begeleiders uit te zetten. Daarnaast heeft de cliëntenraad meegedacht in het opstellen van de vragen. De vragen zijn gerelateerd aan de klantbeloftes.

Op de personeelsdag van 13 juni 2023 zijn de begeleiders over de opzet en uitvoering geïnformeerd en is het klantwaarderingsonderzoek uitgedeeld. De resultaten zijn 24 juli 2023 verwerkt.

Resultaten

Respons

Het respons bedroeg 132, waarmee het doel van een hoger respons ten opzichte van 2022 is gehaald.

Per regio/ product

1. Regio

●	Individuele begeleiding Zeeuws ...	38	29%
●	Individuele begeleiding regio Ze...	25	19%
●	Individuele begeleiding Brabant	30	23%
●	Fasehuis	5	4%
●	Onbekend	34	26%

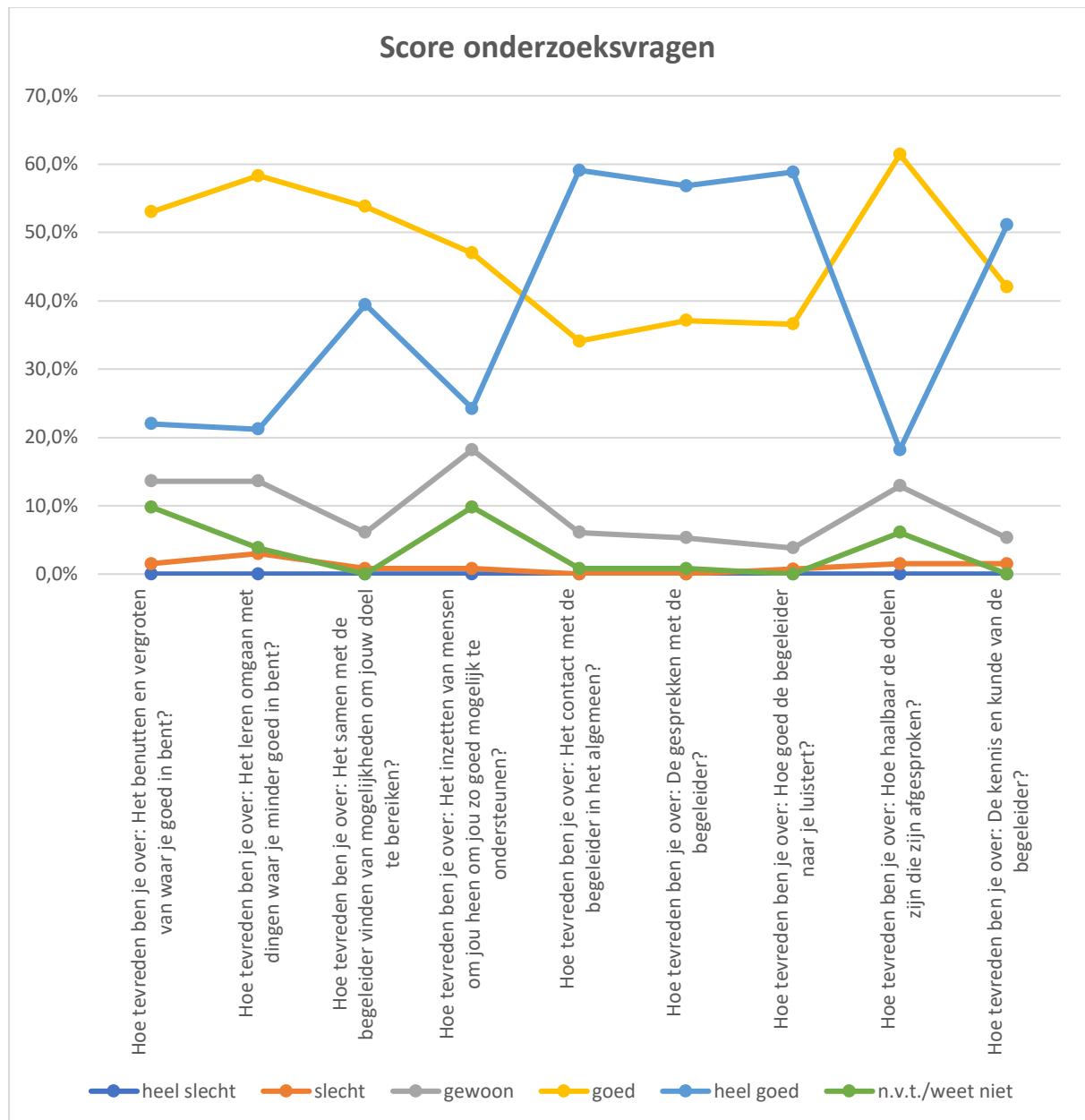


Cijfer begeleiding

De begeleiding wordt gewaardeerd met gemiddeld een 8,4, waarmee het doel van een cijfer >7,5 is gehaald.

Klantbeloften

In de grafiek hieronder de onderzoeksvragen en score percentages



Conclusie uit de scores:

1. Klanten zijn over het algemeen goed tot heel goed tevreden.
2. De tevredenheid over de begeleider scoort heel goed.
3. De tevredenheid over de begeleiding scoort goed en kan op punten mogelijk verbeteren (haalbaarheid doelen, inzetten netwerk).

Meedenken in de cliëntenraad

Zeven klanten hebben aangegeven mee te willen denken in de cliëntenraad.

Advies: met deze klanten in gesprek gaan en onderzoeken hoe en wat zij willen bijdragen.

Wat kunnen we beter doen?

Op de vraag wat wij beter kunnen doen zijn door de klant zowel adviezen als complimenten aangegeven.

Samenvatting input klanten waar Klaver4 het beter kan doen:

1. Individuele begeleiding:
 - a. Overdracht vervanger kan beter, o.a. bij langere ziekte van begeleider eerder afspraken afzeggen, niet op het laatste moment (i.v.m. ASS)
 - b. Minder wisseling van begeleiding
 - c. Respect- en begripvol met klanten omgaan
 - d. Evaluatie teamleider met klant
 - e. Indicatie-aanvragen duren heel lang (regio Zeeland), kan dit beter?
2. Fasehuis:
 - a. Eerlijke verwachtingen scheppen
 - b. Algemene en op maat gemaakte regels
3. Kortdurend Verblijf:
 - a. Kinderen wat meer ruimte geven, waardoor het gezelliger kan zijn
 - b. Langetermijn doelen beter opvolgen, evalueren en ouders informeren
 - c. Meer activiteiten in het weekend
 - d. Maak de weekenden leuker + meer telefoontijd en geen tel inleveren
4. Praktijk:
 - a. Uitbreiden met volwassen zorg
5. Klantwaarderingsonderzoek:
 - a. Betere en duidelijkere vragenlijst, ook geschikt voor autisten
 - b. Een vragenlijst maken op basis van de begeleider

Conclusie n.a.v. input klanten

1. Individuele begeleiding:
 - de continuïteit van zorg zowel in vakanties als bij ziekte of uit dienst gaan van een begeleider is geborgd met de miniteams. De organisatie van de miniteams wordt nog verder geoptimaliseerd.
 - Het proces Individuele begeleiding is recent herzien en alle werkwijzen zijn geüpdatet, waarin verbeteringen zijn doorgevoerd, o.a. tijdens de kennismaking zullen de wederzijds verwachtingen worden besproken (waaronder gedragscode). De implementatie heeft nog aandacht.
 - Evaluatie klant is niet optimaal. In de werkgroep efficiënter werken wordt deze verbetering meegenomen.

- Snelheid indicatie-aanvragen heeft Klaver4 weinig invloed op, dit ligt bij de gemeenten. Zal in evaluatiegesprekken met gemeenten worden geagendeerd.
2. Fasehuis:
 - Het proces Fasehuis wordt in september geüpdatet. De input zal hierin worden meegenomen.
 3. Kortdurend Verblijf:
 - Per september is een behandelaar uit de Praktijk gekoppeld aan het KDV, met als opdracht de zorgplannen en doelen beter te bewaken en begeleiders hierin te coachen. Ook zal deze behandelaar meer sturing en invulling geven aan het programma en activiteiten
 4. Praktijk:
 - Momenteel is er geen capaciteit en ruimte de praktijk uit te breiden met volwassen zorg
 5. Klantwaarderingsonderzoek:
 - De cliëntenraad is betrokken geweest in het opstellen van de vragenlijst. Het aantal negatieve reacties bedroeg 2. Alle vragenlijsten waren netjes ingevuld. Verder geen actie.

Samenvatting acties/ verbetermaatregelen:

1. Begeleiding verbeteren op haalbaarheid doelen en inzetten netwerk.
2. Met klanten die geïnteresseerd zijn in deelname cliëntenraad in gesprek gaan en onderzoeken hoe en wat zij willen bijdragen.
3. Evaluatie klant verbeteren.
4. In evaluatiegesprekken met gemeenten bespreken hoe indicatie-aanvragen sneller kunnen worden verwerkt.
5. Aandachtspunten Fasehuis meenemen in updaten proces Fasehuis.
6. Per september is een behandelaar uit de Praktijk gekoppeld aan het KDV, met als opdracht de zorgplannen en doelen beter te bewaken en begeleiders hierin te coachen. Ook zal deze behandelaar meer sturing en invulling geven aan het programma en activiteiten