

# Cliënten geven onze dienstverlening in Coronatijd een



Inzicht in de uitkomsten van het Corona gerelateerde  
clienttevredenheidsonderzoek 2020

Januari 2021

# Vragenlijst structuur



Verschillende  
vormen

Bij wie



Onderdelen  
vragenlijst



Antwoorden

# Vragenlijst structuur

---

## Afname

- Manieren: tekst, NGT, NmG
- Meetmoment: Q4 2020

## Bij wie

- Alle cliënten die in 2020 in zorg zijn (of waren) bij GGMD tijdens de coronatijd
- Het betreft alle financieringen behalve kind en jeugd (deze wordt later gemeten via aanpaste SRS)

## Twee onderdelen

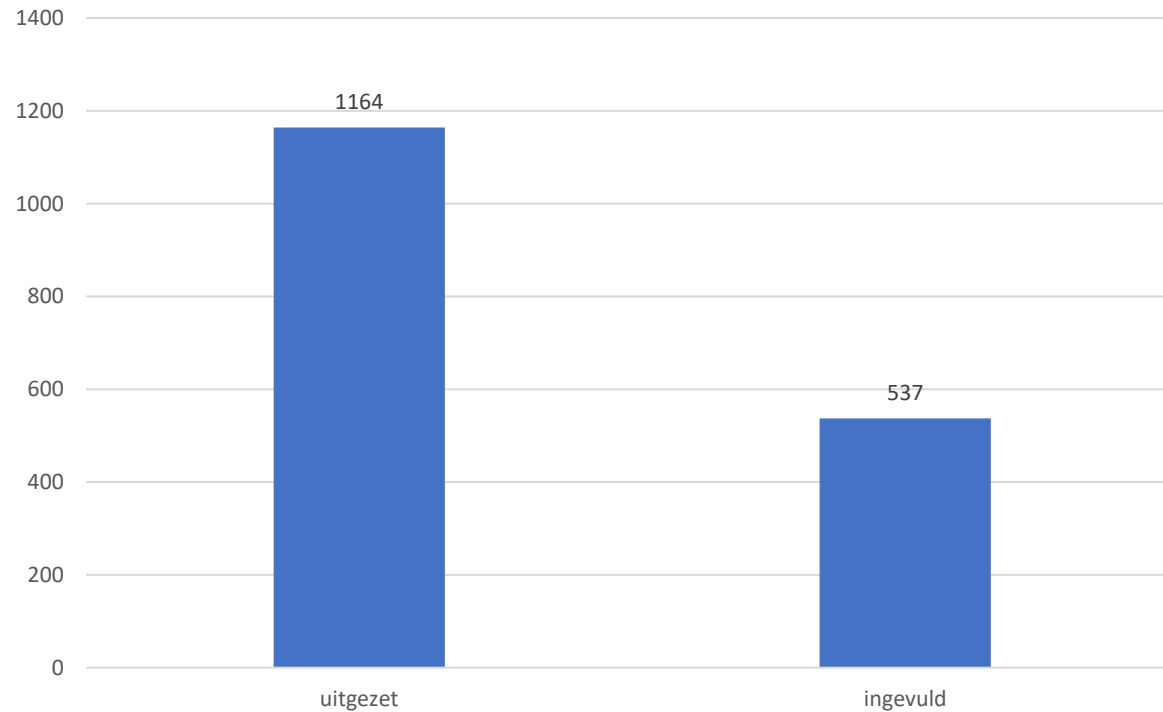
- Vragen over de ervaring van de behandeling; beschikbaarheid, ondersteuning hulpverlener, contact via beeldbellen, informatie over Coronabeleid van GGMD
- Rapportcijfer hulpverlening in Coronatijd

## Beantwoorden van de vragen is gebeurd met een aantal vaste antwoorden

- Bijvoorbeeld: ja/nee
- Of altijd/meestal/soms/nooit
- De vragenlijst is afgesloten met een open vraag naar algemene opmerkingen

# Respons

De respons is 46%



  
RESPONS

# Rapportcijfer per doelgroep

antwoordschaal: 1 = heel slecht - 10 = uitstekend



- Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van alle cliënten is 7.7.
- Horende cliënten geven het hoogste rapportcijfer 8.1.
- Vroeg dove cliënten geven een lagere rapportcijfer: 7.3.

VD = Vroeg Doof  
SH = Slecht Horend  
H = Horend  
PLD = Plots Doof  
DB = Doof Blind

# Conclusies landelijk I

## per thema

---

- **Rapportcijfer** Cliënten zijn tevreden, landelijk rapportcijfer is een 7.7
- **Thema bereikbaarheid**
  - Meer dan 90% van de cliënten vindt dat de hulpverlener snel bereikbaar is.
  - 86% van de cliënten vindt dat ze altijd of meestal snel hulp kregen.
- **Thema ondersteuning hulpverlener**
  - Bij ruim driekwart van de cliënten dacht de hulpverlener mee over het inschakelen van hulp van anderen.
  - Ruim tweederde van de cliënten vindt dit belangrijk.
  - Bij de cliënten die het belangrijk vonden, is dit in bijna alle gevallen (92%) gebeurd.

# Conclusies landelijk II

## per thema

- Thema contact (op welke wijze het contact plaatsvond, via beeldbellen of fysiek)
  - Ruim de helft van de cliënten had altijd of meestal contact met de hulpverlener via **beeldbellen**.
  - Er werd hierbij **weinig** gebruik gemaakt van een **tolk** (19%).
  - Cliënten zijn **verdeeld** in hun mening over wat de **maximale duur** van het contact via **beeldbellen** kan zijn.

38% van de cliënten kiest voor een maximale duur van beeldbellen van één uur.  
30% van de cliënten kiest voor een maximale duur van beeldbellen van een half uur.  
Voor minder dan een kwart van de cliënten is drie kwartier de maximale duur van het beeldbellen.
  - Bij **bijna de helft** van de cliënten vond de **hulpverlening thuis of op kantoor** plaats, bij ruim een derde vond dit hier nooit plaats.

Ruim de helft van de cliënten geeft de voorkeur aan een **combinatie** van hulpverlening via beeldbellen en thuis of op kantoor.  
Bijna 40% geeft aan een voorkeur te hebben voor hulpverlening thuis of op kantoor.  
Slechts een klein percentage (6%) geeft aan alleen hulpverlening te willen hebben via beeldbellen.

# Conclusies landelijk III

## per thema

- Thema informatie (informatie over corona maatregelen van GGMD)
  - Ruim driekwart van de cliënten geeft aan altijd of meestal **voldoende informatie** te hebben gehad over hoe GGMD met Corona omging.  
Slechts **6%** van de cliënten geeft aan dit **nooit** te hebben gehad.
  - De meeste cliënten (40%) willen **persoonlijk via hun hulpverlener** op de hoogte gehouden worden van de maatregelen en werkwijze van GGMD rondom corona.  
28% van de cliënten wil liever via de mail op de hoogte worden gehouden.  
9% wil via een combinatie van persoonlijk en de mail op de hoogte blijven.  
7 % wil alleen digitaal, via een nieuwsbrief (7%) geïnformeerd worden.  
5% wil alleen digitaal, via de website (5%) deze informatie kunnen vinden.



# BGGZ/clients met Tinnitus

## rapportcijfer 8.1



- 94% van de cliënten in de BGGZ vindt dat de hulpverlener **snel bereikbaar is** en vindt dat zij altijd of meestal **snel hulp** kregen.
- Bij de cliënten in de BGGZ die het belangrijk vonden dat de hulpverlener **medacht over ondersteuning** is dit bij bijna alle cliënten (96%) gebeurd.
- 86% van de cliënten in de BGGZ had altijd of meestal contact met de hulpverlener via **beeldbellen**. 4% maakte hierbij gebruik van een **tolk**.
- **Als maximale duur** van het contact via **beeldbellen wordt** één uur het meest aangegeven (39%), daarna driekwartier (33%).
- 59% van de cliënten in de BGGZ kreeg altijd of soms **hulpverlening thuis of op kantoor**, bij 41% vond dit hier nooit plaats.
- 63% van de cliënten in de BGGZ geeft de voorkeur aan een **combinatie** van hulpverlening via **beeldbellen en thuis of op kantoor**.
- 89% van de cliënten in de BGGZ geeft aan altijd of meestal **voldoende informatie** te hebben gehad over hoe GGMD met corona omging. Slechts 3% van de cliënten in de BGGZ geeft aan dit nooit te hebben gehad.
- De meeste cliënten in de BGGZ willen via de **email** (34%) of **persoonlijk via hun hulpverlener** (22%) of via een combinatie van deze (11%) op de hoogte gehouden worden van de maatregelen en werkwijze van GGMD rondom corona.

# Acties

- 
- Presentaties van de uitkomsten in de teams
  - Ophalen suggesties, en vervolgens van suggesties naar verbeteracties
  - Uitvoeren verbeteracties
  - Evalueren verbeteracties