

# Klanttevredenheid consultatiebureaus Careyn

## Klanten van Careyn over het consultatiebureau

Careyn biedt een breed pakket aan producten en diensten, waaronder dienstverlening op consultatiebureaus. De vraag en behoefte van de klant staan centraal voor Careyn Jeugd en Gezin. Om die reden vroeg Careyn het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder haar klanten van de consultatiebureaus. Klanten geven de consultatiebureaus van Careyn gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer.

### Inhoud:

1. Conclusies
2. Algemene dienstverlening
3. Het inloopspreekuur
4. Telefonische dienstverlening
5. Persoonlijk contact
6. Digitaal Dossier
7. Informatievoorziening
8. Tabellen verschillen regio's

Careyn is een actieve maatschappelijke onderneming die zich inzet voor de gezondheid en het welzijn van klanten, jong en oud, gezond of kwetsbaar. Waar nodig staan vakbekwame en betrokken medewerkers klaar om hulp en ondersteuning te bieden. Dit gebeurt volgens het principe 'persoonlijk en altijd dichtbij, want samen werkt het beter'.<sup>1</sup> Het management van Careyn vindt het belangrijk om periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren om van de klanten te horen hoe zij de dienstverlening waarderen en welke zaken Careyn zou kunnen veranderen om beter aan te sluiten bij de vraag van de klant. Deze keer kozen zij om het KTO uit te laten voeren onder de consultatiebureaus in het werkgebied Breda, Dordrecht en Hoeksche Waard.

In deze factsheet leest u de resultaten van dit onderzoek. De volgende vragen staan centraal:

1. Hoe tevreden zijn de klanten van de consultatiebureaus over de geboden dienstverlening?
2. Wat zijn sterke en zwakke punten in de dienstverlening op de consultatiebureau?

We stuurden aan 1.120 ouders van kinderen tussen vier maanden en vier jaar het verzoek een enquête in te vullen op internet. Na twee keer een herinnering te hebben gestuurd behaalden we een respons van 43%. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

In hoofdstuk 8 vindt u een tabel met alle (significante) verschillen tussen de werkgebieden. Voor de leesbaarheid van de factsheet zijn deze niet beschreven in de tekst.

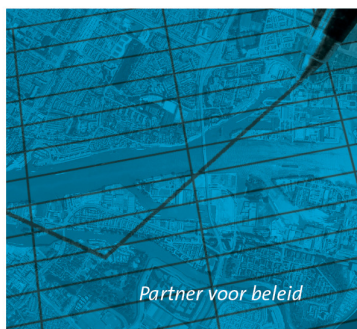
## 1 Conclusies; wat goed gaat en wat beter kan

De klanten van de consultatiebureaus zijn over het algemeen vrij tevreden over de dienstverlening. Vooral de huisvesting en de contacten met medewerkers stemmen tevreden. De informatievoorziening scoort met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 nog het minst goed. Tussen de werkgebieden zien we twee verschillen: in Dordrecht zijn de klanten wat meer te spreken over de totale dienstverlening, in Breda stemt het inloopspreekuur tot minder tevredenheid dan in de andere regio's.

Tabel 1 Rapportcijfers consultatiebureaus

	Breda	Dordrecht	Hoeksche Waard	totaal
totale dienstverlening	7,3	7,7	7,3	7,5
huisvesting	7,6	7,7	7,4	7,6
contacten met medewerkers	7,3	7,9	7,6	7,6
inloopspreekuur	6,6	7,8	7,5	7,3
telefonische dienstverlening	7,1	7,3	7,6	7,3
informatievoorziening	7,0	7,1	7,0	7,0

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken significant **positief** of **negatief** af van de andere regio's.



<sup>1</sup> Website Careyn [www.careyn.nl/consultatiebureau](http://www.careyn.nl/consultatiebureau)



### Wat gaat goed?<sup>2</sup>

- De totale dienstverlening krijgt gemiddeld een 7,5.
- Over bijna alle gevraagde aspecten is minimaal drie kwart van de klanten tevreden.

### Wat beter kan<sup>3</sup>

- De wachttijd bij zowel het inloopspreekuur, aan de telefoon en bij het bezoek scoren het minst goed (ongeveer een op de tien is ontevreden) en zijn hiermee een aandachtspunt.
- De bruikbaarheid van het antwoord op het inloopspreekuur (11% is ontevreden) scoort lager dan de overige aspecten en biedt ruimte voor verbetering.
- In het persoonlijk contact krijgen vier op de tien wel eens tegenstrijdige adviezen.

### Openingstijden uitbreiden niet nodig

Maar weinig klanten zouden het consultatiebureau graag 's avonds of op zaterdag bezoeken. De klanten die daar een voorkeur voor hebben geven vrijwel altijd ook een andere voorkeur aan, die overdag is en dus is een avond- of zaterdagopenstelling niet direct noodzakelijk.

### Klanten ontvangen informatie het liefst via email of brief

Informatie over algemene zaken rondom het consultatiebureau ontvangen de klanten het liefst via email (57%) of via een brief (42%). Social media en sms spelen in dit kader geen rol. Twee op de tien klanten bezocht de website. Bij het informeren via de site is het dus goed om er rekening mee te houden dat lang niet iedereen deze informatie zal zien.

### Klanten waarderen Digitaal Dossier Breda

De meeste klanten (niet alleen in Breda) zijn tevreden over de mate waarin de medewerker tijdens een afspraak op de hoogte is van de ontwikkeling van hun kind. Klanten uit Breda zijn hier niet meer tevreden over dan klanten uit de andere regio's. Wel vindt een groot deel (85%) van de klanten uit Breda dat ook een vervangende medewerker goed of voldoende is geïnformeerd<sup>4</sup>.

Hoewel uit de antwoorden niet meteen blijkt dat het Digitaal Dossier (DD) het voordeel biedt dat medewerkers meer op de hoogte zijn, waarderen klanten het werken met een DD wel. Veel klanten (acht op de tien) vinden het belangrijk dat ze kunnen meelesen met de medewerker die tijdens een afspraak rapporteert.

## 2 Algemene dienstverlening

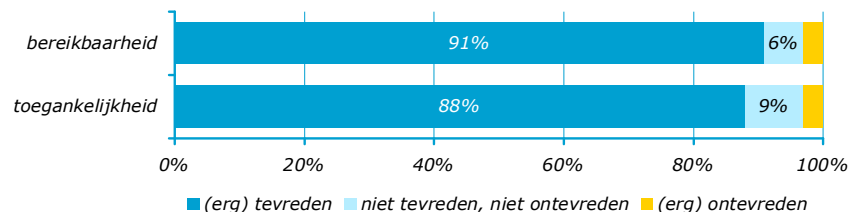
### Rapportcijfer dienstverlening

De klanten van de consultatiebureaus van Careyn geven de dienstverlening gemiddeld een rapportcijfer 7,5. Bijna iedereen geeft een voldoende voor de totale dienstverlening. Slechts 2% geeft een vijf of lager.

### Tevredenheid huisvesting

De huisvesting van de consultatiebureaus krijgt gemiddeld een 7,6. Bijna iedereen (96%) geeft een voldoende. De bereikbaarheid en toegankelijkheid dragen positief bij aan dit cijfer. De meeste klanten zijn hier (erg) tevreden over (figuur 1).

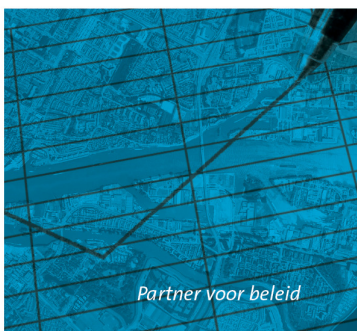
Figuur 1 Tevredenheid huisvesting consultatiebureaus



In figuur 2 zie we hoe tevreden de klanten zijn over de verschillende onderdelen van de wachtkamer en spreekkamer. De meeste klanten zijn (erg) tevreden over alle onderdelen. Over de temperatuur zijn de minste klanten tevreden, toch is hier nog een ruime meerderheid (86%) tevreden over.



Een groot deel van de klanten is tevreden over alle aspecten van de huisvesting.



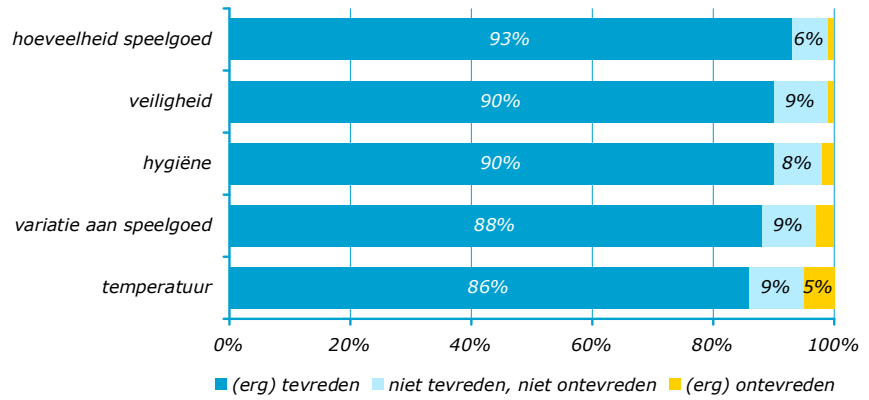
<sup>2</sup> Aspecten waarover 75% of meer tevreden is.

<sup>3</sup> Aspecten waar minder dan 70% tevreden over is, of meer dan 10% ontevreden.

<sup>4</sup> Deze vraag werd alleen aan de klanten uit Breda gesteld.



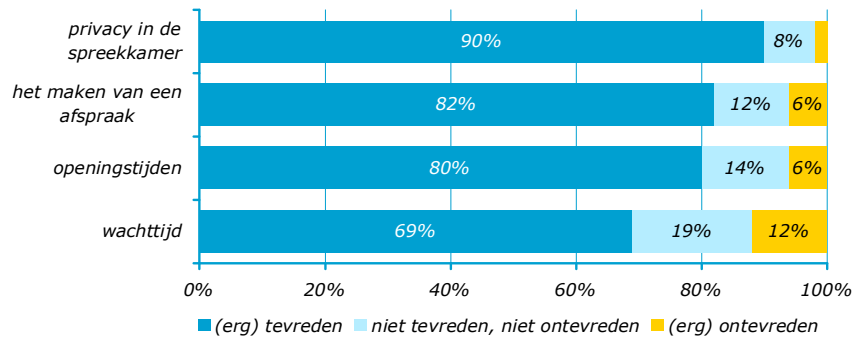
Figuur 2 Tevredenheid onderdelen wachtkamer en spreekkamer



### Tevredenheid bezoek

Wat betreft het bezoek zijn de meeste klanten tevreden over de privacy in de spreekkamer en de minste klanten zijn tevreden over de wachttijd. Een op de tien is hierover ontevreden.

Figuur 3 Tevredenheid onderdelen van het bezoek

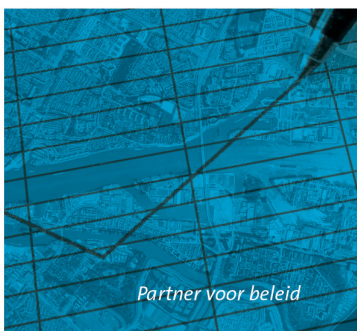


Acht op de tien klanten zijn tevreden over de openingstijden. Vragen we naar de voorkeursopeningstijden, dan bezoekt twee derde het consultatiebureau het liefst in de ochtend (tabel 1). Een op de tien zou het consultatiebureau (ook) graag in de avond bezoeken. Echter, Slechts 3% vulde alléén een avond in en ook slechts 1% vulde alléén de zaterdag in. Dat betekent dat vrijwel alle klanten die een voorkeur aangeven voor een avond of een zaterdag daarnaast óók een voorkeur overdag hebben ingevuld en dus is een avond- of zaterdagopenstelling niet noodzakelijk.

Tabel 1 voorkeur bezoektijden (%)

	ochtend	middag	avond
maandag	67	19	15
dinsdag	67	15	18
woensdag	65	23	12
donderdag	62	19	19
vrijdag	70	19	11
zaterdag	70	28	2
totaal	67	20	13

Maar weinig klanten wensen het consultatiebureau 's avonds of op zaterdag te bezoeken.



## 3 Het inloopspreekuur

Ruim een kwart van de klanten maakte het afgelopen jaar gebruik van het inloopspreekuur van Careyn. Deze klanten geven hier gemiddeld een 7,3 voor. De meeste klanten zijn goed te spreken over de vriendelijkheid en de betrokkenheid van de medewerkers. Wat minder tevreden klanten zien we bij de wachttijd en de bruikbaarheid van het antwoord (figuur 4).

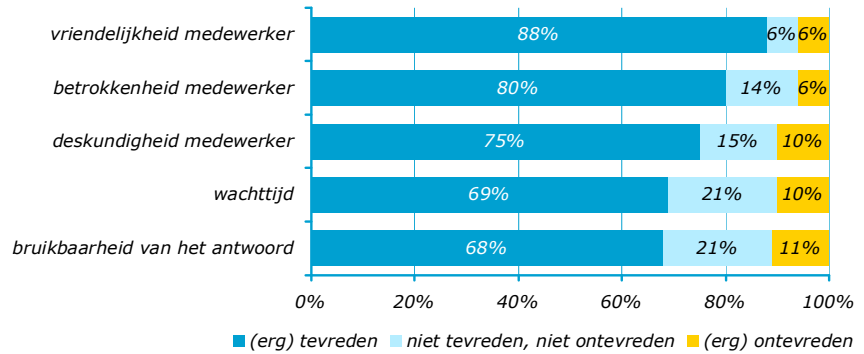


Iets minder dan de helft van de klanten belde het afgelopen jaar met de consultatiebureaus van Careyn.



Partner voor beleid

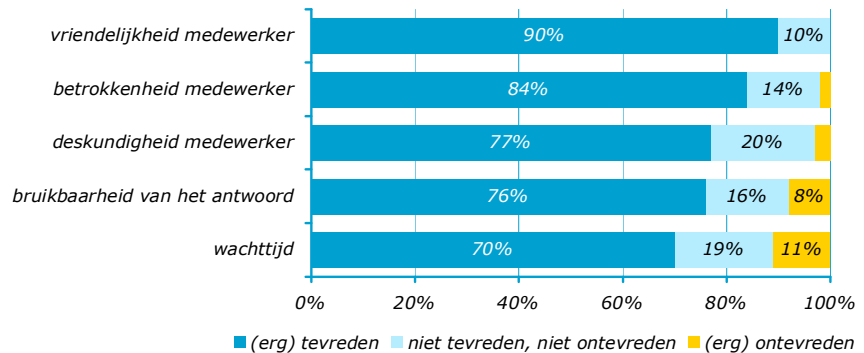
Figuur 4 Tevredenheid onderdelen inloopspreekuur



#### 4 Telefonische dienstverlening

Bijna de helft van de klanten belde het afgelopen jaar met Careyn. Deze klanten geven gemiddeld een 7,3 voor de telefonische dienstverlening. De meeste klanten zijn goed te spreken over alle onderdelen van de telefonische dienstverlening. Een klein deel is ontevreden over de wachttijd (figuur 5).

Figuur 5 Tevredenheid onderdelen telefonische dienstverlening

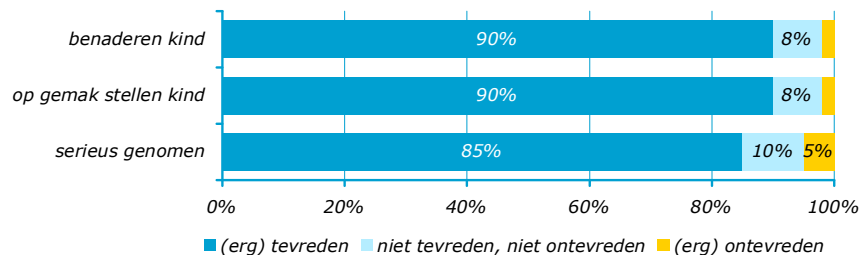


#### 5 Persoonlijk contact

Een belangrijk aspect van een bezoek aan het consultatiebureau is het persoonlijk contact met de medewerkers. Hoe ervaren de klanten dit persoonlijk contact? Zij waarderen het met een gemiddeld rapportcijfer 7,6. Vrijwel niemand (4%) geeft een onvoldoende.

De meeste klanten zijn tevreden over de manier waarop de medewerkers hun kind benaderen en op het gemak stellen. Ook voelen de meeste klanten zich serieus genomen door de medewerkers (figuur 6).

Figuur 6 Tevredenheid contact met kind



We vroegen de klanten naar de mate waarin zij tevreden zijn over verschillende onderdelen van het contact met de arts en verpleegkundige tijdens een afspraak. Deze zelfde vragen stelden we voor de assistente en voor de verpleegkundige tijdens een huisbezoek (figuren 7, 8 en 9). De bruikbaarheid van het antwoord in de contacten met de arts of verpleegkundige tijdens de afspraak scoort het minst hoog. Toch is ruim





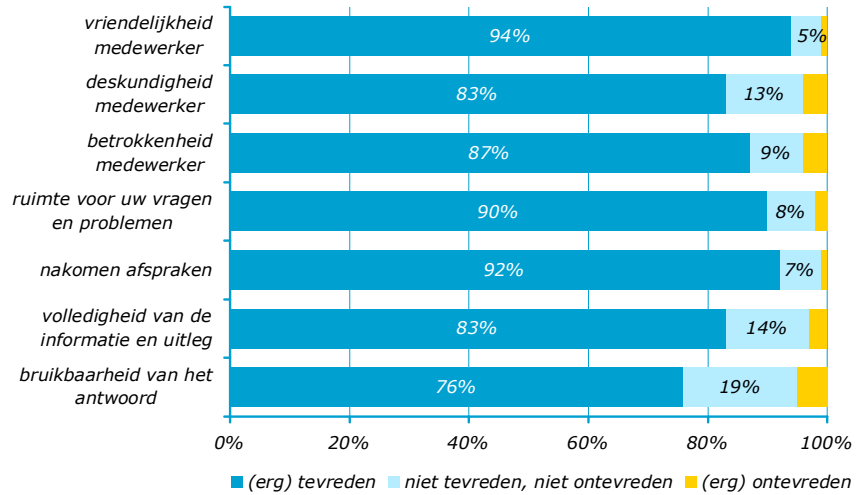
Ruim negen op de tien klanten zijn (erg) tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers.



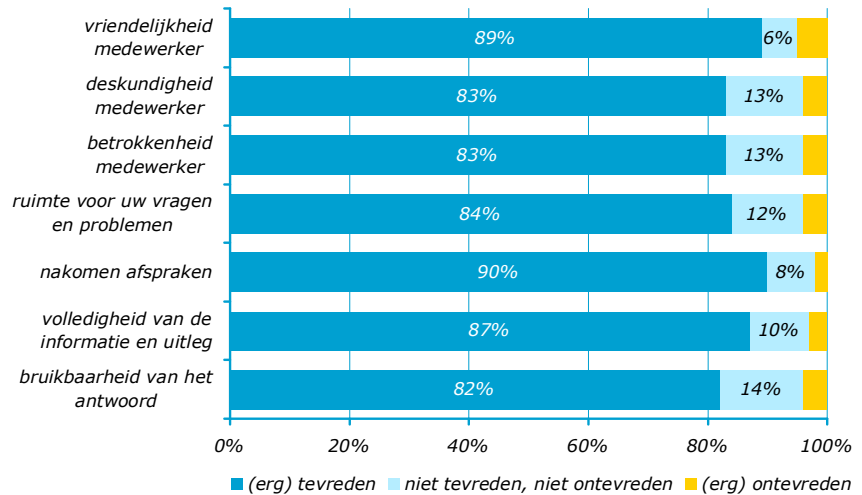
Partner voor beleid

drie kwart hier nog (erg) tevreden over. Verder geldt voor alle onderdelen dat meer dan acht op de tien klanten tevreden is.

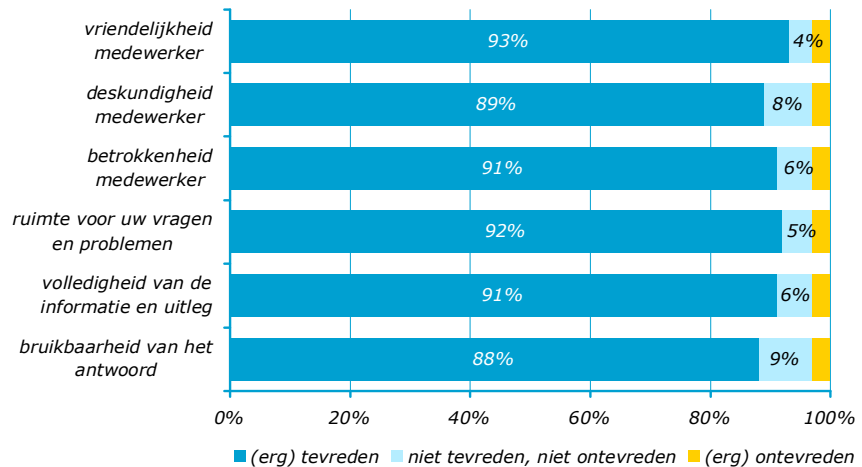
Figuur 7 Tevredenheid contact met de arts en verpleegkundige tijdens afspraak



Figuur 8 Tevredenheid contact met assistente tijdens afspraak



Figuur 9 Tevredenheid contact met de verpleegkundige tijdens huisbezoek



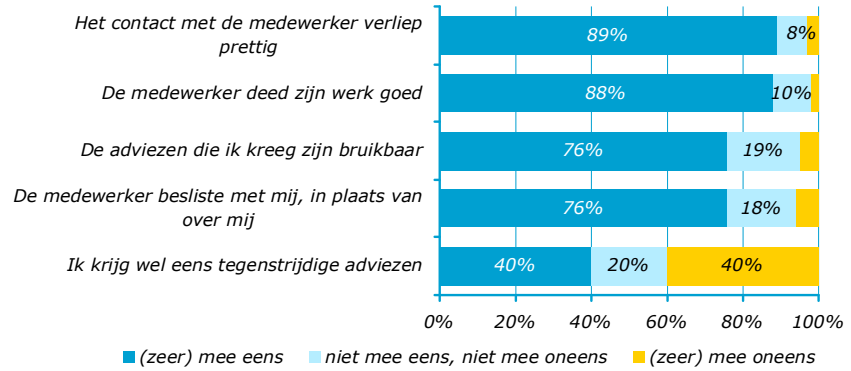
We legden de klanten tot slot nog een aantal stellingen voor over hun persoonlijke contacten met de medewerkers. We zien ook hier dat de meeste klanten tevreden zijn. Wel valt op dat vier op de tien klanten wel eens tegenstrijdige adviezen krijgt.



*Van de klanten uit Breda vindt 85% dat een vervangende medewerker goed of voldoende op de hoogte is van de ontwikkeling van hun kind dankzij het DD.*



Figuur 10 Stellingen persoonlijke contacten



## 6 Digitaal Dossier

In Breda werkt het consultatiebureau met een digitaal dossier (DD), in de andere werkgebieden gebeurt dat (nog) niet. Doordat alle informatie in de computer wordt opgeslagen, zijn de actuele gegevens overal direct in te zien. Hierdoor kan elke medewerker volledig op de hoogte zijn van de ontwikkeling van het kind waarmee hij/zij een afspraak heeft.

*Ruim acht op de tien Bredaase klanten vinden het (erg) belangrijk om mee te kunnen lezen. Bijna vier op de tien klanten lezen altijd mee en nog eens vier op de tien doet dit soms.*

*Twee derde geeft aan wel eens een vervangende medewerker te hebben. Een kwart vindt dat deze medewerker dankzij het DD goed is geïnformeerd en nog eens zes op de tien vinden dat de medewerker voldoende geïnformeerd is.*

*Toelichting: Omdat alleen Breda werkt met het DD, zijn deze vragen alleen gesteld aan de klanten in Breda.*

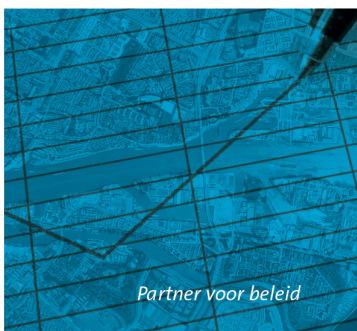
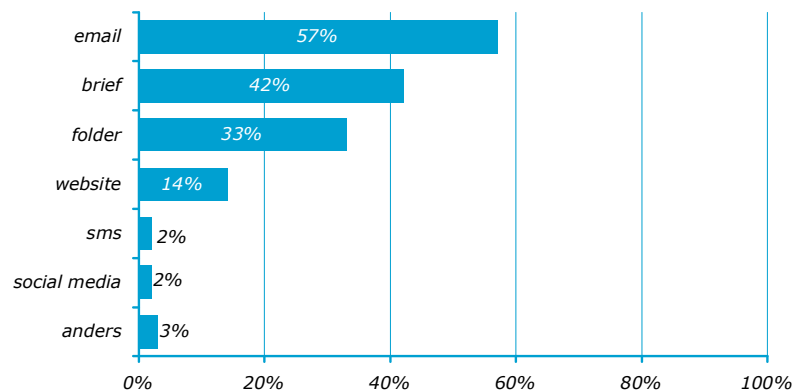
We vroegen aan alle klanten (niet alleen in Breda) hoe tevreden zij zijn over de mate waarin de medewerker (niet de vervanger) op de hoogte is van de ontwikkeling van hun kind. Hierover zijn acht op de tien klanten tevreden. Klanten uit Breda zijn door het DD niet meer tevreden over de mate waarin de medewerker op de hoogte is.

## 7 Informatievoorziening

Voor de informatievoorziening geven klanten van de consultatiebureaus Careyn gemiddeld een 7,0. Slechts 4% geeft vijf of lager. Twee derde vindt dat men in het algemeen voldoende wordt geïnformeerd door het consultatiebureau van Careyn.

Op welke manier worden klanten het liefst geïnformeerd door het consultatiebureau? De meeste klanten worden over algemene zaken het liefst geïnformeerd per email (figuur 11). Maar weinig mensen laten zich graag via sms of social media over algemene zaken informeren.

Figuur 11 Voorkeur informatie algemene zaken



Partner voor beleid

## 8 Tabellen verschillen regio's

In tabel 2 staan de onderdelen waar het aantal tevreden of ontevreden klanten tussen de regio's significant verschilt.<sup>5</sup> In Dordrecht zien we veel blauwe cijfers. Dit betekent dat het gemiddelde van de consultatiebureaus in Dordrecht, op de genoemde onderdelen, positiever scoort. In Breda zien we veel rode cijfers. Dit betekent dat het gemiddelde van de consultatiebureaus in Breda het, op de genoemde onderdelen, minder goed doet.

Tabel 2 Onderdelen waarover het aandeel klanten dat (on-)tevreden is verschilt.

	Dordrecht			Breda			Hoeksche Waard			totaal		
	+	+/-	-	+	+/-	-	+	+/-	-	+	+/-	-
<b>algemene dienstverlening</b>												
hoeveelheid speelgoed wachtkamer	98	2	0	85	12	3	92	7	1	93	6	1
variatie speelgoed wachtkamer	95	4	1	80	15	5	88	10	2	89	9	3
openingstijden bezoek	81	14	5	86	13	1	73	14	13	80	14	6
<b>inloospreekuur</b>												
betrokkenheid medewerker	94	6	0	61	22	17	86	14	0	80	14	0
deskundigheid medewerker	84	12	4	58	20	22	81	14	5	75	15	10
bruikbaarheid antwoord	82	14	4	51	29	20	67	22	11	68	21	11
<b>persoonlijk contact</b>												
<b>afpraak arts verpleegkundige</b>												
vriendelijkheid medewerker	99	1	0	88	8	4	93	5	2	94	5	1
deskundigheid medewerker	91	9	0	77	15	8	80	15	5	83	13	4
betrokkenheid medewerker	92	6	2	81	11	8	84	14	2	87	9	4
volledigheid informatie en uitleg	91	8	1	77	17	6	77	20	3	83	14	3
ruimte voor vragen of problemen	96	4	0	88	8	4	86	13	1	90	8	2
<b>assistente</b>												
vriendelijkheid medewerker	96	4	0	80	11	9	88	5	8	89	6	5
deskundigheid medewerker	90	9	1	75	17	8	80	15	5	83	13	4
betrokkenheid medewerker	92	8	0	75	15	10	79	18	3	83	13	4
volledigheid informatie en uitleg	94	5	1	80	15	5	83	11	6	87	10	3
ruimte voor vragen of problemen	90	10	0	78	15	7	83	11	6	84	12	4
<b>huisbezoek door verpleegkundige</b>												
vriendelijkheid medewerker	97	3	0	85	8	7	97	2	1	93	4	3
deskundigheid medewerker	93	7	0	81	11	8	92	7	1	89	8	3
betrokkenheid medewerker	95	4	1	84	7	9	93	6	1	91	6	3
volledigheid informatie en uitleg	94	6	0	84	6	10	93	5	2	91	6	3
ruimte voor vragen of problemen	95	4	1	86	6	8	95	5	0	92	5	3
<b>stellingen</b>												
De adviezen die ik krijg zijn bruikbaar.	82	12	6	67	26	7	74	24	2	76	19	5
Het contact met de medewerker verliep prettig.	93	5	2	81	14	5	90	8	2	89	8	3

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken significant **positief** of **negatief** af van het totaal.  
 +=(erg) tevreden +/-niet tevreden, niet ontevreden -=(erg) ontevreden

<sup>5</sup> In steekproefonderzoek heb je te maken met een zekere onnauwkeurigheid. Bij herhaling van het onderzoek kan de waarde met een bepaalde marge afwijken van het percentage dat wij gemeten hebben. Deze marges noemen we statistische betrouwbaarheidsmarges. Wij gebruiken een betrouwbaarheidsmarge van 95%. De betekenis hiervan is, dat wanneer we de meting zouden herhalen, we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat de werkelijke waarde zich binnen de betrouwbaarheidsmarge zal bevinden.

### Onderzoeksaanpak

We hebben het onderzoek uitgevoerd via een internetenquête. Gedurende drie weken hebben de medewerkers op de consultatiebureaus aan de klanten gevraagd of zij mee wilden werken aan het KTO en de e-mailadressen verzameld van de klanten die mee wilden werken. Vervolgens hebben wij een mail gestuurd aan de 1.120 klanten van wie het e-mailadres genoteerd was. In de email zat een persoonlijke link naar de internetenquête. Na ongeveer een week hebben we een herinneringsmail gestuurd aan degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. Ruim een week daarna stuurden we een tweede herinneringsmail. Uiteindelijk vulde 43% van de benaderde klanten de vragenlijst in. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

We hebben de respons herwogen naar het werkelijk aantal bezoekers op de verschillende consultatiebureaus in de periode van e-mailadressen verzamelen, waardoor de resultaten representatief zijn voor de totale klantengroep van de werkgebieden Breda, Dordrecht en Hoeksche Waard.

#### Responsoverzicht

werkgebied	verstuurd enquêtes (aantal)	respons (aantal)	respons (%)
Breda	412	170	41
Dordrecht	375	163	44
Hoeksche Waard	333	151	45
<b>totaal</b>	<b>1.120</b>	<b>484</b>	<b>43</b>

drs. A.E. de Jong  
drs. I.A.C. Soffers  
april 2013

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

[ocd@drechtsteden.nl](mailto:ocd@drechtsteden.nl)  
[www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl](http://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl)