



Thermometer Klanttevredenheid

Welzorg-vestiging:

Breda | Roosendaal

Periode : 2012 [januari – november 2012]

Auteurs : Mariëlle van Delft, Maaïke Caarels en Arno van Welzen

Datum : januari 2013



Inhoudsopgave

* Achtergrond onderzoek _____	3
* Totale tevredenheid 2012 _____	4
* Gemiddelde tevredenheid per gemeente _____	5
* Ontwikkeling tevredenheid _____	6
* Samenvattende resultaten 2012 [1] _____	7
* Samenvattende resultaten 2012 [2] _____	8
* Opzet & uitvoering _____	9

THE CHOICE

marktonderzoek & advies



Achtergrond onderzoek

Welzorg biedt oplossingen voor mensen met een (fysieke) beperking. Zij streeft ernaar zich te onderscheiden in de markt op basis van enerzijds de aanwezige kennis en ervaring, en anderzijds een proactieve opstelling naar cliënten en opdrachtgevers. Dit streven dient zich te vertalen in een hoge klanttevredenheid bij zowel de cliënt als de opdrachtgever. Reden voor Welzorg om structureel klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren. Welzorg heeft gespecialiseerd en onafhankelijk marktonderzoeksbureau The Choice Marktonderzoek & Advies uit Amsterdam gevraagd op continue basis de tevredenheid onder de cliënten te meten. Welzorg trekt aan de hand van de resultaten lering over haar dienstverlening en voert verbeteringen door waar nodig.

Probleemstelling Thermometer

- In hoeverre sluit de dienstverlening van Welzorg aan bij de verwachtingen van haar cliënten? Wat is de ontwikkeling in tevredenheid over tijd? Waar liggen de verbeterpunten?

Doelstellingen Thermometer

- Inzicht krijgen in de ontwikkeling van de kritische succes factoren verdeeld naar contactmomenten. Dit zijn de factoren die de kern van de dienstverlening van Welzorg vormen en in grote mate de tevredenheid van de cliënt bepalen.
- Voor iedere fase van de klantvaringsketen inzichtelijk maken in hoeverre de dienstverlening van Welzorg aansluit bij de verwachtingen van cliënten en in welke richting dit zich ontwikkelt.
- Concrete verbeterpunten bieden voor het vergroten van de klanttevredenheid.

Klantvaringsketen [zie figuur 1]

De mate van tevredenheid van een cliënt [of direct betrokkene] wordt in de visie van Welzorg bepaald door het verschil tussen de feitelijke ervaring van de cliënten [of direct betrokkene] aan de ene kant en de wensen en behoeften aan de andere kant.

De klantvaringsketen bevat alle contactmomenten van cliënten [of direct betrokkenen] met Welzorg, te weten de passing, levering en het gebruik van hulpmiddelen. Het gebruik valt uiteen in drie belangrijke contactmomenten: telefonisch contact, reparatie en klachtafhandeling.

Voor cliënten [of direct betrokkenen] begint deze keten bij de bewustwording van hun [fysieke] beperking. Voor het totaalbeeld is het van belang zowel het eerste contact met Welzorg op te nemen als de aanvraag van een hulpmiddel bij de gemeente.

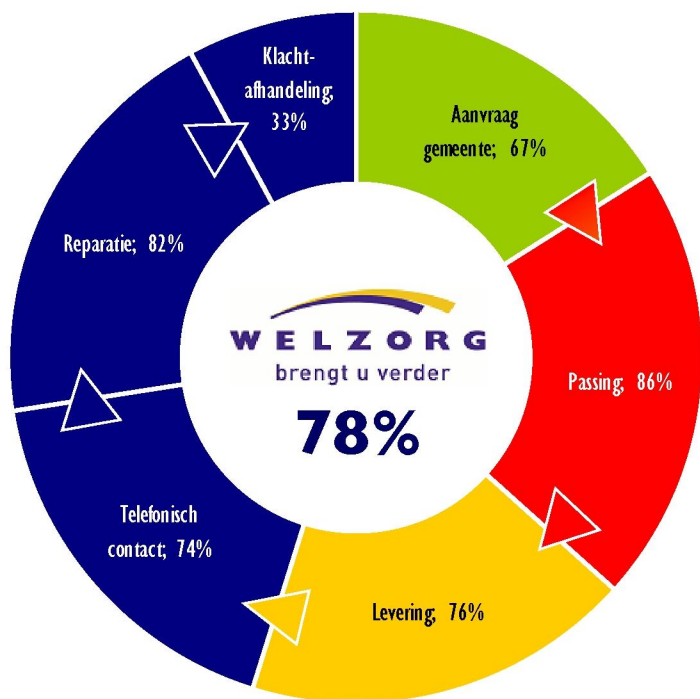


Figuur 1. Klantvaringsketen

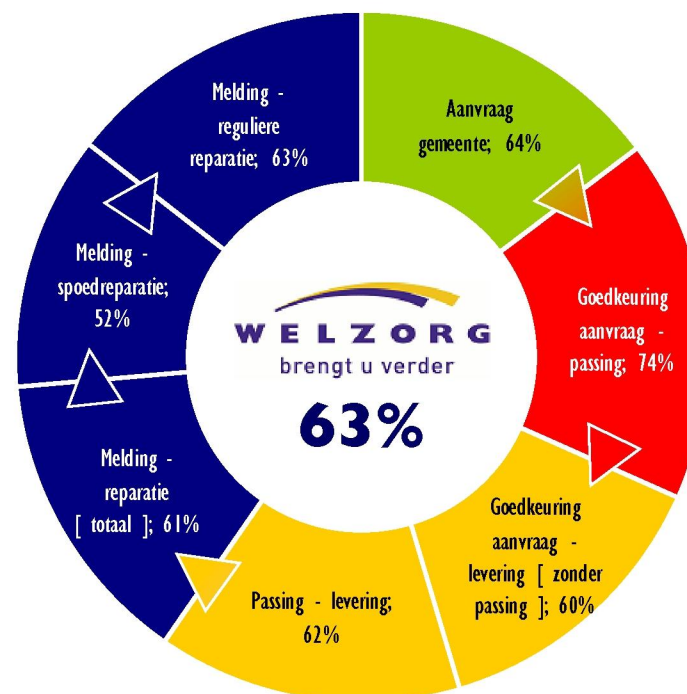
Leeswijzer ::

- De cliënten hebben voor iedere fase van de klantervaringsketen hun oordeel gegeven over één of meerdere aspecten van de dienstverlening van Welzorg in 2012. De grootte van elke fase in de figuur correspondeert met de tevredenheid over deze fase [hoe groter het vlak, hoe groter de tevredenheid].
- Figuur 2 geeft voor iedere fase het gemiddeld percentage cliënten weer dat [zeer] tevreden is.
- Figuur 3 toont het percentage cliënten dat [zeer] tevreden is over de doorlooptijden tussen de verschillende fasen van de klantervaringsketen.
- Onder de logo's wordt het gemiddeld percentage van alle aspecten gezamenlijk weergegeven. De tevredenheid over de [doorlooptijd van de] aanvraag bij de gemeente is buiten beschouwing gelaten omdat Welzorg hier geen invloed op heeft.

Figuur 2. % [zeer] tevreden over dienstverlening



Figuur 3. % [zeer] tevreden over doorlooptijden



Gemiddelde tevredenheid per gemeente

THE CHOICE

marktonderzoek & advies

Leeswijzer ::

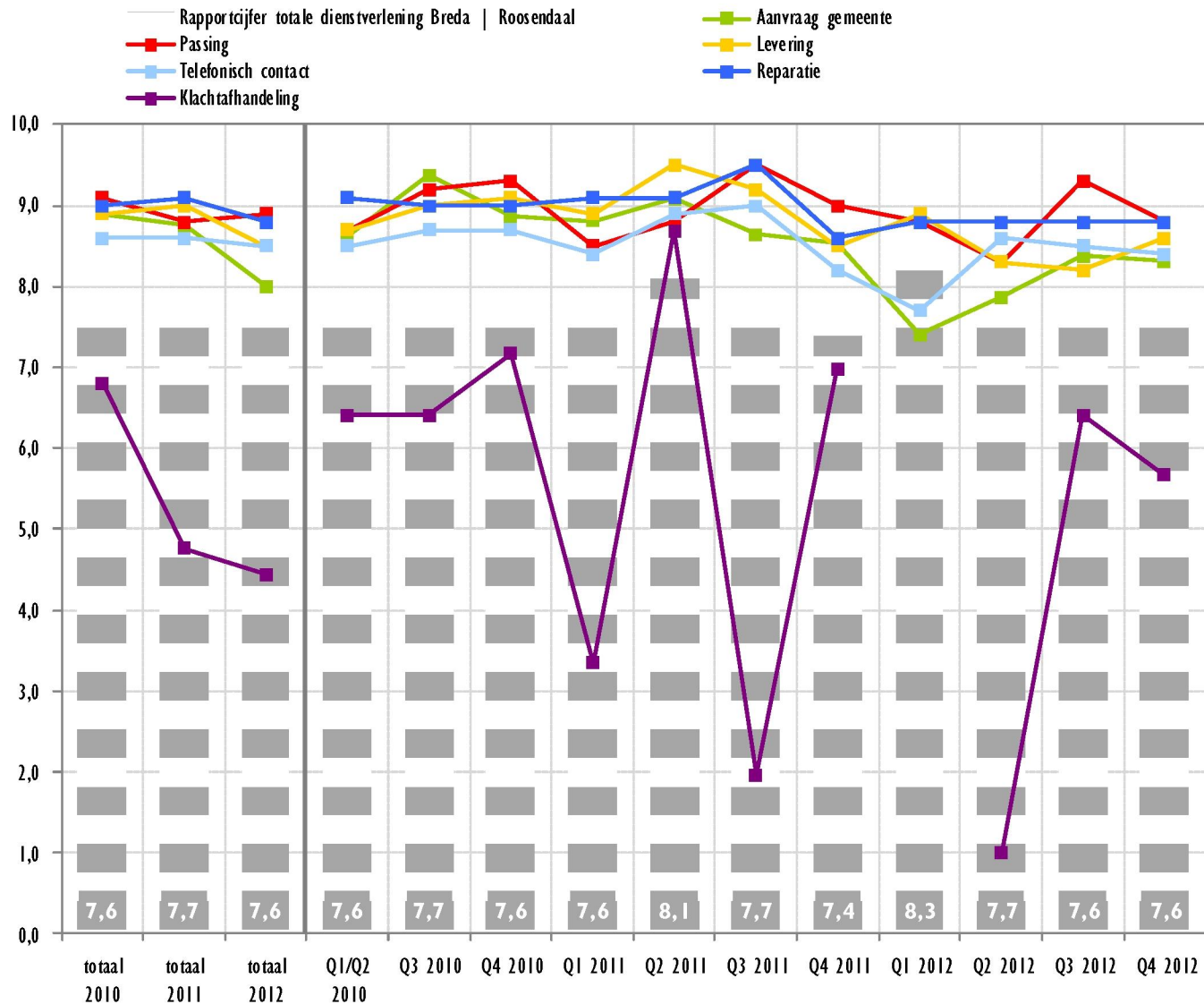
- De tabel toont de waardering van de cliënten en direct betrokkenen verdeeld naar de gemeenten die door de betreffende Welzorg-vestiging worden bediend.
- De acceptabele doorlooptijden zijn tevens in de tabel opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de organisatiebrede resultaten van de 0-meting [N=3116].
- De eerste kolommen bevatten de resultaten van de vestiging als geheel in 2010, 2011 en 2012. De navolgende kolommen geven de resultaten per gemeente voor 2012.
- 'N' staat voor het aantal daadwerkelijk ondervraagde cliënten en direct betrokkenen binnen de perioden. Indien het aantal kleiner is dan 50 zijn de resultaten 'indicatief'. Dit betekent dat bij een volgende meting de resultaten sterk kunnen afwijken vanwege de grote onnauwkeurigheidsmarges bij kleine aantallen waarnemingen.

	N	Acceptabele doorlooptijden 2010	Totaal vestiging 2011	Totaal vestiging 2012	Alphen-Chaam	Baarle-Nassau	Bergen op Zoom	Breda	Drimmelen	Eeten-Leur	Geertruidenberg	Halderberge	Moerdijk	Oosterhout	Roosendaal	Rucphen	Seenenbergen	Werkendam	Woensdrecht	Woudrichem	Zundert
Totale dienstverlening Welzorg [rapportcijfer]		7,6	7,7	7,6	7,6	9,0	8,2	5,9	7,2	8,1	8,4	7,0	8,3	7,5	6,9	7,3	6,8	8,1	7,1	7,2	8,3
Tevredenheid hulpmiddel		8,7	8,6	8,3	8,2	9,2	8,8	7,1	8,8	7,9	9,0	8,4	7,8	9,4	8,5	7,9	7,8	8,0	8,1	7,5	8,4
Performance*		8,7	8,7	8,4	8,2	8,5	8,9	7,5	8,6	8,8	8,6	8,2	8,6	8,2	8,0	8,2	8,0	8,9	8,8	7,7	8,8
Klantervaringsketen																					
Aanvraag gemeente		8,9	8,8	8,0	6,8	7,6	8,7	4,5	8,6	9,6	9,2	7,4	7,9	8,8	7,0	7,8	8,9	8,4	8,4	7,6	9,0
Passing		9,1	8,8	8,8	8,9	8,7	9,1	7,0	9,3	9,9	8,9	9,2	7,0	9,3	8,9	9,5	8,8	8,3	8,5	8,4	9,4
Levering		8,9	9,0	8,4	9,0	8,8	8,3	5,6	9,3	9,4	9,1	8,0	8,3	7,1	8,4	9,1	8,6	8,6	8,8	7,0	9,7
Telefonisch contact		8,6	8,6	8,4	8,1	8,5	9,1	7,1	8,4	8,8	8,8	8,2	9,0	8,1	8,3	8,2	7,9	9,3	9,1	7,8	8,6
Reparatie		9,0	9,1	8,8	8,4	8,9	9,3	8,8	9,1	9,1	8,5	8,7	8,9	8,5	7,9	8,5	8,8	9,2	9,1	8,6	9,1
Klachtafhandeling		6,8	4,8	4,4	8,5	8,5	1,0	1,0	.	.	1,0	4,4	1,0	4,7	5,5	1,0	7,0	7,6	5,5	8,5	1,0
Doorlooptijd																					
Aanvraag gemeente	28 dg	8,5	8,7	7,6	8,5	6,7	8,0	4,5	6,5	9,7	5,7	7,5	7,7	8,6	6,7	7,7	8,8	7,6	7,4	8,3	8,4
Goedkeuring aanvraag - passing	23 dg	8,4	8,3	8,2	8,6	8,6	8,0	7,0	8,5	10,0	7,0	7,8	9,0	6,1	8,8	8,6	8,5	7,0	7,5	7,2	8,6
Goedkeuring aanvraag - levering [zonder passing]	nb	7,8	8,0	7,8	8,4	8,3	7,8	5,1	8,7	10,0	4,0	8,3	6,4	5,8	9,8	8,7	6,0	8,3	8,6	7,0	8,2
Passing - levering	22 dg	7,8	8,0	7,5	8,5	7,6	8,2	1,0	7,0	9,8	7,2	8,7	7,0	7,9	4,9	6,8	8,4	6,3	6,5	7,2	9,1
Melding - reparatie [totaal]	nb	8,0	8,0	7,8	7,3	6,9	8,1	7,6	7,4	8,1	8,1	7,9	8,9	8,3	7,0	8,4	6,0	8,8	8,3	6,4	7,7
Melding - spoedreparatie	11 uur	8,0	7,9	7,6	8,5	7,0	8,0	7,0	7,6	10,0	6,5	5,2	9,3	8,3	.	9,0	5,6	8,9	5,6	6,1	8,7
Melding - reguliere reparatie	4 dg	8,0	8,1	7,7	6,9	6,6	8,3	7,8	7,2	8,1	8,9	8,9	8,6	8,9	7,4	7,0	6,5	9,2	8,5	6,7	7,3

De tabel bevat de gemiddelden op een 10-puntschaal. Deze zijn gehercodeerd vanuit de oorspronkelijke 7-puntschaal.

*Performance :: Het rekenkundig gemiddelde van de scores van alle aspecten [exclusief aanvraag gemeente, doorlooptijd aanvraag gemeente en hulpmiddel].

Ontwikkeling tevredenheid



Leeswijzer ::

- De grafiek geeft per fase de waardering weer voor 2010, 2011, 2012 en de afzonderlijke kwartalen. Iedere lijn toont de gemiddelde waardering voor die desbetreffende fase.
- De staven tonen het rapportcijfer voor de totale dienstverlening van de betreffende Welzorg-vestiging.
- Doordat het aantal waarnemingen per kwartaal (bijvoorbeeld bij klachtafhandeling) klein kan zijn, is het mogelijk dat er 'uitschieters' voorkomen.



Aanvraag

In totaal herinnert 31% van de ondervraagden zich een aanvraag bij de gemeente te hebben ingediend. Van hen is 67% [zeer] tevreden over de afhandeling van de aanvraag bij de gemeente. Een groep van 6% is hierover [zeer] ontevreden. Over de doorlooptijd van de gemeenteaanvraag is 64% [zeer] tevreden.

Passing

Van de ondervraagden herinnert 20% zich dat een passing is verricht door Welzorg. Over de cliëntvriendelijkheid van de adviseur die de passing heeft verricht, is 92% van deze cliënten [zeer] tevreden en over de deskundigheid van de adviseur is 83% [zeer] te spreken. Een groep van 82% is [zeer] tevreden over het nakomen van afspraken door de adviseur, terwijl 4% van de cliënten hier [zeer] ontevreden over is. Over de tijd die verstrijkt tussen de goedkeuring van de aanvraag bij de gemeente en de uiteindelijke passing is 74% [zeer] tevreden.

Levering

Van de ondervraagden heeft 43% een levering van Welzorg ontvangen. Van deze groep is 76% [zeer] tevreden over de tijd die genomen is om te helpen, en is 6% [zeer] ontevreden over het nakomen van afspraken door de medewerker die aflevert. Over de cliëntvriendelijkheid van deze medewerker is 83% [zeer] tevreden. Een groep van in totaal 70% is [zeer] tevreden over de deskundigheid van de persoon die komt afleveren. Bij een passing is 62% van de cliënten [zeer] tevreden met de tijd tussen de passing en de uiteindelijke levering. Indien er geen passing heeft plaatsgevonden, is 60% van de cliënten [zeer] tevreden met de levertijd.

Telefonisch contact

Een groep van 46% heeft telefonisch contact gehad met de storingsdienst van Welzorg. Daarnaast heeft 43% van de cliënten via het algemene nummer van Welzorg telefonisch contact opgenomen. Van de cliënten die telefonisch contact hebben gehad met Welzorg is 81% [zeer] tevreden over de cliëntvriendelijkheid van de telefonische medewerkers. Een groep van 69% is [zeer] tevreden over de deskundigheid van de telefonische medewerkers en over de telefonische afhandeling van het verzoek tot reparatie is 74% [zeer] tevreden. Met de bereikbaarheid *tijdens* kantooruren is 74% van de cliënten [zeer] tevreden, terwijl 61% [zeer] tevreden is met de bereikbaarheid *buiten* kantooruren.

Reparatie

Een groep van 82% heeft een reparatie laten uitvoeren. In het algemeen is 87% van hen [zeer] tevreden over de cliëntvriendelijkheid en is 81% [zeer] tevreden over de deskundigheid van de monteur. Daarentegen is 3% [zeer] ontevreden over het nakomen van afspraken door de monteurs. In totaal wordt 25% van de reparaties door cliënten en direct betrokkenen als spoedeisend betiteld. Over de tijd tussen de melding van een spoedeisende reparatie en de daadwerkelijke reparatie blijkt 52% [zeer] tevreden. Een groep van 51% heeft [eveneens] een 'reguliere' reparatie laten uitvoeren. In het algemeen is 63% van hen [zeer] tevreden met de doorlooptijd. Over het beschikbaar stellen van een passend leenmiddel [indien nodig] is 15% van de ondervraagden [zeer] ontevreden.

Algemeen

In het algemeen is 70% van de ondervraagden [zeer] tevreden over het hulpmiddel. De totale dienstverlening van Welzorg krijgt gemiddeld een 7,6 als rapportcijfer toegekend. De performance* komt uit op een 8,4. Voor 64% van de cliënten voldoet Welzorg volledig aan de verwachtingen en bij 18% worden deze zelfs overtroffen. Daarnaast zegt 19% van de cliënten Welzorg actief aan te bevelen aan vrienden, familie of kennissen [in het geval zij zelf de keuze van een leverancier hebben].

*Performance :: Het rekenkundig gemiddelde van alle scores gegeven door de cliënten en direct betrokkenen [exclusief aanvraag gemeente, doorlooptijd aanvraag gemeente en hulpmiddel].

Klachten

Van alle ondervraagden heeft 10% een klacht over Welzorg. In totaal is 52% van de cliënten en direct betrokkenen met een klacht [zeer] ontevreden over de klachtafhandeling, terwijl 33% [zeer] tevreden is. De klachten hebben in 32% van de gevallen betrekking op de levering en in 68% van de gevallen op de reparatie. Volgens 61% is de wachttijd te lang. Verder heeft 45% van de klachten [onvoldoende of onjuiste] communicatie als achtergrond. Cliënten met een klacht beoordelen de dienstverlening van Welzorg gemiddeld met een 4,5 als rapportcijfer, terwijl cliënten en direct betrokkenen zonder klacht een rapportcijfer van gemiddeld 8,0 aan Welzorg toekennen.

Verbeteren

De 5 aspecten waar ondervraagden het meest ontevreden over zijn:

- | | | |
|--|-----|------|
| 1) Klachtafhandeling | 52% | N=11 |
| 2) Beschikbaar stellen passend leenmiddel | 15% | N=3 |
| 3) Doorlooptijd passing - levering | 11% | N=7 |
| 4) Doorlooptijd goedkeuring aanvraag - levering zonder passing | 8% | N=9 |
| 5) Doorlooptijd aanvraag gemeente | 7% | N=6 |

N geeft het ongewogen [werkelijke] aantal ondervraagden weer dat [zeer] ontevreden is.

- **Dataverzamelmethode** :: Computer Assisted Telephonic Interviewing [CATI]
- **Dataverzamelperiode** :: februari t/m december 2012
- **Duur interview** :: 11 minuten

Populatie

Cliënten of direct betrokkenen binnen de WMO-markt die in de periode januari tot en met november 2012 contact hebben gehad met Welzijn voor een levering en/of reparatie.

Tabel 1 toont de netto steekproefomvang [= gerealiseerd aantal interviews] naar jaar en kwartaal.

Voor de volledigheid zijn hier tevens de aantallen voor 2010 en 2011 weergegeven. Bij een N kleiner dan 50 zijn de resultaten indicatief.

Tabel 2 toont de steekproefopstelling van de vestiging voor het jaar 2012.

Tabel 1. Steekproefomvang

	Totaal 2010	Totaal 2011	Totaal 2012	Q1/Q2 2010	Q3 2010	Q4 2010	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011	Q1 2012	Q2 2012	Q3 2012	Q4 2012
Totaal N	5245	6187	7001	2346	1251	1648	1282	1679	1620	1606	722	1999	2132	2148
Breda Roosendaal	274	254	337	138	60	76	65	62	62	65	30	90	94	123

Marktonderzoeksbureau

The Choice Marktonderzoek & Advies. The Choice is een onafhankelijk marktonderzoeksbureau opgericht in 1995 en gevestigd in Amsterdam.

Toelichting bij de rapportage

De resultaten worden voortschrijdend gerapporteerd over 2012.

De tevredenheid over de aspecten is op een 7-puntschaal gemeten. Deze schaal loopt van 'zeer ontevreden' [1] tot 'zeer tevreden' [7].

De resultaten worden op twee wijzen gepresenteerd:

1 : Procentueel [% [zeer] tevreden] :: Het percentage cliënten dat aangeeft: 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

2 : Score [gemiddelde] :: Omzetting van de 7-puntschaal zodat deze beschouwd kan worden als 'rapportcijfer'.

Tabel 2. Steekproefopstelling 2012

Vestiging Breda | Roosendaal

		N	%
Geslacht	Man	155	42%
	Vrouw	181	58%
Contact Welzijn	Zelf	274	81%
	Ander	63	19%
Leeftijd	< 20 jaar	23	4%
	20-50 jaar	42	13%
	50-75 jaar	180	53%
	75 jaar of ouder	92	30%
Hulpmiddel	Rolstoel kort gebruik	27	7%
	Rolstoel actief gebruik	36	10%
	Rolstoel langdurend gebruik	3	1%
	Elektrische rolstoel	34	10%
	Scotmobiel	150	45%
	Douche/toilet hulpmiddel	8	2%
	Fiets	11	2%
	Transferhulpmiddel	9	3%
	Kinderhulpmiddel	2	1%
	Overig (o.a. auto- & woningaanpassing)	57	19%
Totaal		337	100%