

KANTAR PUBLIC=

sterker met stoma
stoma
vereniging

Tevredenheidsonderzoek achterban Stomavereniging

Mei 2018

244405243

Sabine Hooijmans

Suzanne Plantinga

Inhoudsopgave

1		
Inleiding		3
2		
Belangrijkste conclusies		5
3		
Reputatie van de Stomavereniging en tevredenheid over generieke diensten		7
4		
Bekendheid inzet Stomavereniging		13

5		
Informatievoorzieningen verder uitgediept		15
6		
Het contact met de Stomavereniging		18
7		
Deelnemers		21
8		
Bijlage		23

1

Inleiding



Inleiding

Kantar Public heeft in opdracht van de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties (NFK) in april 2018 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de kankerpatiëntenorganisaties (kpo's) in Nederland. Alle twintig kpo's kregen de mogelijkheid om deel te nemen en de vragenlijst uit te sturen onder hun achterban.

De resultaten uit het onderzoek bieden inzicht in de wijze waarop de Stomavereniging de achterban beter kan ondersteunen en welke aspecten naar tevredenheid scoren.

In deze rapportage zijn de resultaten van de Stomavereniging opgenomen. Daarnaast wordt voor enkele resultaten een vergelijking gemaakt met de totaalscore van de kpo's in Nederland. In totaal hebben 14 van de 20 kpo's in Nederland voldoende respons behaald om deze totaalscore te berekenen.

In totaal hebben 876 personen van de Stomavereniging deelgenomen.



Doelgroep

Achterban van de Stomavereniging



Uitnodiging

De achterban heeft een uitnodiging per email ontvangen via de eigen kpo. Deze uitnodiging bevatte voor ieder lid een unieke link. Indien mogelijk, is er een herinneringsemail naar de leden gestuurd.



Methode

De vragenlijst kon via een persoonlijke link online worden ingevuld. In de vragenlijst werd alleen naar de eigen kpo gevraagd. De gemiddelde invultijd was 10 minuten.



Veldwerkperiode

De leden hadden van 9 t/m 22 april de tijd om de vragenlijst in te vullen.

2

Belangrijkste conclusies



Belangrijkste conclusie: Belangrijkste conclusie: De achterban van de Stomavereniging is zeer tevreden, vooral over de informatievoorziening en de inzet voor de beste zorg voor patiënten. Er liggen nog kansen bij het verbeteren van de hulp bij de keuze voor de beste zorg.



3

Reputatie van de Stomavereniging en tevredenheid over generieke diensten



De Stomavereniging heeft een (zeer) sterke reputatie onder hun achterban

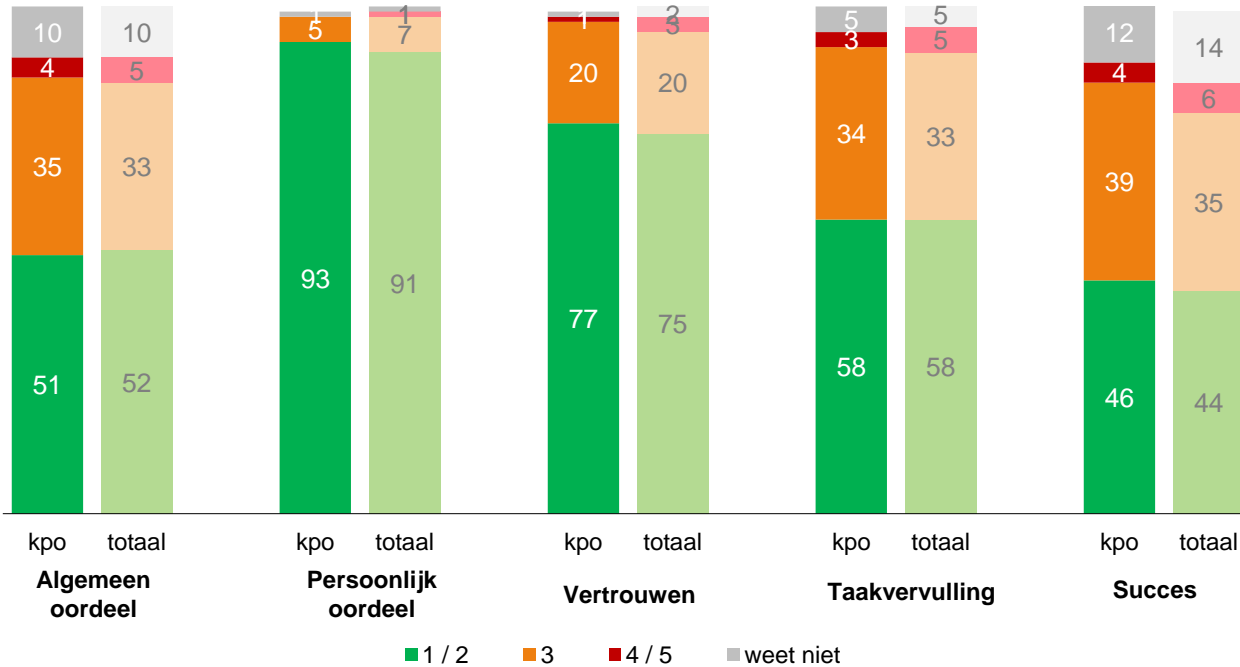


Reputatiecijfer

77

Totaal

77



- Een reputatiecijfer vanaf 50 interpreteren we als een goede reputatie. Het indexcijfer voor de Stomavereniging komt uit op 77, wat we interpreteren als een sterke reputatie.
- Alle aspecten worden zeer goed gewaardeerd door de leden.
- Voornamelijk het persoonlijk oordeel en vertrouwen hebben een hoge score.

De vragen die gesteld zijn en de schalen die zijn gebruikt:

Algemeen oordeel = Hoe kijkt u in het algemeen aan tegen <KPO>?
(uitstekend – zeer goed – goed – redelijk – slecht)

Persoonlijk oordeel = Hoe positief is uw persoonlijke oordeel over <KPO>?
(zeer positief – positief – enigzins positief – negatief – zeer negatief)

Vertrouwen = Hoe sterk is uw vertrouwen in <KPO> op de lange termijn?
(heel veel – veel – redelijk veel – niet zo veel – helemaal geen)

Taakvervulling = Hoe goed vervult <KPO> haar taken en diensten als patiëntenorganisatie?
(uitstekend – zeer goed – goed – redelijk – slecht)

Succes = Wat is uw oordeel over de bereikte resultaten van <KPO>?
(uitstekend – zeer goed – goed – redelijk – slecht)

1 2 3 4 5

Waarom is de reputatie zo goed? Een analyse van drijfveren van de reputatie

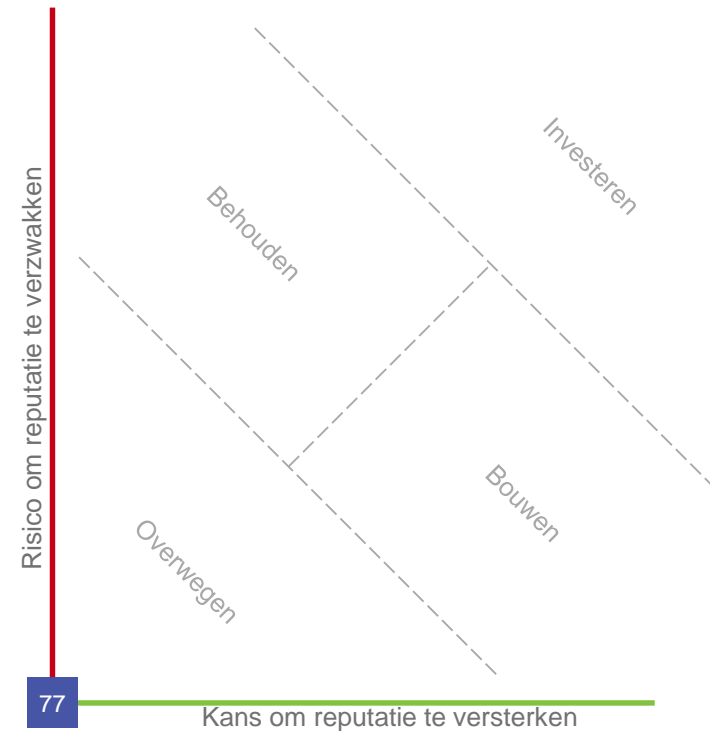
Op allerlei generieke diensten van kpo's is een driver analyse uitgevoerd. Dat betekent dat we kijken naar de impact van een aspect op de reputatie. Daarmee zie je door welke aspecten de reputatie wordt beïnvloed. Of dat een positieve of negatieve invloed is, hangt af van hoe leden van de kpo's vervolgens deze aspecten beoordelen. We onderscheiden vier kwadranten waarin de aspecten kunnen vallen:

Investeren: aspecten in dit kwadrant zijn de echte drivers van de reputatie. Doe je het hier goed, dan versterk je daarmee de reputatie. Doe je het hier niet goed, verdient het aspect direct prioriteit want het verzwakt je reputatie

Bouwen: veel kans om te winnen, weinig risico om te verliezen. Kansen! Doe je het hier goed, moet je dit beter benutten. Doe je het hier slecht, verdient het aspect prioriteit.

Behouden: weinig kans om te winnen, veel kans om te verliezen. Hygiënefactoren. Dit niveau wordt van leden verwacht; behoud op het juiste niveau; investeren heeft weinig positieve invloed op de reputatie, maar desinvestering is gevaarlijk.

Overwegen: de reputatie wordt positief noch negatief beïnvloed door aspecten in dit kwadrant. Investeren op dit soort aspecten heeft dan ook weinig zin. Soms leidt dit tot belissingen over besparen.



Betrouwbare informatie en inzet voor beste zorg belangrijkste positieve krachten achter reputatie

De sterkste beïnvloeders van de reputatie zijn

- Belangenbehartiging voor alle patiënten
- **Helpen bij de keuze voor de beste zorg**

Dit is de grootste generieke behoefte van de achterban van de Stomavereniging, maar de achterban vindt dat zij hier niet optimaal in voorzien worden. Hier liggen dus kansen om de reputatie te versterken!

De **inzet voor de beste zorg voor patiënten** en **betrouwbare informatievoorziening** van de Stomavereniging wordt positief beoordeeld (groen) en heeft relatief veel positieve impact op de reputatie. Dit is dan ook de positieve kracht achter de reputatie.

Ook de **samenwerking met andere kpo's** krijgt een relatief lage beoordeling. Dit is een grote kans voor de Stomavereniging: waar de samenwerking verbetert, zal ook de reputatie van de Stomavereniging stijgen.



NB: Dit model bevat oorspronkelijk nog veel andere generieke diensten van de Stomavereniging. Een volledige matrix is in de bijlage opgenomen.

Hoge tevredenheid onder de achterban, vooral over informatievoorzieningen en de inzet voor de beste zorg



Bijna iedereen beoordeelt deze taken van kpo's goed tot uitstekend. Bijna niemand is ontevreden.

Opvallend:

- De aspecten *lokale bijeenkomsten* en *telefonisch contact*, worden relatief vaker als 'goed' beoordeeld in plaats van de zeer goed/uitstekend in vergelijking met de overige kpo's.

De lagere tevredenheidsscore komt mede doordat relatief veel mensen hier geen goed beeld bij hebben (hoge percentages 'weet niet'). Bijna niemand is écht ontevreden.

De achterban heeft het meeste gehad aan de informatievoorzieningen en de steun

Belangrijkste wat de Stomavereniging heeft betekend

“Het weten dat er een instantie is die je kunt bereiken als er problemen zijn.”

“Voorlichting, ontmoetingen met lotgenoten, het aanpakken van taboe's, prima blad als de Vooruitgang, belangenbehartiging richting zorgverzekeraars.”

“Vertrouwen geven in het leven met een stoma.”

“Dat ze zich inzetten voor patiënten om hun een beter leven te bieden ondanks de problemen die ze al hebben.”



“Ondersteuning en antwoorden in een zeer moeilijke periode van mijn leven.”

Verbeterpunten

De meeste personen weten geen verbeterpunten te noemen.



“In de magazine staat weinig over urinestoma daar mag wel meer aandacht voor komen.”

“Eventueel meer verschillende landelijke dagen en niet op elke landelijke dag hetzelfde behandelen.”

“Iets heel basaals: zorgen dat ook in mannentoiletten afvalcontainers staan.”

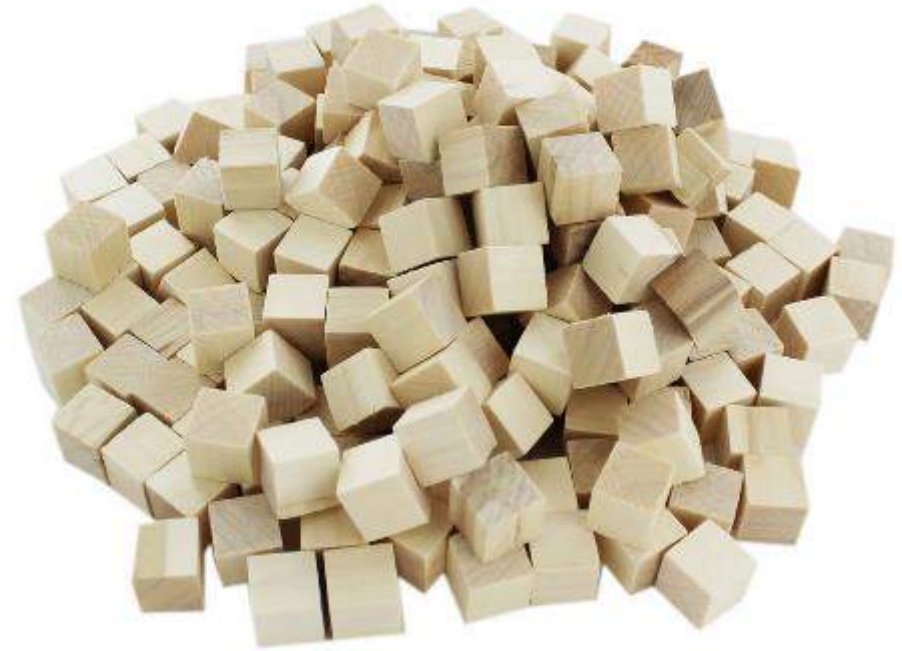
“Wellicht meer tips voor reizen, sporten en andere vrijetijdsbestedingen opnemen in magazine. Wat eigentijdser en vlottere vormgeving van de communicatiemiddelen. Rubriek Werk en Stoma opnemen in magazine/website.”

“De titel van het magazine: “De vooruitgang” vind ik een ongepaste woordspeling en irriteert me.”

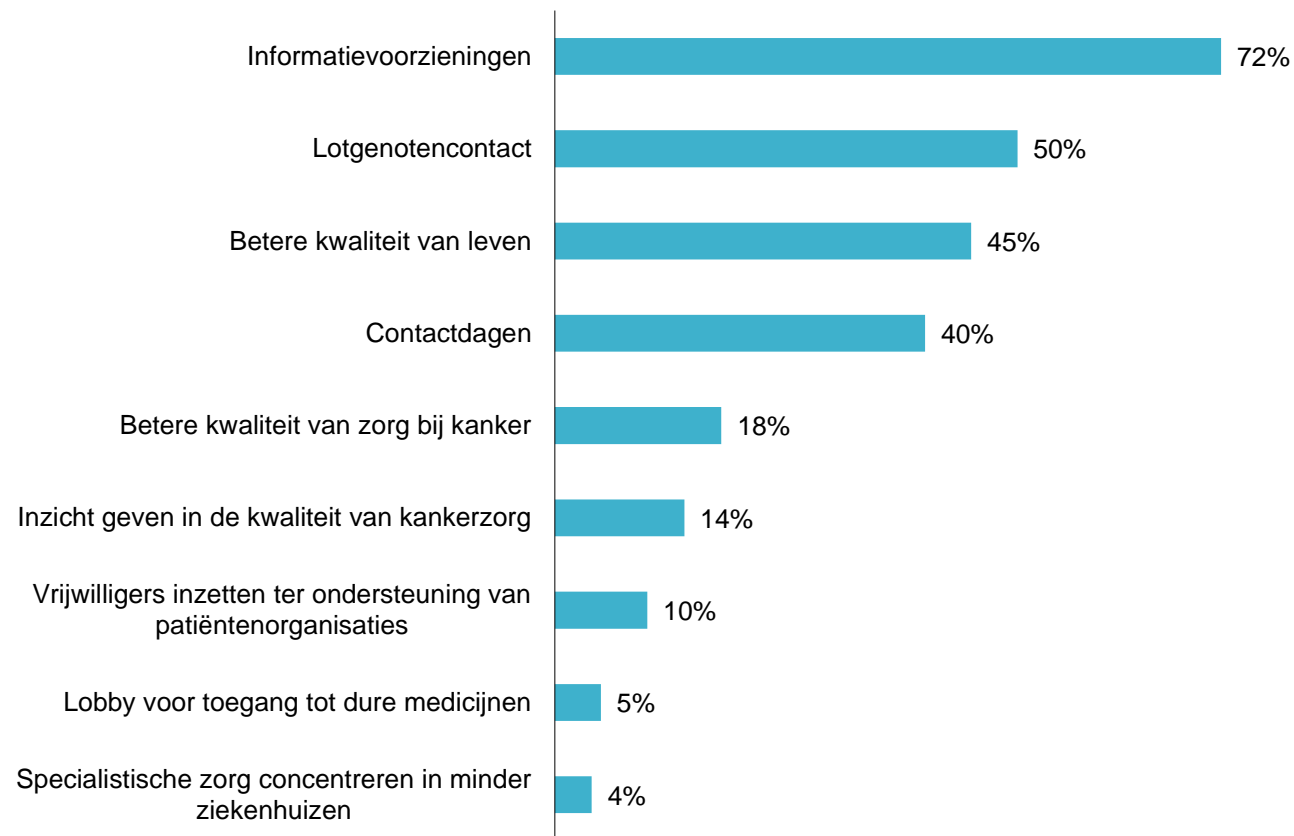
Wat is het belangrijkste dat [kpo] voor u (heeft) betekent? [open vraag] / Heeft u nog suggesties om de diensten van [kpo] te verbeteren? [open vraag]

4

Bekendheid inzet Stomavereniging



De Stomavereniging zet zich volgens de achterban vooral in voor informatievoorziening en lotgenotencontact



- De achterban van de Stomavereniging zien in de vereniging veel vaker dan bij de andere kpo's, dat de vereniging zich vooral inzet voor een betere kwaliteit van leven.

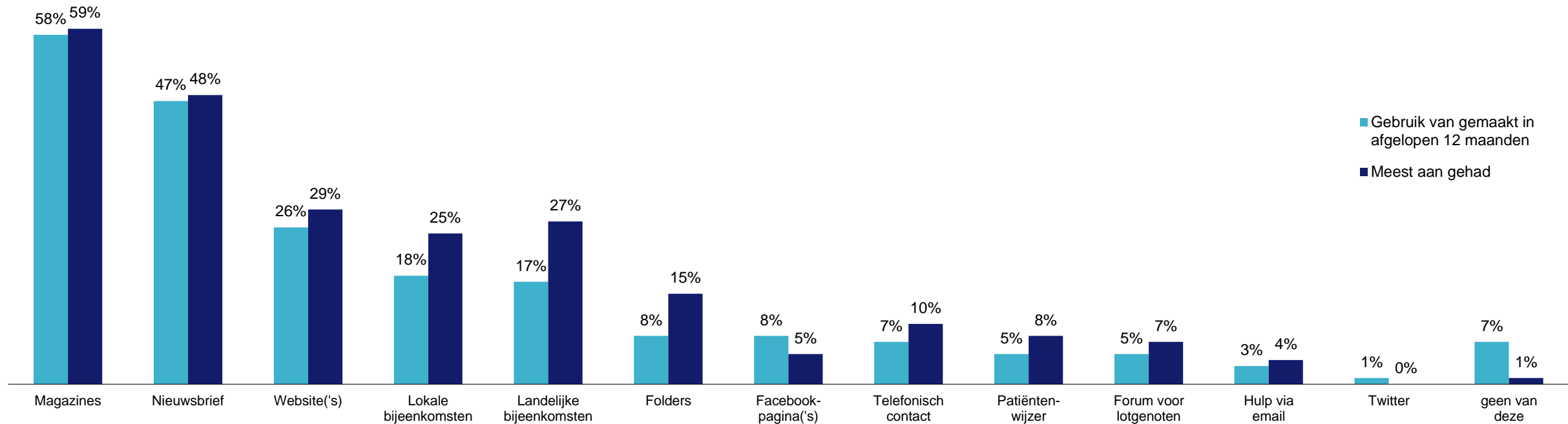
Kunt u aangeven op welke manier [kpo] zich voornamelijk inzet? n=876

5

Informatievoorzieningen verder uitgediept

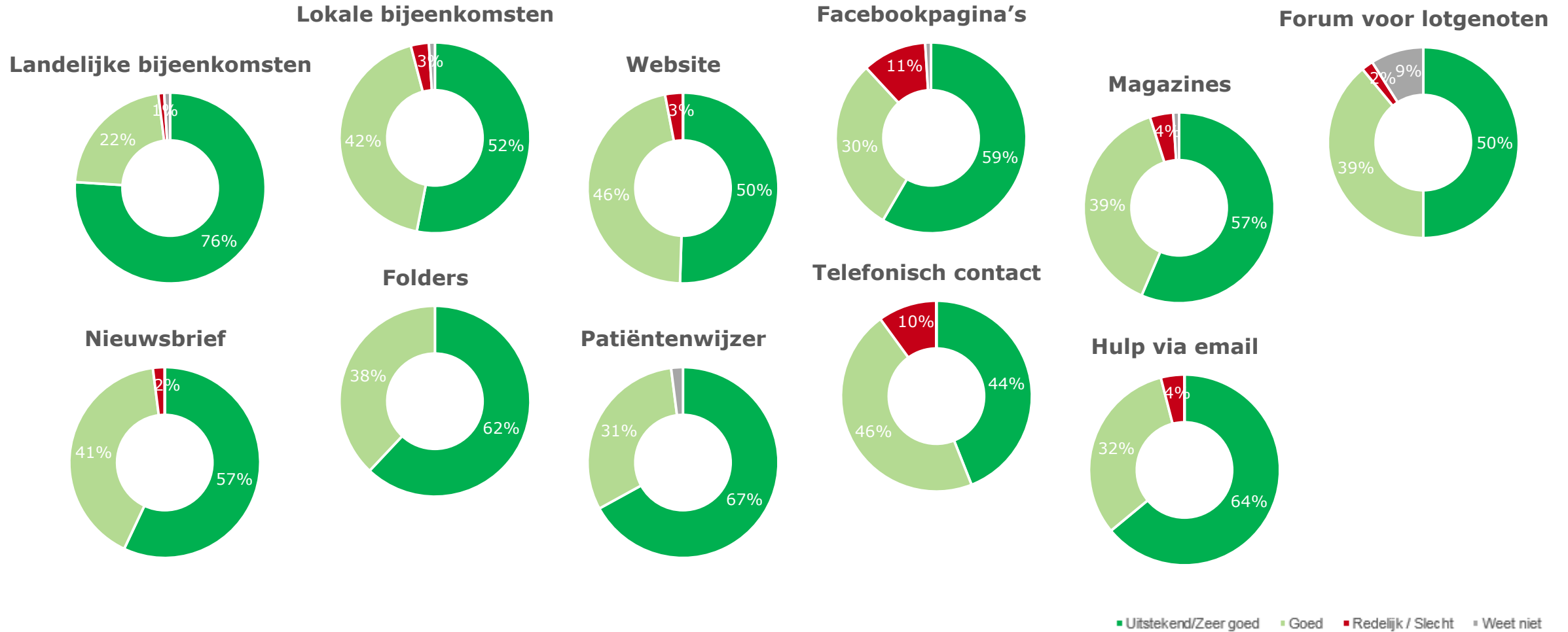


De achterban heeft het meest gehad aan magazines, de nieuwsbrief en de website; dit zijn ook de meest gebruikte communicatiemiddelen



Aan welke informatievoorzieningen van [kpo] heeft u het meest gehad? / Van welke informatievoorzieningen van [kpo] heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? n=876

Men is zeer tevreden over de communicatiemiddelen



Hoe beoordeelt u de aangeboden informatievoorzieningen door [kpo]?

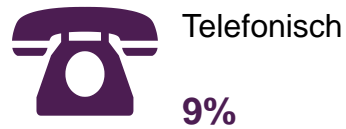
6

Het contact met de Stomavereniging



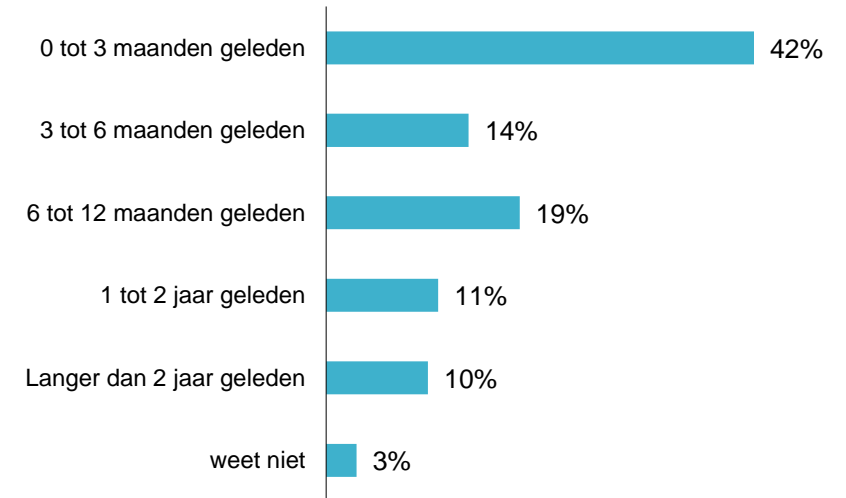
De achterban heeft vooral contact met de vereniging via lokale en landelijke bijeenkomsten

Laatste contact met KPO



Geen contact gehad: 40%

Wanneer contact gehad



Via welk kanaal heeft u voor de laatste keer contact gehad met [kpo]? n=876 / Wanneer heeft dit laatste contact plaatsgevonden? n=522

Het contact met de vereniging wordt goed gewaardeerd

Hoe kijkt u terug op het laatste contact?



- Over het algemeen kijkt men met een goed gevoel terug op het laatste contact met de kpo.

Hoe is uw laatste contact verlopen?



- De helft van de achterban is blij tot blij verrast met het laatste contact. Een vierde staat hier neutraal in. Een enkeling is echt ontevreden met het laatste contact.

Welk gevoel beschrijft het beste hoe u terugkijkt op uw laatste contact? / Wat beschrijft het beste de manier waarop het contact is verlopen? n=522

7

Deelnemers



Deelnemers



Relatie met kpo

- 94% Lid
- 3% Donateur
- 1% Vrijwilliger
- 1% Bestuurlijke functie
- 1% Anders

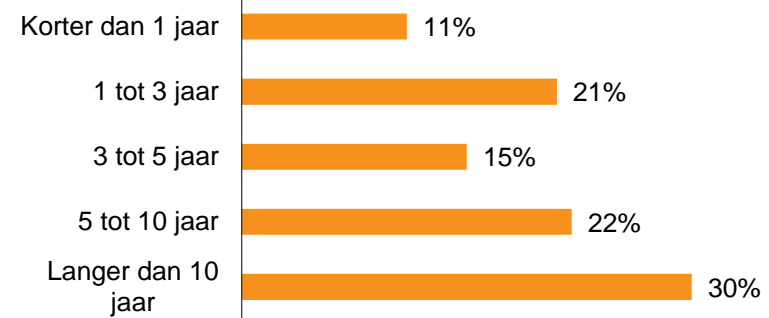


In welke hoedanigheid bent u verbonden aan de kpo?

- 81% Patiënt
- 18% Ex-patiënt
- 1% Naaste
- 4% Donateur
- 3% Anders



Hoe lang bent u verbonden aan de kpo?



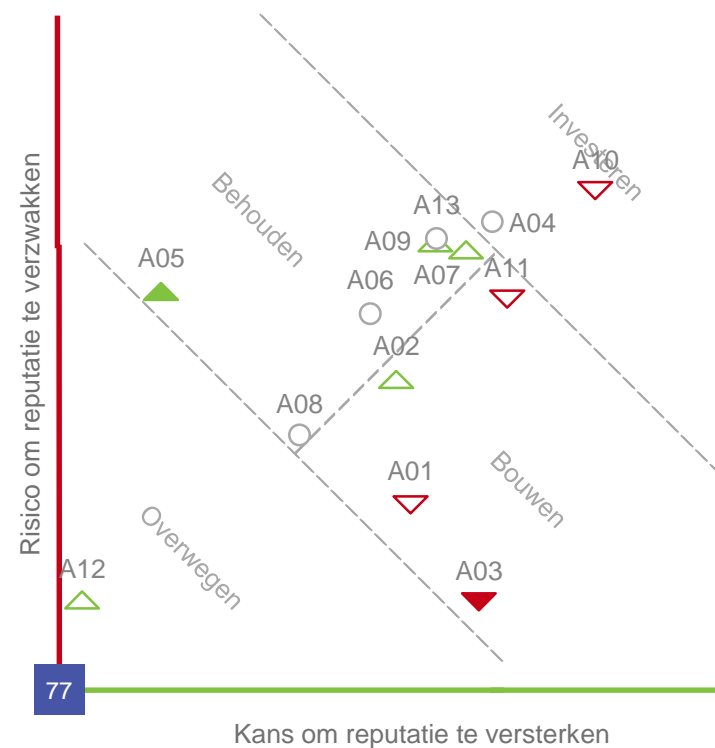
8

Bijlage

Generieke driver analyse voor de Stomavereniging

Stomavereniging

- ▼ A01 Tevredenheid - Bereikbaarheid van de organisatie
- △ A02 Tevredenheid - Goede informatievoorzieningen
- ▼ A03 Tevredenheid - Zichtbaarheid van de organisatie
- A04 Tevredenheid - Belangenbehartiging voor alle patiënten
- ▲ A05 Tevredenheid - Vriendelijkheid medewerkers
- A06 Tevredenheid - Deskundigheid medewerkers
- △ A07 Tevredenheid - Betrouwbare informatie
- A08 Tevredenheid - Faciliteren van lotgenotencontact
- △ A09 Tevredenheid - Zet zich in voor de beste zorg voor patiënten
- ▼ A10 Tevredenheid - Helpt bij de keuze voor de beste zorg
- ▼ A11 Tevredenheid - Samenwerking met andere patiëntenorganisaties
- △ A12 Tevredenheid - Organiseren van contactdagen/regiodagen voor lotgenoten
- A13 Tevredenheid - Luistert naar patiënten



▼ Sterk onder gemiddeld ▼ Onder gemiddeld ○ Gemiddeld △ Boven gemiddeld ▲ Sterk boven gemiddeld

Sterktes - de Stomavereniging

Op deze en de volgende pagina staat een samenvatting van de generieke driver-analyse (zie vorige pagina voor de complete matrix). Hieronder worden eerst de sterktes weergegeven, onderverdeeld naar verschillende niveaus van prioriteit. We noemen dit wel prioriteiten maar houd daarbij wel in ogenschouw dat dit juist positieve beïnvloeders zijn van de reputatie.

Verder investeren - top prioriteit

- A04 Tevredenheid - Belangenbehartiging voor alle patiënten

Behouden - hoge prioriteit

- A06 Tevredenheid - Deskundigheid medewerkers
- △ A07 Tevredenheid - Betrouwbare informatie
- △ A09 Tevredenheid - Zet zich in voor de beste zorg voor patiënten
- A13 Tevredenheid - Luistert naar patiënten

Verder bouwen - gemiddelde prioriteit

- △ A02 Tevredenheid - Goede informatievoorzieningen

Behouden - gemiddelde prioriteit

- ▲ A05 Tevredenheid - Vriendelijkheid medewerkers

▲ Sterk bovengemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten

△ Bovengemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten

○ Gemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten

Zwaktes - de Stomavereniging

Ook de negatieve beïnvloeders van de reputatie zijn samengevat en in mate van prioriteit weergegeven.

Investeren - top prioriteit

▼ A10 Tevredenheid - Helpt bij de keuze voor de beste zorg

Bouwen - hoge prioriteit

▼ A11 Tevredenheid - Samenwerking met andere patiëntenorganisaties

Bouwen - gemiddelde prioriteit

▼ A01 Tevredenheid - Bereikbaarheid van de organisatie

▼ A03 Tevredenheid - Zichtbaarheid van de organisatie

Behouden - gemiddelde prioriteit

○ A08 Tevredenheid - Faciliteren van lotgenotencontact

▼ Sterk ondergemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten

▼ Ondergemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten

○ Gemiddelde beoordeling ten opzichte van de andere aspecten