

Rapport Klanttevredenheidsonderzoek

Onderzoek

klanttevredenheid bij de

SEMH aangesloten bedrijven

In januari 2024 is een klanttevredenheidsonderzoek enquête verstuurd naar bedrijven die zijn aangesloten bij de SEMH. Het betreft een deel van de bij de SEMH aangesloten bedrijven.

De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek worden gebruikt voor het verbeteren van de dienstverlening van de SEMH.



SEMH

Opzet en uitwerking van het onderzoek

In totaal zijn 389 bij de SEMH aangesloten bedrijven aangeschreven met de vraag de enquête in te vullen via Google formulieren.

Het KTO is opgesteld om de dienstverlening van de Stichting te verbeteren. Door middel van meting van indicatoren wordt inzicht verkregen in de kwaliteit van de dienstverlening.. Hiernaast worden vragen gesteld waarvan de antwoorden ons verder kunnen helpen in het realiseren van de doelstellingen.

Repsons

81 Bedrijven hebben de digitale vragenlijst ingevuld (ca. 20,8% respons). Vorig jaar lag dit percentage op 32,5%, het jaar daarvoor op 28%.

Evaluatie van de antwoorden

Anders dan in de voorgaande klanttevredenheidsonderzoeken hebben we dit jaar gerichte vragen gesteld in drie categorieën namelijk Algemeen, Toetsingen en Toetser.

Onderdeel 1 Algemeen

Draagvlak bij bedrijven

Ca. 56,8% van de respondenten zou zeker of waarschijnlijk deelnemen aan de SEMH-erkenning als de zorgverzekeraar dit niet meer zou verplichten. In het vorige KTO was dit 57,7%. Onder de respondenten is sprake van een summiere verlaging van draagvlak.

Opvallend zijn de verschillende percentages op de vraag: “De erkenning kan voor mij belangrijker worden als de SEMH”:

a. mijn vragen beter beantwoordt: 4,9% (was 35,1).

Geconcludeerd mag worden dat wij hierin zijn geslaagd.

d. de enige voorwaarde wordt voor een contract met de zorgverzekeraar: 48,1% (was 24,7).

Op de vraag wanneer de erkenning van de SEMH belangrijk is antwoord 34,6% met meer naamsbekendheid, 48,1% de enige voorwaarde is en 22,2% als de SEMH een beroepsregister beheert.

Eisen

De SEMH-eisen hebben we per paragraaf genoemd en de essentie gevraagd.

Daarbij komen de eisen 3.1, 3.2, 3.4 en 3.8 als meest genoemd naar voren. Deze eisen bevatten het primaire proces en de deskundigheid.

Communicatie

Meer dan 72,8% van de respondenten vindt de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven heel goed of goed (vorig KTO 71%).

De website is begin 2024 vernieuwd en de resultaten worden in KTO 2024 bekeken of de communicatie beter wordt beoordeeld.

Kwaliteit secretariaat

Op basis van de ingeleverde antwoorden scoort de SEMH een 7,2 als gemiddelde beoordeling. Het secretariaat scoort hoog op klantvriendelijkheid, professionaliteit en oplossingsgerichtheid. Er wordt op geen enkel element laag gescoord.

Onderdeel 2 Toetsingen

Uit de antwoorden blijkt dat 42,5% van de respondenten de toetsingen als een jaarlijkse verplichting ziet. Er zijn opmerkingen over de toegevoegde waarde van de schriftelijke toetsingen en de frequentie van locatiebezoek. Ook geven de respondenten aan dat er wellicht een verschil kan worden gemaakt tussen grote en kleine bedrijven.

Er zijn diverse onderdelen beoordeeld. Gemiddelde cijfers:

- De deskundigheid: 7,6
- De duur van de toetsing: 7,2
- Duidelijkheid m.b.t. voorbereiding: 7,5
- Ontvangen informatie: 7,7
- Maken van een afspraak: 8
- Snelheid ontvangen rapport: 8
- Duidelijkheid en volledigheid van de instructies: 7,7
- Benodigde informatie en materialen verzamelen: 7
- De rapportage: 7,8

De toetsing draagt volgens de meeste respondenten bij aan de processen en vereisten bij de organisatie op het gebied van:

- 45,7% verbetering van processen, indicatie van zwakke processen, implementatie van efficiëntere werkmethoden
- 33,3% klanttevredenheid; verzameling van feedback en aanpassingen op basis van behoefte klant



Onderdeel 3 De Toetser

- 76,5 % ervaart de toetser als plezierig en die zich goed inleven in het bedrijf en heeft voldoende kennis.
- 37% vind dat de toetser goed en 34,6% heel goed de zwakke punten in de processen of systemen effectief geïdentificeerd en gecommuniceerd heeft.
- 38,3% vind dat de toetser goed en 43,2% heel goed aan de verwachtingen met betrekking tot zijn/haar professionaliteit en kennis voldeed.

Gemiddeld wordt de algehele ervaring met de toetser tijdens zijn/haar bezoek aan de organisatie beoordeeld met een 8.

Contact naar aanleiding van de enquête

20 Bedrijven hebben aangegeven dat zij naar aanleiding van het KTO-contact willen met de SEMH. Met hen wordt vanuit het secretariaat contact opgenomen of dit is reeds gedaan.

Conclusies

De resultaten van dit onderzoek zijn geïnventariseerd en de SEMH zal plannen ontwikkelen om specifieke processen van verbetering aan te pakken. Uw opmerkingen en aanbevelingen zullen daar waar mogelijk geïntegreerd worden in onze inspanningen om de kwaliteit van onze diensten en service te verbeteren.

Actieplan en Verbeteringsinitiatieven van de SEMH

- De doelstellingen m.b.t. het draagvlak en de essentie van de SEMH bij de bedrijven hebben we van 50 naar 70% bijgesteld. Binnen de organisatie moeten de doelstellingen bediscussieerd worden en vervolgens gemeten;
- In samenspraak met patiëntenorganisaties zal worden bekeken op welke wijze de SEMH meer naamsbekendheid kan verkrijgen.
- Uit het onderzoek blijkt dat het beroepsregister belangrijker moet worden en meer aandacht moet krijgen.
- De toetsingen worden onder de respondenten als arbeidsintensief ervaren. Er zal onderzocht worden of de invulformulieren gedigitaliseerd kunnen worden. Dit zorgt voor een professionele verbeterslag. Het onderdeel digitale rapportage staat gepland om uitgewerkt te worden. Dit heeft echter met name betrekking op een efficiënte en meer uniforme manier van toetsen/rapporteren.
- Nieuwe toetsers zullen voortaan eerst een kennismakingsgesprek hebben met de bedrijven alvorens er een schriftelijke toetsing plaatsvindt. Voor beide partijen zijn de verwachtingen dan duidelijker.