

RAPPORTAGE ONDERZOEK
CLIËNTTEVREDENHEID 2014

CARE COMPANY

maart 2014, uitgevoerd door:



Wij maken het duidelijk.

www.xs2quality.nl | info@xs2quality.nl

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Samenvatting | 5 |
| Onderzoeksvariabelen | |
| - Algemene gegevens | 8 |
| - Contact en omgang | 10 |
| - Conclusie contact en omgang | 14 |
| - Informatievoorziening | 16 |
| - Conclusie informatievoorziening | 20 |
| - Zorgverlening | 22 |
| - Conclusie zorgverlening | 26 |
| - Resultaat | 28 |
| - Conclusie resultaat | 30 |
| - Totaalbeeld conclusie | 31 |
| - Tevredenheid- en belangrijkheidscores totaal | 35 |
| - Vergelijk scores 2012 – 2014 | 37 |
| - Opmerkingen per hoofdstuk | 38 |
| Overige | |
| - Mogelijkheid tot aantekeningen | 39 |

Inleiding

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 64 cliënten aan het onderzoek deelgenomen. Op basis van de totale populatie van 122 cliënten is dit een percentage van 52,5% (zie onderstaand overzicht). Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te kunnen geven.

| Vanuit welke vestiging ontvangt u begeleiding van Care Company? | | | | | |
|---|-------------------|----------|----------|----------|----|
| AMS | | DHG | | LRN | |
| | <i>n</i> | | <i>n</i> | <i>n</i> | |
| Amsterdam | 16 | Den Haag | 17 | Laren | 31 |
| Totaal ORG | 64 (52.5%) | | | | |

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 (belangrijkeheidscore). *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 Belangrijkeheidscores totaal:** alle toegekende tevredenheidsscores en belangrijkheidscores op een rijtje, per vraag naar regio, inclusief totaalbeeld (gehele organisatie).

Uitleg Tevredenheid- en Belangrijkeidscores

De *tevredenheidscore* 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 tevredenheidscore*: dit is de gemiddelde tevredenheidscore, berekend over alle stellingen van het onderzoek tezamen, op organisatiebreed (TOT) niveau.

De *belangrijkeidscore* is het percentage cliënten dat heeft aangegeven de desbetreffende stelling onder de belangrijkste aspecten van dat hoofdstuk te scharen. Voorbeeld: bij een score van 48% heeft dit percentage van alle cliënten op het betreffende onderdeel dit aspect aangegeven als zijnde "het belangrijkste".

De *gemiddelde organisatiebrede belangrijkeidscore* is de gemiddelde belangrijkeidscore, 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.

Samenvatting

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 64 cliënten aan het onderzoek deelgenomen. Op basis van de totale populatie van 122 cliënten is dit een percentage van 52,5%. Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te kunnen geven.

Contact en omgang

Het onderdeel "Contact en Omgang" wordt met het gemiddelde rapportcijfer 9,2 beoordeeld. De respondenten van de regio Amsterdam geven hierbij het hoogste rapportcijfer (9,7).

In vergelijking met het onderzoek uit 2012 is het totale cijfer met 0,4 punt gestegen (in 2012 totaalcijfer 8,8). Met name de respondenten van regio Amsterdam geven een hoger rapportcijfer ten opzichte van 2012.

Zeven van de elf stellingen worden gewaardeerd met een tevredenheidsscore van 100%. Dit betekent dat alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de desbetreffende stelling. De stelling "de zorgverleners zijn behulpzaam" wordt door de respondenten als het belangrijkste aangemerkt (belangrijkhedsscore 42,4%). Over dit aspect zijn ook alle respondenten tevreden (tevredenheidsscore 100,0%).

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore is vastgesteld op 98,7%. Een lagere tevredenheidsscore betekent dan automatisch dat een stelling een "aandachtspunt" is. In bovenstaand overzicht wordt een viertal stellingen getoond met een score van 98%. Op alle vier de stellingen heeft echter slechts één respondent aangegeven het niet eens te zijn met de stelling.

Ten opzichte van de resultaten uit 2012 zijn er geen grote opvallendheden te constateren.

Informatievoorziening

Aan het onderdeel informatievoorziening wordt het gemiddelde rapportcijfer 8,9 toegekend. Hierbij variëren de cijfers van een 8,5 (Den Haag) tot en met een 9,4 (Amsterdam).

Ten opzichte van het onderzoek gehouden in 2012 ligt het rapportcijfer nu 0,3 punt hoger (in 2012: 8,6). Ook bij dit onderdeel zien we voornamelijk een hoger cijfer bij de respondenten uit de regio Amsterdam.

Vijf van de twaalf stellingen behalen een tevredenheidsscore van 100%, waarbij de stelling "het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk" de hoogste belangrijkheidscore (26,6%) krijgt.

Een aantal aspecten behaalt een tevredenheidsscore net onder het organisatiebrede gemiddelde, waarbij de stellingen "ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening" en "ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt" de minst hoge scores behalen. Hier hebben respectievelijk drie en vier respondenten aangegeven het niet eens te zijn met de desbetreffende stelling.

Voor bovengenoemde aspecten geldt dat dit geen grote aandachtspunten betreffen; de tevredenheidsscores zijn gewoon goed te noemen.

Ten opzichte van de resultaten uit 2012 zijn er geen grote opvallendheden te constateren. Bij de stelling "het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften" constateren we de grootste vooruitgang in tevredenheid (tevredenheidsscore in 2014: 100,0% en in 2012: 93,8%).

Zorgverlening

Aan het onderdeel zorgverlening wordt door de respondenten op totaalniveau een 9,2 gegeven. Hierbij variëren de cijfers van een 8,8 (Den Haag) tot en met een 9,5 (Amsterdam).

In 2012 werd op dit onderdeel een totaalcijfer van 8,9 behaald. Dit cijfer ligt 0,3 punt lager dan het cijfer dat nu aan het onderdeel zorgverlening wordt gegeven. Ook hier constateren wij de grootste stijging bij de regio Amsterdam (in 2012: 8,9).

Zeven van de twaalf onderwerpen worden gewaardeerd met een tevredenheidsscore van 100%. Met deze stellingen zijn dus alle respondenten het (helemaal) eens.

Een aantal stellingen (5 van de 12) behaalt een tevredenheidsscore die onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore van 98,7% ligt. De minst hoge score betreft "ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad". 5,1% van de respondenten heeft aangegeven het hiermee niet eens te zijn. Wel dient bij deze stelling opgemerkt te worden dat de stelling een hogere score behaalt in vergelijking met 2012 (TS: 91,2%) én dat dit nog steeds een prima score is.

Het, volgens de respondenten belangrijkste aspect betreft "de zorgverlener voert haar/zijn taken goed uit". De belangrijkheidscore is 23,4%.

In vergelijking met de overige resultaten uit 2012 constateren wij weinig spreiding tussen de scores van toen en nu.

Resultaat

Het onderdeel resultaat wordt op totaalniveau beoordeeld met een 9,1. Hierbij variëren de cijfers op regioniveau van een 8,6 (Den Haag) tot en met een 9,7 (Amsterdam).

In vergelijking met de scores uit 2012 ligt het totaalcijfer nu 0,3 hoger. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande onderdelen. Ook hier zien wij de grootste vooruitgang bij de regio Amsterdam (in 2012: 8,8).

De stelling "de zorgverlening helpt mij echt goed" behaalt als enigste stelling bij dit onderdeel een tevredenheidsscore van 100%. Deze stelling wordt ook beoordeeld met de hoogste belangrijkheidscore (37,5%).

De overige vier stellingen behalen een tevredenheidsscore die net onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (98,7%) ligt. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het maximaal om vier respondenten gaat die bij een stelling gekozen hebben voor de antwoordoptie "niet mee eens". Wederom niet slecht te noemen dus.

De stelling "periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg" behaalt de minst hoge tevredenheidsscore (93,1%). Bij deze stelling dient wel opgemerkt te worden dat wij hier de grootste vooruitgang in tevredenheid constateren, ten opzichte van 2012. In 2012 was de tevredenheidsscore 73,8%.

Totaalbeeld

Aan het einde van de vragenlijst konden de respondenten een totaalcijfer geven over de dienstverlening door Care Company. Met een score van een **9,1** (gewogen gemiddelde) kan geconcludeerd worden dat Care Company een zeer hoog rapportcijfer behaalt. Op regioniveau variëren de cijfers van een 8,8 (Den Haag) tot en met een 9,5 (Amsterdam).

Ten opzichte van de cijfers van 2012 constateren wij zowel op totaalniveau als regioniveau een vooruitgang in het toegekende cijfer. Alleen bij regio Laren is het cijfer hetzelfde gebleven (9,0).

Belangrijke aspecten/prioriteit

In dit hoofdstuk geven we standaard in een tabel de belangrijkste aandachtspunten weer (hoge belangrijkheidscore, lage tevredenheidscore).

Zoals eerder opgemerkt zijn de cliënten van Care Company **zeer tevreden** over de dienstverlening. Wanneer er bij een stelling één cliënt heeft aangegeven het niet eens te zijn met deze stelling, ligt de score van deze stelling direct onder het organisatiebrede gemiddelde (= automatisch een aandachtspunt).

Wij kunnen in het geval van Care Company niet spreken over opvallendheden, lage scores en aandachtspunten. Daarvoor is het aantal "minder tevreden" cliënten te klein (en dus ook niet betrouwbaar genoeg).

Onderstaand overzicht is niets meer dan een indicatie. Wel geeft het een goed beeld van de belangrijkste aspecten.

| BELANGRIJKE ASPECTEN | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|---|--------------------|--------|-------|--------------|----------------------|-------|-------|--------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 18.8% | 52.9% | 25.8% | 31.2% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 25.0% | 11.8% | 41.9% | 29.7% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 52.9% | 16.1% | 23.4% |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 12.5% | 29.4% | 25.8% | 23.4% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 12.5% | 17.6% | 29.0% | 21.9% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 100.0% | 100.0% | 96.3% | 98.2% | 12.5% | 23.5% | 19.4% | 18.8% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 94.1% | 96.4% | 96.7% | 12.5% | 11.8% | 25.8% | 18.8% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 23.5% | 16.1% | 14.1% |

Dit overzicht is wel een verkorte interpretatie; zie de complete overzichten in het betreffende hoofdstuk. Alle tevredenheidscores 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 | 9 | 56.2% | 5 | 29.4% | 8 | 25.8% | 22 | 34.4% |
| Vrouw | 7 | 43.8% | 12 | 70.6% | 23 | 74.2% | 42 | 65.6% |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

| Wat is uw leeftijd? | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | TOTAAL | |
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Jonger dan 50 jaar | 2 | 12.5% | 1 | 5.9% | 0 | 0.0% | 3 | 4.7% |
| 51 t/m 60 jaar | 4 | 25.0% | 2 | 11.8% | 5 | 16.1% | 11 | 17.2% |
| 61 t/m 70 jaar | 4 | 25.0% | 3 | 17.6% | 4 | 12.9% | 11 | 17.2% |
| 71 t/m 80 jaar | 4 | 25.0% | 4 | 23.5% | 10 | 32.3% | 18 | 28.1% |
| 81 jaar en ouder | 2 | 12.5% | 7 | 41.2% | 12 | 38.7% | 21 | 32.8% |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

| Hoe lang ontvangt u thuiszorg van Care Company? | | | | | | | | |
|---|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | TOTAAL | |
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Korter dan 1 jaar | 5 | 31.2% | 3 | 17.6% | 7 | 25.9% | 15 | 25.0% |
| 1 t/m 5 jaar | 7 | 43.8% | 9 | 52.9% | 16 | 59.3% | 32 | 53.3% |
| 6 jaar of langer | 4 | 25.0% | 5 | 29.4% | 4 | 14.8% | 13 | 21.7% |
| Totaal | 16 | | 17 | | 27 | | 60 | |

| In welke regio bent u woonachtig? | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Amsterdam | 15 | 93.8% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 16 | 25.0% |
| Den Haag | 0 | 0.0% | 16 | 94.1% | 0 | 0.0% | 16 | 25.0% |
| Laren | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 26 | 83.9% | 26 | 40.6% |
| Anders, namelijk: | 1 | 6.2% | 1 | 5.9% | 4 | 12.9% | 6 | 9.4% |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

| In welke regio bent u woonachtig, anders, nl:? | |
|--|-----------|
| Diemen | Amsterdam |
| Gouda | Den Haag |
| Hilversum | Laren |
| Blaricum | Laren |
| Blaricum | Laren |
| Bilthoven | Laren |

| Welke thuiszorg ontvangt u van Care Company? (meerdere antwoorden mogelijk) | | | | | | | | |
|---|-----------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | TOTAAL | |
| | Aant. | %* | Aant. | %* | Aant. | %* | Aant. | %* |
| Persoonlijke verzorging (Gespecialiseerde) | 15 | 93,8% | 15 | 88,2% | 23 | 74,2% | 53 | 82,8% |
| verpleging | 4 | 25,0% | 0 | 0,0% | 7 | 22,6% | 11 | 17,2% |
| Ondersteunende en activerende begeleiding | 6 | 37,5% | 6 | 35,3% | 13 | 41,9% | 25 | 39,1% |
| Gehandicaptenzorg | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Anders | 1 | 6,3% | 4 | 23,5% | 2 | 6,5% | 7 | 10,9% |

* Omdat er meerdere antwoorden mogelijk zijn, zijn de aantallen hoger en de percentages per regio/totaal >100%.

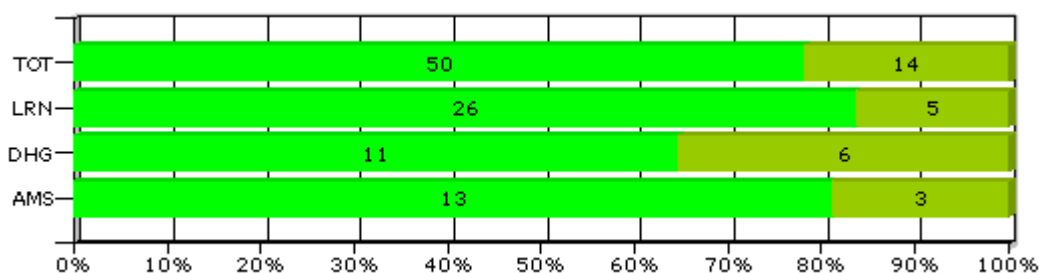
| Hoeveel uren thuiszorg ontvangt u gemiddeld per week? | | | | | | | | |
|---|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|
| | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | TOTAAL | |
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. |
| | 15 | 44 | 16 | 28 | 29 | 50 | 60 | 42 |

| 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) | 7 | 43.8% | 10 | 62.5% | 10 | 34.5% | 27 | 44.3% |
| Particulier betaalde zorg | 9 | 56.2% | 6 | 37.5% | 19 | 65.5% | 34 | 55.7% |
| Totaal | 16 | | 16 | | 29 | | 61 | |

Noot: bovenstaande vragen waren niet verplicht om te beantwoorden.

1. De zorgverleners zijn behulpzaam.

TS: 100.0% BS: 42.2%



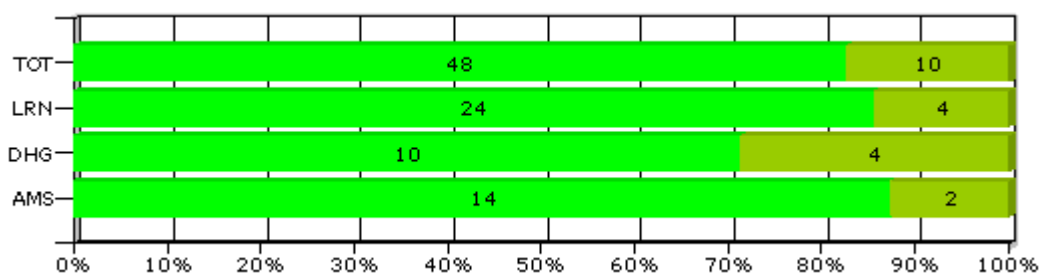
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 64.7% | 26 | 83.9% | 50 | 78.1% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 6 | 35.3% | 5 | 16.1% | 14 | 21.9% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

2. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.

TS: 100.0% BS: 4.7%



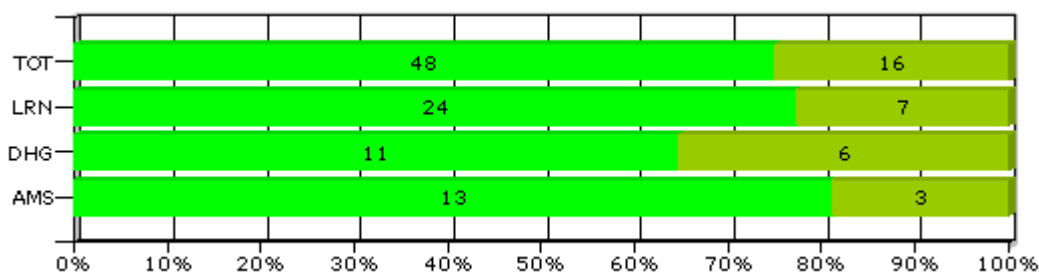
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 14 | 87.5% | 10 | 71.4% | 24 | 85.7% | 48 | 82.8% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 4 | 28.6% | 4 | 14.3% | 10 | 17.2% |
| 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 | | 3 | | 3 | | 6 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.

TS: 100.0% BS: 34.4%



Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

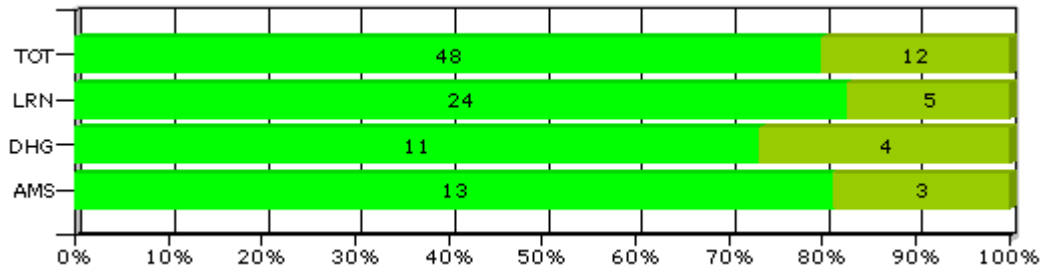
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 64.7% | 24 | 77.4% | 48 | 75.0% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 6 | 35.3% | 7 | 22.6% | 16 | 25.0% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

4. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.

TS: 100.0% BS: 4.7%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



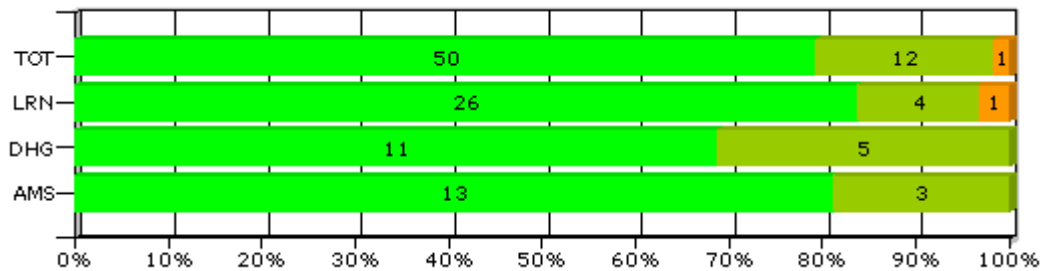
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 73.3% | 24 | 82.8% | 48 | 80.0% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 4 | 26.7% | 5 | 17.2% | 12 | 20.0% |
| 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 | | 2 | | 2 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.

TS: 98.4% BS: 23.4%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



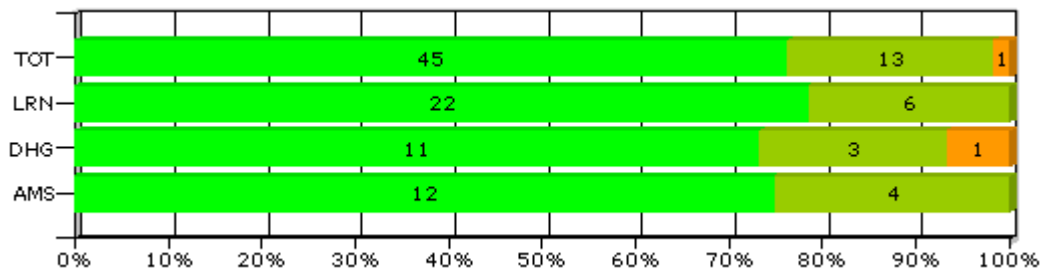
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 68.8% | 26 | 83.9% | 50 | 79.4% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 5 | 31.2% | 4 | 12.9% | 12 | 19.0% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 1 | 1.6% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 0 | | 1 | | 0 | | 1 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

6. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.

TS: 98.3% BS: 3.1%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



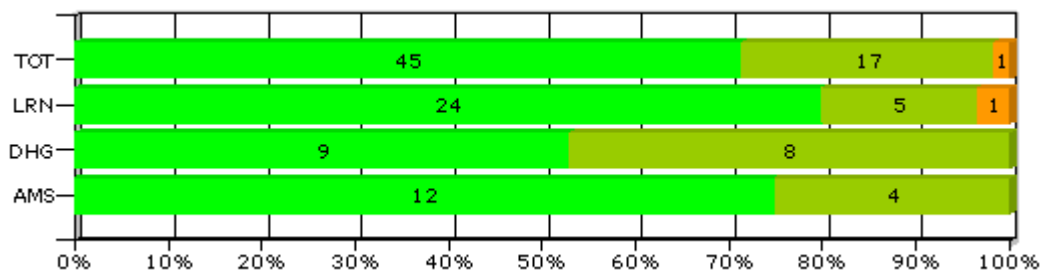
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 11 | 73.3% | 22 | 78.6% | 45 | 76.3% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 3 | 20.0% | 6 | 21.4% | 13 | 22.0% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 1 | 6.7% | 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 | 0 | | 2 | | 3 | | 5 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

7. De zorgverleners zijn deskundig.

TS: 98.4% BS: 29.7%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



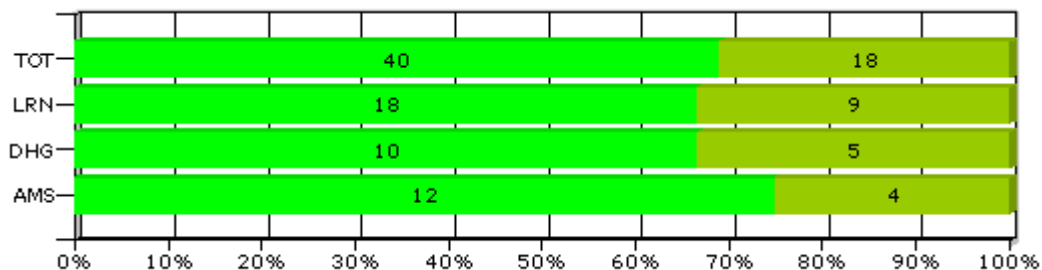
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 9 | 52.9% | 24 | 80.0% | 45 | 71.4% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 8 | 47.1% | 5 | 16.7% | 17 | 27.0% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

8. De kantomedewerkers zijn deskundig.

TS: 100.0% BS: 1.6%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



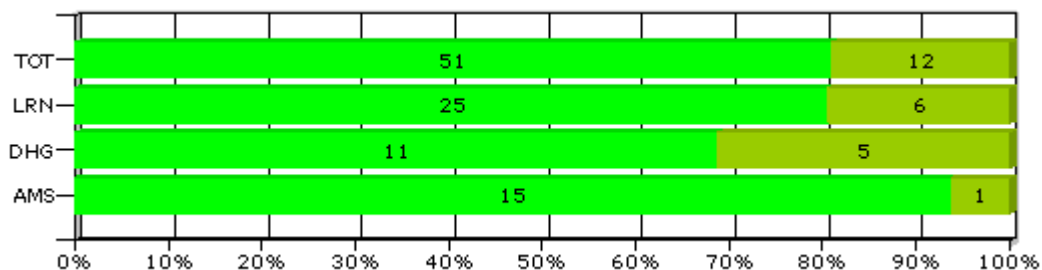
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 10 | 66.7% | 18 | 66.7% | 40 | 69.0% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 5 | 33.3% | 9 | 33.3% | 18 | 31.0% |
| 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 | | 2 | | 4 | | 6 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

9. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.

TS: 100.0% BS: 6.2%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



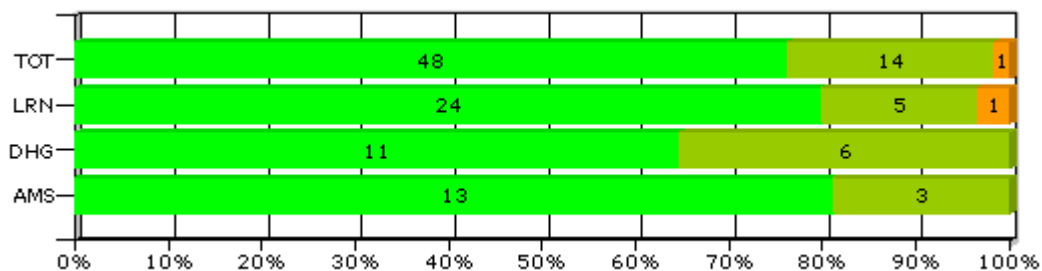
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 15 | 93.8% | 11 | 68.8% | 25 | 80.6% | 51 | 81.0% |
| Wel mee eens | 1 | 6.2% | 5 | 31.2% | 6 | 19.4% | 12 | 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 | | 1 | | 0 | | 1 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.

TS: 98.4% BS: 21.9%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



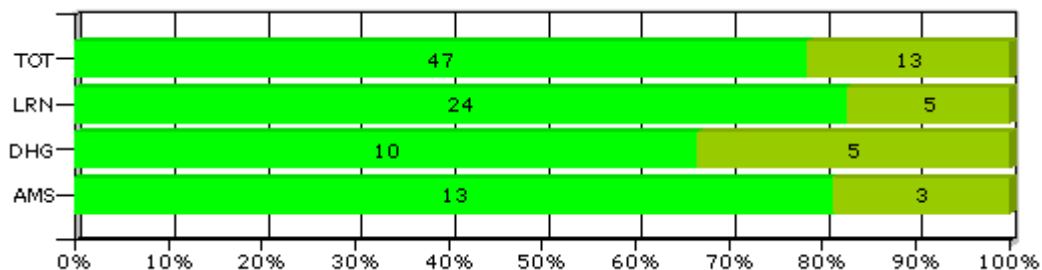
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 64.7% | 24 | 80.0% | 48 | 76.2% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 6 | 35.3% | 5 | 16.7% | 14 | 22.2% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

11. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.

TS: 100.0% BS: 6.2%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 10 | 66.7% | 24 | 82.8% | 47 | 78.3% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 5 | 33.3% | 5 | 17.2% | 13 | 21.7% |
| 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 | | 2 | | 2 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

Conclusie contact en omgang

| Algemeen rapportcijfer Contact en Omgang | | | | | | | | |
|--|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|
| TOTAAL | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | Totaal | |
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. |
| | 16 | 9.7 | 17 | 8.7 | 31 | 9.2 | 64 | 9.2 |

Het onderdeel "Contact en Omgang" wordt met het gemiddelde rapportcijfer 9,2 beoordeeld. De respondenten van de regio Amsterdam geven hierbij het hoogste rapportcijfer (9,7).

In vergelijking met het onderzoek uit 2012 is het totale cijfer met 0,4 punt gestegen (in 2012 totaalcijfer 8,8). Met name de respondenten van regio Amsterdam geven een hoger rapportcijfer ten opzichte van 2012.

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 **98,7%**. 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 **13,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

| | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|---|--------------------|--------|--------|--------------|----------------------|-------|-------|--------------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 1. De zorgverleners zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 47.1% | 48.4% | 42.2% |
| 2. De kantomedewerkers zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 6.5% | 4.7% |
| 3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 47.1% | 35.5% | 34.4% |
| 4. Ik voel mij serieus genomen door de kantomedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 52.9% | 16.1% | 23.4% |
| 6. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantomedewerkers. | 100.0% | 93.3% | 100.0% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 3.1% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 25.0% | 11.8% | 41.9% | 29.7% |
| 8. De kantomedewerkers zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 9. Care Company is telefonisch goed bereikbaar. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 5.9% | 3.2% | 6.2% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 12.5% | 17.6% | 29.0% | 21.9% |
| 11. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantomedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |

Zeven van de elf stellingen worden gewaardeerd met een tevredenheidsscore van 100%. Dit betekent dat alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de desbetreffende stelling. De stelling "de zorgverleners zijn behulpzaam" wordt door de respondenten als het belangrijkste aangemerkt (belangrijkeidsscore 42,4%). Over dit aspect zijn ook alle respondenten tevreden (tevredenheidsscore 100,0%).

De gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore is vastgesteld op 98,7%. Een lagere tevredenheidsscore betekent dan automatisch dat een stelling een "aandachtspunt" is. In bovenstaand overzicht wordt een viertal stellingen getoond met een score van 98%. Op alle vier de stellingen heeft echter slechts één respondent aangegeven het niet eens te zijn met de stelling.

Ten opzichte van de resultaten uit 2012 zijn er geen grote opvallendheden te constateren.

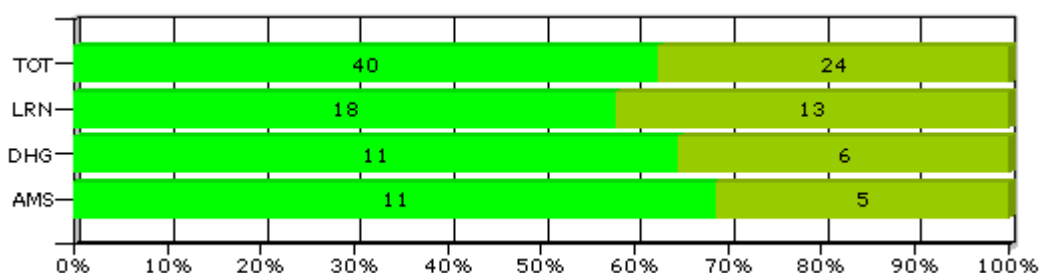
De opmerkingen over dit onderdeel zijn aan het eind van deze rapportage weergegeven.

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

TS: 100.0% BS: 14.1%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



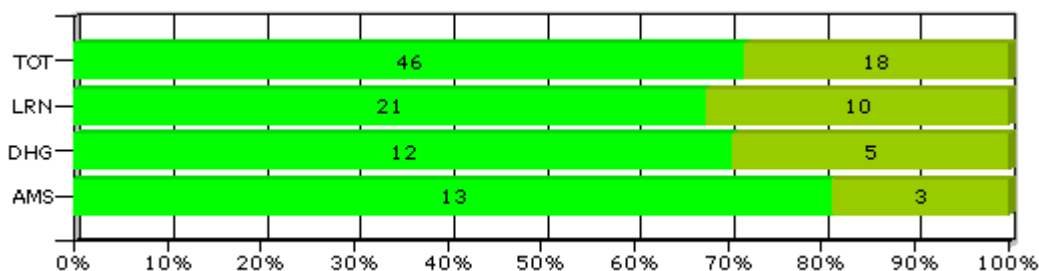
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 11 | 68.8% | 11 | 64.7% | 18 | 58.1% | 40 | 62.5% |
| Wel mee eens | 5 | 31.2% | 6 | 35.3% | 13 | 41.9% | 24 | 37.5% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 100.0% BS: 6.2%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



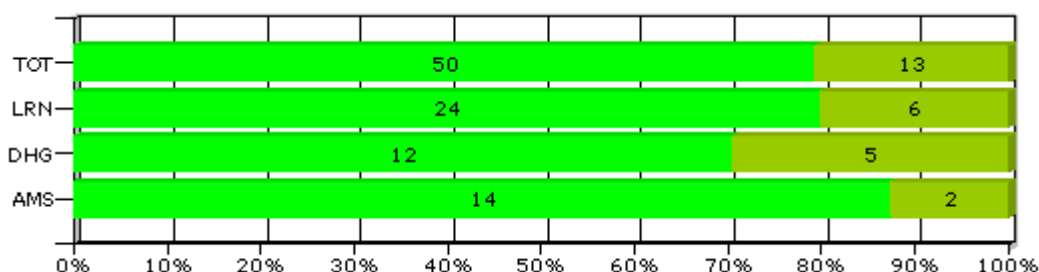
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 12 | 70.6% | 21 | 67.7% | 46 | 71.9% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 5 | 29.4% | 10 | 32.3% | 18 | 28.1% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 100.0% BS: 26.6%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



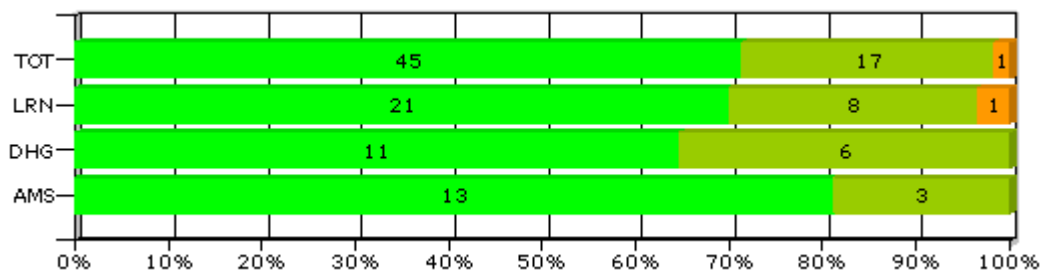
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 14 | 87.5% | 12 | 70.6% | 24 | 80.0% | 50 | 79.4% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 5 | 29.4% | 6 | 20.0% | 13 | 20.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 98.4% BS: 14.1%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



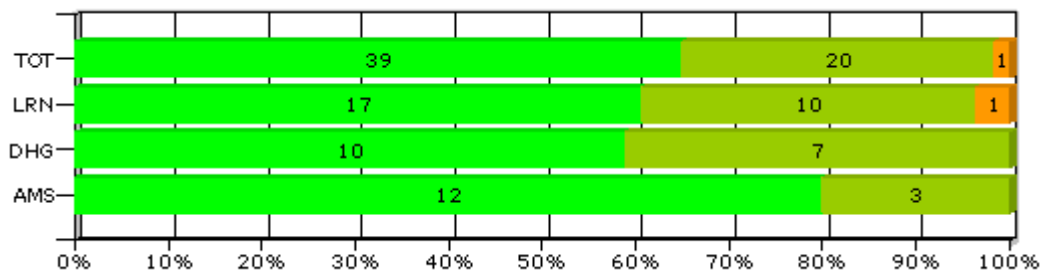
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 64.7% | 21 | 70.0% | 45 | 71.4% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 6 | 35.3% | 8 | 26.7% | 17 | 27.0% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 98.3% BS: 7.8%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



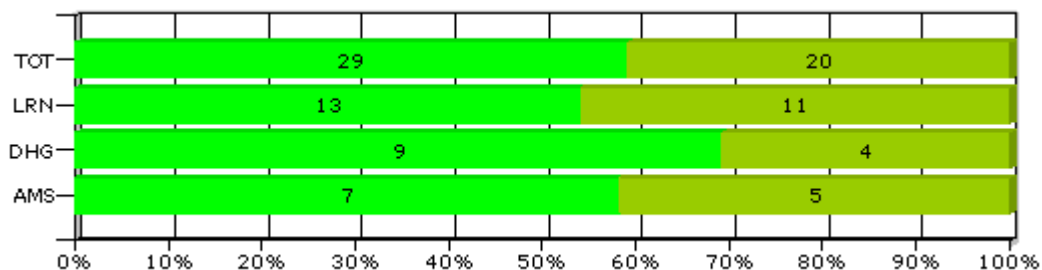
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 80.0% | 10 | 58.8% | 17 | 60.7% | 39 | 65.0% |
| Wel mee eens | 3 | 20.0% | 7 | 41.2% | 10 | 35.7% | 20 | 33.3% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.6% | 1 | 1.7% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 1 | | 0 | | 3 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 100.0% BS: 7.8%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



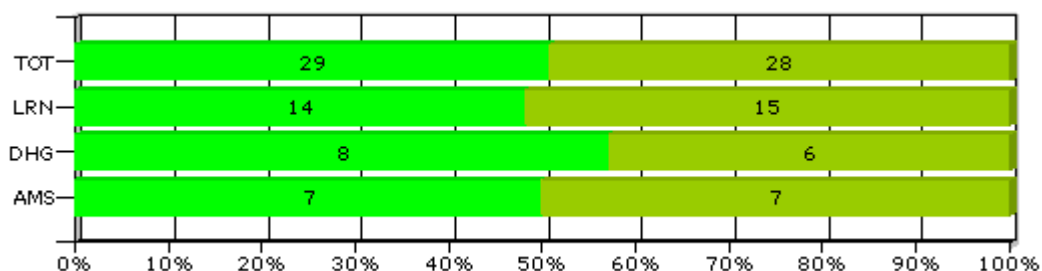
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 7 | 58.3% | 9 | 69.2% | 13 | 54.2% | 29 | 59.2% |
| Wel mee eens | 5 | 41.7% | 4 | 30.8% | 11 | 45.8% | 20 | 40.8% |
| 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 | 4 | | 4 | | 7 | | 15 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 100.0% BS: 1.6%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



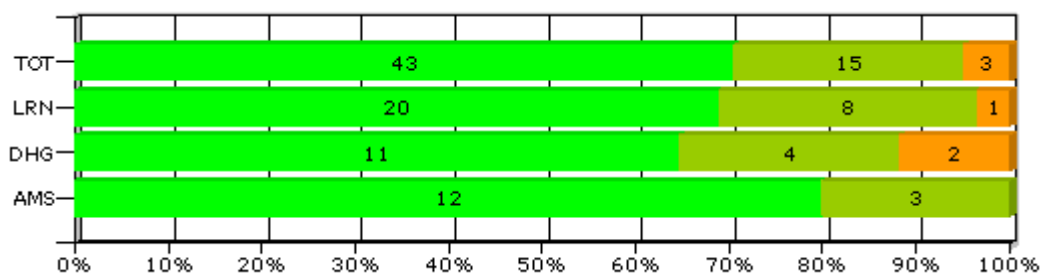
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 7 | 50.0% | 8 | 57.1% | 14 | 48.3% | 29 | 50.9% |
| Wel mee eens | 7 | 50.0% | 6 | 42.9% | 15 | 51.7% | 28 | 49.1% |
| 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 | 2 | | 3 | | 2 | | 7 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 95.1% BS: 10.9%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



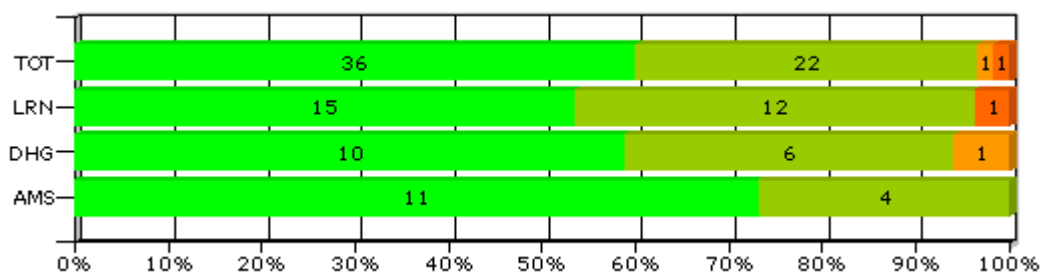
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 80.0% | 11 | 64.7% | 20 | 69.0% | 43 | 70.5% |
| Wel mee eens | 3 | 20.0% | 4 | 23.5% | 8 | 27.6% | 15 | 24.6% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 2 | 11.8% | 1 | 3.4% | 3 | 4.9% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 1 | | 0 | | 2 | | 3 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 96.7% BS: 18.8%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



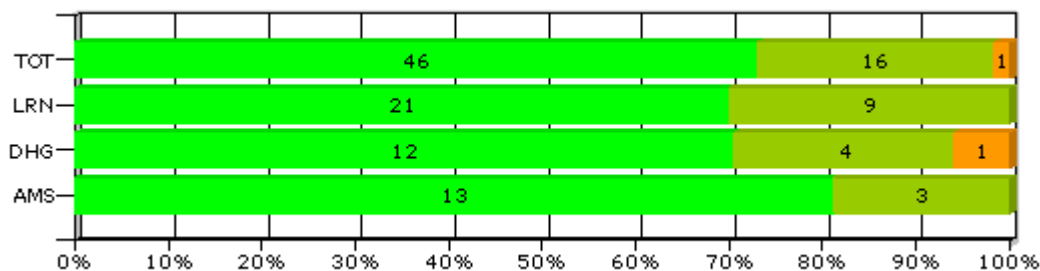
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 11 | 73.3% | 10 | 58.8% | 15 | 53.6% | 36 | 60.0% |
| Wel mee eens | 4 | 26.7% | 6 | 35.3% | 12 | 42.9% | 22 | 36.7% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 1 | 5.9% | 0 | 0.0% | 1 | 1.7% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.6% | 1 | 1.7% |
| Weet ik niet/ Nvt | 1 | | 0 | | 3 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

21. De administratieve afhandelingen verlopen correct.

TS: 98.4% BS: 12.5%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



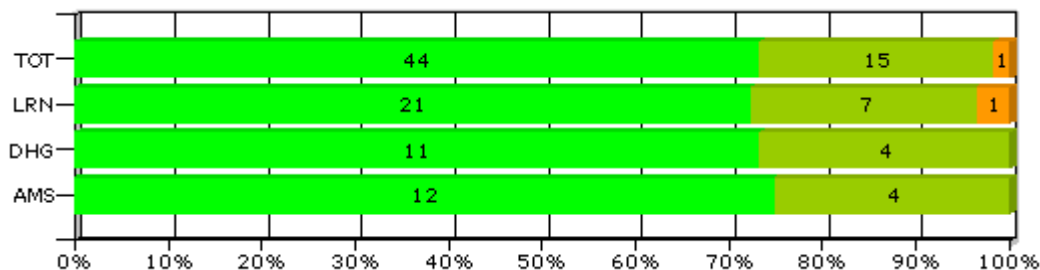
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 12 | 70.6% | 21 | 70.0% | 46 | 73.0% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 4 | 23.5% | 9 | 30.0% | 16 | 25.4% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 1 | 5.9% | 0 | 0.0% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

22. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.

TS: 98.3% BS: 9.4%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



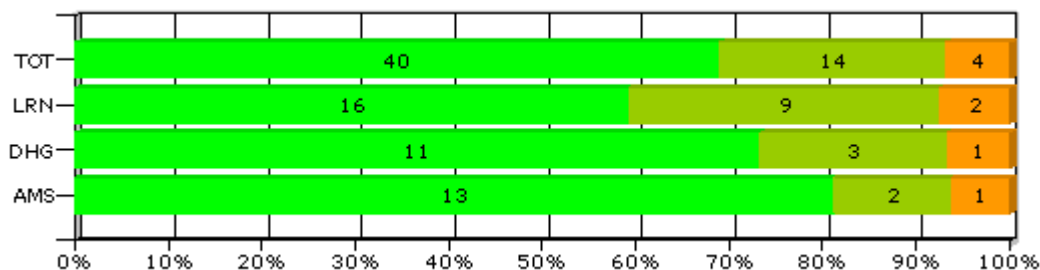
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 11 | 73.3% | 21 | 72.4% | 44 | 73.3% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 4 | 26.7% | 7 | 24.1% | 15 | 25.0% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.4% | 1 | 1.7% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 0 | | 2 | | 2 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 93.1% BS: 10.9%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 11 | 73.3% | 16 | 59.3% | 40 | 69.0% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 3 | 20.0% | 9 | 33.3% | 14 | 24.1% |
| Niet mee eens | 1 | 6.2% | 1 | 6.7% | 2 | 7.4% | 4 | 6.9% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 0 | | 2 | | 4 | | 6 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

Conclusie Informatievoorziening

| Algemeen rapportcijfer Informatievoorziening | | | | | | | | | |
|--|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|------|
| TOTAAL | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | Totaal | | Gem. |
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | |
| | 15 | 9.4 | 17 | 8.5 | 29 | 8.9 | 61 | 8.9 | |

Aan het onderdeel informatievoorziening wordt het gemiddelde rapportcijfer 8,9 toegekend. Hierbij variëren de cijfers van een 8,5 (Den Haag) tot en met een 9,4 (Amsterdam).

Ten opzichte van het onderzoek gehouden in 2012 ligt het rapportcijfer nu 0,3 punt hoger (in 2012: 8,6). Ook bij dit onderdeel zien we voornamelijk een hoger cijfer bij de respondenten uit de regio Amsterdam.

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 **98,7%**. 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 **13,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

| | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|--|--------------------|--------|--------|--------------|----------------------|-------|-------|--------------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 12. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 11.8% | 16.1% | 14.1% |
| 13. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |
| 14. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 23.5% | 29.0% | 26.6% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 23.5% | 16.1% | 14.1% |
| 16. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd. | 100.0% | 100.0% | 96.4% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 17. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 3.2% | 7.8% |
| 18. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 19. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 88.2% | 96.6% | 95.1% | 0.0% | 11.8% | 16.1% | 10.9% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 94.1% | 96.4% | 96.7% | 12.5% | 11.8% | 25.8% | 18.8% |
| 21. De administratieve afhandelingen verlopen correct. | 100.0% | 94.1% | 100.0% | 98.4% | 6.2% | 11.8% | 16.1% | 12.5% |
| 22. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld. | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 98.3% | 6.2% | 11.8% | 9.7% | 9.4% |
| 23. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt. | 93.8% | 93.3% | 92.6% | 93.1% | 6.2% | 11.8% | 12.9% | 10.9% |

Vijf van de twaalf stellingen behalen een tevredenheidsscore van 100%, waarbij de stelling "het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk" de hoogste belangrijkheidscore (26,6%) krijgt.

Een aantal aspecten behaalt een tevredenheidsscore net onder het organisatiebrede gemiddelde, waarbij de stellingen "ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening" en "ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt" de minst hoge scores behalen. Hier hebben respectievelijk drie en vier respondenten aangegeven het niet eens te zijn met de desbetreffende stelling.

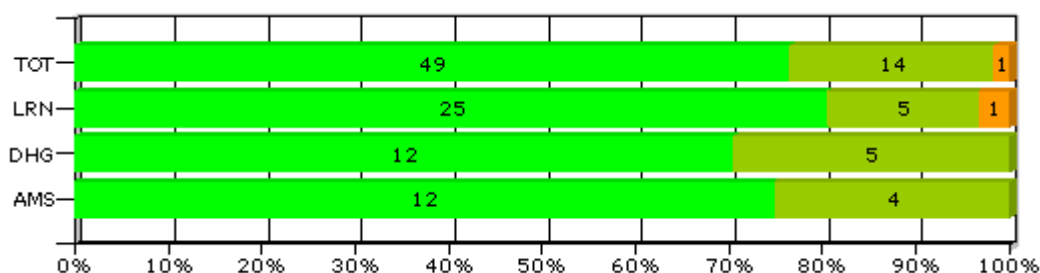
Voor bovengenoemde aspecten geldt dat dit geen grote aandachtspunten betreffen; de tevredenheidsscores zijn gewoon goed te noemen.

Ten opzichte van de resultaten uit 2012 zijn er geen grote opvallendheden te constateren. Bij de stelling "het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften" constateren we de grootste vooruitgang in tevredenheid (tevredenheidsscore in 2014: 100,0% en in 2012: 93,8%).

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

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

TS: 98.4% BS: 23.4%



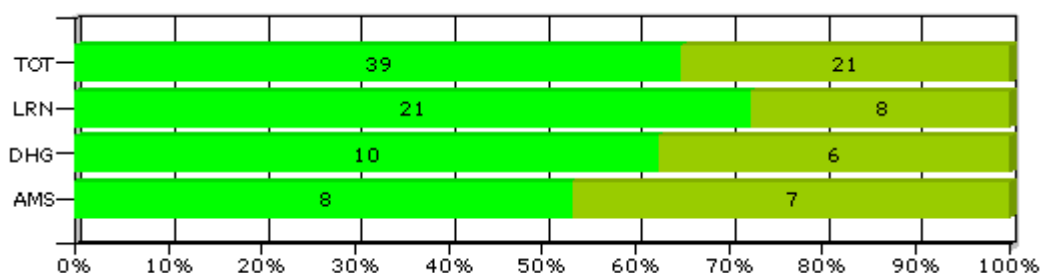
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 12 | 70.6% | 25 | 80.6% | 49 | 76.6% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 5 | 29.4% | 5 | 16.1% | 14 | 21.9% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

25. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.

TS: 100.0% BS: 6.2%



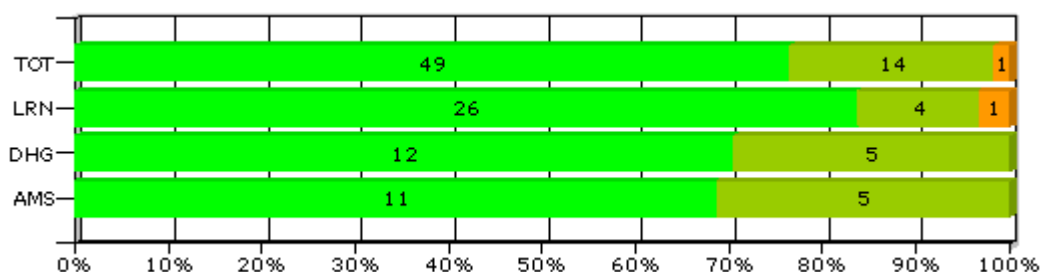
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 8 | 53.3% | 10 | 62.5% | 21 | 72.4% | 39 | 65.0% |
| Wel mee eens | 7 | 46.7% | 6 | 37.5% | 8 | 27.6% | 21 | 35.0% |
| 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 | 1 | | 1 | | 2 | | 4 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

26. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.

TS: 98.4% BS: 9.4%



Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

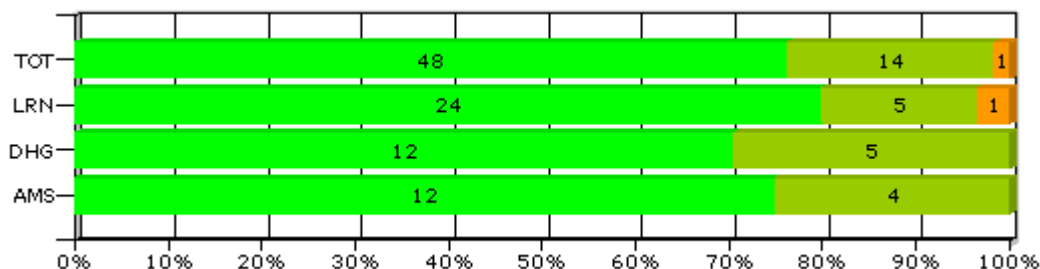
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 11 | 68.8% | 12 | 70.6% | 26 | 83.9% | 49 | 76.6% |
| Wel mee eens | 5 | 31.2% | 5 | 29.4% | 4 | 12.9% | 14 | 21.9% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 98.4% BS: 9.4%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



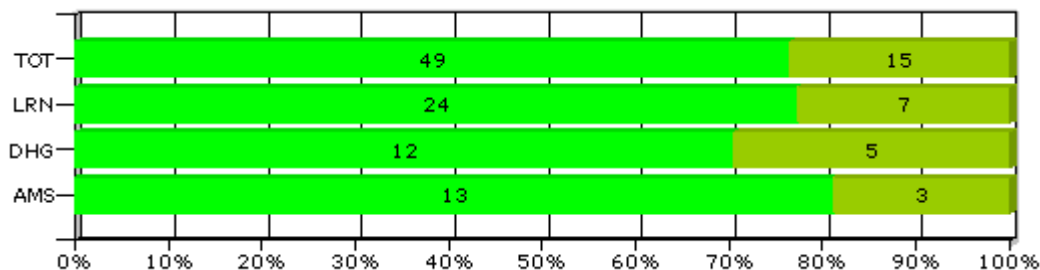
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 12 | 70.6% | 24 | 80.0% | 48 | 76.2% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 5 | 29.4% | 5 | 16.7% | 14 | 22.2% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 100.0% BS: 15.6%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



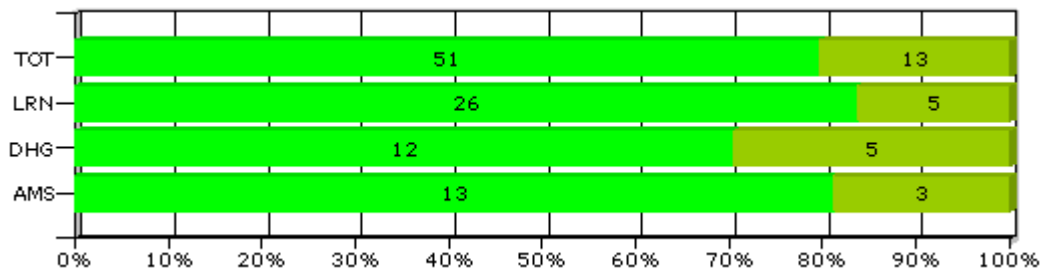
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 12 | 70.6% | 24 | 77.4% | 49 | 76.6% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 5 | 29.4% | 7 | 22.6% | 15 | 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

29. De zorgverlener heeft een positieve houding.

TS: 100.0% BS: 15.6%

Legenda

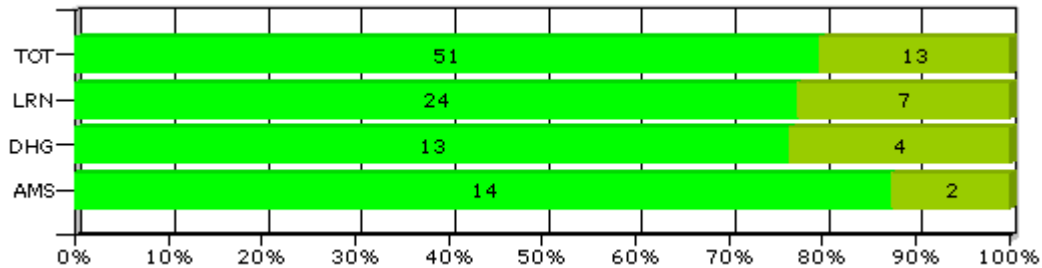
- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 13 | 81.2% | 12 | 70.6% | 26 | 83.9% | 51 | 79.7% |
| Wel mee eens | 3 | 18.8% | 5 | 29.4% | 5 | 16.1% | 13 | 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.

TS: 100.0% BS: 17.2%



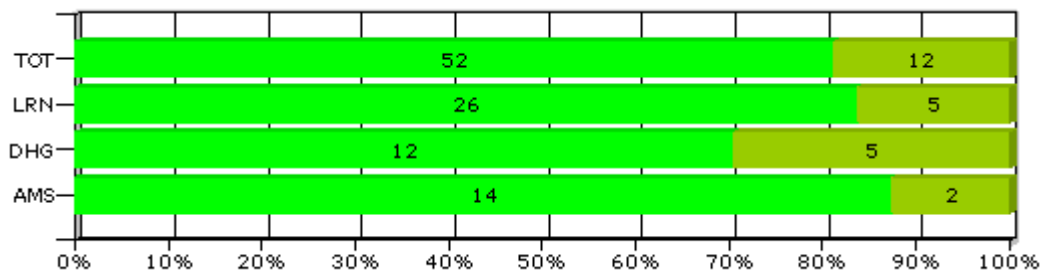
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 14 | 87.5% | 13 | 76.5% | 24 | 77.4% | 51 | 79.7% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 4 | 23.5% | 7 | 22.6% | 13 | 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

31. De zorgverlener behandelt mij met respect.

TS: 100.0% BS: 20.3%



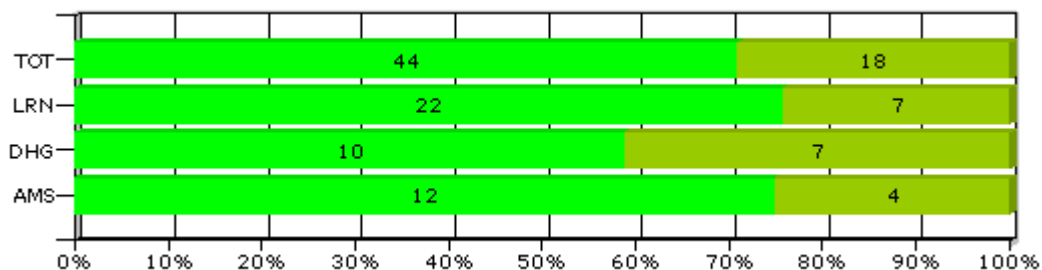
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 14 | 87.5% | 12 | 70.6% | 26 | 83.9% | 52 | 81.2% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 5 | 29.4% | 5 | 16.1% | 12 | 18.8% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

32. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.

TS: 100.0% BS: 6.2%



Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

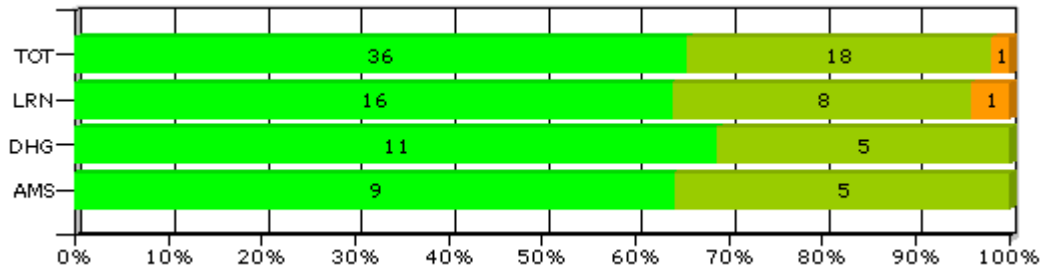
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 10 | 58.8% | 22 | 75.9% | 44 | 71.0% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 7 | 41.2% | 7 | 24.1% | 18 | 29.0% |
| 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 | | 2 | | 2 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

33. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.

TS: 98.2% BS: 1.6%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



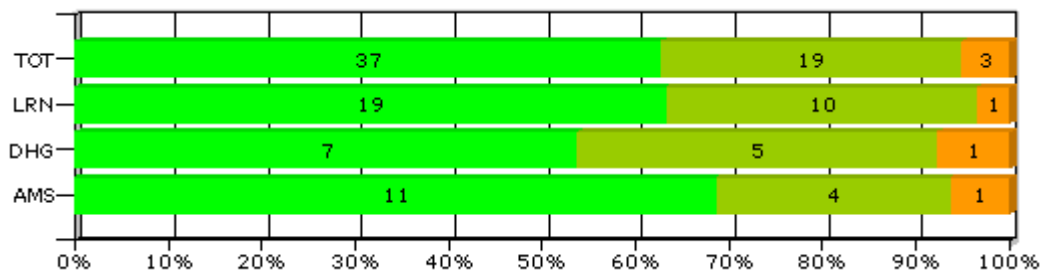
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 9 | 64.3% | 11 | 68.8% | 16 | 64.0% | 36 | 65.5% |
| Wel mee eens | 5 | 35.7% | 5 | 31.2% | 8 | 32.0% | 18 | 32.7% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 4.0% | 1 | 1.8% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 94.9% BS: 4.7%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



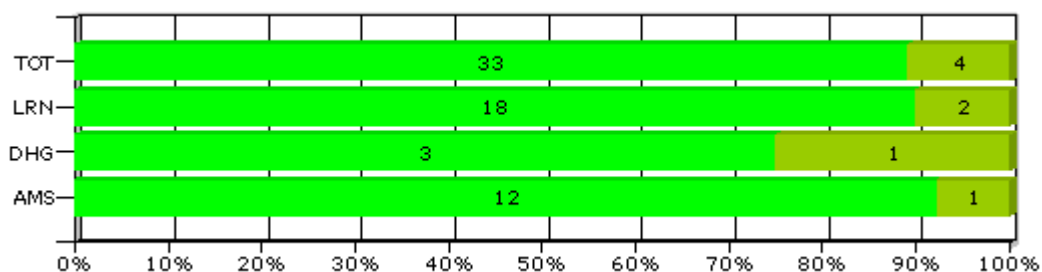
| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 11 | 68.8% | 7 | 53.8% | 19 | 63.3% | 37 | 62.7% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 5 | 38.5% | 10 | 33.3% | 19 | 32.2% |
| Niet mee eens | 1 | 6.2% | 1 | 7.7% | 1 | 3.3% | 3 | 5.1% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 0 | | 4 | | 1 | | 5 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

35. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt v.w.b. het lenen/huren van hulpmiddelen.

TS: 100.0% BS: 0.0%

Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 92.3% | 3 | 75.0% | 18 | 90.0% | 33 | 89.2% |
| Wel mee eens | 1 | 7.7% | 1 | 25.0% | 2 | 10.0% | 4 | 10.8% |
| 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 | 3 | | 13 | | 11 | | 27 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

Conclusie Zorgverlening

| Algemeen rapportcijfer Zorgverlening | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|
| TOTAAL | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | Totaal | |
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. |
| | 15 | 9.5 | 17 | 8.8 | 29 | 9.2 | 61 | 9.2 |

Aan het onderdeel zorgverlening wordt door de respondenten op totaalniveau een 9,2 gegeven. Hierbij variëren de cijfers van een 8,8 (Den Haag) tot en met een 9,5 (Amsterdam).

In 2012 werd op dit onderdeel een totaalcijfer van 8,9 behaald. Dit cijfer ligt 0,3 punt lager dan het cijfer dat nu aan het onderdeel zorgverlening wordt gegeven. Ook hier constateren wij de grootste stijging bij de regio Amsterdam (in 2012: 8,9).

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 **98,7%**. 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 **13,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

| | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|---|--------------------|--------|--------|--------------|----------------------|-------|-------|--------------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 12.5% | 29.4% | 25.8% | 23.4% |
| 25. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 17.6% | 3.2% | 6.2% |
| 26. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 17.6% | 6.5% | 9.4% |
| 27. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 17.6% | 9.7% | 9.4% |
| 28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 29. De zorgverlener heeft een positieve houding. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 29.4% | 16.1% | 17.2% |
| 31. De zorgverlener behandelt mij met respect. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 29.0% | 20.3% |
| 32. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 9.7% | 6.2% |
| 33. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken. | 100.0% | 100.0% | 96.0% | 98.2% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 34. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad. | 93.8% | 92.3% | 96.7% | 94.9% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 35. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt v.w.b. het lenen/huren van hulpmiddelen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

Zeven van de twaalf onderwerpen worden gewaardeerd met een tevredenheidsscore van 100%. Met deze stellingen zijn dus alle respondenten het (helemaal) eens.

Een aantal stellingen (5 van de 12) behaalt een tevredenheidsscore die onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore van 98,7% ligt.

De minst hoge score betreft "ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad". 5,1% van de respondenten heeft aangegeven het hiermee niet eens te zijn. Wel dient bij deze stelling opgemerkt te worden dat de stelling een hogere score behaalt in vergelijking met 2012 (TS: 91,2%) én dat dit nog steeds een prima score is.

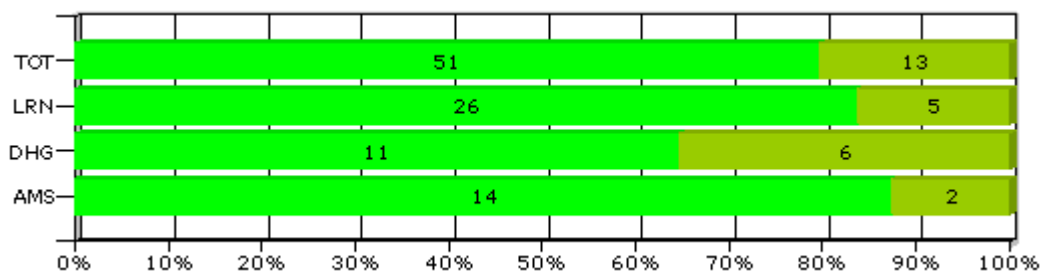
Het, volgens de respondenten belangrijkste aspect betreft "de zorgverlener voert haar/zijn taken goed uit". De belangrijkheidscore is 23,4%.

In vergelijking met de overige resultaten uit 2012 constateren wij weinig spreiding tussen de scores van toen en nu.

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

36. De zorgverlening helpt mij echt goed.

TS: 100.0% BS: 37.5%



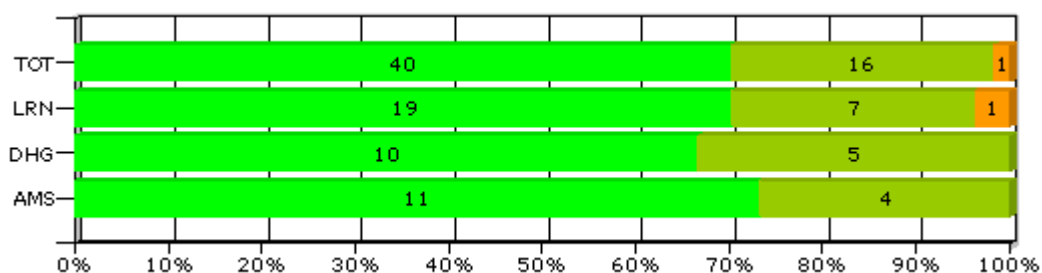
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 14 | 87.5% | 11 | 64.7% | 26 | 83.9% | 51 | 79.7% |
| Wel mee eens | 2 | 12.5% | 6 | 35.3% | 5 | 16.1% | 13 | 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 98.2% BS: 18.8%



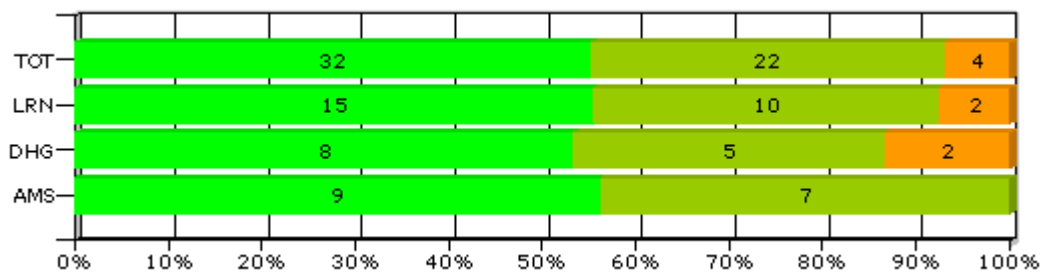
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 11 | 73.3% | 10 | 66.7% | 19 | 70.4% | 40 | 70.2% |
| Wel mee eens | 4 | 26.7% | 5 | 33.3% | 7 | 25.9% | 16 | 28.1% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.7% | 1 | 1.8% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 1 | | 2 | | 4 | | 7 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 93.1% BS: 7.8%



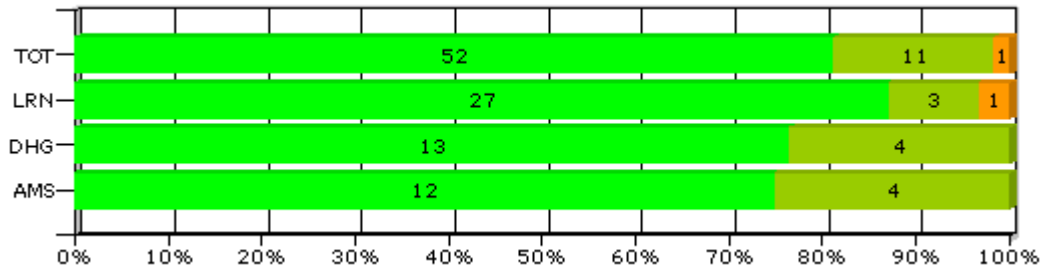
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 9 | 56.2% | 8 | 53.3% | 15 | 55.6% | 32 | 55.2% |
| Wel mee eens | 7 | 43.8% | 5 | 33.3% | 10 | 37.0% | 22 | 37.9% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 2 | 13.3% | 2 | 7.4% | 4 | 6.9% |
| Helemaal niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Weet ik niet/ Nvt | 0 | | 2 | | 4 | | 6 | |
| Totaal | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.

TS: 98.4% BS: 31.2%



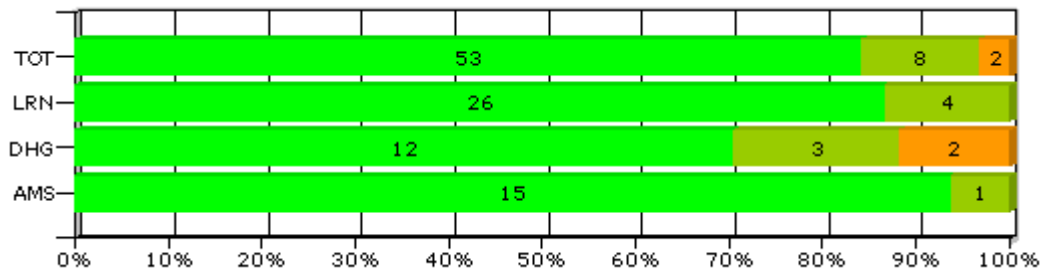
Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 12 | 75.0% | 13 | 76.5% | 27 | 87.1% | 52 | 81.2% |
| Wel mee eens | 4 | 25.0% | 4 | 23.5% | 3 | 9.7% | 11 | 17.2% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 1 | 1.6% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

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

TS: 96.8% BS: 10.9%



Legenda

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

| | AMS | | DHG | | LRN | | TOTAAL | |
|------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % | Aant. | % |
| Helemaal mee eens | 15 | 93.8% | 12 | 70.6% | 26 | 86.7% | 53 | 84.1% |
| Wel mee eens | 1 | 6.2% | 3 | 17.6% | 4 | 13.3% | 8 | 12.7% |
| Niet mee eens | 0 | 0.0% | 2 | 11.8% | 0 | 0.0% | 2 | 3.2% |
| 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 | 16 | | 17 | | 31 | | 64 | |

Conclusie Resultaat

| Algemeen rapportcijfer Resultaat | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|
| TOTAAL | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | Totaal | |
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. |
| | 15 | 9.7 | 17 | 8.6 | 29 | 9.2 | 61 | 9.1 |

Het onderdeel resultaat wordt op totaalniveau beoordeeld met een 9,1. Hierbij variëren de cijfers op regioniveau van een 8,6 (Den Haag) tot en met een 9,7 (Amsterdam).

In vergelijking met de scores uit 2012 ligt het totaalcijfer nu 0,3 hoger. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande onderdelen. Ook hier zien wij de grootste vooruitgang bij de regio Amsterdam (in 2012: 8,8).

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 **98,7%**. 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 **13,9%** liggen (organisatiebreed) gearceerd en vetgedrukt.

| | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|---|--------------------|--------|--------|--------------|----------------------|-------|-------|--------------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 36. De zorgverlening helpt mij echt goed. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 52.9% | 38.7% | 37.5% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 100.0% | 100.0% | 96.3% | 98.2% | 12.5% | 23.5% | 19.4% | 18.8% |
| 38. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg. | 100.0% | 86.7% | 92.6% | 93.1% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 18.8% | 52.9% | 25.8% | 31.2% |
| 40. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company. | 100.0% | 88.2% | 100.0% | 96.8% | 0.0% | 23.5% | 9.7% | 10.9% |

De stelling "de zorgverlening helpt mij echt goed" behaalt als enigste stelling bij dit onderdeel een tevredenheidsscore van 100%. Deze stelling wordt ook beoordeeld met de hoogste belangrijkheidscore (37,5%).

De overige vier stellingen behalen een tevredenheidsscore die net onder de gemiddelde organisatiebrede tevredenheidsscore (98,7%) ligt. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het maximaal om vier respondenten gaat die bij een stelling gekozen hebben voor de antwoordoptie "niet mee eens". Wederom niet slecht te noemen dus.

De stelling "periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg" behaalt de minst hoge tevredenheidsscore (93,1%). Bij deze stelling dient wel opgemerkt te worden dat wij hier de grootste vooruitgang in tevredenheid constateren, ten opzichte van 2012. In 2012 was de tevredenheidsscore 73,8%.

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

Totaalbeeld conclusie

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

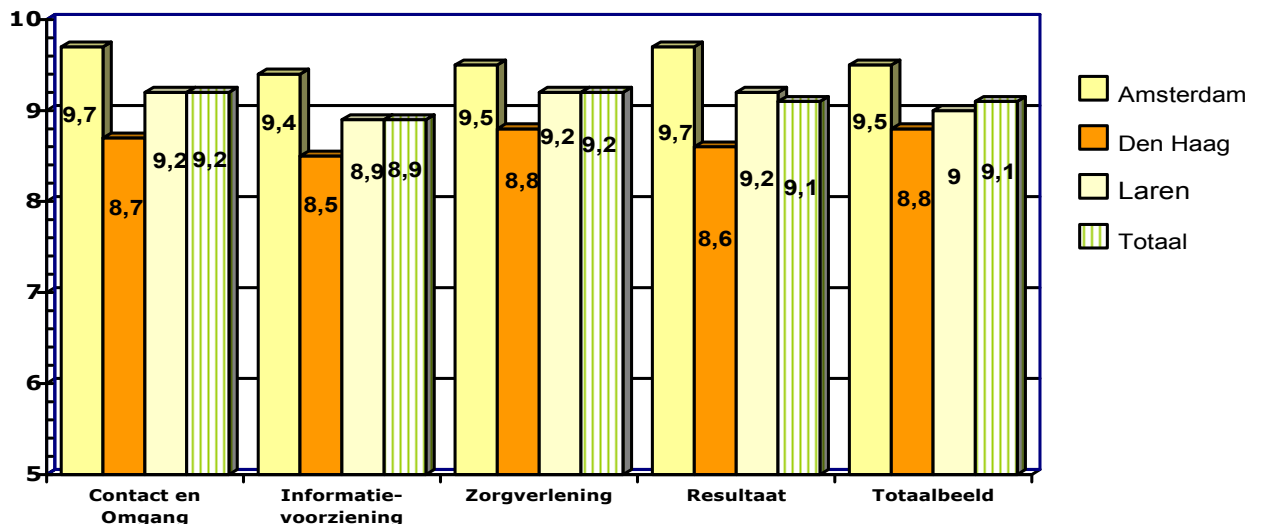
| TOTAAL | Amsterdam | | Den Haag | | Laren | | Totaal | |
|--------|-----------|------|----------|------|-------|------|--------|------|
| | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. | Aant. | Gem. |
| | 16 | 9.5 | 16 | 8.8 | 30 | 9.0 | 62 | 9.1 |

Aan het einde van de vragenlijst konden de respondenten een totaalcijfer geven over de dienstverlening door Care Company. Met een score van een **9,1** (gewogen gemiddelde) kan geconcludeerd worden dat Care Company een zeer hoog rapportcijfer behaalt. Op regioniveau variëren de cijfers van een 8,8 (Den Haag) tot en met een 9,5 (Amsterdam).

Ten opzichte van de cijfers van 2012 constateren wij zowel op totaalniveau als regioniveau een vooruitgang in het toegekende cijfer. Alleen bij regio Laren is het cijfer hetzelfde gebleven (9,0).

□ Rapportcijfers per onderdeel

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



De behaalde cijfers op alle onderdelen zijn over het algemeen (zeer) hoog te noemen. De onderdelen "contact en omgang" en "zorgverlening" worden hierbij het hoogst beoordeeld met een 9,2.

Aan het onderdeel "informatievoorziening" wordt het minst hoge cijfer gegeven. Desalniettemin is een totaalcijfer van 8,9 nog zeer goed te noemen.

Op regioniveau valt op dat Den Haag wat achterblijft bij de overige twee regio's. Dit zien wij terug bij alle onderdelen. Ook hier dient bij opgemerkt te worden dat de resultaten van regio Den Haag nog steeds zeer goed te noemen zijn.

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 **98,7%**. De gemiddelde tevredenheidsscore van regio Amsterdam is 99,7%, van regio Den Haag 98,3% en regio Laren 98,4%.

Wij hebben een onderscheid gemaakt naar stellingen die boven of op de gemiddelde "overall" tevredenheidsscore (98,7%) 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 | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 29. De zorgverlener heeft een positieve houding. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 25. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 17.6% | 3.2% | 6.2% |
| 17. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 3.2% | 7.8% |
| 18. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 35. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt v.w.b. het lenen/huren van hulpmiddelen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 36. De zorgverlening helpt mij echt goed. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 52.9% | 38.7% | 37.5% |
| 32. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 9.7% | 6.2% |
| 30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 29.4% | 16.1% | 17.2% |
| 31. De zorgverlener behandelt mij met respect. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 29.0% | 20.3% |
| 4. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 8. De kantoormedewerkers zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 47.1% | 35.5% | 34.4% |
| 1. De zorgverleners zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 47.1% | 48.4% | 42.2% |
| 2. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 6.5% | 4.7% |
| 13. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |
| 14. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 23.5% | 29.0% | 26.6% |
| 12. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 11.8% | 16.1% | 14.1% |
| 9. Care Company is telefonisch goed bereikbaar. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 5.9% | 3.2% | 6.2% |
| 11. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |

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

| MINDER DAN GEMIDDELD BEOORDEELD | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|--|--------------------|--------|--------|--------|----------------------|-------|-------|--------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 38. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg. | 100.0% | 86.7% | 92.6% | 93.1% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 23. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt. | 93.8% | 93.3% | 92.6% | 93.1% | 6.2% | 11.8% | 12.9% | 10.9% |
| 34. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad. | 93.8% | 92.3% | 96.7% | 94.9% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 19. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 88.2% | 96.6% | 95.1% | 0.0% | 11.8% | 16.1% | 10.9% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 94.1% | 96.4% | 96.7% | 12.5% | 11.8% | 25.8% | 18.8% |
| 40. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company. | 100.0% | 88.2% | 100.0% | 96.8% | 0.0% | 23.5% | 9.7% | 10.9% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 100.0% | 100.0% | 96.3% | 98.2% | 12.5% | 23.5% | 19.4% | 18.8% |
| 33. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken. | 100.0% | 100.0% | 96.0% | 98.2% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 22. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld. | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 98.3% | 6.2% | 11.8% | 9.7% | 9.4% |
| 6. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 93.3% | 100.0% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 3.1% |
| 16. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd. | 100.0% | 100.0% | 96.4% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 12.5% | 17.6% | 29.0% | 21.9% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 25.0% | 11.8% | 41.9% | 29.7% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 52.9% | 16.1% | 23.4% |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 18.8% | 52.9% | 25.8% | 31.2% |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 12.5% | 29.4% | 25.8% | 23.4% |
| 21. De administratieve afhandelingen verlopen correct. | 100.0% | 94.1% | 100.0% | 98.4% | 6.2% | 11.8% | 16.1% | 12.5% |
| 26. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 17.6% | 6.5% | 9.4% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 23.5% | 16.1% | 14.1% |
| 27. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 17.6% | 9.7% | 9.4% |

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 **13,9%**. 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 (**98,7%**), maar binnen de standaarddeviatie (gemiddelde afwijking) van **1,8%** zijn **oranje gearceerd en onderstreept** en scores die onder de standaarddeviatie vallen (< 96,9%) zijn **rood en cursief gearceerd**. Hierdoor zijn makkelijk de belangrijkste organisatiebrede prioriteiten te stellen.

| BELANGRIJKE ASPECTEN | TEVREDENHEIDSSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSSCORES | | | |
|---|---------------------|--------|--------|--------------|-----------------------|-------|-------|--------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 1. De zorgverleners zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 47.1% | 48.4% | 42.2% |
| 36. De zorgverlening helpt mij echt goed. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 52.9% | 38.7% | 37.5% |
| 3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 47.1% | 35.5% | 34.4% |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 18.8% | 52.9% | 25.8% | 31.2% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 25.0% | 11.8% | 41.9% | 29.7% |
| 14. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 23.5% | 29.0% | 26.6% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 52.9% | 16.1% | 23.4% |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 12.5% | 29.4% | 25.8% | 23.4% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 12.5% | 17.6% | 29.0% | 21.9% |
| 31. De zorgverlener behandelt mij met respect. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 29.0% | 20.3% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 100.0% | 100.0% | 96.3% | 98.2% | 12.5% | 23.5% | 19.4% | 18.8% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 94.1% | 96.4% | 96.7% | 12.5% | 11.8% | 25.8% | 18.8% |
| 30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 29.4% | 16.1% | 17.2% |
| 28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 29. De zorgverlener heeft een positieve houding. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 23.5% | 16.1% | 14.1% |
| 12. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 11.8% | 16.1% | 14.1% |

Noot:

Zoals eerder opgemerkt zijn de cliënten van Care Company **zeer tevreden** over de dienstverlening. Wanneer er bij een stelling één cliënt heeft aangegeven het niet eens te zijn met deze stelling, ligt de score van deze stelling direct onder het organisatiebrede gemiddelde (= automatisch een aandachtspunt).

Wij kunnen in het geval van Care Company niet spreken over opvallendheden, lage scores en aandachtspunten. Daarvoor is het aantal "minder tevreden" cliënten te klein (en dus ook niet betrouwbaar genoeg).

Bovenstaand overzicht is niets meer dan een indicatie. Wel geeft het een goed beeld van de belangrijkste aspecten.

Tevredenheid- en belangrijkheidscores totaal

| | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|--|--------------------|--------|--------|--------|----------------------|-------|-------|--------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 1. De zorgverleners zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 47.1% | 48.4% | 42.2% |
| 2. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 6.5% | 4.7% |
| 3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 47.1% | 35.5% | 34.4% |
| 4. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 52.9% | 16.1% | 23.4% |
| 6. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 93.3% | 100.0% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 3.1% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 25.0% | 11.8% | 41.9% | 29.7% |
| 8. De kantoormedewerkers zijn deskundig. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 9. Care Company is telefonisch goed bereikbaar. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 5.9% | 3.2% | 6.2% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 12.5% | 17.6% | 29.0% | 21.9% |
| 11. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |
| 12. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 11.8% | 16.1% | 14.1% |
| 13. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 11.8% | 3.2% | 6.2% |
| 14. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 25.0% | 23.5% | 29.0% | 26.6% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 23.5% | 16.1% | 14.1% |
| 16. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd. | 100.0% | 100.0% | 96.4% | 98.3% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 17. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 3.2% | 7.8% |
| 18. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 19. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 88.2% | 96.6% | 95.1% | 0.0% | 11.8% | 16.1% | 10.9% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 100.0% | 94.1% | 96.4% | 96.7% | 12.5% | 11.8% | 25.8% | 18.8% |
| 21. De administratieve afhandelingen verlopen correct. | 100.0% | 94.1% | 100.0% | 98.4% | 6.2% | 11.8% | 16.1% | 12.5% |
| 22. Mijn persoonlijke eigenschappen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld. | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 98.3% | 6.2% | 11.8% | 9.7% | 9.4% |
| 23. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt. | 93.8% | 93.3% | 92.6% | 93.1% | 6.2% | 11.8% | 12.9% | 10.9% |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 12.5% | 29.4% | 25.8% | 23.4% |
| 25. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 17.6% | 3.2% | 6.2% |
| 26. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 6.2% | 17.6% | 6.5% | 9.4% |
| 27. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet. | 100.0% | 100.0% | 96.7% | 98.4% | 0.0% | 17.6% | 9.7% | 9.4% |
| 28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |
| 29. De zorgverlener heeft een positieve houding. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 12.5% | 17.6% | 16.1% | 15.6% |

* Vervolg z.o.z.

| VERVOLG | TEVREDENHEIDSCORES | | | | BELANGRIJKHEIDSCORES | | | |
|---|--------------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| | AMS | DHG | LRN | TOTAAL | AMS | DHG | LRN | TOTAAL |
| 30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 6.2% | 29.4% | 16.1% | 17.2% |
| 31. De zorgverlener behandelt mij met respect. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 23.5% | 29.0% | 20.3% |
| 32. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 9.7% | 6.2% |
| 33. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken. | 100.0% | 100.0% | 96.0% | 98.2% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 1.6% |
| 34. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad. | 93.8% | 92.3% | 96.7% | 94.9% | 6.2% | 0.0% | 6.5% | 4.7% |
| 35. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt v.w.b. het lenen/huren van hulpmiddelen. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 36. De zorgverlening helpt mij echt goed. | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 18.8% | 52.9% | 38.7% | 37.5% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 100.0% | 100.0% | 96.3% | 98.2% | 12.5% | 23.5% | 19.4% | 18.8% |
| 38. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg. | 100.0% | 86.7% | 92.6% | 93.1% | 0.0% | 11.8% | 9.7% | 7.8% |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 100.0% | 100.0% | 96.8% | 98.4% | 18.8% | 52.9% | 25.8% | 31.2% |
| 40. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company. | 100.0% | 88.2% | 100.0% | 96.8% | 0.0% | 23.5% | 9.7% | 10.9% |
| GEMIDDELDE SCORES | 99.7% | 98.3% | 98.4% | 98.7% | 7.3% | 18.4% | 14.8% | 13.9% |

Vergelijk scores 2012 - 2014

In onderstaande tabel zijn de tevredenheidsscores uit het onderzoek van 2014 vergeleken met die van het onderzoek gehouden in 2012.

| | 2014 | 2012 | Ver- schil |
|--|--------------|--------------|---------------|
| 1. De zorgverleners zijn behulpzaam. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 2. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam. | 100,0% | 97,3% | 2,7% |
| 3. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 4. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers. | 100,0% | 96,0% | 4,0% |
| 5. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners. | 98,4% | 100,0% | -1,6% |
| 6. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers. | 98,3% | 96,0% | 2,3% |
| 7. De zorgverleners zijn deskundig. | 98,4% | 100,0% | -1,6% |
| 8. De kantoormedewerkers zijn deskundig. | 100,0% | 97,3% | 2,7% |
| 9. Care Company is telefonisch goed bereikbaar. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 10. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners. | 98,4% | 100,0% | -1,6% |
| 11. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers. | 100,0% | 95,9% | 4,1% |
| 12. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende. | 100,0% | 98,6% | 1,4% |
| 13. De zorg na ontvangst van de aanvraag is ingezet binnen de afgesproken termijn. | 100,0% | 98,6% | 1,4% |
| 14. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk. | 100,0% | 97,4% | 2,6% |
| 15. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening. | 98,4% | 97,4% | 1,0% |
| 16. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd. | 98,3% | 95,6% | 2,7% |
| 17. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en/ of mijn individuele wensen en behoeften. | 100,0% | 93,8% | 6,2% |
| 18. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier. | 100,0% | 98,3% | 1,7% |
| 19. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 95,1% | 92,9% | 2,2% |
| 20. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening. | 96,7% | 92,9% | 3,8% |
| 21. De administratieve afhandelingen verlopen correct. | 98,4% | 98,7% | -0,3% |
| 22. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld. | 98,3% | 100,0% | -1,7% |
| 23. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-/ PGB-zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt. | 93,1% | 89,2% | 3,9% |
| 24. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit. | 98,4% | 100,0% | -1,6% |
| 25. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 26. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning. | 98,4% | 98,7% | -0,3% |
| 27. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet. | 98,4% | 98,7% | -0,3% |
| 28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 29. De zorgverlener heeft een positieve houding. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 30. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 31. De zorgverlener behandelt mij met respect. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 32. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 33. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken. | 98,2% | 98,5% | -0,3% |
| 34. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad. | 94,9% | 91,2% | 3,7% |
| 35. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt v.w.b. het lenen/huren van hulpmiddelen. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 36. De zorgverlening helpt mij echt goed. | 100,0% | 100,0% | 0,0% |
| 37. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan. | 98,2% | 98,5% | -0,3% |
| 38. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg. | 93,1% | 73,8% | 19,3% |
| 39. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen. | 98,4% | 98,7% | -0,3% |
| 40. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company. | 96,8% | 96,0% | 0,8% |
| GEMIDDELDE SCORES | 98,7% | 97,3% | 1,4% |

Opmerkingen per hoofdstuk

| OPMERKINGEN BIJ | CONTACT EN ONGANG |
|---|-------------------|
| Niet alle zorgverleners zijn altijd voldoende deskundig (zie evt. ontbreken van diploma's). | Laren |
| Er worden regelmatig diensten gewisseld zonder overleg waardoor teleurstelling ontstaat. | Laren |

| OPMERKINGEN BIJ | INFORMATIEVOORZIENING |
|------------------|-----------------------|
| Geen opmerkingen | - |

| OPMERKINGEN BIJ | ZORGVERLENING |
|---|---------------|
| Zeer positief over de uitstekende hulp. | Den Haag |

| OPMERKINGEN BIJ | RESULTAAT |
|--|-----------|
| In het begin heeft de zorgverlener altijd mijn televisie aangezet voor vertrek. Dit doet zij tegenwoordig niet meer. Dit vind ik jammer. | Laren |

| OPMERKINGEN BIJ | TOTAALBEELD |
|---|-------------|
| Ik heb geen klachten, maar ik vind de kosten voor de administratieve kant wel hoog. | Den Haag |
| Er hangt wel een pittig prijskaartje aan. | Den Haag |
| Na telefonisch contact over facturen is aangegeven dat er in de toekomst nog maar 1 nota per maand zou komen ipv2. Wanneer gaat dit in? | Laren |

