

Rapportage SEMH klanttevredenheidsonderzoek 2020

1. Inleiding

In januari 2020 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 beter bereiken van de doelstellingen en verbeteren van de dienstverlening van de erkenningsregeling.

2. Opzet en uitwerking van het onderzoek

Opzet van het onderzoek

In totaal zijn 174 bij de SEMH aangesloten bedrijven aangeschreven met de vraag de enquête in te vullen via Google formulieren.

Het KTO is erop gericht om als SEMH inzicht te verkrijgen in het bereiken van de doelstellingen. Hiernaast worden vragen gesteld waarvan de antwoorden de SEMH verder kunnen helpen.

3. Respons

49 Bedrijven hebben de vragenlijsten ingevuld retour gestuurd (ca. 28 % respons). Vorig jaar lag dit percentage op 19 %.

4. Samenvatting van de antwoorden

* Ca. 68 % van de respondenten zou *zeker* of *waarschijnlijk* deelnemen aan de SEMH erkenning indien de zorgverzekeraar dit niet meer zou verplichten. Dit resultaat komt overeen met een jaar eerder.

* 100 % van de respondenten ondersteunen de eisen van de SEMH *volledig* of *wel, maar niet alle eisen*.

* Meer dan 75 % van de respondenten vindt de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven *heel goed* of *goed*.

* Ca. 12 % van de respondenten vindt dat er op de website *meer informatie over erkende bedrijven* te vinden moet zijn. Hierin heeft de SEMH inmiddels voorzien om de bedrijven de mogelijkheid te geven gebruik te maken van de bedrijfspagina.

* Uit de meerkeuze antwoorden blijkt dat 39 % van de respondenten *meerwaarde in de toetsingen* ziet.

* Op basis van de ingeleverde antwoorden scoort het secretariaat van de SEMH een *7,2 als gemiddelde beoordeling*.

1. *Zonder verplichting door de zorgverzekeraar zou ik:*

- a. zeker blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- b. waarschijnlijk blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- c. waarschijnlijk niet blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- d. zeker niet blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- e. Ik heb hierover geen duidelijke mening

2. *Ik ondersteun de eisen van de SEMH*

- a. Volledig
- b. wel, maar niet alle eisen
- c. een beetje
- d. helemaal niet

3. *Ik vind de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven:*

- a. Heel goed
- b. Goed
- c. Redelijk
- d. Slecht
- e. Heel slecht

4. *Ik vind de SEMH op het gebied van kwaliteit van (het leveren van) medische hulpmiddelen*

- a. Heel erg belangrijk
- b. Belangrijk
- c. Redelijk belangrijk
- d. Een beetje belangrijk
- e. Onbelangrijk

5) *De erkenning kan voor mij belangrijker worden als de SEMH*

- a. mijn vragen beter beantwoordt
- b. de erkenningseisen duidelijker omschrijft
- c. meer naamsbekendheid krijgt
- d. de enige voorwaarde wordt voor een contract met de zorgverzekeraar
- e. een diploma-register beheert dat iedereen kan raadplegen
- f. Ik heb hier geen duidelijke mening over
- g. Anders:

6. *Het secretariaat van de SEMH ervaar ik als:*

- a. Vriendelijk
- b. Professioneel
- c. Oplossingsgericht
- d. Onvriendelijk
- e. Niet professioneel
- f. Moeilijk
- g. Ik heb hier geen duidelijke mening over

7. *De website van de SEMH zou beter zijn als*

- a. gebruikers meer informatie over erkende bedrijven kunnen vinden
- b. de website er aantrekkelijker uitziet qua lay-out en illustraties
- c. voor de informatie minder formele taal wordt gebruikt
- e. de eisen van de erkenning hier beter worden uitgelegd
- f. er meer algemene informatie over de hulpmiddelenbranche te vinden is
- g. er links te vinden zijn naar andere interessante websites
- h. Ik heb hier geen duidelijke mening over
- j. Anders

8. *De toetsingen voor de SEMH erkenning ervaar ik als:*

- a. een goede manier om mij scherp te houden op mijn bedrijfsvoering en interne processen
- b. een jaarlijkse verplichting, maar het hoort er nu eenmaal bij
- c. een last die mij onnodig veel tijd kost
- d. Ik heb hier geen duidelijke mening over

9. *De toetsers die de SEMH toetsingen uitvoeren ervaar ik als:*

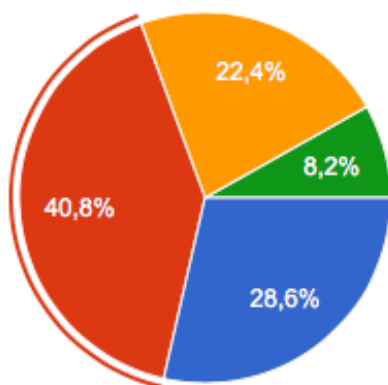
- a. plezierig, de toetsers kan zich goed inleven in mijn bedrijf en heeft voldoende kennis van zaken
- b. neutraal, de toetsers stelt zich correct op en heeft enige kennis van zaken
- c. matig, de toetsers is niet betrokken en/of heeft weinig kennis van zaken
- d. negatief, de toetsers is er op uit mij op fouten te betrappen
- e. Ik heb hier geen duidelijke mening over

10. *Als rapportcijfer geef ik de SEMH een:*

1 t/m 10

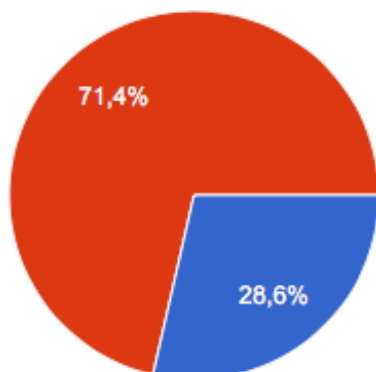
A. Vragen ten behoeve van de meting van de doelstellingen

1. Zonder verplichting door de zorgverzekeraar zou ik:



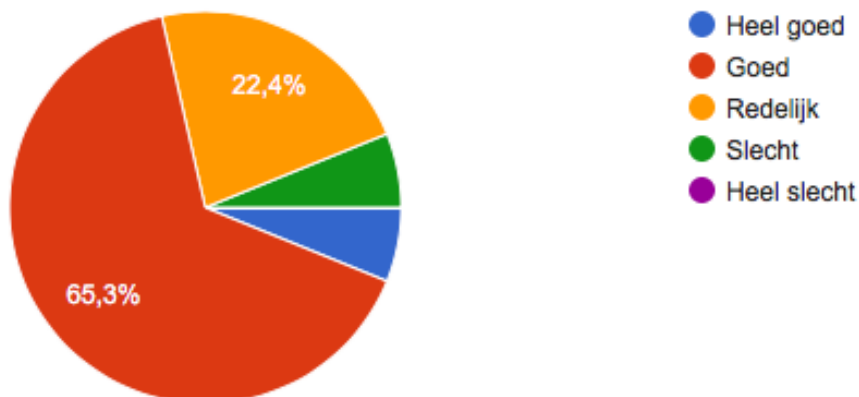
- 1. zeker blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- 2. waarschijnlijk blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- 3. waarschijnlijk niet blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- 4. zeker niet blijven deelnemen aan de SEMH erkenningsregeling(en)
- 5. Ik heb hierover geen duidelijke mening

2. Ik ondersteun de eisen van de SEMH

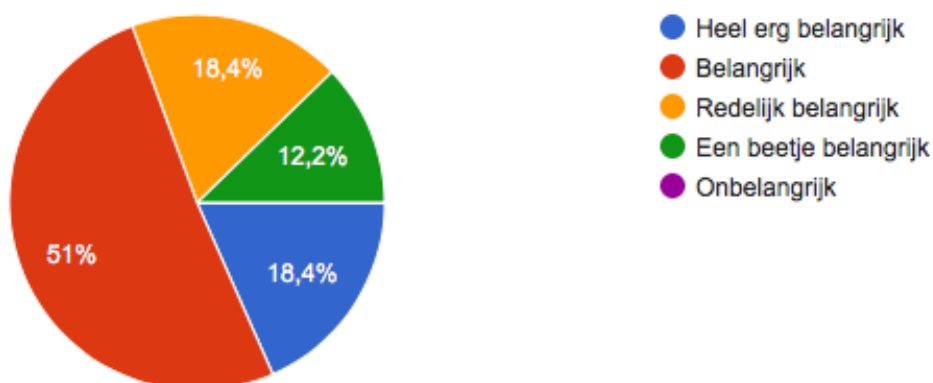


- Volledig
- wel, maar niet alle eisen
- een beetje
- helemaal niet

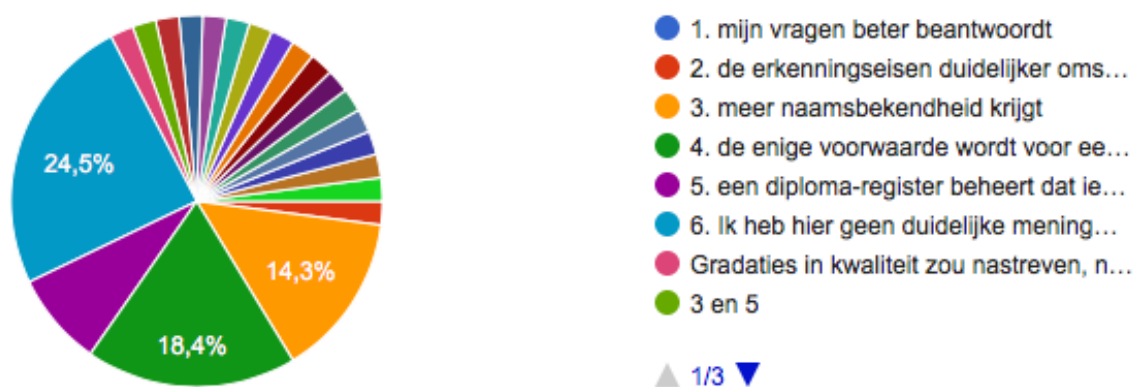
3. Ik vind de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven:



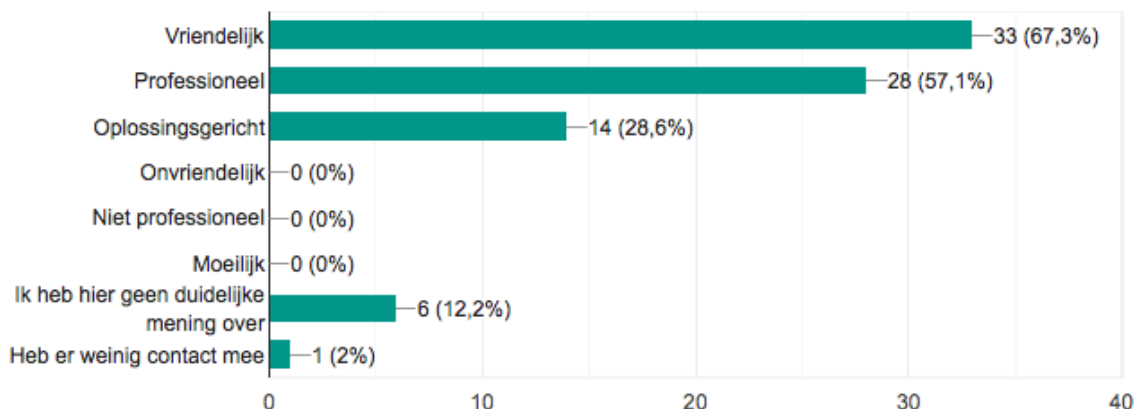
4. Ik vind de SEMH op het gebied van kwaliteit van (het leveren van) medische hulpmiddelen



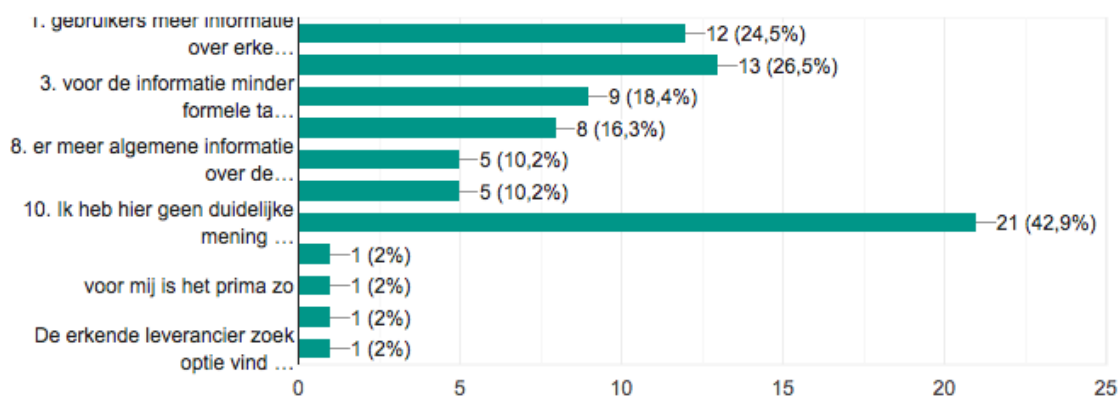
5. De erkenning kan voor mij belangrijker worden als de SEMH



6. Het secretariaat van de SEMH ervaar ik als:



7. De website van de SEMH zou beter zijn als



8. De toetsingen voor de SEMH erkenning ervaar ik als:



9. De toetsers die de SEMH toetsingen uitvoeren ervaar ik als:



10. Als rapportcijfer geef ik de SEMH een:

