



RAPPORT CLIËNTEVALUATIES

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	4
2. Respons van het onderzoek	4
3. Totaalbeeld van het onderzoek	5
3.1 Jaar 2010	5
3.2 Jaar 2009	5
3.3 Vergelijking 2009 en 2010	6
4. Verdeling Relatiemanagers	6
4.1 Gebiedsverdeling relatiemanagers	6
5. Opmerkingen	7
5.1 Opmerkingen met betrekking tot professionele zorg	7
5.2 Opmerkingen met betrekking tot relationeel aspect	8
5.3 Opmerkingen met betrekking tot organisatorisch aspect	8
5.4 Algemene opmerkingen	9
6. Conclusies	10
7. Aanbevelingen	11

Bijlage: Evaluatieformulier Orbis Huishoudelijke Hulp

1. INLEIDING

Orbis Huishoudelijke Hulp wil haar zorgverlening continu verbeteren.

Om inzicht te krijgen hoe de cliënten denken over de dienstverlening wordt één keer per jaar aan alle cliënten gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

Dit evaluatieformulier is opgenomen in het Handboek van Orbis Huishoudelijke Hulp, dat bij alle cliënten thuis ligt.

Middels een oproep in de Nieuwsbrief voor cliënten van september 2010 is aan alle cliënten gevraagd het evaluatieformulier in te vullen en te retourneren.

In deze Nieuwsbrief is een oproep gedaan aan de cliënten het formulier naar waarheid in te vullen en niet te schromen om kritisch te zijn. Tevens is aan de cliënten medegedeeld dat er een persoon binnen Orbis Huishoudelijke Hulp is aangewezen, die op een neutrale wijze behulpzaam kan zijn bij het invullen van het formulier.

In dit rapport zijn de uitkomsten van deze cliëntevaluaties verwerkt.

In het eerste onderdeel zijn de rapportcijfers per vraag en per gemeente opgenomen en is een vergelijking gemaakt met het jaar 2009.

Daarna zijn de rapportcijfers per relatiemanager in een overzicht getoond.

Verder zijn de gemaakte opmerkingen opgenomen en geanalyseerd om tot slot de conclusies en de aanbevelingen te beschrijven.

2. RESPONS VAN HET ONDERZOEK

Totaal aantal cliënten 2010	Totaal aantal ontvangen evaluaties 2010	Respons 2010
5250	1361	26 %

Totaal aantal cliënten 2009	Totaal aantal ontvangen evaluaties 2009	Respons 2009
5325	1980	37 %

3. TOTAALBEELD VAN HET ONDERZOEK

3.1 Jaar 2010

In onderstaand schema zijn voor het jaar 2010 per vraag (onderdeel) van de enquête de scores per gemeente weergegeven.

Het enquêteformulier is opgenomen in de bijlage.

	Ontvangen enquêtes	Professionele zorg	Communicatie	Houding	Organisatorisch	Totaal
Valkenburg/ Meerssen	28	8,76	8,46	8,48	8,22	8,48
Beek	149	8,52	8,59	8,59	8,06	8,44
Midden- Limburg	136	8,56	8,59	8,61	8,31	8,52
Heerlen	95	8,66	8,68	8,81	8,14	8,57
Maastricht	51	8,41	8,34	8,30	8,02	8,27
Schinnen	105	8,51	8,47	8,53	7,67	8,30
Sittard/Geleen	625	8,45	8,49	8,52	7,89	8,34
Stein	101	8,34	8,36	8,38	7,95	8,26
Heuvelland	49	8,73	8,84	8,77	8,33	8,67
Parkstad	22	8	8,95	8,15	7,32	8,11
	1361	8,49	8,58	8,51	7,99	

3.2 Jaar 2009

In 2009 is hetzelfde evaluatieformulier gebruikt als in 2010. In onderstaand schema zijn per onderdeel en per gemeente de scores van het jaar 2009 weergegeven.

	Ontvangen enquêtes	Professionele zorg	Communicatie	Houding	Organisatorisch	Totaal
Valkenburg Meerssen	85	8,23	8,39	8,53	7,27	8,11
Beek	166	8,19	8,34	8,39	7,67	8,15
Midden Limburg	125	8,33	8,40	8,56	7,64	8,23
Heerlen	186	8,36	8,50	8,53	8,01	8,35
Maastricht	83	7,96	8,19	8,29	7,37	7,95
Schinnen	150	8,07	8,10	8,33	6,47	7,74
Sittard- Geleen	853	8,13	8,23	8,33	7,05	7,94
Stein	177	8	8,09	8,17	6,54	7,70
Heuvelland	87	7,95	8,19	8,32	6,98	7,86
Parkstad	68	8,36	8,47	8,52	7,86	8,30
	1980	8,16	8,29	8,40	7,29	

Heerlen/Hoensbroek	Mieke Huntjens
Beek	Elfi Vervoort
Vaals/Gulpen-Wittern/Margraten/Eijsden	Christianne Philips
Maastricht	Esther Roumans
Kerkrade/Brunssum/Voerendaal/Landgraaf/Simpelveld/ Onderbanken	Mirjam v.d. Zwet
Stein	Carla Janssen Hub Dullens
Valkenburg/Meerssen	Yvonne Reijnen
Echt/Susteren	Cecile Lagard Truus Knops

5. OPMERKINGEN

In totaal zijn er 271 opmerkingen op de evaluatieformulieren ingevuld.

De procentuele verdeling per onderdeel ziet er als volgt uit:

Onderwerp	Aantal	Percentage
Professionele zorg	13	5 %
Relationeel aspect	11	4 %
Organisatorisch aspect	217	80 %
Algemeen	30	11 %

5.1 Opmerkingen met betrekking tot professionele zorg

Met betrekking tot professionele zorg zijn in totaal 13 opmerkingen geplaatst.

De opmerkingen met betrekking tot professionele zorg kunnen worden onderverdeeld in twee categorieën, namelijk werkinhoudelijke opmerkingen en opmerkingen met betrekking tot de hulp.

Werkinhoudelijke opmerkingen:

- Er wordt niet goed gepoetst (2x)
- De medewerkster gaat ruw met de spullen om
- De hulp vergeet soms werkzaamheden
- Nauwkeuriger werken
- De medewerkster zet de spullen niet op dezelfde plaats terug
- De medewerkster legt de was vochtig in de kast.

Opmerkingen met betrekking tot de hulp:

- De medewerkster kan zich niet in de cliënt verplaatsen
- De medewerkster heeft weinig kennis van ziektebeelden
- De hulp werkt te langzaam
- De medewerkster gaat eerder naar huis
- De medewerkster luistert niet naar de aanwijzingen van de cliënt, terwijl het toch de bedoeling is dat er samen keuzes worden gemaakt.

5.2 Opmerkingen met betrekking tot relationeel aspect (communicatie en houding van medewerker jegens cliënt)

Met betrekking tot het relationeel aspect zijn in totaal 11 opmerkingen geplaatst.

Het betrof de volgende opmerkingen:

- De vervangster vertelt veel privé-zaken aan de cliënt; de cliënt trekt zich dit erg aan.
- De hulp is te familiair
- De hulp neemt te weinig afstand
- De hulp komt erg dichtbij
- De hulp is dominant
- De hulp praat teveel
- De hulp spreekt gebrekkig Nederlands
- De hulp is erg gejaagd om het werk af te krijgen
- De cliënt wordt soms gecommandeerd door de medewerkster
- De hulp denkt het beter te weten
- De medewerkster moet letten op de normen en waarden van de cliënt.

5.3 Opmerkingen met betrekking tot organisatorisch aspect

Met betrekking tot organisatorische aspecten zijn in totaal 217 opmerkingen geplaatst.

De procentuele verdeling van de opmerkingen per categorie ziet er als volgt uit:

ORGANISATORISCHE OPMERKINGEN

Onderwerp	Aantal	Percentage
Vervang algemeen	86	39,6 %
Vakantievervang	53	24,4 %
Communicatie	31	14,3 %
Veel wisselingen	17	7,8 %
Algemeen	15	6,9 %
Planning	9	4,1 %
Te jonge medewerkers	6	2,8 %

Onderstaand worden de opmerkingen per categorie vermeld.

Vervang algemeen (86 opmerkingen)

- Met betrekking tot vervang in zijn algemeenheid wordt het meeste opgemerkt dat er niet goed wordt gecommuniceerd over de vervang (veranderingen worden niet tijdig of helemaal niet doorgegeven) (42x)
- De kwaliteit van de vervanging is niet goed (21x)
- Bij vervanging worden vaak jonge invalkrachten ingezet; cliënten vinden dit niet wenselijk (9x)
- Cliënten willen graag een vaste vervangster (6x)
- Soms wordt bij ziekte vergeten vervang te plannen (5x)
- Er zijn veel wisselingen bij vervanging (3x)
-

Vakantievervang (53 opmerkingen)

- Met betrekking tot vakantievervang wordt het meeste opgemerkt dat de kwaliteit van de vakantiekrachten niet goed is (24x)
- De communicatie m.b.t. vakantiekrachten is niet goed (10x)
- Jonge vakantiekrachten zijn niet gewenst (3x)
- Er zijn veel wisselingen bij vakantiekrachten (6x)
- Vakantieplanning is niet goed (6x)
- Er is geen vervang in de vakantie (2x)
- Liever een vaste vervangster in de vakantieperiode (2x)

Communicatie (31 opmerkingen)

- Slechte communicatie (17x)
- Slechte telefonische bereikbaarheid (12x)
- Soms onvriendelijk aan de telefoon (2x)

Veel wisselingen (17x)

Cliënten hebben 17x aangegeven dat er te veel wisselingen in medewerkers plaatsvinden.

Algemeen (15x)

De opmerkingen bij dit onderdeel waren onder andere:

- In het begin was er chaos, nu gaat het beter; is moeilijk geweest, nu is alles in orde.
- Te weinig diepgang in de vragen van het evaluatieformulier.
- Organisatie lijkt niet goed ingespeeld op de veranderingen in de situatie.
- De laatste jaren is Orbis zeer achteruit gegaan.
- Suggestie: dienstkleeding ter plekke aan- en uitdoen.

Planning (9 opmerkingen)

- Niet tevreden over de planning (6x)
- Planning is slecht bereikbaar (1x)
- Slechte communicatie m.b.t. planning (1x)
- Planning is te laat (1x)

Te jonge medewerkers (6x)

Cliënten hebben 6x aangegeven dat ze liever geen jong meisje zonder ervaring ingezet willen hebben.

5.4 Algemene opmerkingen (30)

- Cliënten geven aan dat ze méér uren hulp willen (15x)
- Cliënten geven aan dat ze graag boodschappen gedaan willen hebben (6x)
- Cliënten geven aan dat er onduidelijkheid is m.b.t. de eigen bijdrage (6x)
- Er zijn nog een aantal algemene opmerkingen gemaakt, zoals dat de cliënt de Nieuwsbrief pas 1x heeft ontvangen en dat er bij eenzame mensen eens in de zoveel tijd een huisbezoek zou moeten plaatsvinden.

6. CONCLUSIES

- Zowel bij de rapportcijfers als bij de opmerkingen is te zien, dat Orbis Huishoudelijke Hulp op organisatorisch vlak de meeste negatieve feed-back.
- Veruit de meeste opmerkingen zijn gemaakt over vervang. Wat betreft vervang in zijn algemeenheid was de meest gemaakte opmerking dat de communicatie niet goed was. Met betrekking tot vakantievervang werd de kwaliteit van de medewerker het meest negatief ervaren.
- Bij zowel vervang in zijn algemeenheid als bij vakantievervang maken een groot aantal cliënten de opmerking dat de inzet van jonge medewerkers niet gewenst is.
- Ook over de communicatie zijn veel opmerkingen gemaakt. Er zijn opmerkingen gemaakt over communicatie in het algemeen (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid of onvriendelijke telefoniste), maar ook over communicatie in relatie tot (vakantie)vervang en planning.
- Er zijn relatief weinig opmerkingen gemaakt over de professionele zorg en het relationeel aspect (communicatie en houding van medewerker jegens cliënt).

7. AANBEVELINGEN

Onderstaand zijn een aantal aanbevelingen opgenomen.

Vanuit deze aanbevelingen worden per onderdeel een aantal actiepunten benoemd.

De volgorde van de aanbevelingen is bepaald aan de hand van de rapportcijfers en de verwerkte opmerkingen.

Kwaliteit medewerker bij (vakantie)vervang
Doelstelling: We moeten streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van de (jonge) medewerker bij (vakantie)vervang. Verder moeten we onderzoeken waarom de jonge medewerkers als niet prettig worden ervaren (bijv. te weinig werkervaring?)
Actiepunten: <ul style="list-style-type: none">• Werving- en selectieproces verbeteren.• Nieuwe jonge medewerkers een basiscursus, instructie aanbieden.• Nieuwe medewerkers, voordat ze zelfstandig aan het werk gaan, laten meelopen met een vaste medewerker.• Nieuwe medewerkers koppelen aan een vaste medewerker (maatje) en deze regelmatig laten evalueren.• Op Q-web specifieke informatie aanbieden aan de nieuwe medewerker (bijv. checklist).• Coaching bij nieuwe medewerker door relatiemanager moet worden verbeterd en geïntensiveerd.

Communicatie
Doelstelling: Verbeteren communicatie kantoor – cliënt.
Actiepunten: <ul style="list-style-type: none">• De communicatie in geval van (vakantie)vervang verbeteren:<ul style="list-style-type: none">- ingeval van ziekte of vakantie van de vaste medewerker moet de relatiemanager en/of vestigingsassistente dit aan de cliënt doorgeven- dit moet tijdig gebeuren; nader onderzoek bij cliënten wat als tijdig wordt ervaren.• De algemene communicatie verbeteren:<ul style="list-style-type: none">- verantwoordelijke (vestigingsassistente of secretariaat) aanwijzen voor tekst op telefoonbeantwoorder- telefonische bereikbaarheid verhogen (nieuwe installatie)- doorschakeling bij piekmomenten verbeteren

Wisselingen

Doelstelling:

Minder wisselingen van medewerkers bij een cliënt

Actiepunten:

- Zoveel mogelijk vaste medewerkers (of een groep vaste medewerkers) inzetten in geval van vervang bij een cliënt (vakantie of ziekte).
- Wellicht nog verder onderzoeken wat de cliënt zo vervelend vindt aan wisselen. Misschien niet eens dat er een ander komt, maar wel dat de cliënt weer alles moet uitleggen. Dan moeten we onze focus leggen op overdracht in plaats van continuïteit?

Planning

Doelstelling:

De planning verbeteren.

Actiepunten:

- Ervoor zorgen dat er goed wordt gepland. Wat is goed volgens de cliënt?
- Ervoor zorgen dat er op tijd wordt gepland. Wat is volgens de cliënt op tijd en wat is volgens ons op tijd?
- Ervoor zorgen dat er tijdig over (veranderingen in) de planning met de cliënt wordt gecommuniceerd. Wat is volgens de cliënt en volgens ons tijdig?

Professioneel werken van de medewerker

Doelstelling:

De professionaliteit van de medewerker verhogen, zowel op werkinhoudelijk, als op relationeel gebied.

Actiepunten:

- Op werkinhoudelijk gebied aan alle medewerkers een basiscursus of workshop huishoudelijke hulp aanbieden.
- Op relationeel gebied cursussen aanbieden op het gebied van:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- kennis van ziektebeelden- hoe om te gaan met de normen en waarden van de cliënt- hoe om te gaan met scheiding werk en privé (niet te familiair zijn met de cliënt) |
|--|

8. PRIORITEITEN

Voor 2011 worden de volgende prioriteiten benoemd:

1. Er worden cliëntenpanels opgericht om te achterhalen wat cliënten precies willen.
Aan deze cliëntenpanels worden o.a. de volgende vragen voorgelegd:
 - Wat wordt door de cliënt als vervelend ervaren bij vervanging?
 - Wat wordt door de cliënt bedoeld met 'op tijd' plannen?
 - Wat wordt door de cliënt bedoeld met goed communiceren?

2. In de projectgroep vakantieplanning wordt uitgewerkt hoe de vakantiehulpen worden geïnstrueerd en ingewerkt.

Deze prioriteiten worden in 2011 door het Managementteam gevolgd en geëvalueerd.

BIJLAGE

Evaluatieformulier Orbis Huishoudelijke Hulp

Dit formulier wordt éénmaal per jaar ingevuld én bij het beëindigen van de zorg

Orbis Huishoudelijke Hulp wil haar zorgverlening continu verbeteren, daarvoor vragen wij uw hulp.

Cliëntnummer :

Gemeente :

Dit formulier wordt ingevuld in verband met:

De jaarlijkse evaluatie van de zorg

Beëindiging van de zorg

Welk product wordt / werd geleverd?

Alphahulpverlening

Huishoudelijke Hulp

Vanaf hier in te vullen door de cliënt

1. Professionele zorg

Bent u tevreden over de wijze waarop de medewerkers hun werk hebben verricht?

Indien er meerdere producten tegelijk gestopt zijn, vragen we u voor elk product afzonderlijk een cijfer te geven.

Geef een cijfer van 1 tot 10

Alphahulpverlening _____

Huishoudelijke Hulp _____

Eventuele opmerkingen:

2. Relationeel aspect

Bent u tevreden over de wijze waarop de medewerkers met u communiceerden?
Indien er meerdere producten tegelijk gestopt zijn, vragen we u voor elk product afzonderlijk een cijfer te geven.

Geef een cijfer van 1 tot 10.

- Alphahulpverlening _____
- Huishoudelijke Hulp _____

Eventuele opmerkingen:

Bent u tevreden over de houding van de medewerkers naar u toe?

Indien er meerdere producten tegelijk gestopt zijn, vragen we u voor elk product afzonderlijk een cijfer te geven.

Geef een cijfer van 1 tot 10.

- Alphahulpverlening _____
- Huishoudelijke Hulp _____

Eventuele opmerkingen:

Dit formulier gebruiken bij:

- Overlijden cliënt
- Opname in een zorginstelling
- Zorgbeëindiging
- Afronding hulpvraag
- Evaluatie moment (1 x per jaar)

Handtekening voor akkoord cliënt of diens vertegenwoordiger

Datum:

Orbis Huishoudelijke Hulp dankt u hartelijk voor uw medewerking