

Tevredenheidsonderzoeken

Cliënten, Vrijwilligers en Medewerkers 2019

Heemzicht



Rapportage

Managementsamenvatting

Alle cliënten, vrijwilligers en medewerkers van Heemzicht zijn gevraagd om een tevredenheidsonderzoek in te vullen. De doelstelling is om te meten in welke mate deze groepen tevreden zijn met de zorg die zij krijgen, het werk dat zij doen en de organisatie waarbij ze dat ontvangen dan wel doen en waar mogelijkheden tot verbetering liggen.

De respondenten zijn over het algemeen positief over de Heemzicht als zorgverlener of werkgever. Daarbij zijn vooral de cliënten positief wat ook wel blijkt uit een NPS-score van 33 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 8,4. Ook de vrijwilligers scoren positief met een NPS-score van 29 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 8,2. De medewerkers zijn iets minder tevreden en komen tot een NPS-score van -1 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 7,3. Dit is wel beter dan de benchmark, maar is een duidelijk verbeterpunt voor Heemzicht.

Om meer waarde te kunnen hechten aan de onderzoeken is het van belang dat de respons die wordt verkregen op de vragenlijsten verder wordt verhoogd. Dit kan worden gedaan door meer reminders te sturen, persoonlijk meer onder de aandacht te brengen en ook om bij de verschillende groepen het belang van de onderzoeken te benadrukken. Hierdoor zal het ook mogelijk zijn om meer verdiepende en doelgroep overstijgende analyses te kunnen maken.

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de onlangs uitgevoerde tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, vrijwilligers en medewerkers van Heemzicht. Deze onderzoeken zijn in opdracht van Heemzicht uitgevoerd door ParView Advies, interim-management en onderzoek. De uitgebreide resultaten van de specifieke doelgroepen zijn in afzonderlijke rapportages opgenomen.

De onderzoeken zijn uitgevoerd tussen juni en augustus 2019. Hiertoe is een door ParView, in overleg met Heemzicht, samengestelde vragenlijst afgenomen, die digitaal en schriftelijk verspreid is onder alle cliënten, vrijwilligers en medewerkers van Heemzicht. De vragenlijsten gaan in op verschillende thema's en aspecten met betrekking tot de tevredenheid en ervaringen van de respondenten.

In deze rapportage vindt u de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de afzonderlijke rapportages en daarnaast verdiepende analyses tussen de verschillende onderzoeken. Zo wordt inzicht geboden in de huidige stand van zaken binnen Heemzicht en daarmee ook waar eventuele mogelijkheden liggen om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Op deze plaats willen wij Woonzorgcentrum Heemzicht, hartelijk bedanken voor de prettige samenwerking. Daarnaast bedanken wij uiteraard alle respondenten voor het meewerken aan dit onderzoek.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Managementsamenvatting | 1 |
| Voorwoord | 2 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 1.1 Aanleiding | 4 |
| 1.2 Toelichting | 4 |
| 1.3 Leeswijzer | 4 |
| 2. Methodologie | 5 |
| 3. Resultaten onderzoeken | 6 |
| 3.1 MTO | 6 |
| 3.2 VTO | 6 |
| 3.3 CTO Huishoudelijke Ondersteuning | 7 |
| 3.4 CTO Wijkverpleging | 7 |
| 3.5 CTO Intramuraal | 8 |
| 4. Verdiepende analyse | 8 |
| 4.1 MTO vs. VTO | 9 |
| 4.2 CTO | 9 |
| 4.2.1 Eten en drinken | 10 |
| 4.3 MTO intramuraal vs. CTO intramuraal onderling vergeleken | 11 |
| 4.4 MTO extramuraal vs. CTO Wijkverpleging en CTO Huishoudelijke Ondersteuning | 12 |
| 4.5 Verdieping algemene beoordeling | 12 |
| 4.5.1 NPS-score vs. benchmark | 12 |
| 4.5.2 NPS-score verdiepend onderzocht | 13 |
| 5. Conclusies en aanbevelingen | 16 |
| 5.1 Conclusies | 16 |
| 5.2 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering | 16 |
| 5.3 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek | 16 |

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Heemzicht is een zorgaanbieder die veel verschillende soorten van zorg aanbiedt. Daarbij staat de cliënt centraal. Om de cliënt centraal te kunnen stellen is het van belang om te weten wat deze vindt van de geleverde zorg. Daarom is aan ParView gevraagd om een Cliënttevredenheidsonderzoek (hierna: "CTO") uit te voeren. Naast tevreden cliënten is het ook van belang dat vrijwilligers en medewerkers hun stem laten horen met hun mening over Heemzicht als werkgever. Heemzicht wil namelijk ook een goede werkgever zijn. Om dit inzichtelijk te maken is daarom ook een Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (hierna: "VTO") en een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (hierna: "MTO") gehouden. In de rapportage die hier voor u ligt wordt een totaalbeeld geschetst van diverse afzonderlijke onderzoeken en worden dwarsverbanden tussen de verschillende onderzoeken onderzocht.

1.2 Toelichting

De resultaten van de onderzoeken die ParView heeft uitgevoerd voor Heemzicht zullen worden gebruikt voor het verder verbeteren van de dienstverlening. Dit om nog beter aan te sluiten bij de kernwaarden van Heemzicht: aandacht, gezamenlijkheid, communicatie en professionaliteit. Dit zijn ook de specifieke punten die in de onderzoeken zijn meegenomen. De verschillende tevredenheidsonderzoeken sluiten aan bij de vereisten en richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt de gehanteerde methodologie nader toegelicht. In hoofdstuk 3 volgt een korte samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen per onderzoek. In hoofdstuk 4 worden vervolgens verdiepende analyses gemaakt waarbij de gegevens van de verschillende onderzoeken worden gecombineerd. Tot slot volgen in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies en reflecties. Deze zijn ingedeeld in een algehele beoordeling en opvallende uitkomsten per thema, gevolgd door aanbevelingen voor verbetering en mogelijkheden voor verdiepend onderzoek.

2. Methodologie

Voor de verschillende onderzoeken is gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten. Deze speciaal door ParView samengestelde vragenlijsten behandelen alle relevante thema's en zijn vooraf afgestemd met Heemzicht. Daarbij worden er als eerste algemene vragen gesteld over geslacht, leeftijd en de relatie tot Heemzicht. Vervolgens worden in het CTO-vragen gesteld over de persoonlijke zorg, deskundigheid van de zorgverleners, zinvolle tijdsbesteding, het eten en drinken, de woon- en leefomgeving en per vragenlijst enkele cliëntgroep-specifieke thema's en items. Voor het VTO en MTO worden vragen gesteld over de werkdruk, kwaliteit van het werk, arbeidsethos en betrokkenheid, het contact met en de dienstverlening aan cliënten, collega's en leidinggevenden, het personeelsbeleid, de persoonlijke ontwikkeling, de organisatie en de arbeidsvoorwaarden. Alle vragenlijsten worden afgesloten met de vraag om met een cijfer aan te geven in welke mate men Heemzicht zou aanbevelen bij familie en vrienden.

De doelgroepen zijn per onderzoek verschillend.

- CTO: cliënten die zorg- of dienstverlening ontvangen van Heemzicht, met een specifieke vragenlijst per cliëntgroep: Wonen met zorg (Somatiek), Wijkverpleging, Huishoudelijke ondersteuning en Dagactiviteiten. Voor de cliëntgroep Groepswonen (PG) zijn naasten van de cliënten benaderd;
- MTO: alle medewerkers die in dienst zijn bij Heemzicht;
- VTO: alle vrijwilligers die in de administratie van Heemzicht als vrijwilliger geregistreerd staan.

Voor het CTO voor PG, het MTO en VTO zijn alle personen per e-mail benaderd met daarin een verwijzing naar een digitale vragenlijst. Omdat het voor de andere cliëntgroepen niet mogelijk was iedereen digitaal te benaderen, zijn voor deze onderzoeken papieren vragenlijsten opgesteld. Deze zijn met een begeleidende brief door medewerkers van Heemzicht verspreid richting de betreffende cliënten. Twee weken na het versturen van de e-mail is voor de personen die nog niet hadden gereageerd een herinnering gestuurd; voor de vragenlijsten die op papier zijn uitgedeeld is aan medewerkers van Heemzicht gevraagd de cliënt hieraan te herinneren.

De behandeling van de data is in anonimiteit gebeurd. Doordat in het uitlezen van de data een unieke code wordt gegenereerd is deze niet te herleiden tot individueel niveau. De data is vervolgens bewerkt in Excel en SPSS om te kunnen analyseren en verwerken in de rapportage.

3. Resultaten onderzoeken

In het volgende hoofdstuk zullen de resultaten van de verschillende onderzoeken kort worden gepresenteerd.

3.1 MTO

Over het algemeen, zijn de ondervraagde medewerkers redelijk tevreden met hun werk en Heemzicht. Daarbij beoordelen zij de mate waarin ze Heemzicht als werkgever zouden aanbevelen gemiddeld met een 7,3. Waarbij dit voor de groep intramuraal met een 6,9 wel aanzienlijk lager scoort dan de andere groepen. Daarnaast geeft 80% van de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het werk. Over Heemzicht als werkgever is ruim 60% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden, maar is ook ongeveer 10% ontevreden of zeer ontevreden. Ook hier is de respons bij de groep intramuraal duidelijk minder positief als de andere groepen.

Op basis van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers worden hieronder enkele aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen genoemd.

Vooraf bij de groep intramuraal wordt onderbezetting ervaren, wanneer dit binnen de financiële kaders mogelijk is, dienen hier dus meer medewerkers aangetrokken te worden. Ook is bij deze groep duidelijke sprake van een mindere sfeer in het team en voelen zij zich minder gewaardeerd door hun leidinggevende. Dergelijke zaken kunnen het plezier in werk sterk verminderen en dienen dus onder de aandacht van de organisatie te zijn. Ook worden niet alle kwaliteiten van het team gebruikt. Daarnaast is er onder de medewerkers frustratie over het aanpassen van roosters zonder communicatie daaromtrent. De hierover gemaakte afspraken dienen te worden aangescherpt of beter te worden nageleefd. Daarnaast heeft een groot deel van de medewerkers het afgelopen jaar geen functionerings- of beoordelingsgesprek gehad. Bovenstaande aandachtspunten zijn van belang om te verbeteren, omdat deze kunnen leiden tot verzuim en minder tevreden medewerkers.

Medewerkers geven aan dat ze onder hun niveau werken. Mogelijk kan voor die medewerkers worden gekeken of hun takenpakket kan worden uitgebreid. Daarnaast willen medewerkers ook een (of meerdere) opleiding(en) volgen. Dit moet ook gestimuleerd worden door de organisatie.

De medewerkers geven aan dat vooral op het gebied van de werkdruk, fysieke belasting, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en balans werk-privé door Heemzicht meer inspanningen moeten worden gedaan om dit te verbeteren.

3.2 VTO

Over het algemeen, zijn de ondervraagde vrijwilligers (zeer) tevreden met, en positief over hun vrijwilligerswerk en Heemzicht. Op de vraag of zij Heemzicht zouden aanbevelen geven zij gemiddeld een 8,1; nooit lager dan een 7. Dit beeld komt verder tot uiting in de vragen over algehele tevredenheid, waarbij ongeveer 90% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is met zowel het vrijwilligerswerk als de organisatie.

Ondanks de hoge tevredenheid zijn er wel enkele punten waar nog ruimte is voor verbetering. Zo geeft een deel van de respondenten aan dat er in het team of de afdeling sprake is van langdurige onderbezetting en ook is de vervanging onderling soms lastig. Heemzicht zal er dus goed aan doen om te proberen meer vrijwilligers te werven. De huidige vrijwilligers geven ook aan dat ze veelal niet

bereid zijn meer uren te werken. Ook worden de vrijwilligers niet altijd goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Heemzicht. Als laatste belangrijke bevinding uit de antwoorden van de vrijwilligers blijkt dat zij aangeven meer te kunnen dan ze nu doen. Zij zouden daarom voor een groot deel ook extra scholing/ training moeten krijgen om de cliënten nog beter te kunnen bedienen of ondersteunen.

3.3 CTO Huishoudelijke Ondersteuning

De cliënten huishoudelijke ondersteuning zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening van Heemzicht. Op de vraag of zij Heemzicht zouden aanbevelen aan familie of vrienden wordt gemiddeld een 8,4 gegeven. Dit leidt tot een Net Promoter Score van 34 (77 in de Europese variant).

Op sommige aspecten is nog wel ruimte voor verbetering. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk waar ze terecht kunnen bij de organisatie voor vragen en ze weten ook niet goed wanneer ze hun contactpersoon kunnen bereiken. De communicatie met de cliënten kan dus worden verbeterd vanuit Heemzicht.

De meeste respondenten zijn zeer tevreden over de huishoudelijke hulp en kwaliteit van werken en willen dit dus ook graag zo houden. Het is daarom voor Heemzicht van belang dat er, wanneer dit mogelijk is, zo min mogelijk aanpassingen worden gemaakt op planning en roosters, zodat cliënten hier duidelijkheid over hebben.

Een belangrijk aspect waarop verbetering van belang is is het maken van afspraken met de cliënten. Bij 25% van de cliënten zijn er geen afspraken vastgelegd. Dit maakt overdracht van cliënten tussen medewerkers lastiger. Daarnaast zijn dergelijke afspraken vaak ook noodzakelijk in het dossier van de cliënt voor de financiering hiervan.

Op het gebied van maaltijden is er ruimte voor verbetering aangezien de smaak van de maaltijden niet sterk wordt gewaardeerd. Daarbij moet er ook meer rekening moet worden gehouden met de (dieet) wensen van de cliënten. In het totaal rapport over de tevredenheidsonderzoeken zal hier dieper op in worden gegaan.

3.4 CTO Wijkverpleging

De cliënten wijkverpleging zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening van Heemzicht. Op de vraag of zij Heemzicht zouden aanbevelen aan familie of vrienden wordt gemiddeld een 8,6 gegeven. Dit leidt tot een Net Promoter Score van 35 (97 in de Europese variant).

Op sommige aspecten is nog wel ruimte voor verbetering. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk waar ze terecht kunnen bij de organisatie voor vragen en ze weten ook niet goed wanneer ze hun contactpersoon kunnen bereiken. Daarnaast is er ook in beperkte mate wat onvrede over het tijdstip van verzorging.

Een belangrijk aandachtspunt is de kwaliteit van het eten en drinken. Dit wordt relatief gezien slecht beoordeeld ten opzichte van alle overige aspecten. In het totaal rapport over de tevredenheidsonderzoeken zal hier dieper op in worden gegaan.

3.5 CTO Intramuraal

De cliënten Somatiek en PG zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening van Heemzicht. Op de vraag of zij Heemzicht zouden aanbevelen aan familie of vrienden wordt gemiddeld een 8,2 gegeven. Dit leidt tot een Net Promoter Score van 30 (70 in de Europese variant).

Op sommige aspecten is nog wel ruimte voor verbetering. Gezondheidsklachten worden niet altijd serieus genomen en ook kunnen medewerkers zich niet altijd inleven in de problemen van de cliënt. De hygiëne moet ook extra aandacht krijgen, want de zorgverleners gaan niet altijd hygiënisch te werk.

De cliënten zouden graag zien dat de medewerkers meer tijd hebben om een praatje te maken. Waar mogelijk moet dit worden gestimuleerd, maar dit zal waarschijnlijk met de huidige werkdruk bij de medewerkers erg lastig worden. Een oplossing hiervoor is meer medewerkers aannemen als deze mogelijkheid aanwezig is.

Ook geven enkele cliënten aan dat ze soms onnodig worden beperkt in de bewegingsvrijheid. De beoordeling van het eten en drinken is daarentegen erg positief, waarbij in het totaal rapport over de tevredenheidsonderzoeken hier dieper op wordt in gegaan.

4. Verdiepende analyse

In dit hoofdstuk wordt een verdere uitdieping gemaakt op basis van de ingevulde vragenlijsten. Daarbij zullen voornamelijk de resultaten van de verschillende vragenlijsten worden vergeleken. Dit met als doel om te kijken of er dwarsverbanden te vinden zijn in de resultaten. Doordat bij sommige deelgroepen de respons achter is gebleven of dat de populatie klein was is het voor veel uitsplitsingen niet mogelijk om op basis van statistische rekenregels uitspraken te doen. Hierdoor is het ook niet mogelijk gebleken een regressievergelijking te maken tussen de verschillende componenten die leiden tot tevredenheid. Dat de uitsplitsingen statistisch gezien geen of weinig waarde hebben maakt niet dat ze niet relevant zijn, want ook dan geven zij nog steeds informatie.

Als eerste zal worden gekeken naar de vergelijking tussen de MTO en de VTO. Beide onderzoeken staan voor een groot gedeelte uit dezelfde vragen en kunnen daarom vergeleken worden. Daarnaast zal er een verdere verdieping worden gegeven op de uitkomsten van de vragenlijsten ingevuld door (naasten van) cliënten. In de verschillende vragenlijsten zijn dezelfde thema's behandeld, waardoor er ook kan worden gekeken naar een totale beoordeling. Tot slot wordt gekeken naar de uitkomsten van het onderzoek onder de medewerkers en die van cliënten. Daarbij wordt specifiek gekeken naar de uitkomsten van de groep MTO intramuraal met het CTO Intramuraal en MTO extramuraal met de uitkomsten CTO Wijkverpleging en CTO Huishoudelijke Ondersteuning. In de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn geen vragen gesteld over de vrijwilligers, daarom worden de resultaten van het VTO ook niet vergeleken met de resultaten van de verschillende CTO's. Tot slot zal er ook nog aandacht worden besteed aan andere dwarsverbanden binnen de verschillende onderzoeken.

De verdiepende analyses worden gedaan aan de hand van de relevante thema's zoals deze zijn opgenomen in de vragenlijsten. Daarbij wordt enkel gekeken naar verrassende en/ of opmerkelijke verschillen.

4.1 MTO vs. VTO

Wanneer het MTO en VTO worden vergeleken met elkaar valt op dat de resultaten redelijk overeenkomen, maar dat de vrijwilligers over het algemeen positiever zijn over het werk en de organisatie. Dit wordt, uiteraard, mede veroorzaakt door de aard van de werkzaamheden en de manier waarop zij zijn verbonden met Heemzicht. Wanneer de werkzaamheden voor een vrijwilliger niet meer leuk zijn of hij/ zij is ook niet meer tevreden over Heemzicht is het voor een vrijwilliger een makkelijkere stap zijn om te stoppen dan voor een medewerker. Daarbij 'werken' de vrijwilligers gemiddeld maar 3,4 uur per week bij Heemzicht en hebben dus ook minder met de organisatie te maken.

Hieronder worden kort de verschillen in de resultaten van de vragenlijsten weergegeven.

- Werkbeleving
 - o Voor vrijwilligers is de werkdruk beter als voor medewerkers. Wel geeft zowel een behoorlijk aantal medewerkers als vrijwilligers aan dat de werkdruk is toegenomen.
 - o Medewerkers en vrijwilligers zijn positief over het werk dat ze doen. Wel geven vrijwilligers aan minder vaak het gevoel te hebben dat ze tijd tekortkomen.
 - o Vrijwilligers lijken meer tevreden met zowel het werk als Heemzicht.
 - o Zowel de medewerkers als de vrijwilligers hebben wel eens te maken met agressie. Bij vrijwilligers is dit (wanneer het voorkomt) verbale agressie. Terwijl bij de medewerkers ook bedreiging/ intimidatie, pesten, discriminatie en fysieke agressie voor komt. Voor Heemzicht is het van belang om kritisch na dergelijke gevallen te kijken. Wat was de aanleiding en hoe is dit in de toekomst te voorkomen?
 - o De bijdrage aan de kwaliteit van leven van de cliënt en de cliëntervaringen worden door zowel de medewerkers als vrijwilligers positief beoordeeld.
 - o Vrijwilligers zijn positiever over de teamsamenwerking en geven vaker aan het noch eens, noch oneens te zijn met deze stelling. Dit wordt uiteraard ook mede verklaard door het soort dienstverband dat zij hebben, waarbij ze ook minder met het team te maken hebben, aangezien zij vaak maar enkele uren per week vrijwilliger zijn.
- Personeelsbeleid
 - o Zowel enkele vrijwilligers als medewerkers geven aan dat er sprake is van structurele onderbezetting binnen de teams.
 - o In tegenstelling tot de medewerkers zijn de vrijwilligers minder tevreden over de scholing die zij krijgen vanuit/ of via Heemzicht. Waarbij de medewerkers ongeveer 12% vindt dat Heemzicht hierin meer kan doen is dit bij de vrijwilligers ruim 25%.
 - o Zowel bij medewerkers als vrijwilligers geven een aanzienlijk aantal respondenten aan dat hun competenties en vaardigheden hoger liggen dan het werk zij nu doen. Dit is belangrijk voor Heemzicht om in de gaten te houden, want dit kan leiden tot minder gemotiveerde medewerkers/ vrijwilligers en biedt daarnaast mogelijkheden om deze in de toekomst beter in te zetten.

4.2 CTO

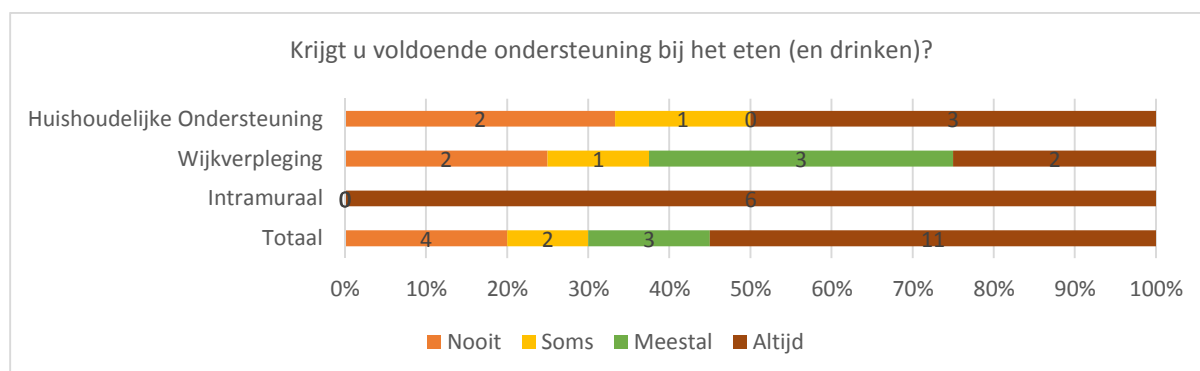
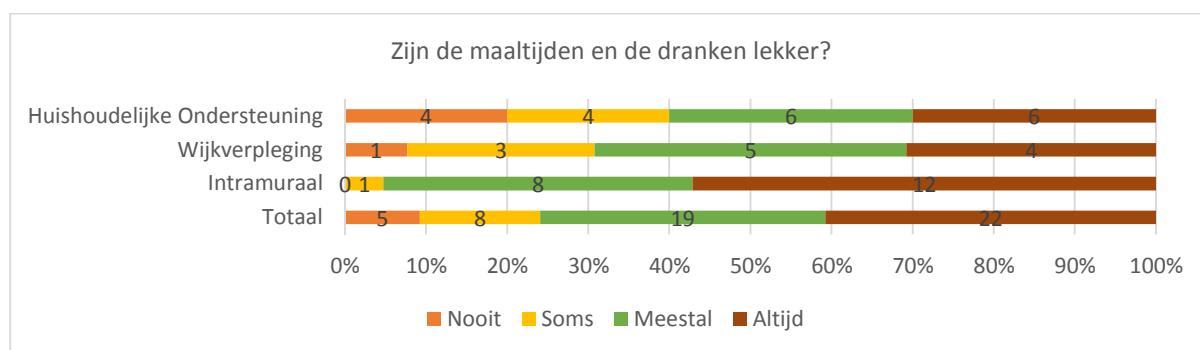
Vanuit de verschillende CTO's komt een zeer positief beeld naar voren. Daarbij zijn de cliënten erg tevreden over de persoonlijke zorg en aandacht die zij krijgen. Wel geven meerdere respondenten vanuit het CTO-wijkverpleging als het CTO Huishoudelijke Ondersteuning aan dat het niet altijd helder is waar ze terecht kunnen voor vragen.

De deskundigheid van zorgverleners wordt over het algemeen ook zeer positief beoordeeld en is dus in de breedte een compliment aan de medewerkers van Heemzicht.

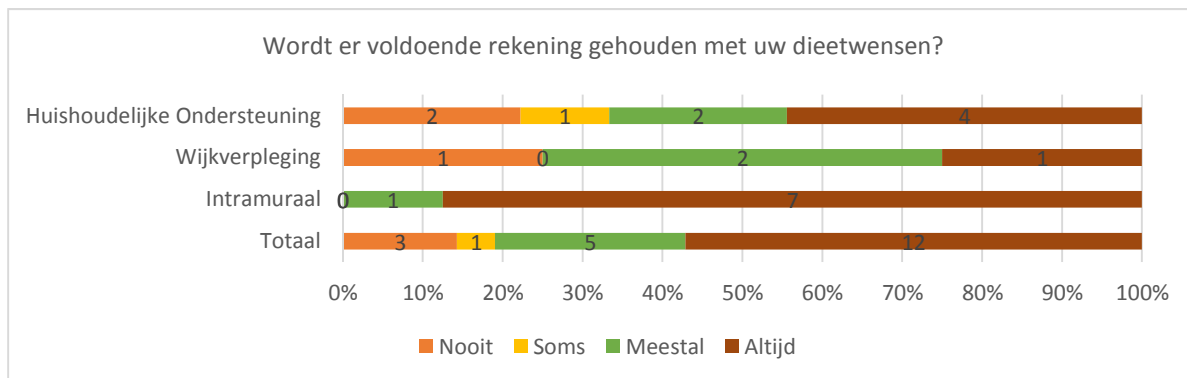
4.2.1 Eten en drinken

Een belangrijk aspect voor de verdiepende analyse van de CTO's zijn de vragen over het eten en drinken. Doordat deze vragen alleen zijn ingevuld door de cliënten die hier gebruik van maken in iedere doelgroep zijn de resultaten per afzonderlijk onderzoek niet heel duidelijk. Hieronder zijn de resultaten van deze verschillende vragen gebundeld, zodat er in een breder perspectief kan worden gekeken naar het eten en drinken bij Heemzicht.

Daarbij valt op dat er grote verschillen zitten in de beoordeling van het eten en drinken door de verschillende groepen. Bij de huishoudelijke ondersteuning geeft 40% aan dat de maaltijden en dranken nooit of soms lekker zijn. Ook bij de wijkverpleging is dit met ruim 30% hoog. De cliënten intramuraal zijn een stuk positiever, want daar geeft slechts 1 van de 19 respondenten aan dat hij/ zij de maaltijden en dranken soms lekker vindt. De overige respondenten geven aan dat dit meestal of altijd het geval is.



Ook bij de ondersteuning is een duidelijk verschil te zien tussen de verschillende groepen. Wederom zijn de cliënten intramuraal positief over de mate waarin zij ondersteuning krijgen. Dit terwijl bij de wijkverpleging en huishoudelijke hulp respectievelijk 3 van de 8 en 3 van de 6 aangeven dat ze slechts soms of nooit voldoende ondersteuning krijgen.



Wanneer wordt gekeken naar de dieetwensen valt wederom op dat de cliënten intramuraal deze vraag een stuk positiever beantwoorden dan de groep huishoudelijke ondersteuning. De cliënten intramuraal geven op 1 na aan dat er altijd voldoende rekening wordt gehouden met dieetwensen. Bij de huishoudelijke ondersteuning zijn dit er 4 van de 8.

Bij het eten en drinken is dus nog een duidelijke verbetering mogelijk in hetgeen Heemzicht zijn cliënten aanbiedt. Daarbij geldt uiteraard dat smaken verschillen en is het niet mogelijk om het iedereen naar de zin te maken. Een belangrijk verbeterpunt wat wel kan worden doorgevoerd is het beter rekening houden met dieetwensen. Bijna 20% van de respondenten geeft aan dat dit nooit of soms gebeurt. Door dit specifiek uit te vragen bij cliënten kan hier op korte termijn een mooie verbetering worden doorgevoerd.

4.3 MTO intramuraal vs. CTO intramuraal onderling vergeleken

Bij de verdiepende analyse tussen het MTO en CTO zal de nadruk liggen op de aspecten rond de cliëntervaringen over de verleende zorg.

Wanneer wordt gekeken naar de inspraak die cliënten hebben op de zorg die zij krijgen geven de medewerkers aan dat zij de ruimte nemen om de ondersteuning af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. Slechts een enkele medewerker is het oneens met deze stelling. Vanuit de cliënten klinkt een iets ander geluid. Daar geven 4 cliënten aan dat ze soms en 2 cliënten dat ze nooit kunnen meebeslissen over de ondersteuning die wordt gegeven. Van de cliënten geven bijna alle respondenten aan dat naasten van de cliënt voldoende ruimte krijgen om te participeren in de zorgverlening. Bij de medewerkers leeft het beeld dat deze naasten in veel gevallen zoveel mogelijk worden betrokken bij de zorgverlening, maar zijn er ook een aantal die aangeeft dat dit nog beter kan. Dit heeft voor sommige medewerkers ook te maken met een gebrek aan kennis om dit voor elkaar te krijgen. Het lijkt dus mogelijk dat de naasten van cliënten nog beter kunnen worden geactiveerd en betrokken bij de zorgverlening ondanks dat de cliënten hier nu al tevreden over zijn.

Op de vraag of medewerkers intramuraal voldoende tijd hebben voor voldoende persoonlijke aandacht geven bij de medewerkers, bijna 1 op de 4 respondenten, aan dat ze het grotendeels oneens zijn met deze stelling. Tegelijkertijd zie je dat de cliënten aangeven dat meer dan de helft van de medewerkers nooit of soms tijd hebben om een praatje te maken. Hieruit blijkt dat de medewerkers dit positiever inschatten dan de cliënten, maar dat hier sowieso of in ieder geval ruimte voor verbetering in zit.

Meerdere cliënten geven aan dat de activiteiten die worden georganiseerd niet aansluiten bij hun wensen en hobby's. Daarbij geven ook enkele medewerkers aan dat ze het lastig vinden om ideeën/

wensen van cliënten om te zetten in dagelijkse activiteiten. Op dit punt kan de zorgverlening worden versterkt door hier de medewerkers meer scholing op te geven.

Van de cliënten geeft daarnaast 20% aan dat de medewerkers soms beschikken over de juiste kennis en competenties om de cliënt te helpen bij zijn/ haar gezondheidstoestand. Dit is opmerkelijk, omdat bij de medewerkers alle (op 1 na) aangeven dat hun kennis op of boven het niveau ligt van de werkzaamheden. Vanuit de cliënten wordt dit dus duidelijk minder ervaren. Dit verschil in beleving is mogelijk interessant om dit in een verdiepend onderzoek verder te onderzoeken.

4.4 MTO extramuraal vs. CTO Wijkverpleging en CTO Huishoudelijke Ondersteuning

Op de vraag of medewerkers extramuraal voldoende tijd hebben voor voldoende persoonlijke aandacht, geeft bij de medewerkers bijna 1 op de 5 respondenten aan dat ze het grotendeels oneens is met deze stelling. Daarbij geeft ook ruim 10% van de cliënten huishoudelijke ondersteuning aan dat de medewerkers slechts soms of nooit tijd hebben om een praatje te maken. De cliënten wijkverpleging is dit niet gevraagd, al geven zij wel aan dat de zorgverleners voldoende tijd hebben voor de afgesproken taken.

De inspraak die cliënten hebben op de wensen en behoeften van de zorgverlening wordt door de cliënten zeer positief beoordeeld. Slechts een enkele cliënt geeft aan hier slechts soms of nooit inspraak in te hebben. Dit blijkt ook vanuit de beoordeling vanuit de medewerkers, want geen van hen geeft aan dat ze het oneens zijn met de stelling dat ze voldoende ruimte hebben om de wensen en behoeften met de cliënt af te stemmen.

Verbetering zit er nog wel in de manier waarop familie en vrienden worden betrokken bij de zorgverlening. Alle medewerkers geven aan dat ze weten hoe ze deze moeten betrekken bij de zorgverlening, maar toch geven enkele aan dat ze dit niet altijd doen. Dit blijkt ook uit de reactie van de cliënten, want vanuit de wijkverpleging geven maar 3 respondenten aan dat naasten soms genoeg ruimte krijgen om te participeren in de zorgverlening. Bij de huishoudelijke hulp zijn er zelfs 3 respondenten die aangeven dat dit nooit kan en 4 die aangeven dat dit soms mogelijk is. Er ligt dus een mogelijkheid om de naasten beter te betrekken bij de zorgverlening en daar meer gebruik van te maken. Daarbij geven de medewerkers al aan dat ze de competenties hebben om dit te bewerkstelligen, dus hier kan op korte termijn mee worden gestart. Dit heeft ook als voordeel dat er mogelijk meer hulpverlening kan worden verstrekt aan een cliënt en kan daarmee tegemoetgekomen worden aan de cliënten die aangeven dat ze te weinig ondersteuning krijgen.

De kwaliteit van de hulpverlening wordt door bijna alle cliënten als vakkundig beschouwd. Bij de Huishoudelijke Ondersteuning zijn er wel enkele respondenten die aangeven dat de medewerkers slechts soms vakkundig zijn. De medewerkers geven daarbij aan dat ze in alle gevallen minimaal het kennis en vaardigheden niveau hebben dat wordt gevraagd voor de werkzaamheden. Hier ligt dus wel een kleine verbetermogelijkheid voor Heemzicht, want dit wordt dus niet altijd zo ervaren door de cliënten.

4.5 Verdieping algemene beoordeling

4.5.1 NPS-score vs. benchmark

De resultaten van de verschillende onderzoeken geven over het algemeen een positief beeld weer over de mate waarin de cliënten, vrijwilligers en medewerkers Heemzicht beoordelen. De NPS-score die daarbij wordt gehanteerd is een methode die bij veel instellingen binnen de V&V-sector wordt

gebruikt. Daarom is het ook interessant om te vergelijken hoe de resultaten van Heemzicht zich verhouden met andere organisaties. In de tabel hieronder zijn deze benchmark gegevens toegevoegd. Vergeleken met de benchmark zijn de resultaten van de NPS-score van de CTO's van Heemzicht sterk vergelijkbaar. Heemzicht doet in deze dus niet onder ten opzichte van de rest van de markt, maar lijkt hierin dus ook niet onderscheidend te zijn.

| Zou u Heemzicht aanbevelen bij uw familie of vrienden? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7,5 | 8 | 9 | 9,5 | 10 | Gemiddelde | NPS | Benchmark Actiz* |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|------------------|
| CTO HO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 14 | 1 | 31 | 6 | 1 | 23 | 8,4 | 34 | 36 |
| CTO Intramuraal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 10 | 6 | 0 | 4 | 8,2 | 30 | 29 |
| CTO Wijkverpleging | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 | 2 | 0 | 6 | 8,6 | 35 | 36 |
| CTO Totaal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 19 | 2 | 55 | 14 | 1 | 33 | 8,4 | 33 | |
| VTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 16 | 8 | 0 | 2 | 8,1 | 29 | nvt |
| Medewerkers intramuraal | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 10 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 | 6,9 | -20 | -14 |
| Medewerkers extramuraal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 11 | 0 | 6 | 1 | 0 | 2 | 7,4 | 0 | 0 |
| Medewerkers overige diensten | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 | 7,8 | 18 | nvt |
| MTO Totaal | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 | 23 | 0 | 22 | 10 | 0 | 2 | 7,3 | -1 | -13 |

* Gegevens van Actiz benchmark onderzoek. Voor CTO zijn gegevens over 2016 gebruikt, voor het MTO over 2017. Voor het VTO zijn er geen benchmark gegevens beschikbaar.

Wanneer wordt gekeken naar de NPS-score van de medewerkers is het beeld iets meer afwijkend ten opzichte van de benchmark. Voor de medewerkers intramuraal geldt dat zij iets minder scoren dan de benchmark. De negatieve score zowel bij Heemzicht als de benchmark geeft aan dat per saldo meer medewerkers de organisatie waarvoor ze werken niet positief beoordelen en dus ook niet aanbevelen bij familie of vrienden.

4.5.2 NPS-score verdiepend onderzocht

De NPS-score is tot nog toe alleen onderzocht in combinatie met de gehele populatie van een onderzoek. Een extra uitdieping op de vraag in welke mate de medewerkers Heemzicht zouden aanbevelen aan familie of vrienden is om te kijken naar verschillende leeftijdsgroepen. Daaruit blijkt dat de verschillende leeftijdsgroepen Heemzicht ongeveer hetzelfde beoordelen. Grote uitzondering is de groep medewerkers tussen de 26-35 jaar. Deze geven gemiddeld slechts een 5,2 op deze vraag. Belangrijke kanttekening bij deze vraag is dat door het geringe aantal respondenten hier niet statistisch kan worden gesproken van een afwijking, maar het is op zijn minst opmerkelijk.

| Leeftijdsgroep | Gemiddelde aanbeveling | Aantal respondenten |
|-------------------|------------------------|---------------------|
| 15-25 | 7,4 | 5 |
| 26-35 | 5,2 | 5 |
| 36-45 | 7,6 | 9 |
| 46-55 | 7,4 | 26 |
| 56-65 | 7,6 | 25 |
| Eindtotaal | 7,3 | 70 |

Wanneer een verdieping wordt gemaakt op basis van de gezondheid van de cliënten zijn hier geen duidelijke conclusies aan te verbinden. Wel lijkt het dat cliënten die een matige of goede gezondheid hebben Heemzicht positiever aanbevelen dan de cliënten met een slechte gezondheid.

| <i>Gezondheid</i> | <i>Gemiddelde aanbeveling</i> | <i>Aantal respondenten</i> |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <i>Slecht</i> | 7,9 | 13 |
| <i>Matig</i> | 8,5 | 76 |
| <i>Goed</i> | 8,4 | 35 |
| <i>Zeer goed</i> | 7 | 1 |
| <i>Niet gevuld</i> | 9,3 | 4 |
| <i>Eindtotaal</i> | 8,4 | 129 |

Wanneer de antwoorden op de verschillende vragenlijsten naast elkaar worden gelegd kan er ook per afdeling een beeld worden gevormd van de resultaten op de vraag in welke mate de respondenten Heemzicht zouden aanbevelen bij familie of vrienden. Daarbij geldt wederom dat er door het beperkte aantal reacties weinig statistische waarde aan de resultaten kan worden gekoppeld, maar geeft dit wel enig inzicht. Bij deze uitsplitsing valt op dat bij de verschillende afdelingen als Groepswonen (PG), Huishoudelijke ondersteuning, Wijkverpleging en Somatiek de cliënten over het algemeen (zeer) tevreden zijn, maar dat de medewerkers van die afdeling veel lager scoren.

| <i>Afdeling</i> | <i>CTO gemiddeld</i> | <i>CTO aantal</i> | <i>MTO gemiddeld</i> | <i>MTO aantal</i> | <i>VTO gemiddeld</i> | <i>VTO aantal</i> | <i>Totaal gemiddeld</i> | <i>Totaal aantal</i> |
|---|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|
| <i>Algemeen</i> | | | 7,8 | 5 | 8,3 | 4 | 8,0 | 9 |
| <i>Coördinatie zorg en huishoudelijke ondersteuning Dagactiviteiten</i> | | | 8,5 | 2 | | | 8,5 | 2 |
| <i>Groepswonen (PG)</i> | 8,5 | 6 | 6,9 | 16 | 7,7 | 3 | 7,4 | 25 |
| <i>Huishoudelijke ondersteuning (Extramuraal)</i> | 8,4 | 79 | 7,5 | 17 | 8,0 | 1 | 8,3 | 97 |
| <i>Ondersteunende diensten</i> | | | 7,9 | 8 | 8,2 | 5 | 8,0 | 13 |
| <i>Technische dienst</i> | | | 7,0 | 1 | | | 7,0 | 1 |
| <i>Voedingsdienst</i> | | | 7,5 | 6 | 7,8 | 4 | 7,6 | 10 |
| <i>Wijkverpleging</i> | 8,6 | 23 | 7,2 | 6 | | | 8,3 | 29 |
| <i>Wonen met zorg (Somatiek)</i> | 8,1 | 21 | 6,8 | 8 | 9,5 | 2 | 7,9 | 31 |
| <i>Eindtotaal</i> | 8,4 | 129 | 7,3 | 70 | 8,1 | 34 | 8,0 | 233 |

Daarnaast is er ook een uitsplitsing gemaakt waarbij de verschillende afdelingen (volgens het onderzoek MTO) zijn ingedeeld in de groepen, intramuraal, extramuraal en overige diensten. Daarbij blijkt ook dat de cliënten en vrijwilligers positiever zijn over Heemzicht dan de medewerkers. Hier ligt dus een belangrijk aandachtspunt voor de organisatie. Met daarbij een extra focus op de medewerkers intramuraal, want deze beoordelen Heemzicht het minst positief.

| <i>Afdeling</i> | <i>CTO gemiddeld</i> | <i>CTO aantal</i> | <i>MTO gemiddeld</i> | <i>MTO aantal</i> | <i>VTO gemiddeld</i> | <i>VTO aantal</i> | <i>Totaal gemiddeld</i> | <i>Totaal aantal</i> |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <i>Extramuraal</i> | 8,5 | 102 | 7,4 | 23 | 8 | 1 | 8,3 | 126 |
| <i>Intramuraal</i> | 8,2 | 27 | 6,9 | 25 | 8,2 | 20 | 7,7 | 72 |
| <i>Overige diensten</i> | | | 7,8 | 22 | 8,1 | 13 | 7,9 | 35 |
| <i>Eindtotaal</i> | 8,4 | 129 | 7,3 | 70 | 8,1 | 34 | 8,0 | 233 |

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De respondenten zijn over het algemeen positief over de Heemzicht als zorgverlener of werkgever. Daarbij zijn vooral de cliënten positief wat ook wel blijkt uit een NPS-score van 33 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 8,4. Ook de vrijwilligers score positief met een NPS-score van 29 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 8,2. De medewerkers zijn iets minder tevreden en komen tot een NPS-score van -1 en een gemiddeld aanbevelingscijfer van 7,3. Dit is wel beter dan de benchmark, maar is een duidelijk verbeterpunt voor Heemzicht.

5.2 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering

Op basis van de verdiepende analyses worden hieronder enkele aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen genoemd.

Om meer waarde te kunnen hechten aan de onderzoeken is het van belang dat de respons die wordt verkregen op de vragenlijsten verder wordt verhoogd. Dit kan worden gedaan door meer reminder te sturen en ook om bij de verschillende groepen het belang van de onderzoeken te benadrukken.

De cliënten van Heemzicht zijn iets minder vaak overtuigd dat de medewerkers van Heemzicht voldoende kennis en vaardigheden hebben om de zorgverlening uit te voeren dan de medewerkers zelf. Het is dus van belang om de medewerkers de juiste scholing te blijven bieden, want er lijkt (in lichte mate) een discrepantie te zitten in hetgeen de cliënt verwacht en de medewerkers ervaren.

5.3 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek

Deze rapportage wordt afgesloten met het bespreken van mogelijkheden tot verder/ verdiepend onderzoek en mogelijke aandachtspunten voor de toekomst.

Cliënten geven soms aan dat de medewerkers niet over voldoende kennis en vaardigheden beschikken. Het is interessant om verdiepend te onderzoeken waar dit dan in zit.

Het eten en drinken wordt niet heel positief beoordeeld bij Heemzicht. Daarbij is vooral het onderscheid tussen de intramurale en extramurale cliënten verrassend. Om dit in de toekomst te verbeteren is het van belang dat er meer inzicht komt in de beoordeling van het eten en drinken. Hiertoe kan een uitgebreidere vragenlijst worden uitgedeeld aan de respondenten om zo meer inzicht te krijgen.

Tot slot is het van belang dat onderzoeken als deze de komende jaren periodiek worden herhaald. Zodat duidelijk trends kunnen worden gehaald uit de resultaten en ook kan worden gemonitord of er verbeteringen hebben plaatsgevonden.