



Toegevoegde waarde

Een fijne samenwerking met een mooi resultaat. Maar hoe heeft onze contactpersoon de dienstverlening van Meezo ervaren? Bij navraag vertelde hij onder andere dat hij erg gecharmeerd was van onze aanpak:

Een grote plus van Meezo is drijvende kracht Frank Sampers. Frank benaderde ons met zijn aanbod en liet zien dat hij zeer goed thuis is in de wereld van het sociaal domein. Bovendien bleef hij tijdens het project zelf betrokken als aanspreekpunt voor ons en dat werkte erg prettig.

In eerste instantie hadden we overigens wel wat twijfels over de toegevoegde waarde van een extra tevredenheids-onderzoek onder onze cliënten. We voldeden uiteraard al aan de landelijke verplichtingen ten aanzien van het meten van kwaliteit en daarbij kampten we in die tijd met een capaciteitsprobleem op onze afdeling. Iets dat ongetwijfeld ook bij andere gemeenten speelt.

*Frank was vasthoudend op een hele correcte manier en heeft ons overtuigd van de **toegevoegde waarde van het meten van de kwaliteit en tevredenheid**.*

EEN SUCCESVERHAAL

Eén van de samenwerkingen waar we als Meezo met plezier op terugkijken is die met een Noord-Brabantse gemeente*.

In onze gesprekken de senior beleidsmedewerker sociaal domein werd duidelijk welke inzichten ontbraken om proactief te kunnen sturen op kwaliteit.

Uiteindelijk hebben we onderzoek gedaan naar de kwaliteit van dienstverlening in huishoudelijke hulp en individuele begeleiding.



*Op verzoek van onze contactpersoon worden zowel zijn eigen naam als de naam van de gemeente niet genoemd in dit document.

”

Wil je als gemeente een objectiever oordeel vormen over de geleverde kwaliteit binnen de uitvoering van de Wmo?

Dan kan ik zeker aanraden om een traject uit te voeren zoals wij dat door Meezo hebben laten doen.

Letterlijk aan en in huis meten geeft een goed beeld van de tevredenheid van de burger. Dat kun je nu eenmaal niet aflezen aan het ontbreken van klachten.

Beleving en kwaliteit zijn twee verschillende dingen

Uiteindelijk hebben we, na intern overleg, gekozen om de samenwerking met Meezo aan te gaan. Mede omdat zij, in tegenstelling tot onze partner waar we het contractbeheer aan uitbesteden, ook echt onderzoek op locatie bij de cliënt doen.

*We realiseerden ons dat de **cliëntervaring** en de kwaliteit van dienstverlening twee verschillende dingen zijn. En dat wanneer de technische kwaliteit prima in orde is, dit niet betekent dat onze cliënt ook daadwerkelijk tevreden is.*

Daar wilden we wel inzicht in hebben, want we vinden het belangrijk om proactief te sturen op kwaliteit. Wachten tot er een klacht binnenkomt past niet bij onze benadering. En het heeft ook geen zin, omdat bekend is dat cliënten niet snel uit zichzelf klagen. Bijvoorbeeld omdat er een angst speelt dat dit van invloed is op de herindicatie.

Een waardevolle benchmark

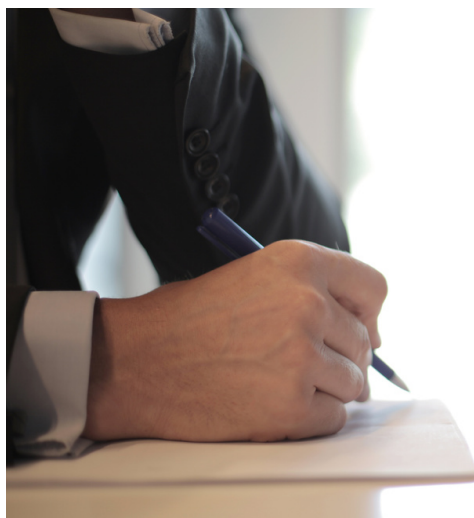
De benchmark die Meezo naar aanleiding van het onderzoek voor ons heeft verzorgd, bevestigde overigens dat we op de goede weg zijn.

*De **dienstverlening** die we leveren ligt netjes in lijn met de landelijk gemiddelden en werd prima beoordeeld. Heel waardevol en fijn om te weten, ook omdat we veelal werken met kleine zelfstandige zorgaanbieders en niet alleen met de grotere bekende partijen.*

Onderbouwde inzichten

Ondanks onze initiële twijfel of het project voor onze gemeente meerwaarde had zijn we blij dat we ervoor gekozen hebben om het onderzoek uit te laten voeren.

*We hebben **onderbouwde inzichten** en een nulmeting als basis voor de toekomst, wat bijdraagt aan onze grip op de kwaliteit van dienstverlening.*



Meezo biedt gemeenten maximale grip op kwaliteit en kosten

Graafschap Hornelaan 163 | 6001 AC Weert | info@meezo.info | +31 (0)85 401 70 57