

## *Resultaten bellersonderzoek Sensor*

In 2013 is een onderzoek gehouden onder bellers naar Sensor Zhzm (periode 1 april -30 september) en Sensor Groningen/Drenthe (periode 1 juni -30 september). Aan de bellers is gevraagd om een oordeel te geven over de dienstverlening die zij van Sensor hebben ontvangen. Ook is aan de bellers gevraagd wat het telefoongesprek met Sensor hen heeft opgeleverd.

In het onderzoek is de volgende methode gevolgd. Bellers kregen -voorafgaande aan het telefoongesprek- een mededeling op band te horen waarin het onderzoek wordt aangekondigd:

*“Na afloop van uw telefoongesprek met de medewerker van Sensor zullen aan u enkele vragen worden gesteld. U kunt dan aangeven wat u van het telefoongesprek vond, en wat u aan het gesprek heeft gehad.”*

Direct na afronding van het telefoongesprek tussen beller en vrijwilliger startte een band met een gesproken verzoek om enkele vragen te beantwoorden. Het bandje start zodra vrijwilliger het contact heeft beëindigd (de hoorn heeft neergelegd). Belangrijk in dit verzoek was dat werd aangegeven dat de anonimiteit gewaarborgd is, en dat Sensor veel heeft aan de antwoorden om de dienstverlening zo goed mogelijk te maken. De vragenlijst is bewust kort gehouden, om bellers zo minimaal mogelijk te belasten.

De vragenlijst bestond uit enkele basisvragen en een variabel vragenblok, welke periodiek (maandelijks) werd gewijzigd. Bellers konden gebruik maken van de druktoetsen van hun telefoon om bij vragen de antwoordopties te kiezen die voor hen het meest van toepassing waren.

De analyse van de onderzoeksresultaten had betrekking op telefoongesprekken met een minimale gespreksuur van 5 minuten. Het percentage bellers dat aan het onderzoek deelnam was tussen de 4.2% (Groningen/Drenthe) en 4.5% (ZHzm). Dit zijn in totaal 244 telefoongesprekken (163 telefoongesprekken in ZHzm en 71 telefoongesprekken in Groningen/ Drenthe).

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende:

1. Bellers oordelen in overgrote meerderheid (80% tot 95% in ZHzm en 68% tot 85% in Groningen/Drenthe) positief over de manier waarop de medewerker van Sensor hem of haar in het gesprek te woord heeft gestaan. De medewerkers van Sensor zijn volgens de bellers geïnteresseerd, luisteren goed en vragen goed door over wat de bellers zelf willen.
2. Bellers zijn in ruime meerderheid (twee op de drie bellers) tevreden over de manier waarop Sensor hen van dienst is geweest in het telefoongesprek. Ongeveer een op de vijf bellers is deels tevreden en een op de tien bellers is ontevreden.
3. Bellers die niet, of niet helemaal, tevreden waren over de manier waarop Sensor hen in het telefoongesprek van dienst is geweest, geven hiervoor meestal als reden dat ze meer hulp hadden verwacht. Ook 'andere redenen' wordt relatief veel gekozen door de bellers. Om welke andere redenen het gaat zou nog nader verdiept moeten worden.
4. De bellers geven in overgrote meerderheid aan dat de medewerker van Sensor hen stimuleerde om zelf zaken uit te zoeken en initiatieven te nemen om de problemen op te lossen.
5. De verwachtingen van bellers over de te ontvangen ondersteuning zijn veelal hoog. De meeste bellers verwachtten vooraf (dus vóór het telefoongesprek) dat ze veel zouden hebben aan de ondersteuning van Sensor.
6. Op de vraag of de medewerker van Sensor de ondersteuning heeft gegeven die men vooraf van hem of haar had verwacht, wordt door driekwart van de bellers bevestigend geantwoord.

7. Aan de bellers is gevraagd om toe te lichten wat het telefoongesprek met Sensor hen heeft opgeleverd. De meest genoemde opbrengst is 'Ik kon mijn verhaal kwijt'. Andere opbrengsten die relatief vaak door bellers worden genoemd zijn: 'Ik heb meer inzicht gekregen in mijn problemen of klachten' en 'Ik heb goede tips gekregen'. Minder dan een op de tien bellers geeft aan niets aan het gesprek te hebben gehad.
8. Relatief veel bellers vinden dat de informatie die zij voorafgaand aan het gesprek hebben gelezen of gehoord over Sensor, niet voldoende overeenkomt met de eigen ervaringen met Sensor. De meest genoemde reden hiervoor is dat Sensor minder goed telefonisch bereikbaar was dan in de informatie wordt gesuggereerd. Ook 'andere reden' wordt relatief veel gekozen door de bellers. Om welke andere redenen het gaat zou nog nader verdiept moeten worden.
9. De meeste bellers (ongeveer drie op de vier bellers) vinden dat ze in het telefoongesprek met Sensor lang genoeg te woord zijn gestaan. Een kwart van de bellers vindt dat het gesprek te snel is beëindigd.
10. Sensor vervult voor een groot aantal bellers een unieke functie: bijna de helft van de bellers maakt naast Sensor namelijk geen gebruik van andere hulpverlening.
11. De beoordelingen van bellers die te woord zijn gestaan door ZHm respectievelijk Groningen/Drenthe verschillen in slechts geringe mate. Overall kan worden gesteld dat de oordelen van bellers die te woord zijn gestaan door ZHm nog iets positiever zijn dan voor Groningen/Drenthe.

## *Resultaten onderzoek vrijwilligers Sensor*

In dezelfde periode als het bellersonderzoek is een onderzoek gehouden onder vrijwilligers bij Sensor Zhm en Sensor Groningen/Drenthe. Aan de vrijwilligers is gevraagd om voor de afgeronde gesprekken aan te geven hoe hij of zij het gesprek heeft ervaren en wat volgens hem/haar de opbrengsten van het gesprek zijn geweest voor de beller. Het percentage vrijwilligers dat aan het onderzoek deelnam was tussen de 79,5% (Groningen/Drenthe) en 81,3% (ZHm). In totaal hebben de vrijwilligers voor 9.249 gesprekken (ZHm 6.565 en Groningen/Drenthe 2.684 gesprekken) de onderzoeksvragen beantwoord.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende:

1. Over het algemeen blijkt een goede match te zijn tussen de oordelen van de bellers met de oordelen van vrijwilligers op corresponderende vragen in het vrijwilligersonderzoek. Vrijwilligers denken in overgrote meerderheid (tussen 75% en 95%) dat de bellers van mening zijn dat hij/zij hem of haar geïnteresseerd te woord heeft gestaan, goed heeft geluisterd, en goed heeft doorgevraagd naar wat de beller zelf wil. Ook denken de vrijwilligers in overgrote meerderheid dat de beller tevreden is over hoe hij/zij hem of haar in het telefoongesprek heeft geholpen.
2. Vrijwilligers die denken dat de beller niet tevreden is over het gesprek geven hiervoor in ongeveer gelijke mate de volgende redenen: 'Ik kon de beller niet goed te woord staan', 'De beller had andere ideeën over de hulp die hij of zij nodig had dan ikzelf', 'De beller had meer hulp verwacht' en 'overige redenen'. Om welke andere redenen het gaat zou nog nader verdiept moeten worden.
3. Op de vraag 'wat denk je dat het telefoongesprek de beller heeft opgeleverd' antwoordden de meeste vrijwilligers met 'de beller kon zijn/haar verhaal kwijt'. Een klein deel van de vrijwilligers antwoordde met 'De beller heeft meer inzicht gekregen in zijn of haar problemen of klachten' of 'de beller heeft goede tips gekregen'. Een opvallende bevinding is overigens dat bellers vaker dan vrijwilligers aangeven dat de opbrengst van het gesprek is 'meer inzicht in

problemen of klachten' en 'Ik heb goede tips gekregen'. Kennelijk gebeurt er soms meer bij de beller dan de vrijwilliger zich realiseert.

4. Vrijwilligers zijn in vrijwel alle gevallen (>90%) van mening dat het telefoongesprek met de beller lang genoeg heeft geduurd en dat hij/zij voldoende regie in het gesprek heeft kunnen houden.
5. Op de vraag of de vrijwilliger grenzen heeft kunnen stellen in het gesprek antwoordden de vrijwilligers meestal (ongeveer 60%) met 'niet van toepassing, was niet nodig'. Voor het overige geven de vrijwilligers in overgrote meerderheid aan dat zij voldoende grenzen hebben kunnen stellen in het gesprek.
6. Ook op de vraag 'Heb je in gesprek duidelijk gemaakt wat de beller wel en wat niet van Sensor kan verwachten' antwoordden de vrijwilligers meestal (tussen 70% en 80%) met 'niet van toepassing, was niet nodig'. Voor het overige geven de vrijwilligers in overgrote meerderheid aan dat zij voldoende duidelijk hebben kunnen maken wat de beller wel en wat niet van Sensor kan verwachten.