

Aan Deelnemers Eerste Overlegtafel Hbh – inkoop 2019
Van ISD Bollenstreek
Onderwerp Voorstel Klanttevredenheidsonderzoek Hbh 2019
Datum Juli 2018
Ter Bespreking

Algemeen

De kwaliteit van de dienstverlening van aanbieders kan o.a. worden gemeten door een KTO. De ISD Bollenstreek heeft de wens om een KTO op te nemen in de deelovereenkomst. In deze notitie wordt een voorstel gedaan voor de opzet van het KTO.

1. Voorstel

De ISD Bollenstreek heeft de wens om een KTO op te nemen in de deelovereenkomst. Het voorstel is dat u als aanbieder jaarlijks een KTO uitvoert onder de klanten met indicatie Hulp bij het Huishouden in de ISD Bollenstreek.

Bij het uitvoeren van de KTO dient aandacht te zijn voor de volgende punten:

- Het is belangrijk dat de klanten anoniem de vragen kunnen beantwoorden. Het is mogelijk dat u de klant helpt bij het invullen van de vragenlijst, bijvoorbeeld wanneer de klant om een verduidelijking vraagt van een vraag, maar het is niet wenselijk dat de klant samen met de hulp de vragenlijst invult. Dan bestaat een grotere kans, in verband met de vertrouwensrelatie tussen hulp en klant, dat de klant sociaal wenselijke antwoorden geeft.
- Wij willen graag dat de vragen uit paragraaf 2 worden opgenomen in het KTO.
- Het onderzoek wordt uitgevoerd onder de gehele populatie klanten Hbh in de Bollenstreek. Bij aanbieders met meer dan 100 klanten is het mogelijk om een steekproef te doen onder minimaal 1/3 van het totaal aantal klanten in de Bollenstreek.
- Het voorstel is om het KTO jaarlijks plaats te laten vinden. U kunt de resultaten van het onderzoek uiterlijk voor 1 juni van het daarop volgende jaar bij ons aanleveren. Dus op 1 juni 2020 wordt de eerste KTO bij ons aangeleverd, eerder kan altijd.
- Het heeft de voorkeur om het onderzoek onafhankelijk (dus door een andere partij dan uzelf) uit te laten voeren maar dit is niet verplicht.

De ISD wil graag de volgende onderdelen terugzien in de rapportage:

- Datum KTO
- Wijze van onderzoek (methode/instrument)
- Aantal klanten uit de Bollenstreek dat heeft meegedaan aan het KTO
- % klanten van het totaal aantal klanten uit de Bollenstreek dat heeft meegedaan aan het KTO
- Antwoorden op de vragen uit paragraaf 2
- Eventuele reacties van klanten naar aanleiding van de vragen
- Eventuele uitleg van de antwoorden op de vragen
- Eventuele verbeterpunten naar aanleiding van het KTO

Het staat u uiteraard vrij om het KTO aan te laten sluiten bij onderzoeken naar andere vormen van zorg binnen de organisatie of het KTO te combineren met andere regio's waar ook HbH wordt geboden. De rapportage hoeft dan ook niet speciaal voor de ISD Bollenstreek geschreven te zijn: als een bredere rapportage bovenstaande punten bevat voor specifiek de Bollenstreek is dit voor ons voldoende en kunnen wij de elementen uit de rapportage halen.

Op basis van de resultaten van het KTO wordt met u besproken of het gewenst is om een afspraak te maken om de resultaten te bespreken. Wanneer nodig kunnen er verbeterafspraken met u worden gemaakt. Wanneer alle rapportages van alle aanbieders binnen zijn kan er door ons een vergelijking worden gemaakt.

Om de klanten te informeren willen wij graag enkele resultaten uit de rapportages op onze website plaatsen. Er is ruimte voor u als aanbieder om een extra uitleg bij de cijfers plaatsen. U plaatst het KTO-rapport op uw eigen website, op onze website kan dan een link naar het rapport worden geplaatst.

Het aanbieden van deze informatie sluit aan bij de oproep van het ministerie van VWS om meer en beter vindbare informatie over de kwaliteit van zorg openbaar te maken zodat klanten beter keuzes kunnen maken en mee kunnen beslissen over de hulp die zij ontvangen.

Voorstel voor een format op de website is als volgt:

| | Aanbieder A | Aanbieder B |
|---|-------------|-------------|
| Kwaliteitskeurmerk | | |
| Datum KTO | | |
| % klanten van het totaal aantal klanten dat heeft meegedaan aan het KTO | | |
| Vraag 1: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord | | |
| Vraag 2: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord | | |
| Vraag 3: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord | | |
| Vraag 4: rapportcijfer | | |
| Vraag 5: NPS score | | |
| Eventueel uitleg aanbieder | | |
| Link naar het rapport | | |

2. Vragenlijst

De ISD Bollenstreek wil de resultaten van de KTO's vergelijken en wil daarom graag dat een vijftal vragen wordt toegevoegd aan de vragenlijst. Er is bewust voor een kleine vragenlijst gekozen zodat deze hopelijk beter past in de methodiek die jullie als aanbieders reeds hanteren. Het is dus mogelijk dat jullie meer vragen stellen, maar deze 5 essentiële vragen willen wij graag opgenomen zien worden in de vragenlijst. Bij iedere vraag is het goed om ruimte aan de klant te geven om een nadere toelichting of reactie te geven, bijvoorbeeld ter verduidelijking van zijn cijfer of antwoord.

a. Vraag 1-3

| Vraag | Toelichting |
|---|---|
| 1 De medewerker maakt schoon volgens de afspraken in het hulp/ondersteuningsplan. | In hoeverre maakt de hulp schoon volgens de afspraken die u gemaakt heeft en in uw hulp/ondersteuningsplan staan? |
| 2 Vervanging van de vaste medewerker bij ziekte of vakantie is goed geregeld. | In hoeverre bent u tevreden met de vervanging van uw hulp bij ziekte of vakantie? |

| | | |
|----------|---|---|
| 3 | Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. | In hoeverre bent u door de ondersteuning, uw beperkingen en uw situatie, meer tevreden over de wijze waarop u uw leven kunt leiden? |
|----------|---|---|

Voorstel voor de antwoord categorieën is als volgt: Helemaal mee oneens / Mee oneens / Mee eens noch oneens / Mee eens / Helemaal mee eens. Er wordt aan de klant ruimte geboden voor opmerkingen en een toelichting op hun antwoord.

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per antwoordcategorie per vraag
- Opmerkingen en toelichtingen per vraag

b. Vraag 4

| Vraag | Toelichting |
|--|---|
| 4 Ik geef de zorgaanbieder het volgende rapportcijfer | Het rapportcijfer betreft de gehele organisatie dus inclusief maar niet uitsluitend de hulp |

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per cijfer
- Gewogen gemiddelde
- Opmerkingen en toelichtingen

c. Vraag 5

| Vraag | Toelichting |
|--|--|
| 4 Ik beveel de aanbieder aan bij mijn vrienden en familie | In hoeverre verwacht u - op een schaal van 0 (zeker niet) tot 10 (zeer zeker) - dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u gebruik heeft gemaakt? |

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per cijfer
- Opmerkingen en toelichtingen
- De Net Promotor Score. Deze wordt als volgt berekend:
 - % klanten met een cijfer tussen 0 – 6 (criticasters)
 - % klanten met een cijfer tussen 7-8 (passief tevredenen)
 - % klanten met een cijfers 9-10 (promotors)

De NPS is het % promotors min het % criticasters. De score kan lopen tussen de -100 tot + 100. De NPS peilt bij de respondent in welke mate hij/zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen (vrienden, collega's, familie, ...) zou aanbevelen.