

Rapportage SEMH klanttevredenheidsonderzoek over het jaar 2021

1. Inleiding

In maart 2022 is een klanttevredenheidsonderzoek enquête over het jaar 2021 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 erkenningsregelingen.

2. Opzet en uitwerking van het onderzoek

Opzet van het onderzoek

In totaal zijn 297 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.

De vragenlijst is als bijlage a bijgesloten. In bijlage b is het overzicht van de antwoorden gegeven.

3. Respons

97 Bedrijven hebben de digitale vragenlijst ingevuld (ca. 32,5 % respons). Vorig jaar lag dit percentage op 28 %, het jaar daarvoor op 19%.

4. Samenvatting van de antwoorden

* Ca. 58 % van de respondenten zou *zeker* of *waarschijnlijk* deelnemen aan de SEMH erkenning indien de zorgverzekeraar dit niet meer zou verplichten.

* Meer dan 71 % van de respondenten vindt de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven *heel goed* of *goed*. Uit de responses blijkt dat sommige bedrijven in de SEMH nog altijd de rol van brancheorganisatie zien.

* Uit de meerkeuze antwoorden blijkt dat 38,1 % van de respondenten *meerwaarde ziet in de toetsingen*. Daarbij zijn suggesties gedaan over modernisering en digitalisering van het toetsen.

* De respons bij vraag 5 (*De erkenning kan voor mij belangrijker worden als de SEMH mijn vragen beter beantwoordt*) ligt met 35% hoger dan in het vorige KTO. De SEMH zal in het volgende KTO onderzoeken welke soort vragen verbetering behoeven in de beantwoording.

* Op basis van de ingeleverde antwoorden scoort de SEMH een 7,1 als *gemiddelde beoordeling*. Het secretariaat scoort hoog op *klantvriendelijkheid*, *professionaliteit* en *oplossingsgerichtheid*.

Vragenlijst

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.) De volgende SEMH eisen vind ik essentieel (meerdere antwoorden mogelijk). Graag bij 'Anders' uw toelichting vermelden.

- a) 3.1 Zorgvraag formuleren
- b) 3.2 Zorgplan maken
- c) 3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen
- d) 3.4 Leveren en instrueren
- e) 3.5 Gebruiken
- f) 3.6 Evaluatie hulpmiddel
- g) 3.7 Beleid en organisatie
- h) 3.8 Medewerker en deskundigheid
- i) 3.9 Fysieke omgeving en materialen
- j) 3.10 Diensten door derden
- k) 3.11 Documenten

3. Ik vind 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 erkenningscriteria 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

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

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:

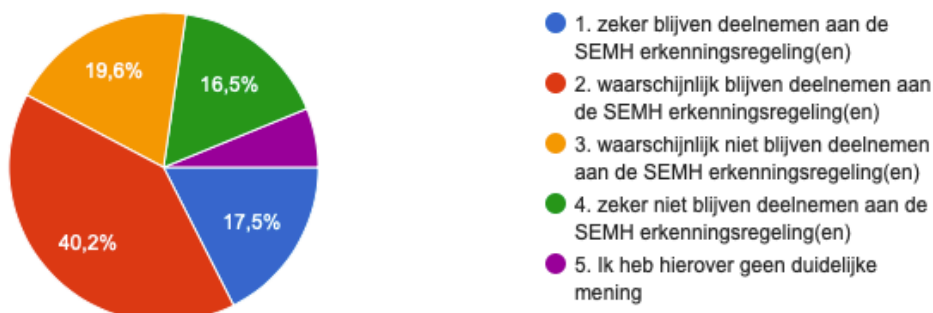
- a. plezierig, de toetser kan zich goed inleven in mijn bedrijf en heeft voldoende kennis van zaken
- b. neutraal, de toetser stelt zich correct op en heeft enige kennis van zaken
- c. matig, de toetser is niet betrokken en/of heeft weinig kennis van zaken
- d. negatief, de toetser is er op uit mij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

10. Als rapportcijfer geef ik de SEMH een:

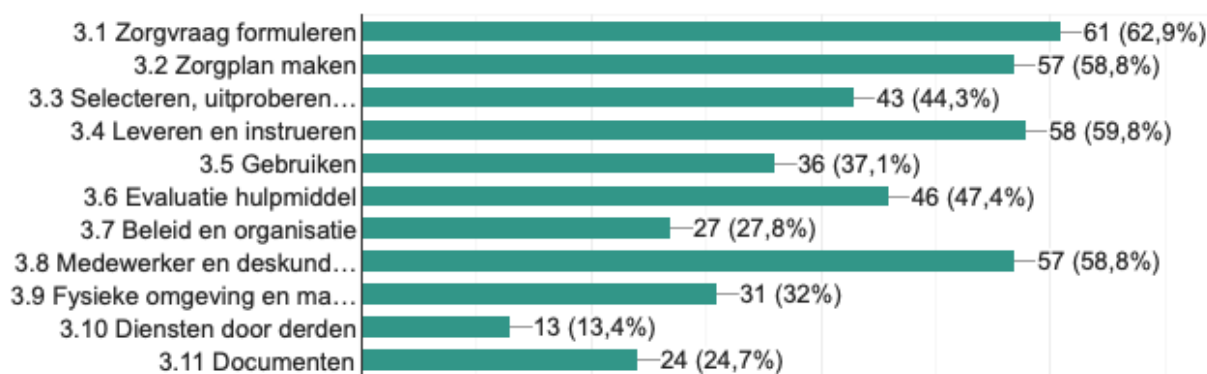
1 t/m 10

Overzicht antwoorden

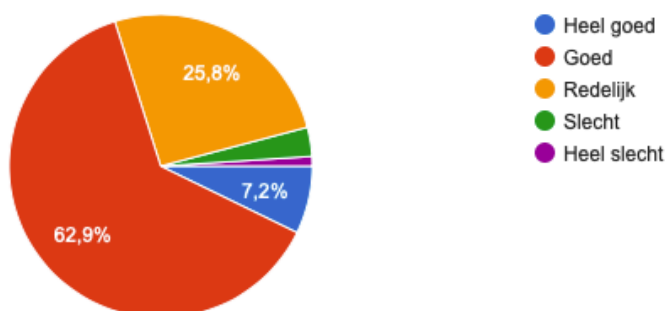
1. Zonder verplichting door de zorgverzekeraar zou ik:



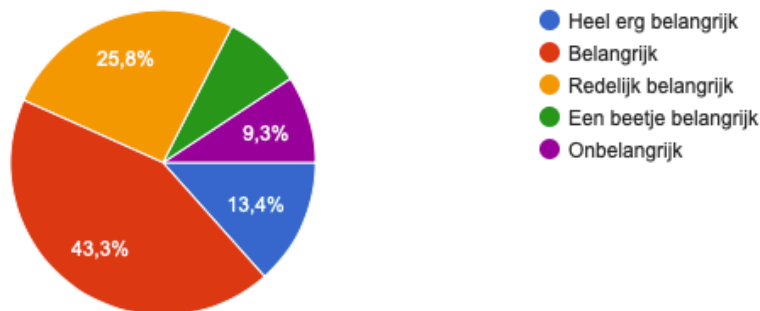
2. De volgende SEMH eisen vind ik essentieel (meerdere antwoorden mogelijk). Graag bij 'Anders' uw toelichting vermelden.



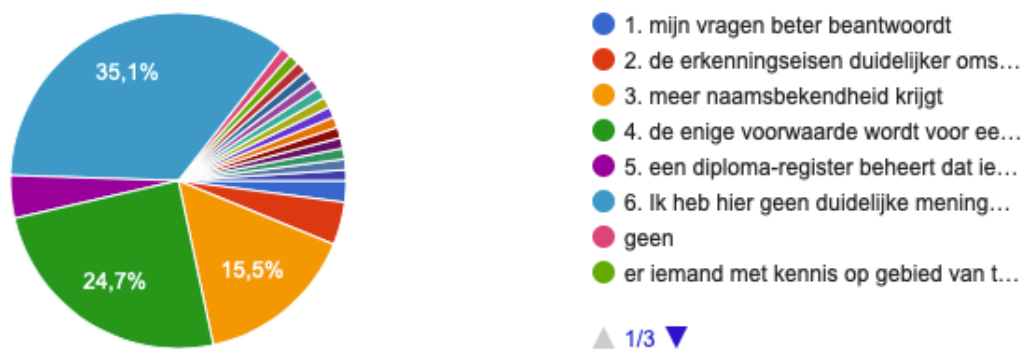
3. Ik vind de communicatie van de SEMH naar de erkende zorgbedrijven:



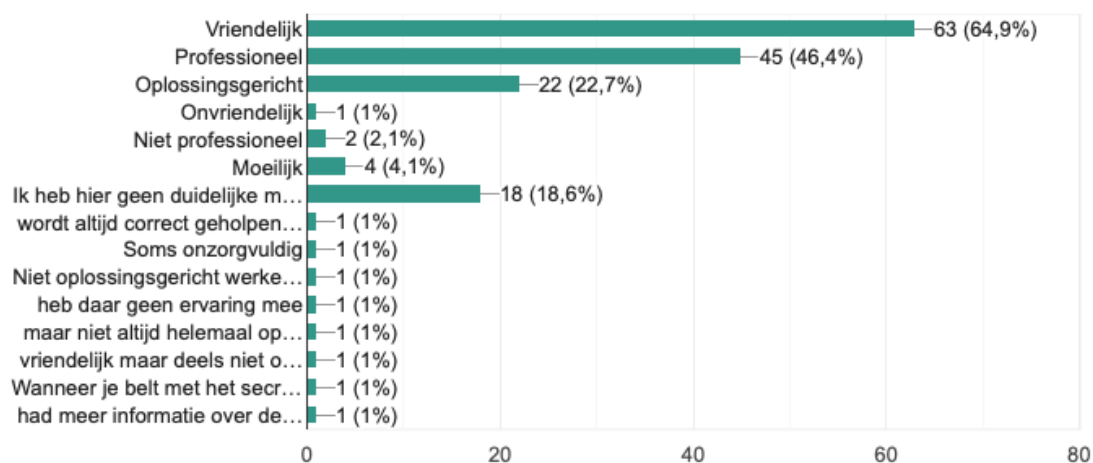
4. Ik vind de SEMH op het gebied van kwaliteit van (het leveren van) medische hulpmiddelen



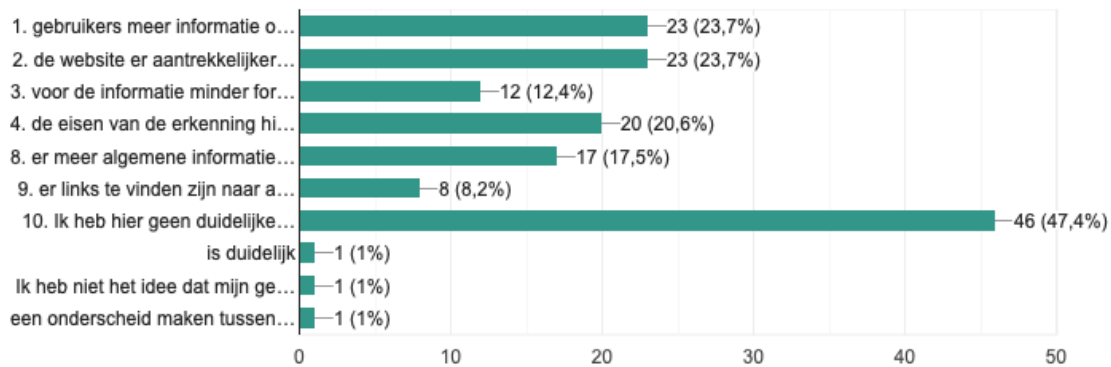
5. De erkenning kan voor mij belangrijker worden als de SEMH



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:

