

RAPPORTAGE ONDERZOEK
CLIËNTTEVREDENHEID 2012

CARE COMPANY

april 2012, uitgevoerd door:



Wij maken het duidelijk.

www.xs2quality.nl | info@xs2quality.nl

Inleiding	3
Samenvatting	5
Onderzoeksvariabelen	
- Algemene gegevens	8
- Contact en omgang	9
- Conclusie contact en omgang	13
- Informatievoorziening	15
- Conclusie informatievoorziening	20
- Zorgverlening	22
- Conclusie zorgverlening	27
- Resultaat	29
- Conclusie resultaat	31
- Totaalbeeld conclusie	32
- Tevredenheid- en belangrijkheidscores totaal	36
- Vergelijk scores 2009 – 2012	38
- Opmerkingen per hoofdstuk	39
Overige	
- Mogelijkheid tot aantekeningen	40

Care Company onderkent het belang van de mening van haar cliënten. Daarom heeft men besloten tot het houden van een cliënttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is gehouden onder alle cliënten van Care Company, onderverdeeld naar de regio's Amsterdam, Den Haag en Laren. Met de resultaten uit het onderzoek wordt meer inzicht verkregen in hoe de dienstverlening door de cliënten van Care Company wordt ervaren. Naar aanleiding van de resultaten kunnen verbeteracties worden ondernomen.

Onderzoek

In onderlinge samenwerking met Care Company is een vragenlijst ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid van haar cliënten. In deze vragenlijst zijn verschillende onderzoeksvariabelen met betrekking tot de dienstverlening van aan de orde gekomen, namelijk:

- Contact en omgang;
- Informatievoorziening;
- Zorgverlening;
- Resultaat;
- Totaalbeeld.

Alle cliënten van Care Company hebben de mogelijkheid gekregen om schriftelijk aan het onderzoek deel te nemen.

Respons

In totaal hebben er 80 cliënten aan het onderzoek deelgenomen. Op basis van de totale populatie van 132 cliënten is dit een percentage van 60,6%. Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te kunnen geven.

Uitleg rapportage en bijbehorende scores

De rapportage begint met een samenvatting van de conclusies die in de loop van de rapportage (aan het eind van elk hoofdstuk) aan bod komen. De samenvatting geeft een verkort beeld welke geschikt is voor een algemene indruk.

Hierna komen de algemene gegevens van de respondenten aan bod, hetgeen zorgt voor een indruk van de totale onderzoekspopulatie. Aansluitend worden alle vragen uit het onderzoek behandeld. Bij elke vraag vindt u ook de TS (tevredenheidsscore) en BS (belangrijkeheidsscore). *Zie de uitleg verderop in dit hoofdstuk.*

De resultaten van elke stelling worden grafisch ondersteund en verduidelijkt met diagrammen. Deze diagrammen zijn onderverdeeld naar de totale gemiddelde scores van de regio's (Amsterdam, Den Haag en Laren) samen met de gemiddelde Totaalscore van de gehele organisatie. De tabellen met de scores staan hieronder.

Na elk onderdeel wordt de conclusie gegeven. Er wordt ingegaan op de scores die men heeft toegekend en op mogelijke verbeterpunten. De opmerkingen die bij dit onderdeel zijn gemaakt worden weergegeven aan het eind van deze rapportage.

De totaalconclusie volgt na de behandeling van alle hoofdstukken en is een aanvulling hierop.

Tot slot geven wij de toegekende tevredenheidsscores en belangrijkheidscores in tabellen weer, welke voor extra duidelijkheid zorgen bij een juiste interpretatie van alle conclusies:

- Tevredenheid- en Belangrijkeheidsscores totaal: alle toegekende tevredenheidsscores en belangrijkheidscores op een rijtje, per vraag naar regio, inclusief totaalbeeld (gehele organisatie).

Uitleg Tevredenheid- en Belangrijkeheidsscores

De tevredenheidsscore is het percentage cliënten dat heeft aangegeven tevreden te zijn (helemaal mee eens + wel mee eens) met betrekking tot de desbetreffende stelling. Voorbeeld: bij een percentage van 92,1% zijn de meeste respondenten tevreden over het ondervraagde aspect. De respondenten die bij een stelling "n.v.t./ weet ik niet" hebben ingevuld worden bij de berekening van deze score buiten beschouwing gelaten.

Daarnaast hanteren we de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore: dit is de gemiddelde tevredenheidsscore, berekend over alle stellingen van het onderzoek tezamen, op organisatiebreed (TOT) niveau.

De belangrijkheidscore is het percentage cliënten dat heeft aangegeven de desbetreffende stelling extra belangrijk te vinden. Voorbeeld: bij een score van 48% heeft dit percentage van alle cliënten op het betreffende onderdeel dit aspect aangegeven als zijnde extra van belang. De gemiddelde organisatiebrede belangrijkheidscore is de gemiddelde belangrijkheidscore, berekend over alle stellingen van het onderzoek tezamen, op organisatiebreed (TOT) niveau.

Tot slot

Wij willen u er op wijzen dat deze rapportage een analyse van de resultaten is. Een definitief oordeel met betrekking tot de eventueel te nemen acties zult u zelf moeten vormen. XS2Quality kan u hierin d.m.v. een adviestraject van dienst zijn.

Wanneer aanvullende gegevens moeten worden aangeleverd/berekend kan dit in overleg met XS2Quality. Ook het opstellen van deelrapporten met specifiekere uitwerking behoort tot de mogelijkheden.

Hieronder geven wij een samenvatting van de conclusies die in de loop van de rapportage (aan het eind van elk hoofdstuk) aan bod komen. De samenvatting geeft een verkort beeld welke geschikt is voor een algemene indruk en bevat geen andere gegevens dan hetgeen in de betreffende conclusies omschreven is.

Voor een volledig beeld en een nadere uitwerking van alle scores in tabellen en grafieken verwijzen wij u naar de conclusies.

Korte toelichting scores:

De tevredenheidsscore is het percentage respondenten dat tevreden is, en dus "helemaal mee eens" of "wel mee eens" heeft aangevinkt bij de desbetreffende vraag.

De belangrijkheidscore is het percentage respondenten dat heeft aangegeven de betreffende vraag extra van belang te vinden.

Het onderzoek

In onderlinge samenwerking met Care Company is een vragenlijst ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid van haar cliënten. Alle cliënten van Care Company hebben de mogelijkheid gekregen om schriftelijk aan het onderzoek deel te nemen.

In totaal hebben er 80 cliënten aan het onderzoek deelgenomen. Op basis van de totale populatie van 132 cliënten is dit een percentage van 60,6%. Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te kunnen geven.

Contact en omgang

De respondenten van Care Company waarderen het onderdeel "Contact en Omgang" met het gemiddelde rapportcijfer 8,8. De respondenten van regio Laren geven hierbij het hoogste rapportcijfer (9,1).

Opvallend is dat het rapportcijfer voor dit onderdeel ten opzichte van het onderzoek in 2009 met 0,8 punt is gestegen (8,0 in 2009).

Op het merendeel van de aspecten uit dit onderdeel wordt een tevredenheidsscore behaald die boven het organisatiebrede gemiddelde ligt (97,3%). Daarvan hebben zes stellingen een tevredenheidsscore van 100% gekregen; alle cliënten zijn het met deze stellingen eens.

Drie stellingen behalen een tevredenheidsscore die net onder het organisatiebrede gemiddelde ligt, en hier als 'aandachtspunt' wordt weergegeven. Hierbij willen wij wel opmerken dat deze tevredenheidsscores van rond de 96,0% nog steeds erg goed zijn. Doordat deze scores achterblijven bij het gemiddelde zijn deze scores gearceerd.

Verder valt op dat deze drie aspecten niet een hoge belangrijkheidscore hebben gekregen. Hiermee meten wij de mate van prioriteit. Kortom: er zijn geen aandachtspunten te benoemen.

De stelling "de zorgverleners zijn behulpzaam" wordt door de cliënten van Care Company als meest belangrijke aspect beschouwd (belangrijke score 26,3%). Hier zijn alle respondenten tevreden over.

Informatievoorziening

Het onderdeel "Informatievoorziening" wordt door de cliënten van Care Company gemiddeld met een 8,6 beoordeeld. Ook hier geven de respondenten afkomstig uit de regio Laren het hoogste rapportcijfer (8,8).

In vergelijking met de resultaten uit 2009 wordt ook op dit onderdeel een (veel) hoger rapportcijfer gegeven. In 2009 gaven de cliënten het rapportcijfer 7,7 aan het onderdeel informatievoorziening.

Over het algemeen zijn er aan de stellingen uit het onderdeel "informatievoorziening" zeer goede tevredenheidsscores toegekend. Wel is er een aantal aspecten waaraan organisatiebreed een tevredenheidsscore (net) onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore van 97,3% is toegekend.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de stelling "mijn persoonlijke eigendommen/gegevens worden zorgvuldig behandeld". Dit aspect behaalt een tevredenheidsscore van 100,0%; alle respondenten zijn het met deze stelling eens.

Zoals geconstateerd komt er ook een aantal "aandachtspunten" naar voren, waarbij dient opgemerkt te worden dat de behaalde tevredenheidsscores op deze stellingen niet slecht te noemen zijn maar net beneden gemiddeld beoordeeld.

De meeste aandacht zal moeten uitgaan naar de informatievoorziening over de AWBZ-/ PGB-Zorg door Care Company. Iets meer dan 10% van de respondenten is niet tevreden over deze informatievoorziening. Bij regio Den Haag constateren wij een tevredenheidsscore van 82,6% op dit aspect (zij halen het gemiddelde het meest naar beneden). Respondenten van de regio Amsterdam kennen aan deze stelling een tevredenheidsscore van 96,3% toe. Precies 5% van de respondenten heeft deze stelling als extra belangrijk ervaren.

Een ander klein aandachtspunt is de informatievoorziening over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. 7,1% van de respondenten is het niet met deze stelling(en) eens. Dit aspect wordt door de cliënten als behoorlijk belangrijk ervaren getuige de belangrijkheidscore van 11,3%.

Aan de stelling "het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk" wordt de hoogste belangrijkheidscore (20,0%) toegekend. Deze stelling krijgt een tevredenheidsscore van 97,4% die hiermee iets boven de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore ligt.

Zorgverlening

Het gemiddelde totaalcijfer voor het onderdeel Zorgverlening is een 8,9. Ook hier is het onderscheid in rapportcijfer tussen de verschillende regio's klein, maar behaalt opnieuw regio Laren het hoogste cijfer met een 9,0.

In vergelijking met het onderzoek uitgevoerd in 2009 is het verschil behoorlijk. In 2009 werd aan dit onderdeel het rapportcijfer 8,0 toegekend. Dit ligt 0,9 lager dan het rapportcijfer dat nu is behaald.

Over het onderdeel "Zorgverlening" zijn de cliënten van Care Company (zeer) tevreden. Dit viel al eerder te constateren uit het hoge rapportcijfer, maar vinden wij ook terug in bovenstaande tabel. Aan acht van de 12 stellingen wordt een tevredenheidsscore van 100% toegekend. D.w.z. dat alle cliënten het met deze stellingen eens (en dus tevreden) zijn.

Er is één stelling waarop een score beneden de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore van 97,3% behaald wordt. Dit betreft de stelling "ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad". Hier is 8,8% van de respondenten minder tevreden over. We zien dat dit lagere 'overall' percentage eigenlijk alleen wordt veroorzaakt door de mindere tevredenheid van de respondenten van regio Den Haag. Hier is de tevredenheidsscore 78,9% (vier respondenten zijn ontevreden).

De hoogste belangrijkheidscore bij dit onderdeel is 15,0%. Dit percentage wordt aan twee stellingen toegekend. Dit betreft de stellingen "de zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen" en "de zorgverlener behandelt mij met respect". Op beide stellingen wordt een tevredenheidsscore van 100% behaald.

Resultaat

Aan het onderdeel "Resultaat" wordt door de cliënten van Care Company het gemiddelde rapportcijfer 8,8 gegeven. In vergelijking met het voorgaande onderzoek ligt deze score 0,8 hoger (in 2009 een 8,0).

Bij dit onderdeel zijn de cliënten van Care Company het meest tevreden over de stelling "de zorgverlening helpt mij echt goed". Deze stelling wordt als meest belangrijke aspect gezien (bij dit onderdeel) en haalt een hoge tevredenheidsscore met 100%.

Er zijn twee stellingen waaraan een score onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (< 97,3%) toegekend wordt, waarbij de stelling "periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg" het enige aandachtspunt is (met name regio Den Haag). Over dit aspect is organisatiebreed 26,2% van de respondenten minder tevreden. Deze stelling wordt daarnaast door 8,8% van de respondenten als extra belangrijk ervaren (bovengemiddeld belangrijk).

Totaalbeeld

Aan het einde van de vragenlijst kon men een totaal, algemeen cijfer geven over de dienstverlening door Care Company. Met een score van een **8,8** (gewogen gemiddelde) kan geconcludeerd worden dat Care Company een zeer hoog rapportcijfer behaalt.

De verschillen in de beoordelingen door de verschillende regio's is vrij klein maar wel aanwezig. Respondenten van regio Laren geven door het gehele onderzoek een (iets) hoger cijfer dan de respondenten van de overige twee regio's. Respondenten van regio Den Haag zijn over het algemeen "het minst" positief. Hierbij mag niet uit het ook worden verloren dat de door hen toegekende rapportcijfers nog steeds (zeer) hoog zijn.

In vergelijking met het laatste uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek door Care Company in 2009 is het totaal gemiddelde rapportcijfer met 0,8 punt gestegen (8,0 in 2009). Dit is een aanzienlijke vooruitgang.

Belangrijke aspecten/prioriteit

Wij hebben in het hoofdstuk "Totaalbeeld conclusie" een overzicht gegeven van alle goed scorende, minder goed scorende en belangrijke aspecten. Enkele belangrijke aspecten (meer dan gemiddeld belangrijk) worden relatief gezien minder goed beoordeeld.

BELANGRIJKE ASPECTEN	TEVREDENHEIDSCORES				BELANGRIJKHEIDSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	89,5%	90,0%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	88,9%	90,5%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	78,6%	55,6%	82,8%	73,8%	10,5%	11,5%	5,7%	8,8%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	94,4%	78,9%	96,8%	91,2%	0,0%	7,7%	14,3%	8,8%

Dit overzicht is wel een verkorte interpretatie; zie de complete overzichten in het betreffende hoofdstuk. Alle tevredenheidsscores vindt u na het hoofdstuk "Totaalbeeld conclusie" (een overzicht per stelling).

Algemene gegevens

Wat is uw geslacht?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Man	4	21,1%	8	30,8%	13	38,2%	25	31,6%
Vrouw	15	78,9%	18	69,2%	21	61,8%	54	68,4%
Totaal	19		26		34		79	

Wat is uw leeftijd?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Jonger dan 50 jaar	0	0,0%	3	11,5%	1	2,9%	4	5,1%
51 t/m 60 jaar	1	5,6%	1	3,8%	1	2,9%	3	3,8%
61 t/m 70 jaar	3	16,7%	2	7,7%	3	8,6%	8	10,1%
71 t/m 80 jaar	7	38,9%	3	11,5%	13	37,1%	23	29,1%
81 jaar en ouder	7	38,9%	17	65,4%	17	48,6%	41	51,9%
Totaal	18		26		35		79	

Hoe lang ontvangt u thuiszorg van Care Company?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Korter dan 1 jaar	5	26,3%	4	16,0%	9	25,7%	18	22,8%
1 t/m 5 jaar	11	57,9%	15	60,0%	19	54,3%	45	57,0%
6 jaar of langer	3	15,8%	6	24,0%	7	20,0%	16	20,3%
Totaal	19		25		35		79	

Welke thuiszorg ontvangt u van Care Company? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Persoonlijke verzorging (Gespecialiseerde)	12	44,4%	18	54,5%	25	62,5%	55	55,0%
verpleging	3	11,1%	1	3,0%	2	5,0%	6	6,0%
Ondersteunende en activerende begeleiding	11	40,7%	7	21,2%	10	25,0%	28	28,0%
Gehandicaptenzorg	1	3,7%	1	3,0%	0	0,0%	2	2,0%
Anders	0	0,0%	6	18,2%	3	7,5%	9	9,0%
Totaal	27		33		40		100	

Hoeveel uren thuiszorg ontvangt u gemiddeld per week?

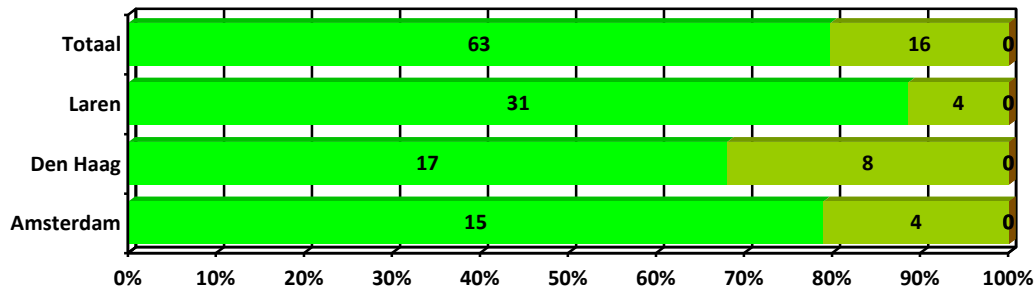
	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	19	47	25	39	34	73	78	56

Op welke manier heeft u de thuiszorg die u ontvangt van Care Company geregeld?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Door de overheid gefinancierde zorg (AWBZ-Zorg/ PGB)	5	26,3%	12	46,2%	9	25,7%	26	32,5%
Particulier betaalde zorg	7	36,8%	5	19,2%	13	37,1%	25	31,3%
Beiden	7	36,8%	9	34,6%	13	37,1%	29	36,3%
Totaal	19		26		35		80	

1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.

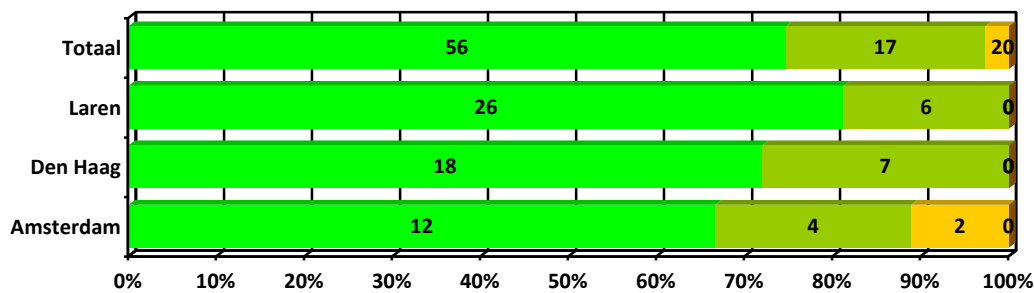
TS: 100% BS : 26,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	17	68,0%	31	88,6%	63	79,7%
Wel mee eens	4	21,1%	8	32,0%	4	11,4%	16	20,3%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

1b. De kantomedewerkers zijn behulpzaam.

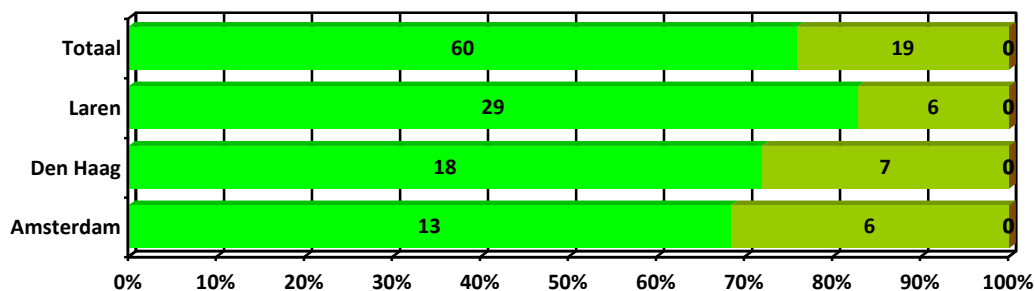
TS: 97,3% BS : 0,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	12	66,7%	18	72,0%	26	81,3%	56	74,7%
Wel mee eens	4	22,2%	7	28,0%	6	18,8%	17	22,7%
Niet mee eens	2	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		2		4	
Totaal	19		26		34		79	

2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.

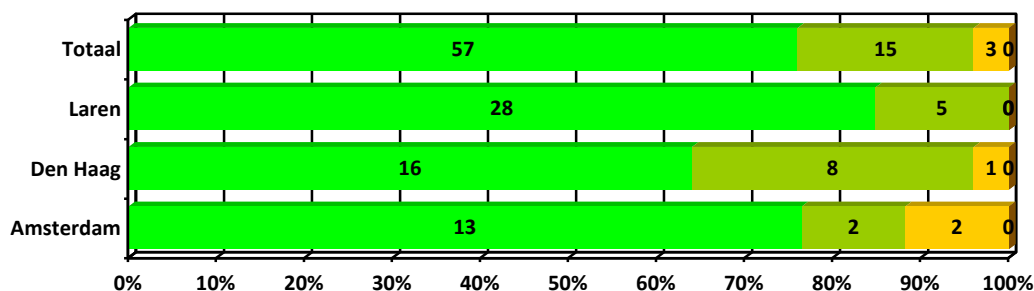
TS: 100% BS : 8,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	68,4%	18	72,0%	29	82,9%	60	75,9%
Wel mee eens	6	31,6%	7	28,0%	6	17,1%	19	24,1%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.

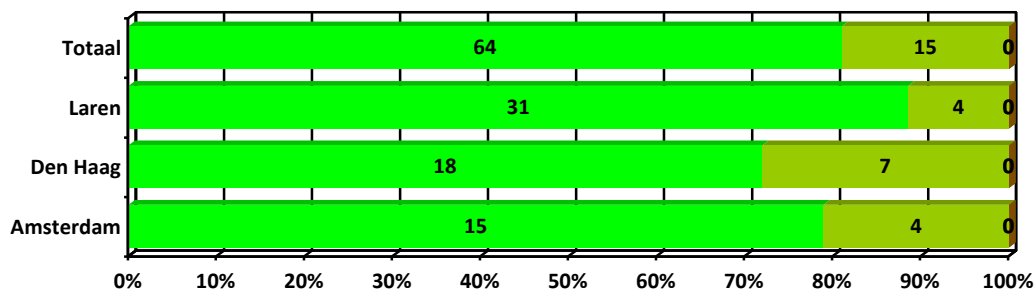
TS: 96,0% BS : 2,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	76,5%	16	64,0%	28	84,8%	57	76,0%
Wel mee eens	2	11,8%	8	32,0%	5	15,2%	15	20,0%
Niet mee eens	2	11,8%	1	4,0%	0	0,0%	3	4,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		2		4	
Totaal	18		26		35		79	

3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.

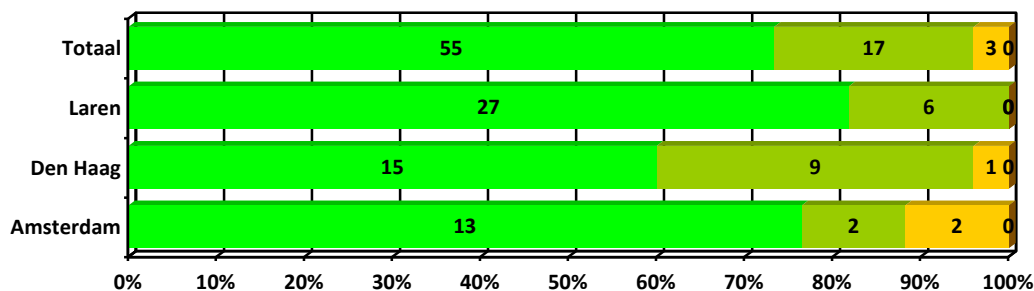
TS: 100% BS : 11,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	18	72,0%	31	88,6%	64	81,0%
Wel mee eens	4	21,1%	7	28,0%	4	11,4%	15	19,0%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.

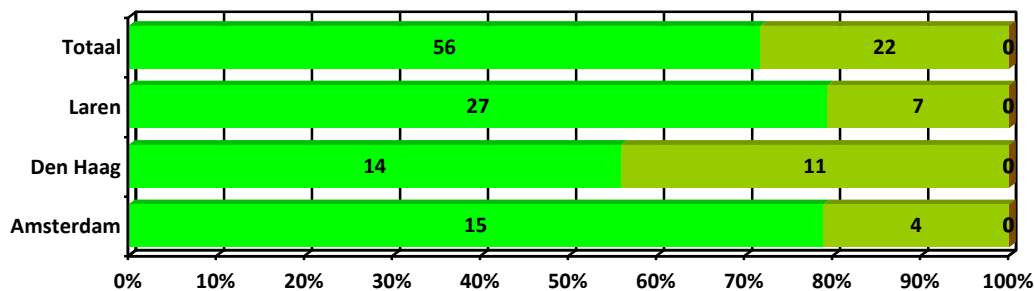
TS: 96,0% BS : 2,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	76,5%	15	60,0%	27	81,8%	55	73,3%
Wel mee eens	2	11,8%	9	36,0%	6	18,2%	17	22,7%
Niet mee eens	2	11,8%	1	4,0%	0	0,0%	3	4,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		2		4	
Totaal	18		26		35		79	

4a. De zorgverleners zijn deskundig.

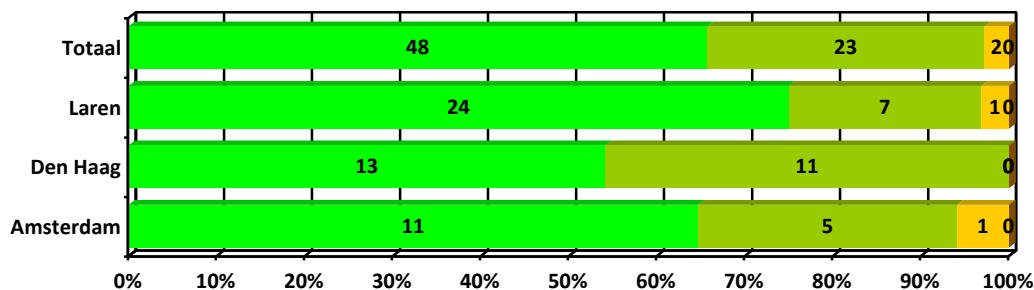
TS: 100% BS : 18,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	14	56,0%	27	79,4%	56	71,8%
Wel mee eens	4	21,1%	11	44,0%	7	20,6%	22	28,2%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		1		1	
Totaal	19		25		35		79	

4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.

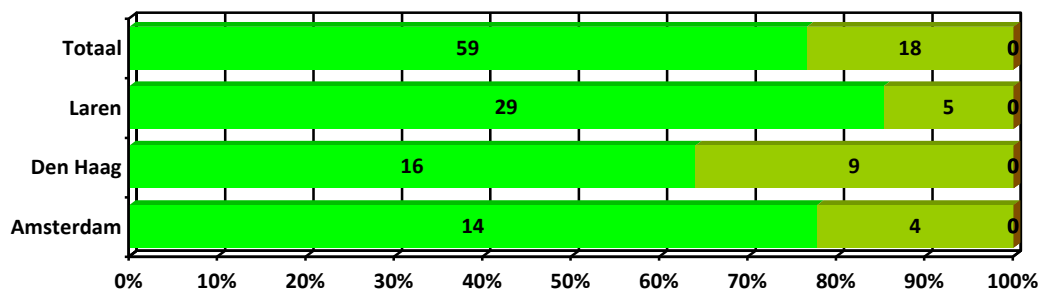
TS: 97,3% BS : 0,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	64,7%	13	54,2%	24	75,0%	48	65,8%
Wel mee eens	5	29,4%	11	45,8%	7	21,9%	23	31,5%
Niet mee eens	1	5,9%	0	0,0%	1	3,1%	2	2,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		2		3		6	
Totaal	18		26		35		79	

5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.

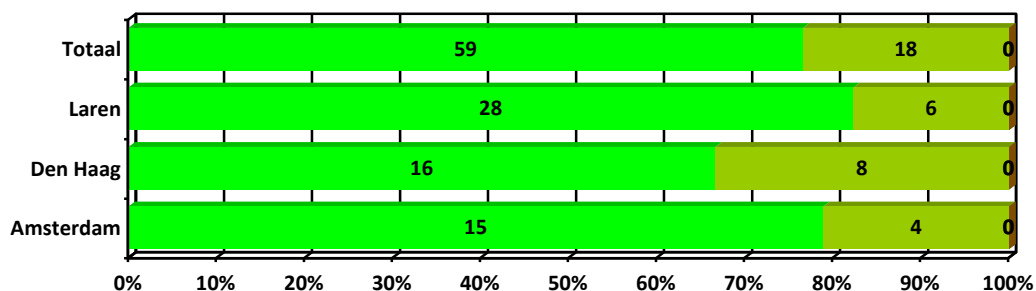
TS: 100% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	77,8%	16	64,0%	29	85,3%	59	76,6%
Wel mee eens	4	22,2%	9	36,0%	5	14,7%	18	23,4%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		0		1		2	
Totaal	19		25		35		79	

6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.

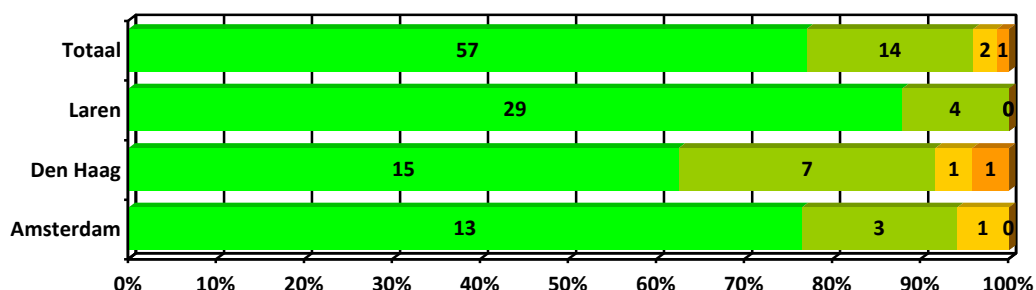
TS: 100% BS : 18,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	16	66,7%	28	82,4%	59	76,6%
Wel mee eens	4	21,1%	8	33,3%	6	17,6%	18	23,4%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		24		34		77	

6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.

TS: 95,9% BS : 3,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	76,5%	15	62,5%	29	87,9%	57	77,0%
Wel mee eens	3	17,6%	7	29,2%	4	12,1%	14	18,9%
Niet mee eens	1	5,9%	1	4,2%	0	0,0%	2	2,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	1	4,2%	0	0,0%	1	1,4%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		2		4	
Totaal	18		25		35		78	

Conclusie contact en omgang

Algemeen rapportcijfer Contact en Omgang								
TOTAAL	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	19	8,7	24	8,6	34	9,1	77	8,8

De respondenten van Care Company waarderen het onderdeel "Contact en Omgang" met het gemiddelde rapportcijfer 8,8. De respondenten van regio Laren geven hierbij het hoogste rapportcijfer (9,1).

Opvallend is dat het rapportcijfer voor dit onderdeel ten opzichte van het onderzoek in 2009 met 0,8 punt is gestegen (8,0 in 2009).

Overzicht beoordeling stellingen

Hieronder zijn alle stellingen nogmaals op een rijtje gezet. Welke stellingen meer of minder aandacht verdienen is niet alleen te herleiden uit de tevredenheidsscore die men hieraan toekent, maar ook de mate van belang die men aan dit aspect toekent is een belangrijke indicator. De percentages die u onder de tabel "belangrijkheid" ziet staan zijn gebaseerd op het percentage respondenten dat bij dit onderdeel het betreffende aspect heeft genoemd als "extra belangrijk".

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (berekend over alle stellingen tezamen, op TOT niveau) is **97,3%**. In de kolom met tevredenheidsscores hebben wij de hiervan negatief afwijkende (organisatiebrede) tevredenheidsscores gearceerd en vetgedrukt (zie kolom TOT). Wanneer alle stellingen bovengemiddeld beoordeeld zijn hebben wij dus niets gekenmerkt.

Verder zijn in de kolom met de belangrijkheidscores de scores die op of boven de gemiddelde belangrijkheidscore van **7,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

	TEVREDENHEIDSSCORES				BELANGRIJKHEIDSSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	26,3%	26,9%	25,7%	26,3%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	88,9%	100,0%	100,0%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	3,8%	11,4%	8,8%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	7,7%	0,0%	2,5%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	7,7%	8,6%	11,3%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	3,8%	2,9%	2,5%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	26,9%	17,1%	18,8%
4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.	94,1%	100,0%	96,9%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	19,2%	22,9%	18,8%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	94,1%	91,7%	100,0%	95,9%	0,0%	0,0%	8,6%	3,8%

Op het merendeel van de aspecten uit dit onderdeel wordt een tevredenheidsscore behaald die boven het organisatiebrede gemiddelde ligt (97,3%). Daarvan hebben zes stellingen een tevredenheidsscore van 100% gekregen; alle cliënten zijn het met deze stellingen eens.

Drie stellingen behalen een tevredenheidsscore die net onder het organisatiebrede gemiddelde ligt, en hier als 'aandachtspunt' wordt weergegeven. Hierbij willen wij wel opmerken dat deze tevredenheidsscores van rond de 96,0% nog steeds erg goed zijn. Doordat deze scores achterblijven bij het gemiddelde zijn deze scores gearceerd.

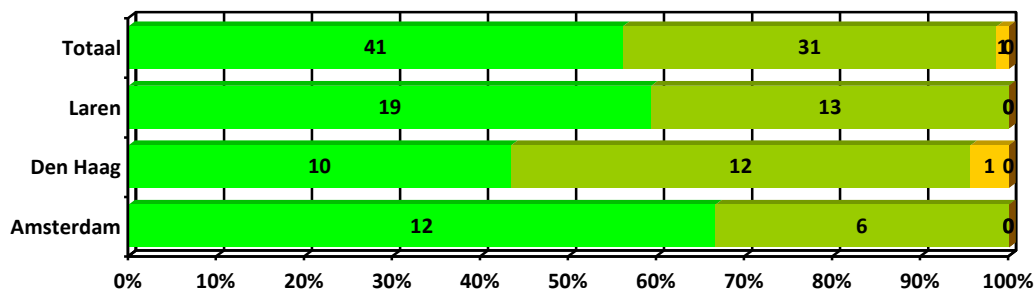
Verder valt op dat deze drie aspecten niet een hoge belangrijkheidscore hebben gekregen. Hiermee meten wij de mate van prioriteit. Kortom: er zijn geen aandachtspunten te benoemen.

De stelling "de zorgverleners zijn behulpzaam" wordt door de cliënten van Care Company als meest belangrijke aspect beschouwd (belangrijke score 26,3%). Hier zijn alle respondenten tevreden over.

De opmerkingen met betrekking tot dit onderdeel zijn aan het eind van deze rapportage weergegeven.

7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.

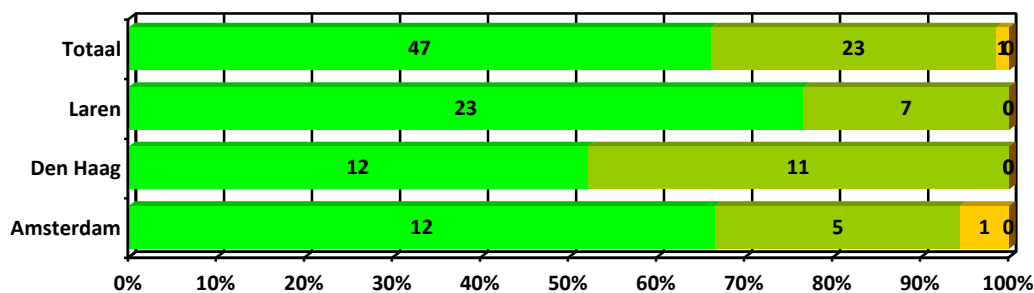
TS: 98,6% BS : 6,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	12	66,7%	10	43,5%	19	59,4%	41	56,2%
Wel mee eens	6	33,3%	12	52,2%	13	40,6%	31	42,5%
Niet mee eens	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%	1	1,4%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		1		3	
Totaal	19		24		33		76	

8. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn.

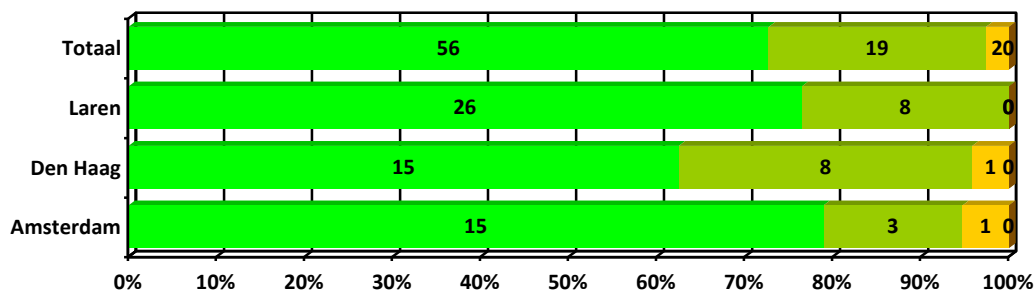
TS: 98,6% BS : 0,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	12	66,7%	12	52,2%	23	76,7%	47	66,2%
Wel mee eens	5	27,8%	11	47,8%	7	23,3%	23	32,4%
Niet mee eens	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		3		5	
Totaal	19		24		33		76	

9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.

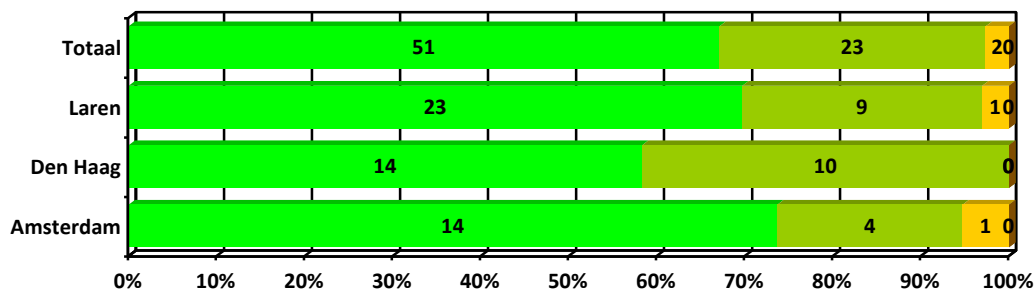
TS : 97,4% BS : 20,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	15	62,5%	26	76,5%	56	72,7%
Wel mee eens	3	15,8%	8	33,3%	8	23,5%	19	24,7%
Niet mee eens	1	5,3%	1	4,2%	0	0,0%	2	2,6%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		24		34		77	

10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.

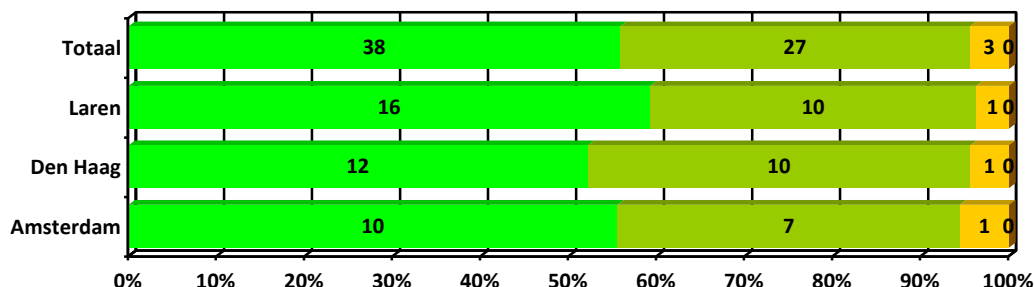
TS : 97,4% BS : 7,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	73,7%	14	58,3%	23	69,7%	51	67,1%
Wel mee eens	4	21,1%	10	41,7%	9	27,3%	23	30,3%
Niet mee eens	1	5,3%	0	0,0%	1	3,0%	2	2,6%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		1		1	
Totaal	19		24		34		77	

11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.

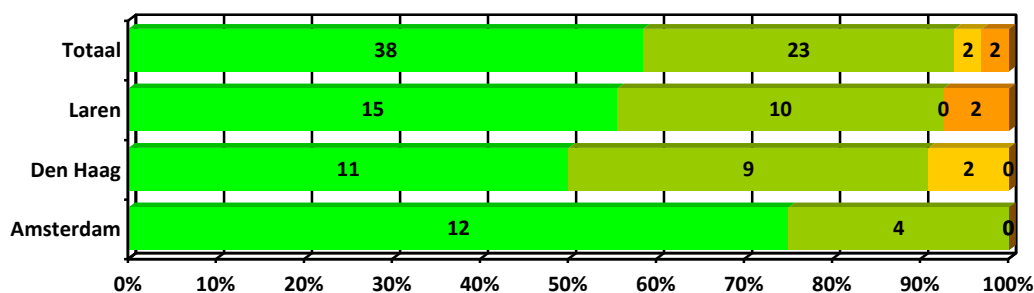
TS : 95,6% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	10	55,6%	12	52,2%	16	59,3%	38	55,9%
Wel mee eens	7	38,9%	10	43,5%	10	37,0%	27	39,7%
Niet mee eens	1	5,6%	1	4,3%	1	3,7%	3	4,4%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		1		4		6	
Totaal	19		24		31		74	

12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften.

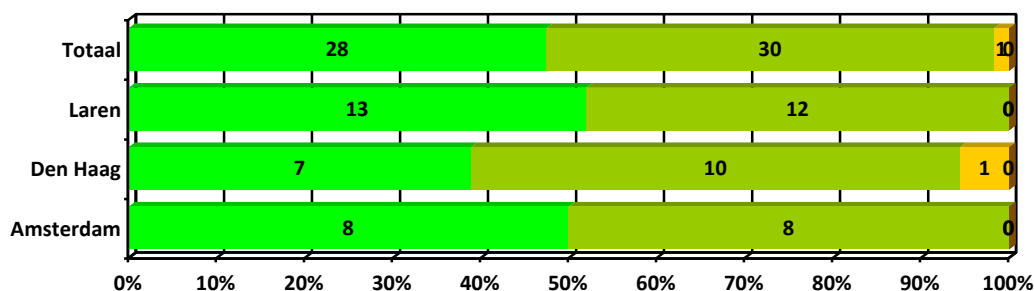
TS: 93,8% BS : 3,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	12	75,0%	11	50,0%	15	55,6%	38	58,5%
Wel mee eens	4	25,0%	9	40,9%	10	37,0%	23	35,4%
Niet mee eens	0	0,0%	2	9,1%	0	0,0%	2	3,1%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	2	7,4%	2	3,1%
Weet ik niet/ Nvt	3		2		6		11	
Totaal	19		24		33		76	

13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.

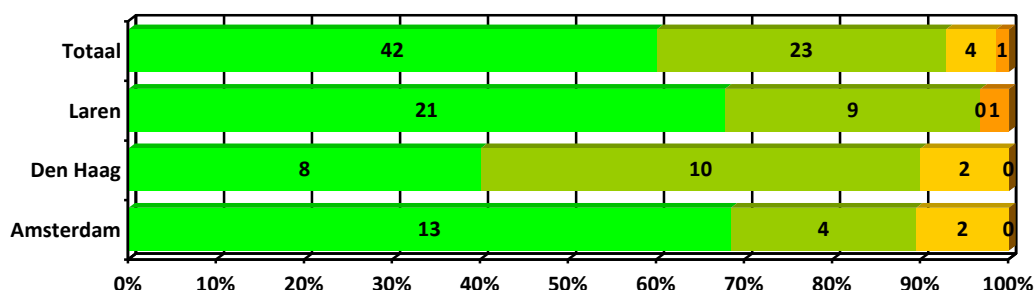
TS: 98,3% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	8	50,0%	7	38,9%	13	52,0%	28	47,5%
Wel mee eens	8	50,0%	10	55,6%	12	48,0%	30	50,8%
Niet mee eens	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	1	1,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	3		5		7		15	
Totaal	19		23		32		74	

14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.

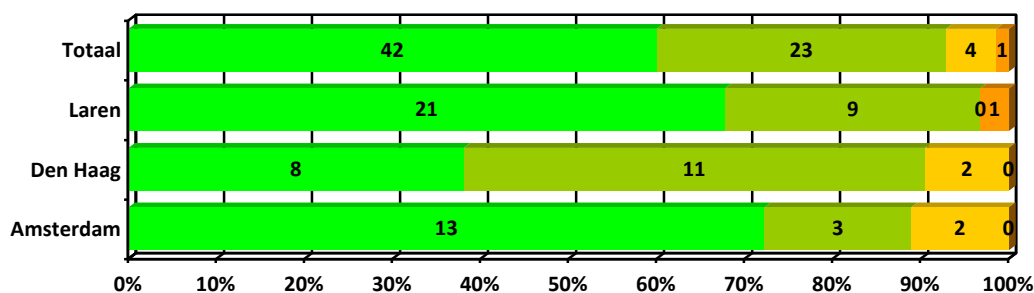
TS: 92,9% BS : 11,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	68,4%	8	40,0%	21	67,7%	42	60,0%
Wel mee eens	4	21,1%	10	50,0%	9	29,0%	23	32,9%
Niet mee eens	2	10,5%	2	10,0%	0	0,0%	4	5,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	1	3,2%	1	1,4%
Weet ik niet/ Nvt	0		4		1		5	
Totaal	19		24		32		75	

15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.

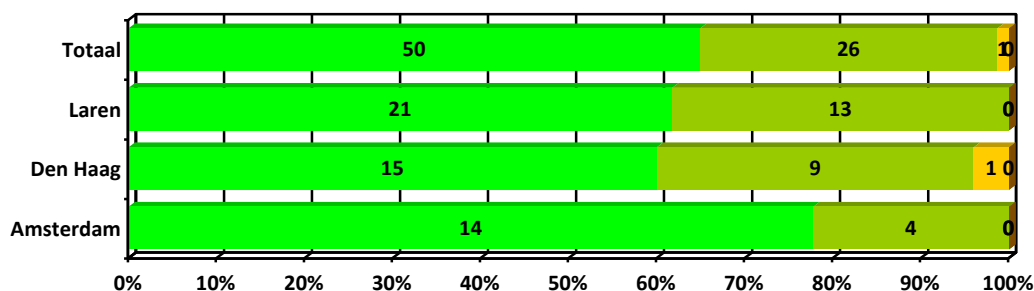
TS: 92,9% BS : 11,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	72,2%	8	38,1%	21	67,7%	42	60,0%
Wel mee eens	3	16,7%	11	52,4%	9	29,0%	23	32,9%
Niet mee eens	2	11,1%	2	9,5%	0	0,0%	4	5,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	1	3,2%	1	1,4%
Weet ik niet/ Nvt	1		3		1		5	
Totaal	19		24		32		75	

16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.

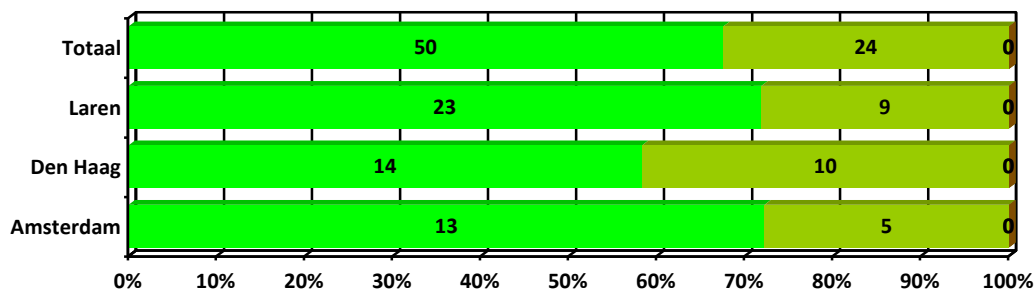
TS: 98,7% BS : 8,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	77,8%	15	60,0%	21	61,8%	50	64,9%
Wel mee eens	4	22,2%	9	36,0%	13	38,2%	26	33,8%
Niet mee eens	0	0,0%	1	4,0%	0	0,0%	1	1,3%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		0		0		1	
Totaal	19		25		34		78	

17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.

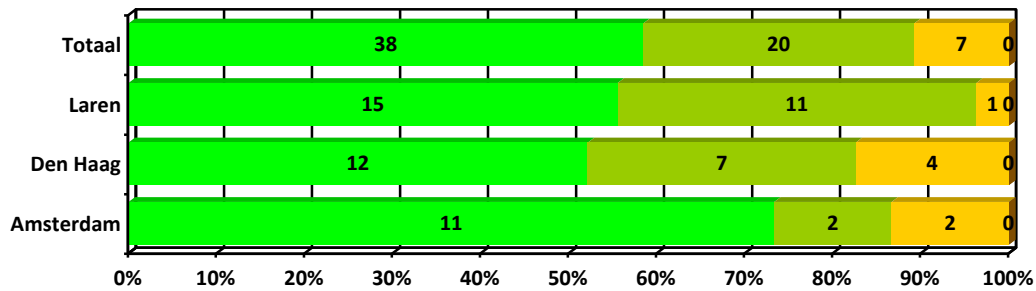
TS: 100% BS : 5,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	72,2%	14	58,3%	23	71,9%	50	67,6%
Wel mee eens	5	27,8%	10	41,7%	9	28,1%	24	32,4%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		0		1		2	
Totaal	19		24		33		76	

18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.

TS: 89,2% BS : 5,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	73,3%	12	52,2%	15	55,6%	38	58,5%
Wel mee eens	2	13,3%	7	30,4%	11	40,7%	20	30,8%
Niet mee eens	2	13,3%	4	17,4%	1	3,7%	7	10,8%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	2		1		6		9	
Totaal	17		24		33		74	

Conclusie informatievoorziening

Algemeen rapportcijfer Informatievoorziening									
TOTAAL	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal		Gem.
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	
	17	8,6	21	8,4	33	8,8	71	8,6	

Het onderdeel "Informatievoorziening" wordt door de cliënten van Care Company gemiddeld met een 8,6 beoordeeld. Ook hier geven de respondenten afkomstig uit de regio Laren het hoogste rapportcijfer (8,8).

In vergelijking met de resultaten uit 2009 wordt ook op dit onderdeel een (veel) hoger rapportcijfer gegeven. In 2009 gaven de cliënten het rapportcijfer 7,7 aan het onderdeel informatievoorziening.

Overzicht beoordeling stellingen

Hieronder zijn alle stellingen nogmaals op een rijtje gezet. Welke stellingen meer of minder aandacht verdienen is niet alleen te herleiden uit de tevredenheidsscore die men hieraan toekent, maar ook de mate van belang die men aan dit aspect toekent is een belangrijke indicator. De percentages die u onder de tabel "belangrijkheid" ziet staan zijn gebaseerd op het percentage respondenten dat bij dit onderdeel het betreffende aspect heeft genoemd als "extra belangrijk".

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (berekend over alle stellingen tezamen, op TOT niveau) is **97,3%**. In de kolom met tevredenheidsscores hebben wij de hiervan negatief afwijkende (organisatiebrede) tevredenheidsscores gearceerd en vetgedrukt (zie kolom TOT). Wanneer alle stellingen bovengemiddeld beoordeeld zijn hebben wij dus niets gekenmerkt.

Verder zijn in de kolom met de belangrijkheidscores de scores die op of boven de gemiddelde belangrijkheidscore van **7,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

	TEVREDENHEIDSCORES				BELANGRIJKHEIDSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	100,0%	95,7%	100,0%	98,6%	5,3%	3,8%	8,6%	6,3%
8. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn.	94,4%	100,0%	100,0%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	94,7%	95,8%	100,0%	97,4%	21,1%	19,2%	20,0%	20,0%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	94,7%	100,0%	97,0%	97,4%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,4%	95,7%	96,3%	95,6%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften.	100,0%	90,9%	92,6%	93,8%	0,0%	7,7%	2,9%	3,8%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	100,0%	94,4%	100,0%	98,3%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	89,5%	90,0%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	88,9%	90,5%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	100,0%	96,0%	100,0%	98,7%	0,0%	19,2%	5,7%	8,8%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	3,8%	8,6%	5,0%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	86,7%	82,6%	96,3%	89,2%	10,5%	3,8%	2,9%	5,0%

Over het algemeen zijn er aan de stellingen uit het onderdeel "informatievoorziening" zeer goede tevredenheidsscores toegekend. Wel is er een aantal aspecten waaraan organisatiebreed een tevredenheidsscore (net) onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore van 97,3% is toegekend.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de stelling "mijn persoonlijke eigendommen/gegevens worden zorgvuldig behandeld". Dit aspect behaalt een tevredenheidsscore van 100,0%; alle respondenten zijn het met deze stelling eens.

Zoals geconstateerd komt er ook een aantal aandachtspunten naar voren, waarbij dient opgemerkt te worden dat de behaalde tevredenheidsscores op deze stellingen niet slecht te noemen zijn maar net beneden gemiddeld beoordeeld.

De meeste aandacht zal moeten uitgaan naar de informatievoorziening over de AWBZ-/ PGB-Zorg door Care Company. Iets meer dan 10% van de respondenten is niet tevreden over deze informatievoorziening. Bij regio Den Haag constateren wij een tevredenheidsscore van 82,6% op dit aspect (zij halen het gemiddelde het meest naar beneden). Respondenten van de regio Amsterdam kennen aan deze stelling een tevredenheidsscore van 96,3% toe. Precies 5% van de respondenten heeft deze stelling als extra belangrijk ervaren.

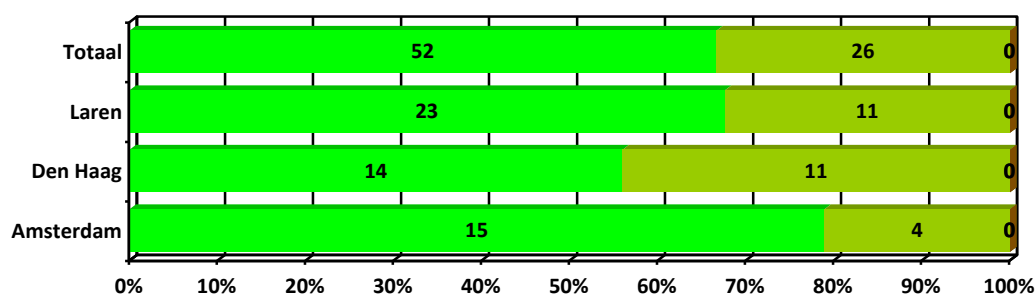
Een ander klein aandachtspunt is de informatievoorziening over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. 7,1% van de respondenten is het niet met deze stelling(en) eens. Dit aspect wordt door de cliënten als behoorlijk belangrijk ervaren getuige de belangrijkheidscore van 11,3%.

Aan de stelling "het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk" wordt de hoogste belangrijkheidscore (20,0%) toegekend. Deze stelling krijgt een tevredenheidsscore van 97,4% die hiermee iets boven de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore ligt.

De opmerkingen met betrekking tot dit onderdeel zijn aan het eind van deze rapportage weergegeven.

19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.

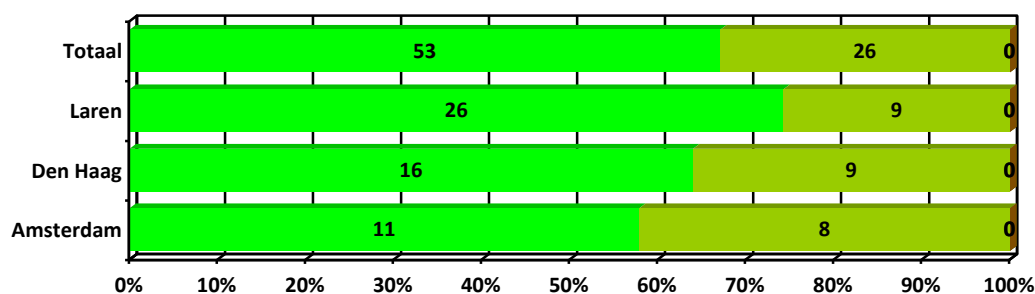
TS: 100% BS : 12,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	14	56,0%	23	67,6%	52	66,7%
Wel mee eens	4	21,1%	11	44,0%	11	32,4%	26	33,3%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		34		78	

20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.

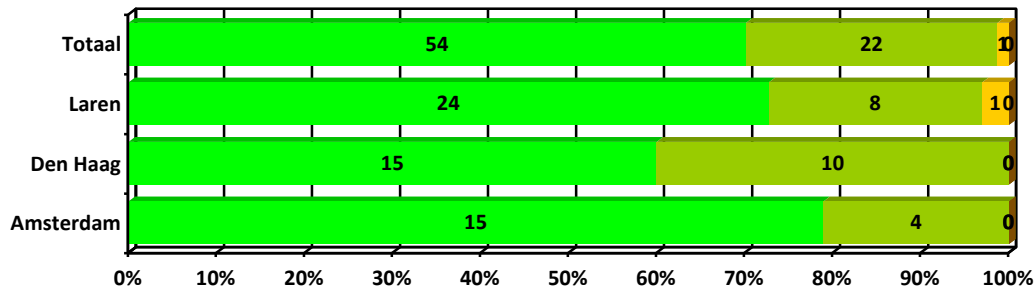
TS: 100% BS : 2,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	57,9%	16	64,0%	26	74,3%	53	67,1%
Wel mee eens	8	42,1%	9	36,0%	9	25,7%	26	32,9%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.

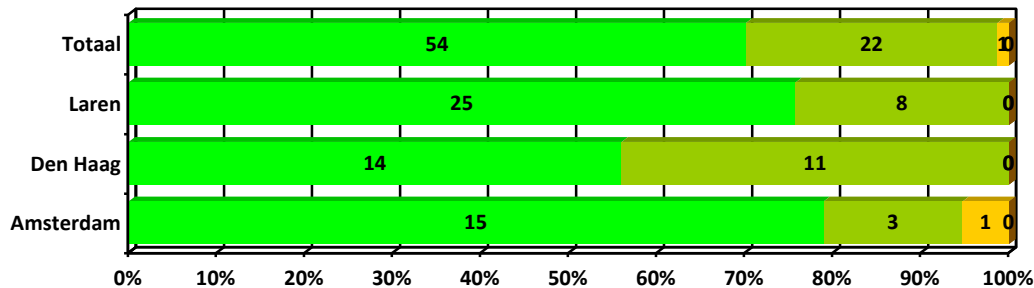
TS: 98,7% BS : 11,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	15	60,0%	24	72,7%	54	70,1%
Wel mee eens	4	21,1%	10	40,0%	8	24,2%	22	28,6%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	1,3%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		2		2	
Totaal	19		25		35		79	

22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.

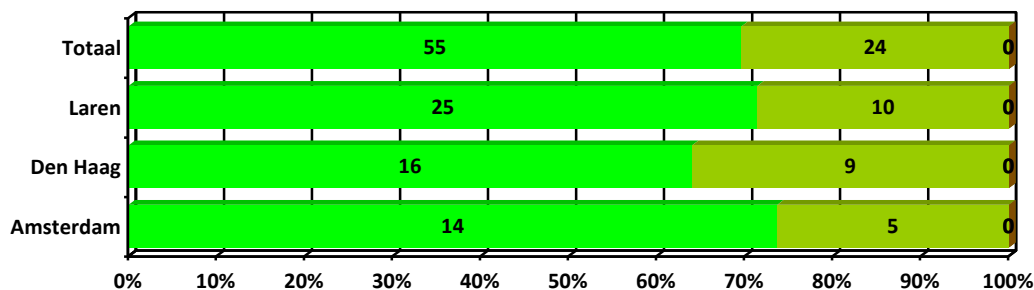
TS: 98,7% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	14	56,0%	25	75,8%	54	70,1%
Wel mee eens	3	15,8%	11	44,0%	8	24,2%	22	28,6%
Niet mee eens	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,3%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		2		2	
Totaal	19		25		35		79	

23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.

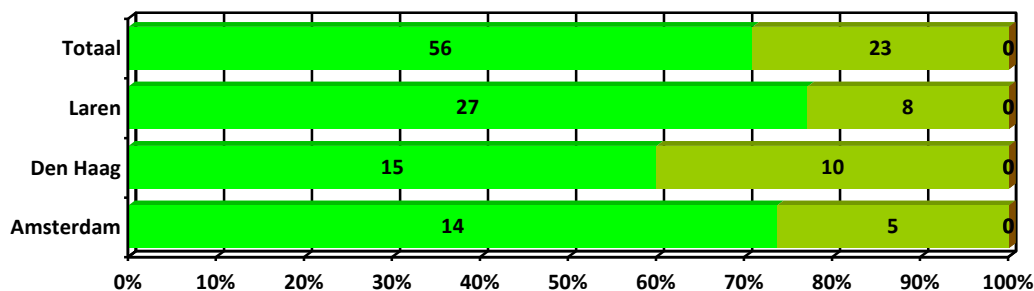
TS: 100% BS : 15,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	73,7%	16	64,0%	25	71,4%	55	69,6%
Wel mee eens	5	26,3%	9	36,0%	10	28,6%	24	30,4%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

24. De zorgverlener heeft een positieve houding.

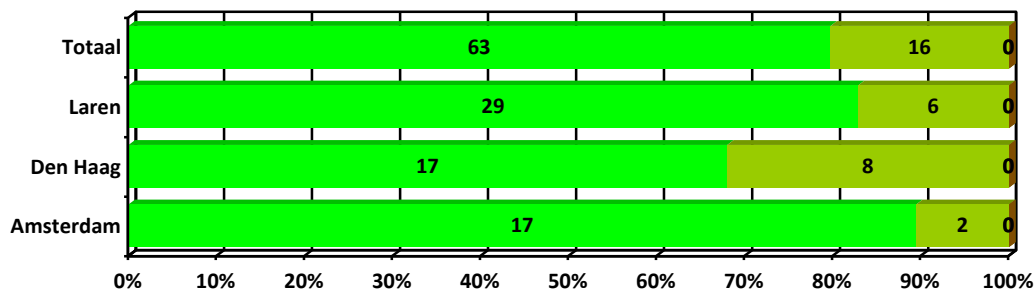
TS: 100% BS : 10,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	73,7%	15	60,0%	27	77,1%	56	70,9%
Wel mee eens	5	26,3%	10	40,0%	8	22,9%	23	29,1%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.

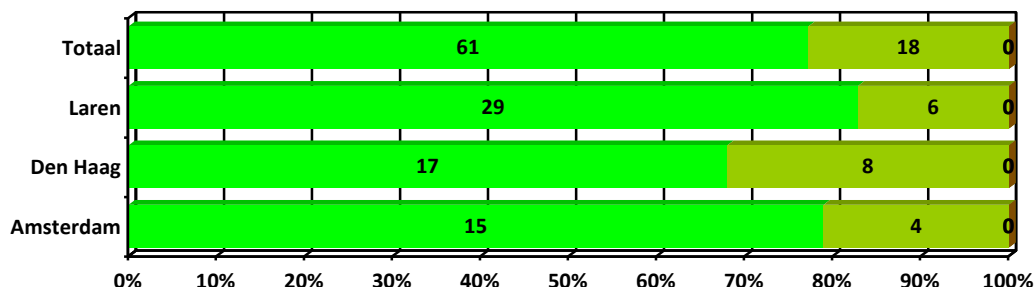
TS: 100% BS : 12,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	17	89,5%	17	68,0%	29	82,9%	63	79,7%
Wel mee eens	2	10,5%	8	32,0%	6	17,1%	16	20,3%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

26. De zorgverlener behandelt mij met respect.

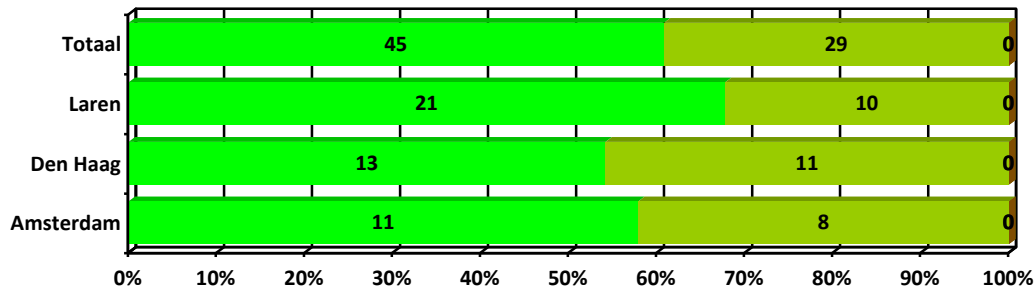
TS: 100% BS : 15,0%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	17	68,0%	29	82,9%	61	77,2%
Wel mee eens	4	21,1%	8	32,0%	6	17,1%	18	22,8%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		25		35		79	

27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.

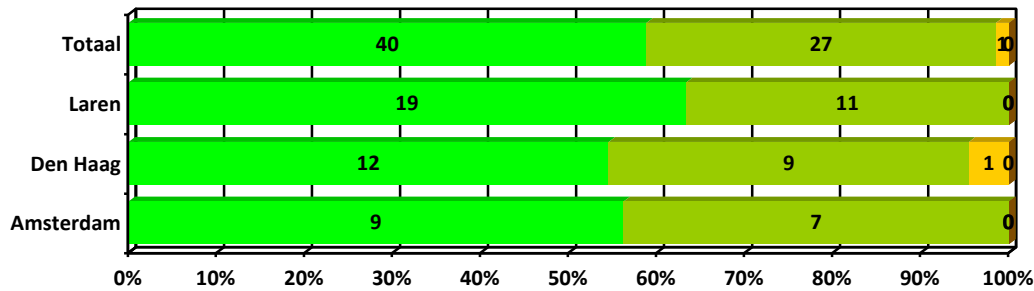
TS: 100% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	57,9%	13	54,2%	21	67,7%	45	60,8%
Wel mee eens	8	42,1%	11	45,8%	10	32,3%	29	39,2%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		4		4	
Totaal	19		24		35		78	

28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.

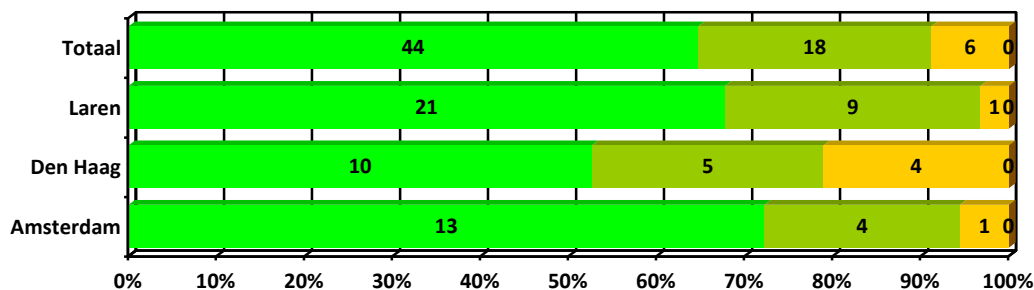
TS: 98,5% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	9	56,3%	12	54,5%	19	63,3%	40	58,8%
Wel mee eens	7	43,8%	9	40,9%	11	36,7%	27	39,7%
Niet mee eens	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	1,5%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	3		2		5		10	
Totaal	19		24		35		78	

29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.

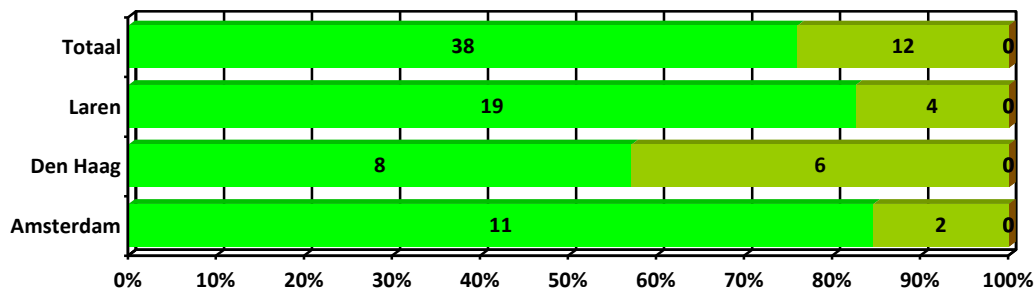
TS: 91,2% BS : 8,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	13	72,2%	10	52,6%	21	67,7%	44	64,7%
Wel mee eens	4	22,2%	5	26,3%	9	29,0%	18	26,5%
Niet mee eens	1	5,6%	4	21,1%	1	3,2%	6	8,8%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4		2		6	
Totaal	18		23		33		74	

30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.

TS: 100% BS : 1,3%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	84,6%	8	57,1%	19	82,6%	38	76,0%
Wel mee eens	2	15,4%	6	42,9%	4	17,4%	12	24,0%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	4		8		9		21	
Totaal	17		22		32		71	

Conclusie Zorgverlening

Algemeen rapportcijfer Zorgverlening								
TOTAAL	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
		18	8,9	20	8,6	34	9,0	72

Het gemiddelde totaalcijfer voor het onderdeel Zorgverlening is een 8,9. Ook hier is het onderscheid in rapportcijfer tussen de verschillende regio's klein, maar behaalt opnieuw regio Laren het hoogste cijfer met een 9,0.

In vergelijking met het onderzoek uitgevoerd in 2009 is het verschil behoorlijk. In 2009 werd aan dit onderdeel het rapportcijfer 8,0 toegekend. Dit ligt 0,9 lager dan het rapportcijfer dat nu is behaald.

Overzicht beoordeling stellingen

Hieronder zijn alle stellingen nogmaals op een rijtje gezet. Welke stellingen meer of minder aandacht verdienen is niet alleen te herleiden uit de tevredenheidsscore die men hieraan toekent, maar ook de mate van belang die men aan dit aspect toekent is een belangrijke indicator. De percentages die u onder de tabel "belangrijkheid" ziet staan zijn gebaseerd op het percentage respondenten dat bij dit onderdeel het betreffende aspect heeft genoemd als "extra belangrijk".

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (berekend over alle stellingen tezamen, op TOT niveau) is **97,3%**.

In de kolom met tevredenheidsscores hebben wij de hiervan negatief afwijkende (organisatiebrede) tevredenheidsscores gearceerd en vetgedrukt (zie kolom TOT). Wanneer alle stellingen bovengemiddeld beoordeeld zijn hebben wij dus niets gekenmerkt.

Verder zijn in de kolom met de belangrijkheidscores de scores die op of boven de gemiddelde belangrijkheidscore van **7,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

	TEVREDENHEIDSSCORES				BELANGRIJKHEIDSSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	15,4%	11,4%	12,5%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	3,8%	0,0%	2,5%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	100,0%	100,0%	97,0%	98,7%	5,3%	19,2%	8,6%	11,3%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	15,4%	14,3%	15,0%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	11,5%	8,6%	10,0%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	7,7%	14,3%	12,5%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	3,8%	20,0%	15,0%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	95,5%	100,0%	98,5%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	94,4%	78,9%	96,8%	91,2%	0,0%	7,7%	14,3%	8,8%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%

Over het onderdeel "Zorgverlening" zijn de cliënten van Care Company (zeer) tevreden. Dit viel al eerder te constateren uit het hoge rapportcijfer, maar vinden wij ook terug in bovenstaande tabel. Aan acht van de 12 stellingen wordt een tevredenheidsscore van 100% toegekend. D.w.z. dat alle cliënten het met deze stellingen eens (en dus tevreden) zijn.

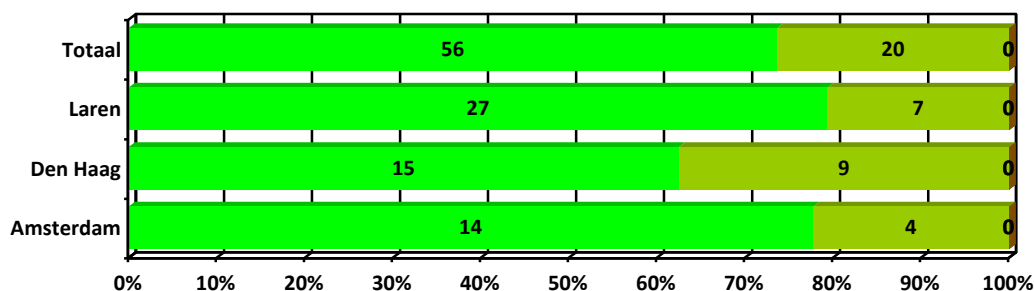
Er is één stelling waarop een score beneden de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidscore van 97,3% behaald wordt. Dit betreft de stelling "ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad". Hier is 8,8% van de respondenten minder tevreden over. We zien dat dit lagere 'overall' percentage eigenlijk alleen wordt veroorzaakt door de mindere tevredenheid van de respondenten van regio Den Haag. Hier is de tevredenheidscore 78,9% (vier respondenten zijn ontevreden).

De hoogste belangrijkheidscore bij dit onderdeel is 15,0%. Dit percentage wordt aan twee stellingen toegekend. Dit betreft de stellingen "de zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen" en "de zorgverlener behandelt mij met respect". Op beide stellingen wordt een tevredenheidscore van 100% behaald.

De opmerkingen met betrekking tot dit onderdeel zijn aan het eind van deze rapportage weergegeven.

31. De zorgverlening helpt mij echt goed.

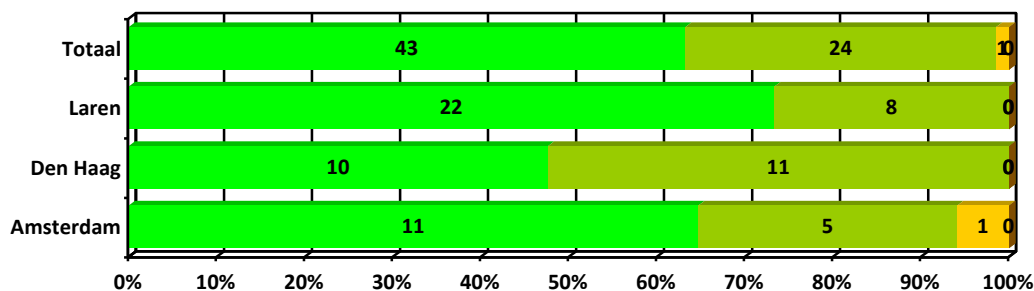
TS: 100% BS : 18,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	77,8%	15	62,5%	27	79,4%	56	73,7%
Wel mee eens	4	22,2%	9	37,5%	7	20,6%	20	26,3%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		0		0		1	
Totaal	19		24		34		77	

32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.

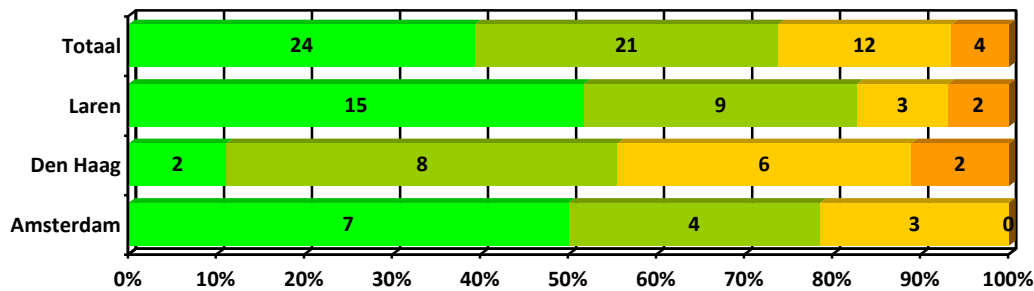
TS: 98,5% BS : 8,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	11	64,7%	10	47,6%	22	73,3%	43	63,2%
Wel mee eens	5	29,4%	11	52,4%	8	26,7%	24	35,3%
Niet mee eens	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	2		3		3		8	
Totaal	19		24		33		76	

33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.

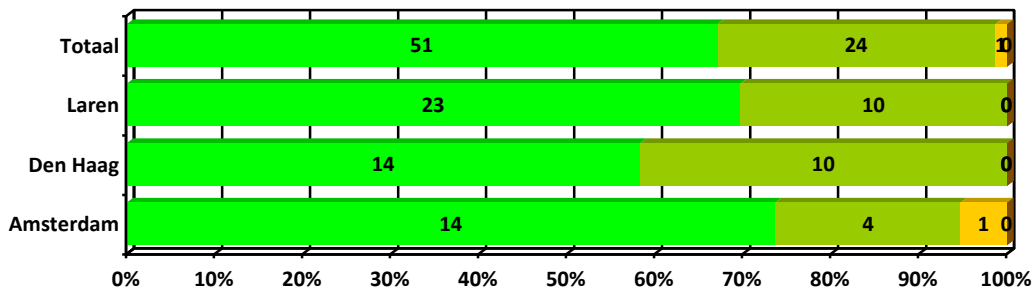
TS: 73,8% BS : 8,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	7	50,0%	2	11,1%	15	51,7%	24	39,3%
Wel mee eens	4	28,6%	8	44,4%	9	31,0%	21	34,4%
Niet mee eens	3	21,4%	6	33,3%	3	10,3%	12	19,7%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	2	11,1%	2	6,9%	4	6,6%
Weet ik niet/ Nvt	5		5		2		12	
Totaal	19		23		31		73	

34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.

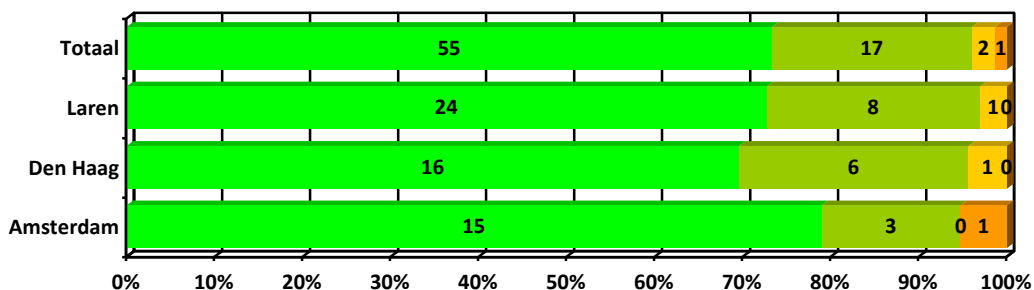
TS: 98,7% BS : 7,5%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	14	73,7%	14	58,3%	23	69,7%	51	67,1%
Wel mee eens	4	21,1%	10	41,7%	10	30,3%	24	31,6%
Niet mee eens	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,3%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		0		0	
Totaal	19		24		33		76	

35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.

TS: 96,0% BS : 3,8%



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal mee eens	15	78,9%	16	69,6%	24	72,7%	55	73,3%
Wel mee eens	3	15,8%	6	26,1%	8	24,2%	17	22,7%
Niet mee eens	0	0,0%	1	4,3%	1	3,0%	2	2,7%
Helemaal niet mee eens	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,3%
Weet ik niet/ Nvt	0		0		1		1	
Totaal	19		23		34		76	

Conclusie Resultaat

Algemeen rapportcijfer Resultaat								
TOTAAL	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	18	8,8	21	8,3	33	9,1	72	8,8

Aan het onderdeel "Resultaat" wordt door de cliënten van Care Company het gemiddelde rapportcijfer 8,8 gegeven. In vergelijking met het voorgaande onderzoek ligt deze score 0,8 hoger (in 2009 een 8,0).

Overzicht beoordeling stellingen

Hieronder zijn alle stellingen nogmaals op een rijtje gezet. Welke stellingen meer of minder aandacht verdienen is niet alleen te herleiden uit de tevredenheidsscore die men hieraan toekent, maar ook de mate van belang die men aan dit aspect toekent is een belangrijke indicator. De percentages die u onder de tabel "belangrijkheid" ziet staan zijn gebaseerd op het percentage respondenten dat bij dit onderdeel het betreffende aspect heeft genoemd als "extra belangrijk".

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (berekend over alle stellingen tezamen, op TOT niveau) is **97,3%**. In de kolom met tevredenheidsscores hebben wij de hiervan negatief afwijkende (organisatiebrede) tevredenheidsscores gearceerd en vetgedrukt (zie kolom TOT). Wanneer alle stellingen bovengemiddeld beoordeeld zijn hebben wij dus niets gekenmerkt.

Verder zijn in de kolom met de belangrijkheidscores de scores die op of boven de gemiddelde belangrijkheidscore van **7,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

	TEVREDENHEIDSSCORES				BELANGRIJKHEIDSSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	23,1%	20,0%	18,8%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	94,1%	100,0%	100,0%	98,5%	5,3%	3,8%	14,3%	8,8%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	78,6%	55,6%	82,8%	73,8%	10,5%	11,5%	5,7%	8,8%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	94,7%	95,7%	97,0%	96,0%	5,3%	3,8%	2,9%	3,8%

Bij dit onderdeel zijn de cliënten van Care Company het meest tevreden over de stelling "de zorgverlening helpt mij echt goed". Deze stelling wordt als meest belangrijke aspect gezien (bij dit onderdeel) en haalt een hoge tevredenheidsscore met 100%.

Er zijn twee stellingen waaraan een score onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (< 97,3%) toegekend wordt, waarbij de stelling "periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg" het enige aandachtspunt is (met name regio Den Haag). Over dit aspect is organisatiebreed 26,2% van de respondenten minder tevreden. Deze stelling wordt daarnaast door 8,8% van de respondenten als extra belangrijk ervaren (bovengemiddeld belangrijk).

De opmerkingen met betrekking tot dit onderdeel zijn aan het eind van deze rapportage weergegeven.

Wilt u uw cijfer geven m.b.t. de algemene tevredenheid over Care Company?

TOTAAL	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	17	8,9	21	8,5	33	9,0	71	8,8

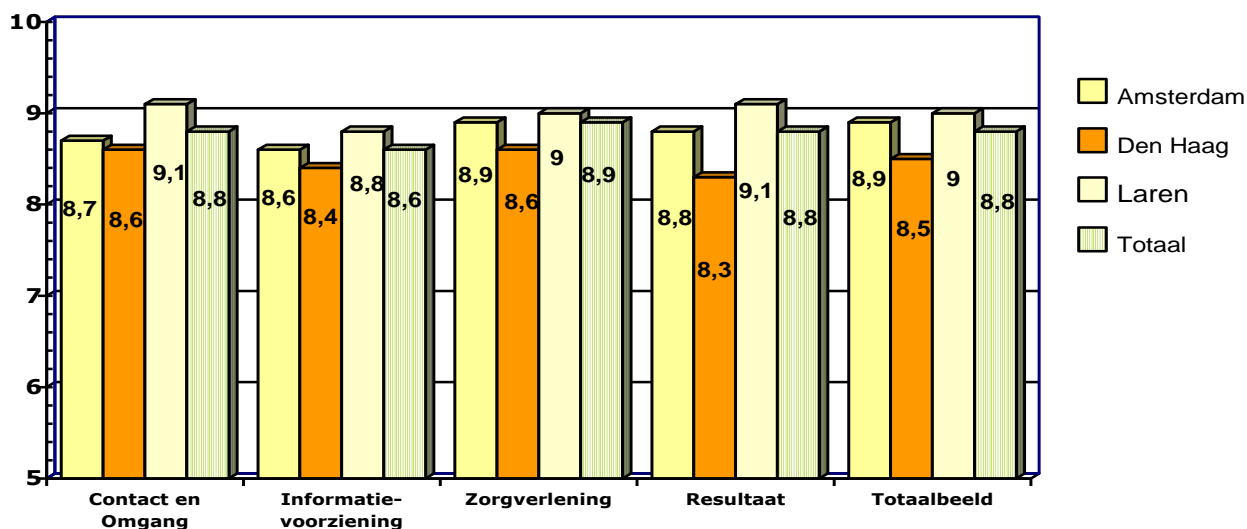
Aan het einde van de vragenlijst kon men een totaal, algemeen cijfer geven over de dienstverlening door Care Company. Met een score van een **8,8** (gewogen gemiddelde) kan geconcludeerd worden dat Care Company een zeer hoog rapportcijfer behaalt.

De verschillen in de beoordelingen door de verschillende regio's is vrij klein maar wel aanwezig. Respondenten van regio Laren geven door het gehele onderzoek een (iets) hoger cijfer dan de respondenten van de overige twee regio's. Respondenten van regio Den Haag zijn over het algemeen "het minst" positief. Hierbij mag niet uit het ook worden verloren dat de door hen toegekende rapportcijfers nog steeds (zeer) hoog zijn.

In vergelijking met het laatste uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek door Care Company in 2009 is het totaal gemiddelde rapportcijfer met 0,8 punt gestegen (8,0 in 2009). Dit is een aanzienlijke vooruitgang.

Rapportcijfers per onderdeel

Hieronder hebben wij nogmaals de rapportcijfers die op elk onderdeel behaald zijn weergegeven.



Op alle onderdelen van de dienstverlening worden goede rapportcijfers behaald. De rapportcijfers variëren organisatiebreed van een 8,3 tot en met een 9,1. Het onderdeel "Zorgverlening" krijgt hierbij het hoogste rapportcijfer met een 8,9.

Het onderdeel "informatievoorziening" wordt door de respondenten met het minst hoge cijfer gewaardeerd. Desalniettemin is een 8,6 nog een (zeer) hoog rapportcijfer.

Goed en minder goed beoordeelde stellingen

Voor een overzicht van de goed en minder goed beoordeelde stellingen per hoofdstuk verwijzen wij u naar de conclusies die aan elk hoofdstuk verbonden zijn. De gemiddelde organisatiebrede ("overall") tevredenheidsscore is **97,3%**. De gemiddelde tevredenheidsscore van regio Amsterdam is 96,2%, van regio Den Haag 96,0% en regio Laren 98,7%. Wij hebben een onderscheid gemaakt naar stellingen die boven of op de gemiddelde "overall" tevredenheidsscore (97,3%) liggen en stellingen die onder deze score liggen, met daaraan gekoppeld de belangrijkheid. Zie kolom TOT.

We willen u er op wijzen dat dit selecties zijn. Voor het complete overzicht van de stellingen op numerieke volgorde zie de "Tevredenheid- en Belangrijkeheidsscores".

Hieronder de gelijk aan of beter dan gemiddeld beoordeelde stellingen, van hoog naar laag:

BETER DAN GEMIDDELD BEOORDEELD	TEVREDENHEIDSSCORES				BELANGRIJKHEIDSSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	26,3%	26,9%	25,7%	26,3%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	3,8%	11,4%	8,8%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	7,7%	8,6%	11,3%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	26,9%	17,1%	18,8%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	19,2%	22,9%	18,8%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	3,8%	8,6%	5,0%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	15,4%	11,4%	12,5%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	3,8%	0,0%	2,5%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	15,4%	14,3%	15,0%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	11,5%	8,6%	10,0%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	7,7%	14,3%	12,5%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	3,8%	20,0%	15,0%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	23,1%	20,0%	18,8%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	100,0%	96,0%	100,0%	98,7%	0,0%	19,2%	5,7%	8,8%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	100,0%	100,0%	97,0%	98,7%	5,3%	19,2%	8,6%	11,3%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	100,0%	95,7%	100,0%	98,6%	5,3%	3,8%	8,6%	6,3%
8. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn.	94,4%	100,0%	100,0%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	95,5%	100,0%	98,5%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	94,1%	100,0%	100,0%	98,5%	5,3%	3,8%	14,3%	8,8%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	100,0%	94,4%	100,0%	98,3%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	94,7%	95,8%	100,0%	97,4%	21,1%	19,2%	20,0%	20,0%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	94,7%	100,0%	97,0%	97,4%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
1b. De kantomedewerkers zijn behulpzaam.	88,9%	100,0%	100,0%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4b. De kantomedewerkers zijn deskundig.	94,1%	100,0%	96,9%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Hieronder de stellingen die minder dan gemiddeld beoordeeld zijn, van laag naar hoog:

MINDER DAN GEMIDDELD BEOORDEELD	TEVREDENHEIDSCORES				BELANGRIJKHEIDSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	78,6%	55,6%	82,8%	73,8%	10,5%	11,5%	5,7%	8,8%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	86,7%	82,6%	96,3%	89,2%	10,5%	3,8%	2,9%	5,0%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	94,4%	78,9%	96,8%	91,2%	0,0%	7,7%	14,3%	8,8%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	89,5%	90,0%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	88,9%	90,5%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften.	100,0%	90,9%	92,6%	93,8%	0,0%	7,7%	2,9%	3,8%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,4%	95,7%	96,3%	95,6%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	94,1%	91,7%	100,0%	95,9%	0,0%	0,0%	8,6%	3,8%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	7,7%	0,0%	2,5%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	3,8%	2,9%	2,5%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	94,7%	95,7%	97,0%	96,0%	5,3%	3,8%	2,9%	3,8%

Belangrijke aspecten

Zoals bij elk hoofdstuk wordt vermeld is niet alleen de tevredenheid die men aan elk aspect toekent van belang, maar ook de mate van belang dat men hecht aan dit aspect. Op basis hiervan kunnen prioriteiten gesteld worden in het ondernemen van (organisatiebrede) acties.

Aspecten die belangrijk gevonden worden maar slecht/lager dan gemiddeld worden beoordeeld, verdienen dus extra aandacht. Op aspecten die belangrijk worden gevonden, maar die goed beoordeeld worden, moet worden geconsolideerd (of indien mogelijk nog verder worden verbeterd). Deze aspecten zorgen wellicht voor het zich onderscheiden op de concurrentie (grijze circuit, andere organisaties).

De gemiddelde organisatiebrede belangrijkheidscore is vastgesteld op **7,9%**. Alle stellingen die een belangrijkheidscore gelijk aan of boven dit gemiddelde hebben behaald, en dus door de cliënten als (meer dan) gemiddeld belangrijk worden geacht, zijn hieronder opgenomen.

Wij hebben in de organisatiebrede tevredenheidsscores (kolom TOT.) verschillende arceringen aangebracht. Scores onder de gemiddelde tevredenheidsscore (**97,3%**), maar binnen de standaarddeviatie (gemiddelde afwijking) van **4,7%** zijn **oranje gearceerd en onderstreept** en scores die onder de standaarddeviatie vallen (<92,6%) zijn **rood en cursief gearceerd**. Hierdoor zijn makkelijk de belangrijkste organisatiebrede prioriteiten te stellen.

BELANGRIJKE ASPECTEN	TEVREDENHEIDSSCORES					BELANGRIJKHEIDSSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL		AMS	DH	LAREN	TOTAAL
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		26,3%	26,9%	25,7%	26,3%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	94,7%	95,8%	100,0%	97,4%		21,1%	19,2%	20,0%	20,0%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	26,9%	17,1%	18,8%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	19,2%	22,9%	18,8%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	23,1%	20,0%	18,8%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		15,8%	15,4%	14,3%	15,0%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		21,1%	3,8%	20,0%	15,0%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	15,4%	11,4%	12,5%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		15,8%	7,7%	14,3%	12,5%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	89,5%	90,0%	96,8%	92,9%		15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	88,9%	90,5%	96,8%	92,9%		15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	100,0%	100,0%	97,0%	98,7%		5,3%	19,2%	8,6%	11,3%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		21,1%	7,7%	8,6%	11,3%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	11,5%	8,6%	10,0%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	78,6%	55,6%	82,8%	73,8%		10,5%	11,5%	5,7%	8,8%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	94,4%	78,9%	96,8%	91,2%		0,0%	7,7%	14,3%	8,8%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	94,1%	100,0%	100,0%	98,5%		5,3%	3,8%	14,3%	8,8%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	100,0%	96,0%	100,0%	98,7%		0,0%	19,2%	5,7%	8,8%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		10,5%	3,8%	11,4%	8,8%

Het is van belang om ook aandacht te schenken aan het verschil tussen de regio's. Bij een aantal van de hierboven opgenomen stellingen zijn (grote) verschillen in de tevredenheid tussen de regio's te constateren, waardoor een actie met een hogere prioriteit opgepakt dient te worden voor de betreffende regio's. Om onvolledigheid te voorkomen verwijzen wij u nogmaals naar het overzicht "Tevredenheid- en Belangrijke scores". U vindt hier alle stellingen met de betreffende scores terug.

Tevredenheid- en belangrijkheidscores totaal

	TEVREDENHEIDSCORES				BELANGRIJKHEIDSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	26,3%	26,9%	25,7%	26,3%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	88,9%	100,0%	100,0%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	3,8%	11,4%	8,8%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	7,7%	0,0%	2,5%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	7,7%	8,6%	11,3%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	88,2%	96,0%	100,0%	96,0%	0,0%	3,8%	2,9%	2,5%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	26,9%	17,1%	18,8%
4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.	94,1%	100,0%	96,9%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	19,2%	22,9%	18,8%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	94,1%	91,7%	100,0%	95,9%	0,0%	0,0%	8,6%	3,8%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	100,0%	95,7%	100,0%	98,6%	5,3%	3,8%	8,6%	6,3%
8. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn.	94,4%	100,0%	100,0%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	94,7%	95,8%	100,0%	97,4%	21,1%	19,2%	20,0%	20,0%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	94,7%	100,0%	97,0%	97,4%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,4%	95,7%	96,3%	95,6%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften.	100,0%	90,9%	92,6%	93,8%	0,0%	7,7%	2,9%	3,8%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	100,0%	94,4%	100,0%	98,3%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	89,5%	90,0%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	88,9%	90,5%	96,8%	92,9%	15,8%	0,0%	17,1%	11,3%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	100,0%	96,0%	100,0%	98,7%	0,0%	19,2%	5,7%	8,8%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	3,8%	8,6%	5,0%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	86,7%	82,6%	96,3%	89,2%	10,5%	3,8%	2,9%	5,0%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	15,4%	11,4%	12,5%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5,3%	3,8%	0,0%	2,5%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	100,0%	100,0%	97,0%	98,7%	5,3%	19,2%	8,6%	11,3%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	0,0%	0,0%	1,3%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	15,4%	14,3%	15,0%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	11,5%	8,6%	10,0%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15,8%	7,7%	14,3%	12,5%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	21,1%	3,8%	20,0%	15,0%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%

Z.O.Z.

VERVOLG	TEVREDENHEIDSCORES				BELANGRIJKHEIDSCORES			
	AMS	DH	LAREN	TOTAAL	AMS	DH	LAREN	TOTAAL
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	95,5%	100,0%	98,5%	0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	94,4%	78,9%	96,8%	91,2%	0,0%	7,7%	14,3%	8,8%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10,5%	23,1%	20,0%	18,8%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	94,1%	100,0%	100,0%	98,5%	5,3%	3,8%	14,3%	8,8%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	78,6%	55,6%	82,8%	73,8%	10,5%	11,5%	5,7%	8,8%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	94,7%	100,0%	100,0%	98,7%	5,3%	7,7%	8,6%	7,5%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	94,7%	95,7%	97,0%	96,0%	5,3%	3,8%	2,9%	3,8%
GEMIDDELDE SCORES	96,2%	96,0%	98,7%	97,3%	7,1%	7,6%	8,5%	7,9%

Vergelijk scores 2009 - 2012

In onderstaande tabel zijn de tevredenheidsscores uit het onderzoek van 2012 vergeleken met die van het onderzoek gehouden in 2009.

	2012	2009	Ver- schil
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	100,0%	97,6%	2,4%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	97,3%	97,6%	-0,3%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	100,0%	97,6%	2,4%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	96,0%	96,3%	-0,3%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	100,0%	97,6%	2,4%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	96,0%	93,8%	2,2%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	100,0%	94,0%	6,0%
4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.	97,3%	95,1%	2,2%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	100,0%	98,8%	1,2%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	97,6%	2,4%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	95,9%	91,4%	4,5%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	98,6%	89,7%	8,9%
8. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn.	98,6%	98,6%	0,0%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	97,4%	95,2%	2,2%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	97,4%	96,4%	1,0%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	95,6%	92,5%	3,1%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften.	93,8%	91,4%	2,4%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	98,3%	91,0%	7,3%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,9%	90,4%	2,5%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,9%	91,0%	1,9%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	98,7%	94,1%	4,6%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	97,4%	2,6%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	89,2%	89,1%	0,1%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	96,5%	3,5%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	100,0%	98,8%	1,2%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	98,7%	97,6%	1,1%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	98,7%	96,3%	2,4%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	100,0%	95,3%	4,7%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	98,8%	1,2%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	100,0%	97,6%	2,4%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	97,6%	2,4%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	96,4%	3,6%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	98,5%	100,0%	-1,5%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	91,2%	80,3%	10,9%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	100,0%	86,1%	13,9%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	98,8%	1,2%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	98,5%	96,0%	2,5%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	73,8%	69,0%	4,8%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	98,7%	93,8%	4,9%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	96,0%	95,2%	0,8%
GEMIDDELDE SCORES	97,3%	94,2%	3,0%

Opmerkingen per hoofdstuk

OPMERKINGEN BIJ	CONTACT EN ONGANG
Zorgverlener gaat soms op ongelegen tijden zelf onder de douche	Amsterdam
De cliënt in haar waarde laten	Amsterdam

OPMERKINGEN BIJ	INFORMATIEVOORZIENING
Bij de halfjaarlijkse verantwoording blijken de bureaunkosten niet te worden erkend door het zorgkantoor. Care Company is dus kennelijk niet erkend.	Den Haag
Zorgverlener verwacht soms snel betaald te krijgen dan in de factuur als betalingstermijn staat aangegeven.	Amsterdam
Zorgdossier is niet bekend bij cliënt	Amsterdam
Wijzigingen in PGB zijn complex en daarom misschien nog niet goed bekend bij Care Company	Laren

OPMERKINGEN BIJ	ZORGVERLENING
Geen opmerkingen	-

OPMERKINGEN BIJ	RESULTAAT
De kosten van bemiddeling wel fors.	Amsterdam

OPMERKINGEN BIJ	TOTAALBEELD
De zorg is goed maar de medewerkers moeten nog veel leren	Amsterdam
Mobiel gebeld worden vaak te pas en te onpas	Den Haag
Top bedrijf	Laren
Het is wel duur.	Laren
Er is geen beter zorgbureau dan Care Company	Laren
De kantoormedewerkster zou de zorgverlener persoonlijk moeten spreken om te beoordelen of het zal klikken	Laren

