

Ledentevredenheid 2016

Vooraf

SZZ hecht waarde aan tevreden en loyale zorgboerderijen.

Immers het bestaansrecht van SZZ komt voort uit het gegeven dat zorgboerderijen zich ondersteund voelen, zich goed vertegenwoordigd zien en een adequate afstemming wordt verzorgd tussen alle stakeholders binnen de Wlz, Wmo en Jeugdwet.

SZZ is trots op de samenwerking met de zorgboerderijen. De kwaliteit van deze samenwerking is van cruciaal belang voor het succesvol functioneren van SZZ. De mening van de zorgboerderij over onze dienstverlening is dan ook belangrijk, des te meer gezien het onstuimige transitiejaar.

Deze meting biedt ons een inzicht hoe de zorgboerderijen terugkijken op 2015, een jaar vol veranderingen en onzekerheden.

77 ondernemers hebben de enquête ingevuld, waarvan 71 volledig; een respons van 75%

Algemeen

Ik ben lid en lever wel/geen ZIN via SZZ

	Response Percent	Response Count
Ik ben lid en lever ZIN via SZZ	90,9%	70
Ik ben lid en lever geen ZIN via SZZ	9,1%	7

Hoe lang bent u al lid van SZZ?

	Response Percent	Response Count
0 - 1 jaar	13%	10
1 - 2 jaar	18%	14
2 - 3 jaar	14%	11
Langer dan 3 jaar	56%	43

Kunt u bij benadering aangeven hoe uw zorgomzet is verdeeld (in %)?

	Response Percent	Response Count
Percentage ZIN (via SZZ)	53%	72
Percentage PGB	31%	63
Percentage Onderaannemerschap	21%	55
Percentage Particulier	3%	38
Percentage Anders	7%	27

Heeft u contact met de zorgtoegang (WMO consulent, Centrum Jeugd en Gezin medewerker) van de gemeente?

	Response Percent	Response Count
Ja	66%	49
Niet	10%	7
Soms	24%	18

- In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop deze contacten verlopen?

Rating Average	Response Count
5,7	74

De aanvullingen die door de respondenten zijn gegeven laten vooral de diversiteit tussen gemeenten zien. Ook binnen een regio waarin gemeenten gezamenlijk de inkoop hebben georganiseerd valt op dat er veel diversiteit in samenwerking en kennis wordt ervaren.

Respondenten ervaren gemeenten als betrokken en geïnteresseerd. Het tegenovergestelde is echter ook het geval. Met gemeenten is lastig contact te krijgen, of ze zijn zelfs helemaal niet bereikbaar. Daarnaast valt vooral op dat de verwerkingstijd om beschikkingen te ontvangen veelal erg lang duurt.

Geeft u tijdens de contacten aan dat u lid bent van SZZ?

	Response Percent	Response Count
Ja	93%	69
Nee	7%	5

Het zorgloket

Het zorgloket is het directe contact wat ondernemers hebben daar waar het gaat over invoeren van beschikkingen en indicaties, uitleg over de diverse contracten, ondersteuning voor Qurentis, aanbieden van zorgovereenkomsten, monitoring van declaraties, etc.

Op welke manier heeft u bij voorkeur contact met het Zorgloket?

	Response Percent	Response Count
Via de telefoon	71,6%	53
Via e-mail	78,4%	58
Op afspraak	2,7%	2

Hoe vaak heeft u gemiddeld contact met het Zorgloket?

	Response Percent	Response Count
Minder dan 1 x per maand	12,2%	9
1 x per maand	21,6%	16
1 x per week	51,4%	38
2 tot 3 x per week	13,5%	10
Meer dan 3 x per week	1,4%	1

Waarvoor neemt u over het algemeen contact op met het Zorgloket?

	Response Percent	Response Count
Aanmelden nieuwe cliënten	82,4%	61
Declaratie geleverde zorg	63,5%	47
Zorginhoudelijke vragen	14,86%	11
Vragen over de WMO	24,3%	18
Vragen met betrekking tot vervoer	8,1%	6
Mogelijkheden tot productieafspraken	20,3%	15
Qurentis	41,9%	31
Indicatiebesluiten	56,8%	42
Aanwezigheidsregistratie	17,6%	13
Omzetten AGB codes	13,5%	10
Anders		4

- In hoeverre bent u tevreden over de bereikbaarheid van het Zorgloket?

Rating Average	Response Count
7,9	71

Respondenten uiten hun tevredenheid over de bereikbaarheid van het zorgloket. Het gegeven dat het zorgloket vorig jaar de bereikbaarheid heeft uitgebreid wordt als zeer positief ervaren. Tegelijkertijd geven verschillende respondenten aan dat zij het spijtig vinden dat het zorgloket in de middag niet bereikbaar is, enkel in de ochtend. Daaruit kan geconcludeerd worden dat deze respondenten de nieuwsbrieven waarin deze mededeling is gedaan niet hebben gezien..

- In hoeverre bent u tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van het Zorgloket?

Rating Average	Response Count
8,0	71

- In hoeverre bent u tevreden over het tempo van afhandelen?

Rating Average	Response Count
7,8	70

Over het algemeen zijn respondenten de mening toegedaan dat vragen snel en effectief worden beantwoord. Daar waar dit niet zo ervaren wordt geven respondenten aan dat dit meestal aan de verwerkingstijd van de gemeenten ligt of andere externe factoren.

- Vindt u dat de medewerkers van het Zorgloket voldoende parate kennis hebben?

Rating Average	Response Count
8,0	70

Naast de algemene tevredenheid constateren respondenten dat waar het zorgloket geen antwoord op gestelde vragen kan geven er vervolgens in gezamenlijkheid naar antwoorden wordt gezocht. Een aantal respondenten ervaart wel een verschil in deskundigheid bij de medewerkers van het zorgloket.

- In hoeverre bent u tevreden over de betalingsoverzichten?

Rating Average	Response Count
6,5	73

Over het algemeen ervaren de respondenten de betaaloverzichten als complex en niet duidelijk. Ondanks dat aangegeven wordt dat ze, bij controle, altijd kloppen kost het veel tijd om tot dat inzicht te komen. Persoonlijke uitleg en of een makkelijker overzicht wordt op prijs gesteld, aldus de respondenten.

- In hoeverre bent u tevreden over de bejegening van de medewerkers van het Zorgloket?

Rating Average	Response Count
8,3	72

"Correct, netjes en vriendelijk"

- Zou u uw tevredenheid over de dienstverlening van het Zorgloket kunnen weergeven in een algemeen rapportcijfer?

Rating Average	Response Count
7,9	71

Verbeteracties

- Met een groep ondernemers wordt specifiek gekeken naar de huidige betaaloverzichten om de knelpunten te definiëren en daar waar nodig aan te passen. (afgerond 2016)
- Met de medewerkers van het zorgloket wordt gekeken naar de spreiding van hun huidige deskundigheid. Dat kan betekenen enerzijds meer investeren in kennisdeling, anderzijds kan (in verband met de omvang van het werkgebied) gekozen worden voor meer specialisme aangaande specifieke regio's. (afgerond 2016)
- Aandacht dient te zijn voor de berichten die SZZ naar de zorgboerderijen stuurt. Deze berichten worden niet altijd gelezen terwijl daar informatie in opgenomen is die cruciaal is voor een adequate declaratie, uitleg over de betalingen, etc. Met een groep ondernemers zal worden afgestemd wat nodig is om de "lees"bereidheid van ondernemers te vergroten. (afgerond 2016)

Bestuur en regiocoördinatoren

Het bestuur en de regiocoördinatoren zijn het directe contact met de gemeenten en zorgkantoren. De regiocoördinatoren nemen deel aan fysieke overlegtafels, ontwikkelen netwerken op inkoopniveau en geven vorm aan het contractmanagement. Naast adviesgesprekken bij zorgboerderijen en bedrijfsbezoeken hebben zij verschillende beleidsportefeuilles, zoals kwaliteit of cliëntmedezeggenschap.

Op welke manier heeft u bij voorkeur contact met bestuur / regiocoördinatoren?

	Response Percent	Response Count
Via de telefoon	74%	54
Via e-mail	66%	48
Op afspraak	27%	20

Waarover heeft u meestal contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Response Percent	Response Count
Zorginkoop	43,8%	32
WLZ	27,4%	20
Jeugdwet	20,6%	15
Vervoer	6,9%	5
Betalingen en contributie	28,8%	21
Cliënt gerelateerde vragen	21,9%	16
Voortgang WMO in de gemeenten	42,5%	31
Eigen bijdrage cliënten CAK	11,0%	8
Bespreken van vragen/zorgen die ik heb	64,4%	47

- In hoeverre bent u tevreden over de bereikbaarheid?

Rating Average	Response Count
7,8	73

Respondenten geven positieve aanvullingen over de bereikbaarheid. Zowel via de mail als telefonisch wordt er snel gereageerd.

- In hoeverre bent u tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening?

Rating Average	Response Count
7,8	73

- In hoeverre bent u tevreden over de profilering van de zorgboerderijen door SZZ in de regio?

Rating Average	Response Count
7,6	73

Op deze vraag wordt er door respondenten verschillend gereageerd. Daar waar de ene gemeente de zorgboerderij benadert vanwege het lidmaatschap van SZZ, ervaren andere zorgboerderijen dit juist weer niet. De opmerking van deze respondenten is dan ook dat er aandacht dient te zijn voor bekendheid via reclame en media.

- In hoeverre bent u tevreden over de informatievoorziening (zoals de nieuwsbrief, mailings etc.) vanuit SZZ naar uw zorgboerderij?

Rating Average	Response Count
8,0	73

- In hoeverre bent u tevreden over de website van SZZ?

Rating Average	Response Count
7,2	73

Een algemene opmerking van respondenten is dat de website een update dient te krijgen.

- In hoeverre bent u tevreden over de belangenbehartiging van SZZ voor uw zorgboerderij?

Rating Average	Response Count
7,8	71

- In hoeverre bent u tevreden over de bejegening van de medewerkers?

Rating Average	Response Count
8,1	71

- In hoeverre bent u tevreden over het gevoerde beleid van SZZ?

Rating Average	Response Count
7,8	71

- Zou u uw tevredenheid over de dienstverlening van het SZZ kunnen weergeven in een algemeen rapportcijfer?

Rating Average	Response Count
8,0	71

Verbeteracties

- Aandacht dient uit te gaan naar de wijze van profilering in het werkgebied. Een adequaat communicatieplan dient hierin te ondersteunen. (afgerond 2016)
- De website wordt specifiek geëvalueerd en wordt aangepast naar gelang de wensen van de verschillende doelgroepen (cliënten, zorgboerderijen, gemeenten en zorgkantoren). (afgerond 2016)

Afsluitend

Na een intensief jaar waarin samen met de zorgboerderijen is gezocht naar aansluiting bij de gemeenten als nieuwe opdrachtgevers constateren we bij de ondernemers een stabiel beeld voor wat betreft de tevredenheid over het geen in 2015 is gerealiseerd. Dat betekent geenszins dat we achterover kunnen leunen, immers stilstand is achteruitgang.

Met de geformuleerde verbeterpunten hopen we tegemoet te komen aan de resultaten van de ledentevredenheid 2016 en de opmerkingen van de ondernemers. We streven naar een dienstverlening die steeds verder verbetert.

Maurice van Valkenburg

Raad van Bestuur SZZ