



RAPPORTAGE

ONDERZOEK CLIËNTTEVREDENHEID 2009



april 2009, uitgevoerd door:



www.xs2quality.nl | info@xs2quality.nl



Inleiding	3
------------------	----------

Onderzoeksvariabelen

- Algemene gegevens	4
- Contact en omgang	6
- Informatievoorziening	18
- Zorgverlening	31
- Resultaat	44
- Totaalbeeld conclusie	50
- Overige opmerkingen	51

Scores

- Overzicht tevredenheidsscores	52
- Overzicht belangrijkheidsscores	53
- Overzicht scores 2007-2009	54



ü INLEIDING

Care Company onderkent het belang van de mening van de cliënt. Daarom heeft men besloten een tevredenheidsonderzoek onder haar cliënten uit te laten voeren. Het onderzoek is gehouden onder alle huidige cliënten van Care Company. 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 worden verbeteracties genomen.

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 Care Company aan de orde gekomen, namelijk:

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

Alle cliënten van Care Company hebben de vragenlijst ontvangen, welke anoniem geretourneerd kon worden aan ons antwoordnummer.

Respons

In totaal zijn er 200 vragenlijsten aan de cliënten van Care Company verzonden. Hiervan zijn er 88 vragenlijsten retour gekomen. Dit betekent dat er een totale respons van 44,0% is behaald. Dit percentage is ruim voldoende om een representatief beeld te kunnen geven. Onderstaand vindt u een verdere onderverdeling van de respons naar de verschillende vestigingen.

	Verstuurd	Ontvangen	Respons
Amsterdam	40	22	55,0%
Den Haag	58	18	31,0%
Laren	102	48	47,1%
Totaal	200	88	44,0%

Uitleg rapportage en bijbehorende scores

Het eerste deel van de rapportage bestaat uit algemene gegevens over de respondenten. Daarna worden alle stellingen uit het onderzoek behandeld. 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 samen met de gemiddelde Totaalscore. 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. Ook worden de opmerkingen die bij dit onderdeel zijn gemaakt weergegeven. De totaalconclusie volgt na de behandeling van deze onderdelen aan het einde van de rapportage. Het tweede deel van de rapportage bestaat uit alle gegevens die voor extra duidelijkheid zorgen bij een juiste interpretatie van alle conclusies:

- Het overzicht Tevredenheidsscores

Dit is een overzicht van de scores per stelling. De tevredenheidsscore is het percentage cliënten dat heeft aangegeven het met de desbetreffende stelling eens te zijn (wel mee eens + helemaal mee eens). Voorbeeld: bij een percentage van 92,1% zijn de meeste respondenten het eens over het ondervraagde aspect.

- Het overzicht Belangrijkheidsscores

Op de vragenlijst hebben de respondenten kunnen aangeven welke stellingen men extra belangrijk vindt. De belangrijkheidsscores is het totale percentage respondenten dat de desbetreffende stelling als belangrijk heeft aangemerkt.

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.



Ü ALGEMENE GEGEVENS

Wat is uw geslacht?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Man</i>	10	45,5%	7	41,2%	11	26,8%	28	35,0%
<i>Vrouw</i>	12	54,5%	10	58,8%	30	73,2%	52	65,0%
Totaal	22		17		41		80	

Wat is uw leeftijd?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Jonger dan 50 jaar</i>	2	9,1%	2	11,8%	3	6,3%	7	8,0%
<i>51 t/m 60 jaar</i>	2	9,1%	2	11,8%	5	10,4%	9	10,3%
<i>61 t/m 70 jaar</i>	3	13,6%	0	0,0%	5	10,4%	8	9,2%
<i>71 t/m 80 jaar</i>	3	13,6%	5	29,4%	11	22,9%	19	21,8%
<i>81 jaar en ouder</i>	12	54,5%	8	47,1%	24	50,0%	44	50,6%
Totaal	22		17		48		87	

Hoe lang ontvangt u thuiszorg van Care Company?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Korter dan 1 jaar</i>	7	31,8%	6	33,3%	19	43,2%	32	38,1%
<i>1 t/m 5 jaar</i>	14	63,6%	12	66,7%	21	47,7%	47	56,0%
<i>6 jaar of langer</i>	1	4,5%	0	0,0%	4	9,1%	5	6,0%
Totaal	22		18		44		84	

Vanuit welke vestiging ontvangt u begeleiding van Care Company?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
	22	25,0%	18	20,5%	48	54,5%	88	100,0%



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

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Huishoudelijke verzorging	3	9,4%	14	42,4%	12	17,6%	29	21,8%
Persoonlijke verzorging	19	59,4%	11	33,3%	35	51,5%	65	48,9%
(Gespecialiseerde) verpleging	2	6,3%	3	9,1%	12	17,6%	17	12,8%
Ondersteunende en activerende begeleiding	7	21,9%	5	15,2%	6	8,8%	18	13,5%
Gehandicaptenzorg	0	0,0%	0	0,0%	2	2,9%	2	1,5%
Anders	1	3,1%	0	0,0%	1	1,5%	2	1,5%
Totaal	32		33		68		133	

Hoeveel uren thuiszorg ontvangt u gemiddeld per week?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	Gem. uur	Aant.	Gem. uur	Aant.	Gem. uur	Aant.	Gem. uur
	20	44	17	38	42	37	79	39

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

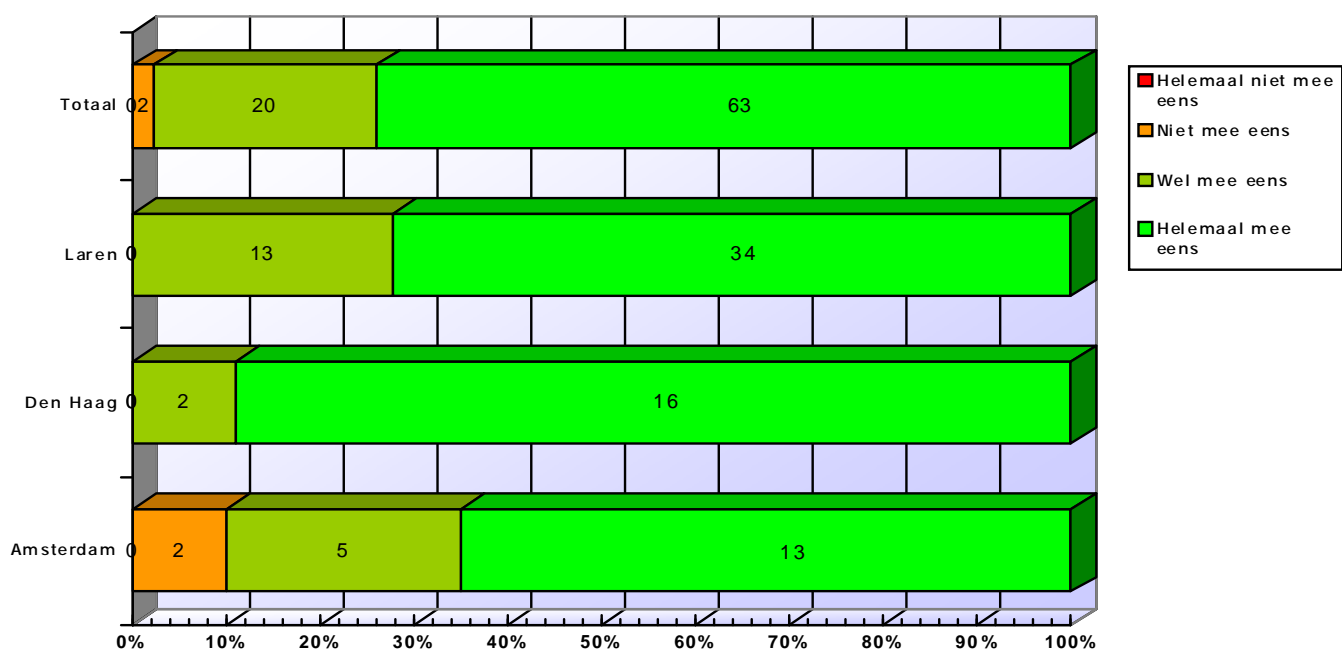
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Door de overheid gefinancierde zorg (AWBZ Zorg)	10	62,5%	13	76,5%	25	64,1%	48	66,7%
Particulier betaalde zorg	6	37,5%	4	23,5%	14	35,9%	24	33,3%
Totaal	16		17		39		72	

Op welke manier ontvangt u de AWBZ-zorg?

	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Zorg in natura	0	0,0%	3	18,8%	14	40,0%	17	26,2%
PGB	14	100,0%	13	81,3%	21	60,0%	48	73,8%
Totaal	14		16		35		65	



1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.



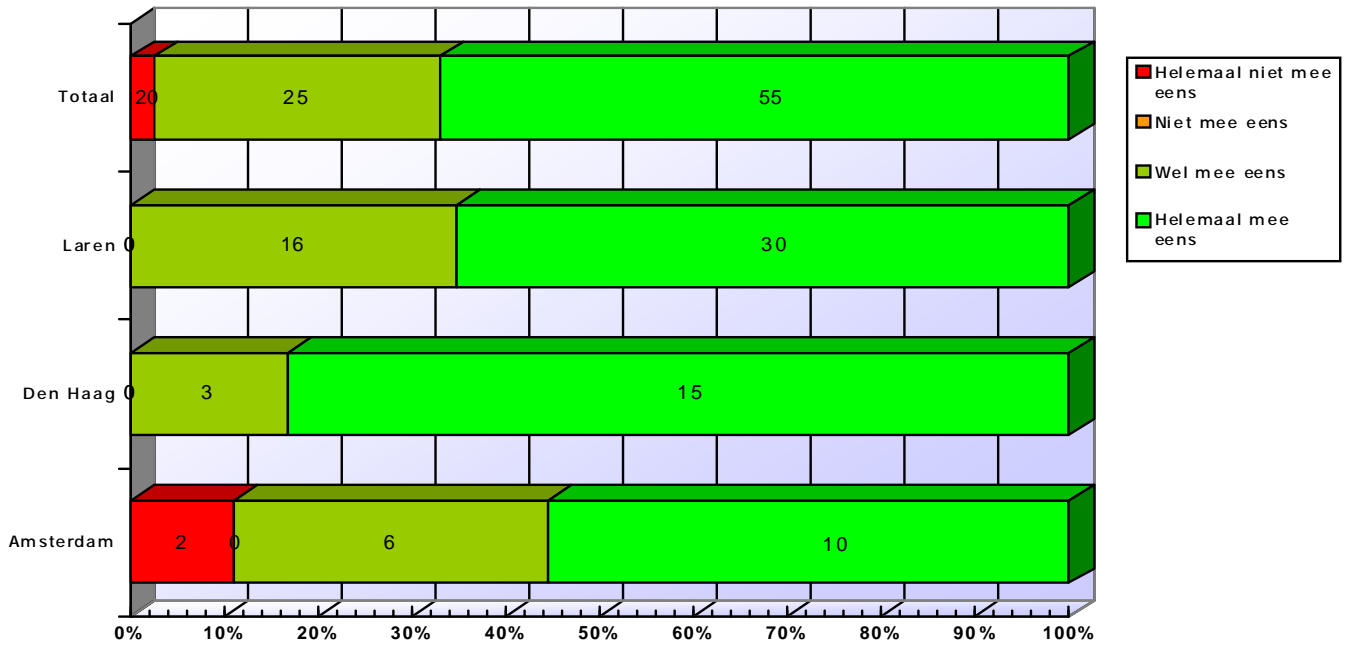
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	5	25,0%	2	11,1%	13	27,7%	20	23,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	13	65,0%	16	88,9%	34	72,3%	63	74,1%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 22,7%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.



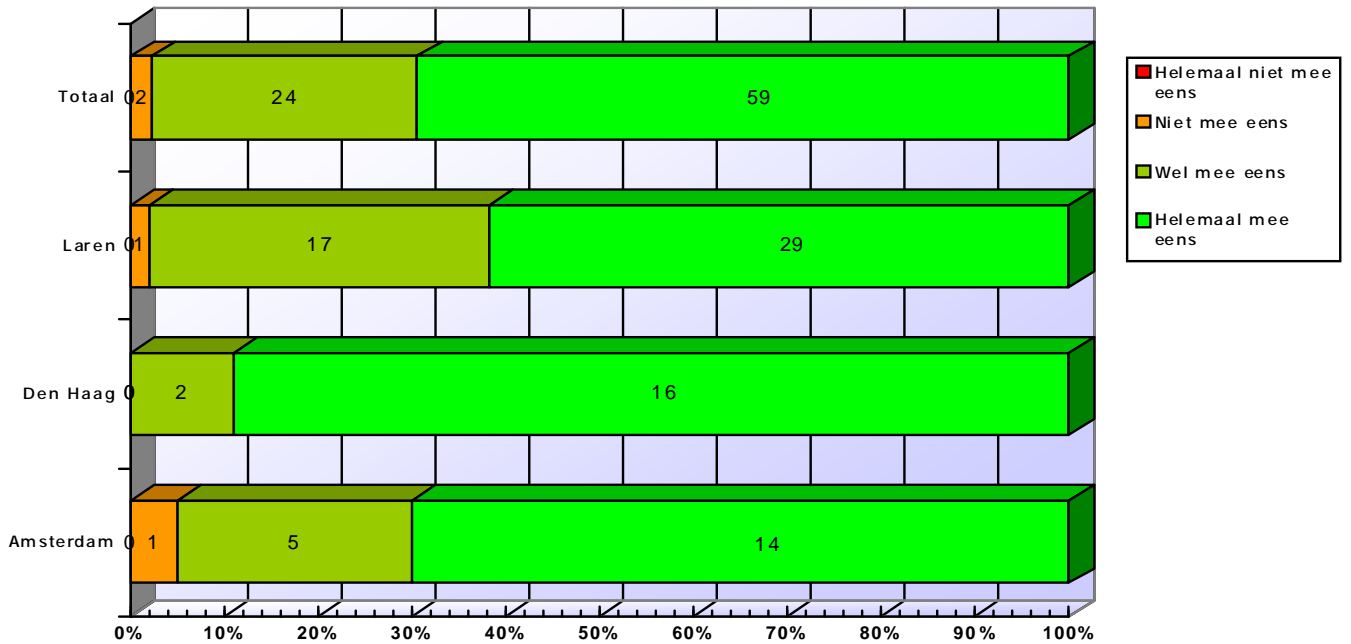
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	2	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,4%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Wel mee eens</i>	6	33,3%	3	16,7%	16	34,8%	25	30,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	55,6%	15	83,3%	30	65,2%	55	67,1%
<i>Nvt</i>	2		0		1		3	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 3,4%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



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



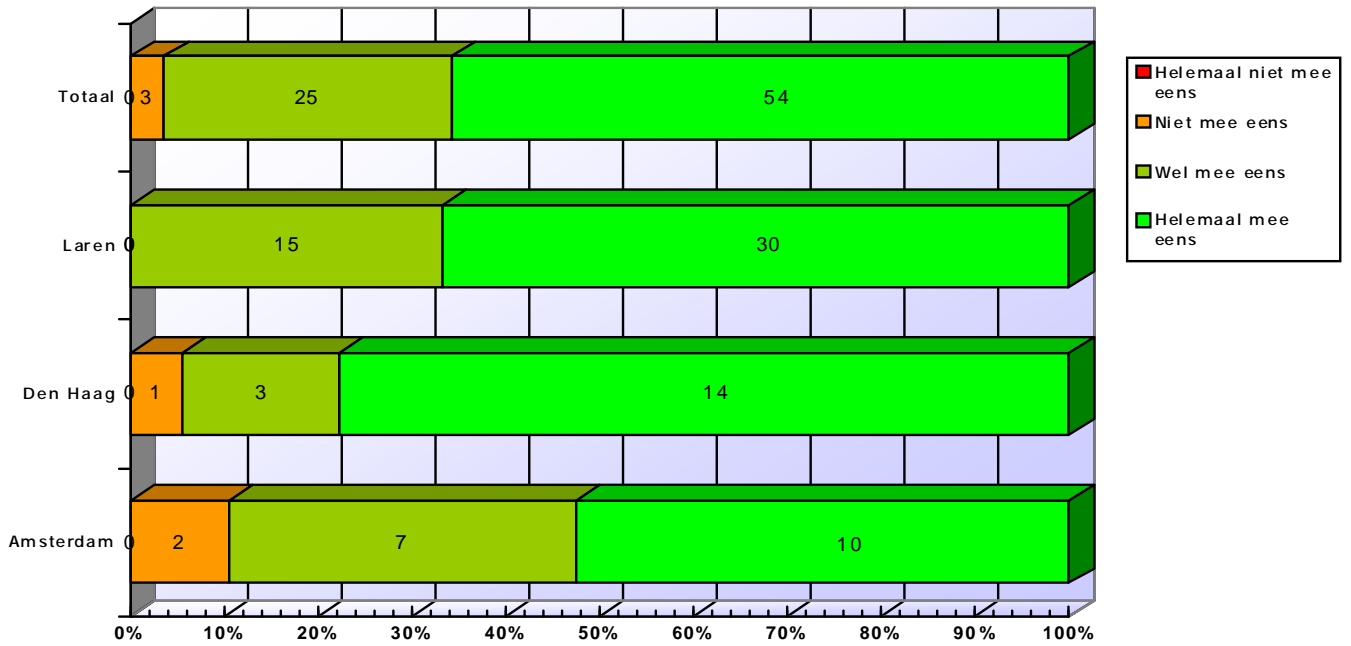
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	5,0%	0	0,0%	1	2,1%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	5	25,0%	2	11,1%	17	36,2%	24	28,2%
<i>Helemaal mee eens</i>	14	70,0%	16	88,9%	29	61,7%	59	69,4%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 12,5%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



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



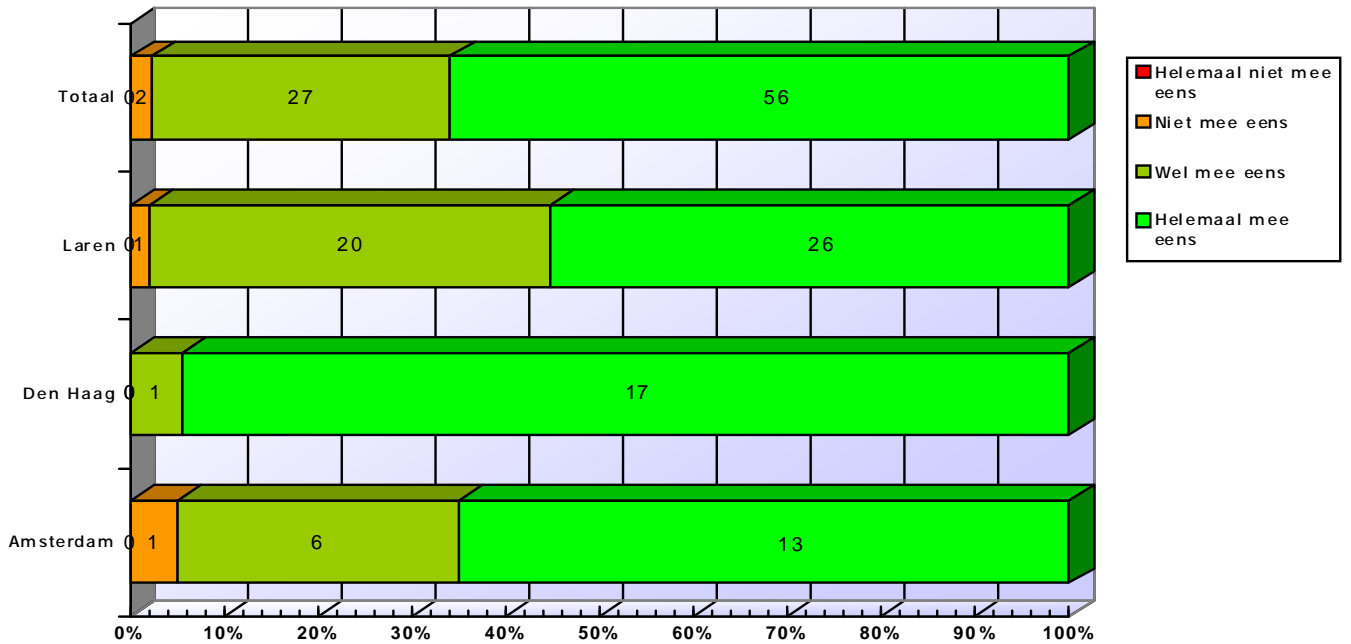
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,5%	1	5,6%	0	0,0%	3	3,7%
<i>Wel mee eens</i>	7	36,8%	3	16,7%	15	33,3%	25	30,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	52,6%	14	77,8%	30	66,7%	54	65,9%
<i>Nvt</i>	1		0		2		3	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 4,5%

Tevredenheidscore Totaal: 96,3%



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



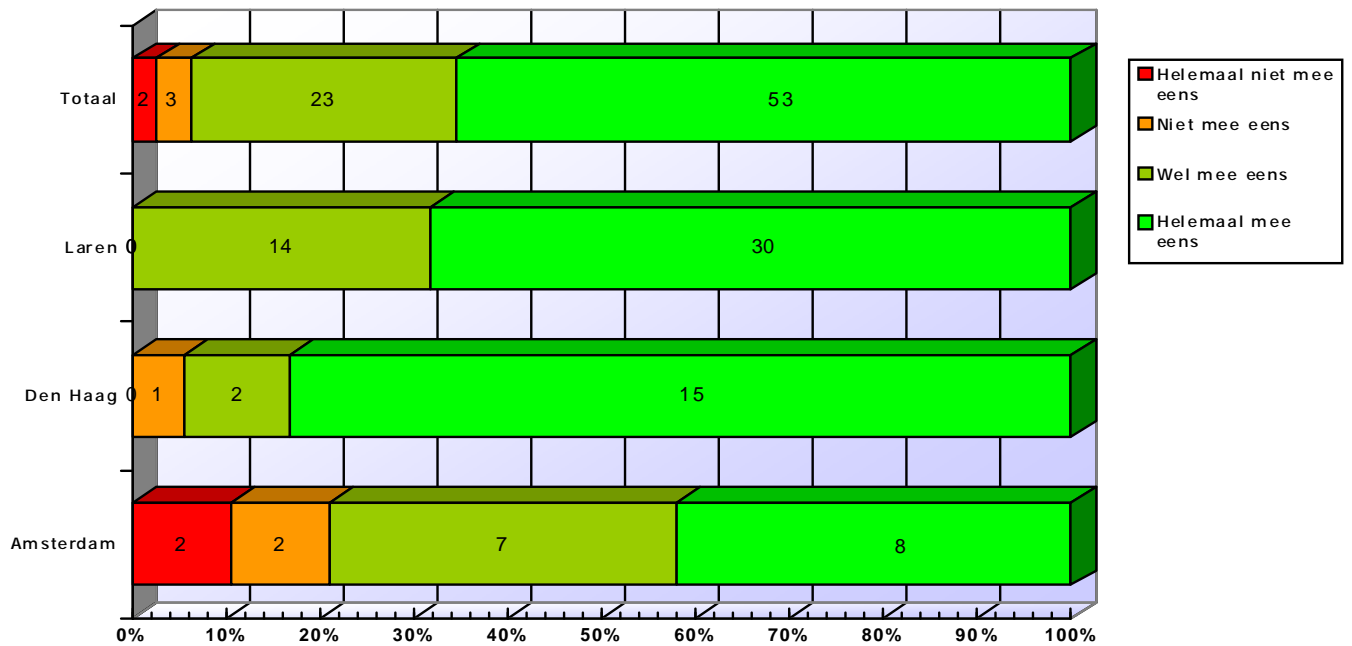
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	5,0%	0	0,0%	1	2,1%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	6	30,0%	1	5,6%	20	42,6%	27	31,8%
<i>Helemaal mee eens</i>	13	65,0%	17	94,4%	26	55,3%	56	65,9%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 6,8%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



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



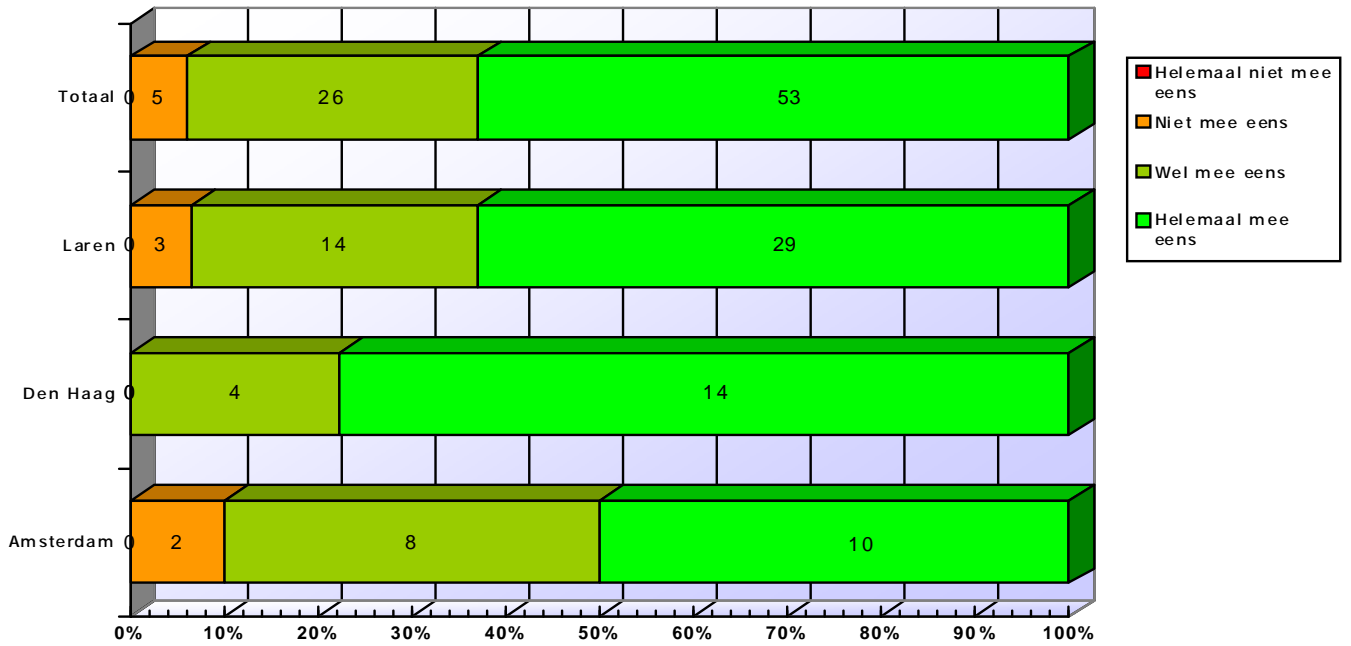
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	2	10,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,5%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,5%	1	5,6%	0	0,0%	3	3,7%
<i>Wel mee eens</i>	7	36,8%	2	11,1%	14	31,8%	23	28,4%
<i>Helemaal mee eens</i>	8	42,1%	15	83,3%	30	68,2%	53	65,4%
<i>Nvt</i>	1		0		2		3	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 93,8%



4a. De zorgverleners zijn deskundig.



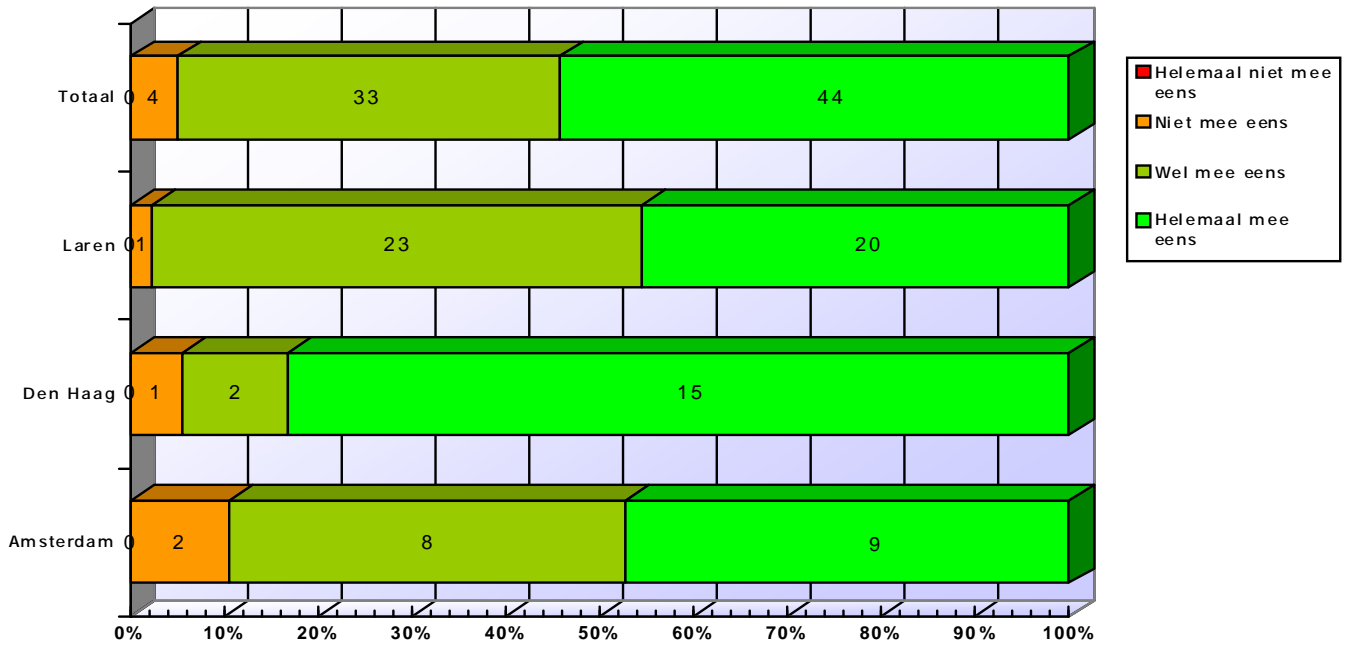
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,0%	0	0,0%	3	6,5%	5	6,0%
<i>Wel mee eens</i>	8	40,0%	4	22,2%	14	30,4%	26	31,0%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	50,0%	14	77,8%	29	63,0%	53	63,1%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 18,2%

Tevredenheidscore Totaal: 94,0%



4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.



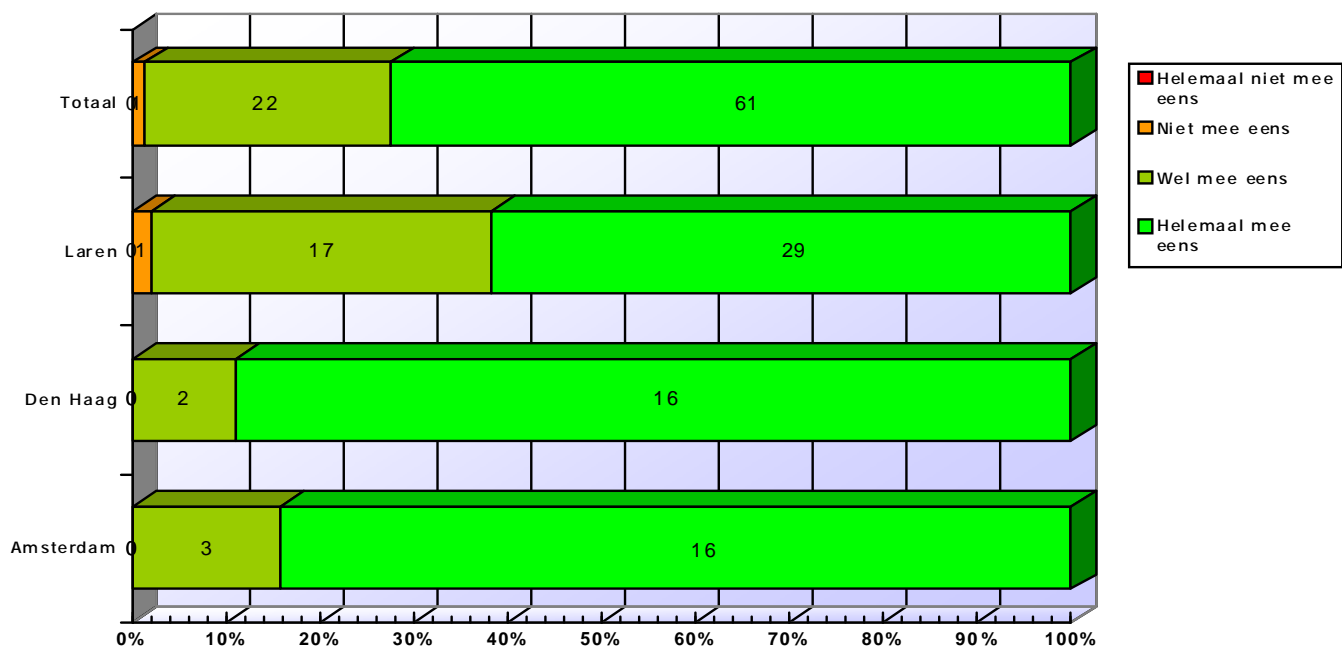
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,5%	1	5,6%	1	2,3%	4	4,9%
<i>Wel mee eens</i>	8	42,1%	2	11,1%	23	52,3%	33	40,7%
<i>Helemaal mee eens</i>	9	47,4%	15	83,3%	20	45,5%	44	54,3%
<i>Nvt</i>	1		0		2		3	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 95,1%



5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.



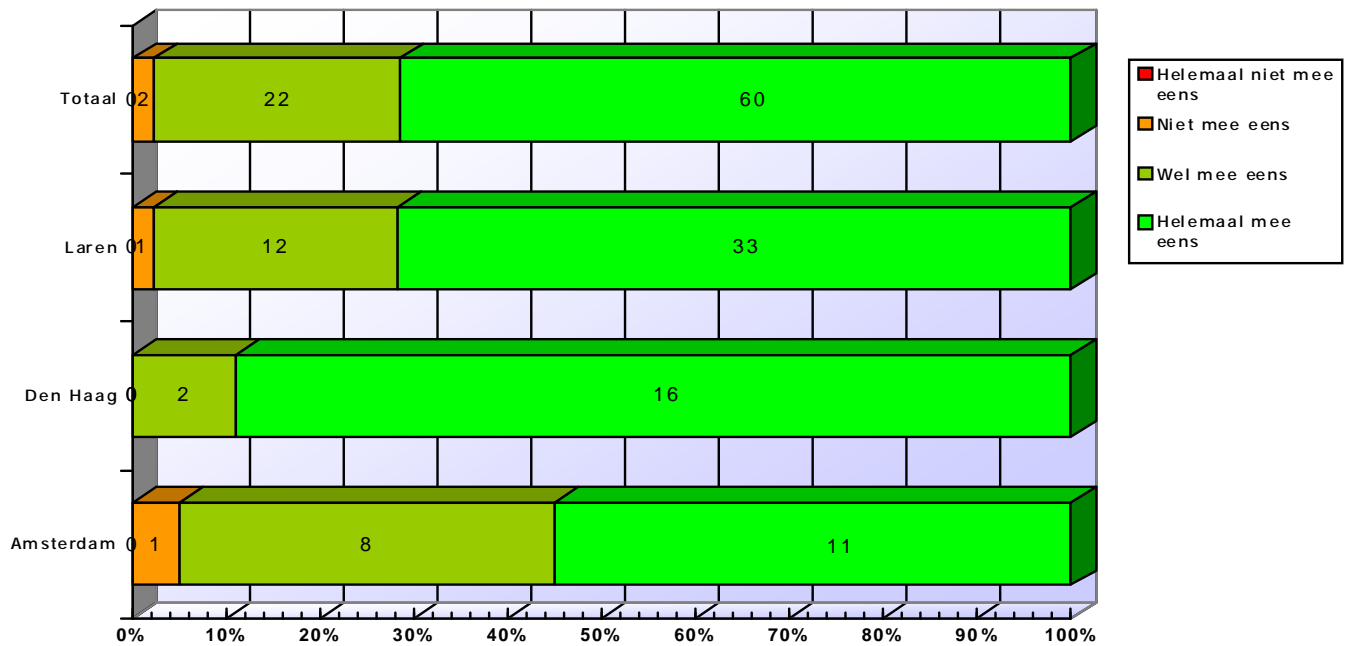
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	1	2,1%	1	1,2%
<i>Wel mee eens</i>	3	15,8%	2	11,1%	17	36,2%	22	26,2%
<i>Helemaal mee eens</i>	16	84,2%	16	88,9%	29	61,7%	61	72,6%
<i>Nvt</i>	1		0		0		1	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 98,8%



6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.



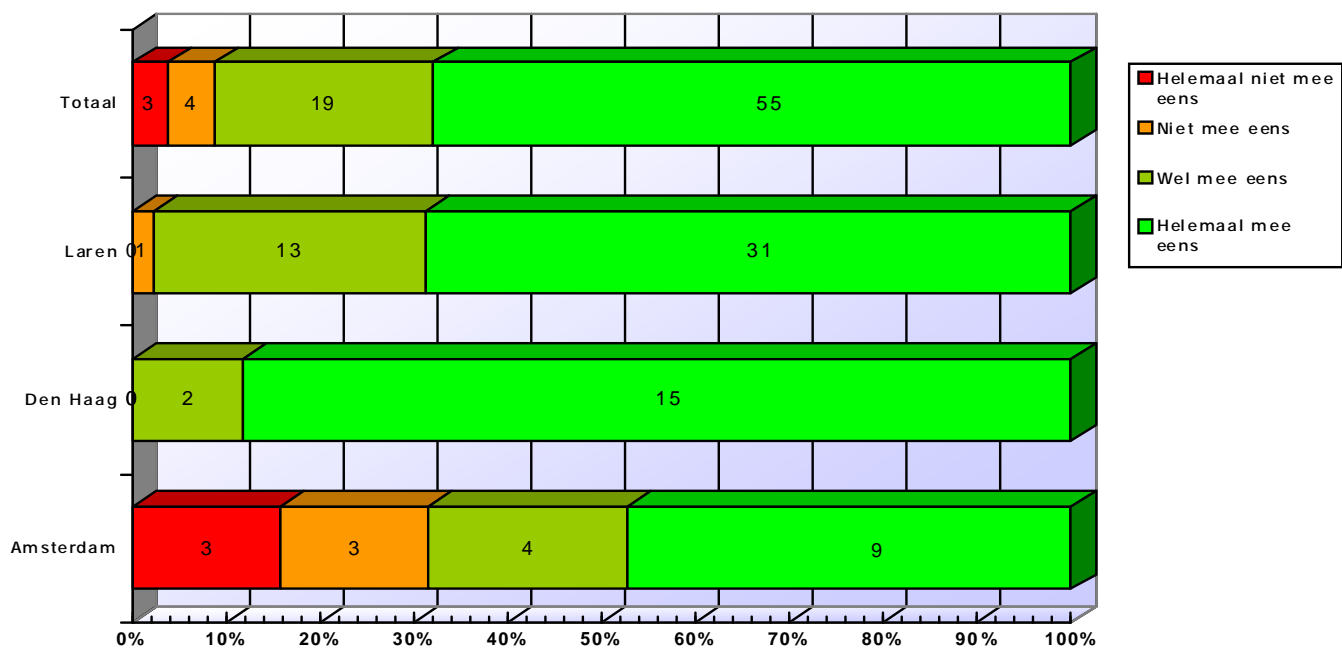
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	5,0%	0	0,0%	1	2,2%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	8	40,0%	2	11,1%	12	26,1%	22	26,2%
<i>Helemaal mee eens</i>	11	55,0%	16	88,9%	33	71,7%	60	71,4%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 14,8%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	3	15,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	3,7%
<i>Niet mee eens</i>	3	15,8%	0	0,0%	1	2,2%	4	4,9%
<i>Wel mee eens</i>	4	21,1%	2	11,8%	13	28,9%	19	23,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	9	47,4%	15	88,2%	31	68,9%	55	67,9%
<i>Nvt</i>	1		1		2		4	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 6,8%

Tevredenheidscore Totaal: 91,4%



CONCLUSIE CONTACT EN ONGANG

Algemene scores voor het onderdeel "Contact en Omgang":

Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
19	7,3	18	8,4	47	8,1	84	8,0

Het algemene rapportcijfer voor het contact en omgang van Care Company met de cliënt wordt beoordeeld met een 8,0. Hierbij is de lagere score voor de vestiging Amsterdam opvallend.

Alle stellingen behorende bij dit onderdeel behaalden een tevredenheidsscore hoger dan 91,0%. Het meest tevreden zijn de cliënten over de telefonische bereikbaarheid van Care Company. Deze stelling behaalde een tevredenheidsscore van 98,8%.

Als we de resultaten van 2009 afzetten tegenover die van 2007 liggen de gemiddelde scores van 2009 iets lagere dan die van 2007 (zie onderstaand overzicht).

	TEVREDENHEIDSCORES		
	Totaal 2007	Totaal 2009	Vershil
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	99,0%	97,6%	-1,4%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	98,9%	97,6%	-1,3%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	98,1%	97,6%	-0,5%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	97,9%	96,3%	-1,6%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	97,1%	97,6%	0,5%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	97,8%	93,8%	-4,0%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	98,1%	94,0%	-4,1%
4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.	98,9%	95,1%	-3,8%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	98,1%	98,8%	0,7%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	97,6%	-2,4%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	95,9%	91,4%	-4,5%

Met name op het gebied van de deskundigheid en het nakomen van gemaakte afspraken is er een verschil tussen 2007 en 2009. Op het gebied van de deskundigheid zijn ook een aantal opmerkingen gemaakt.

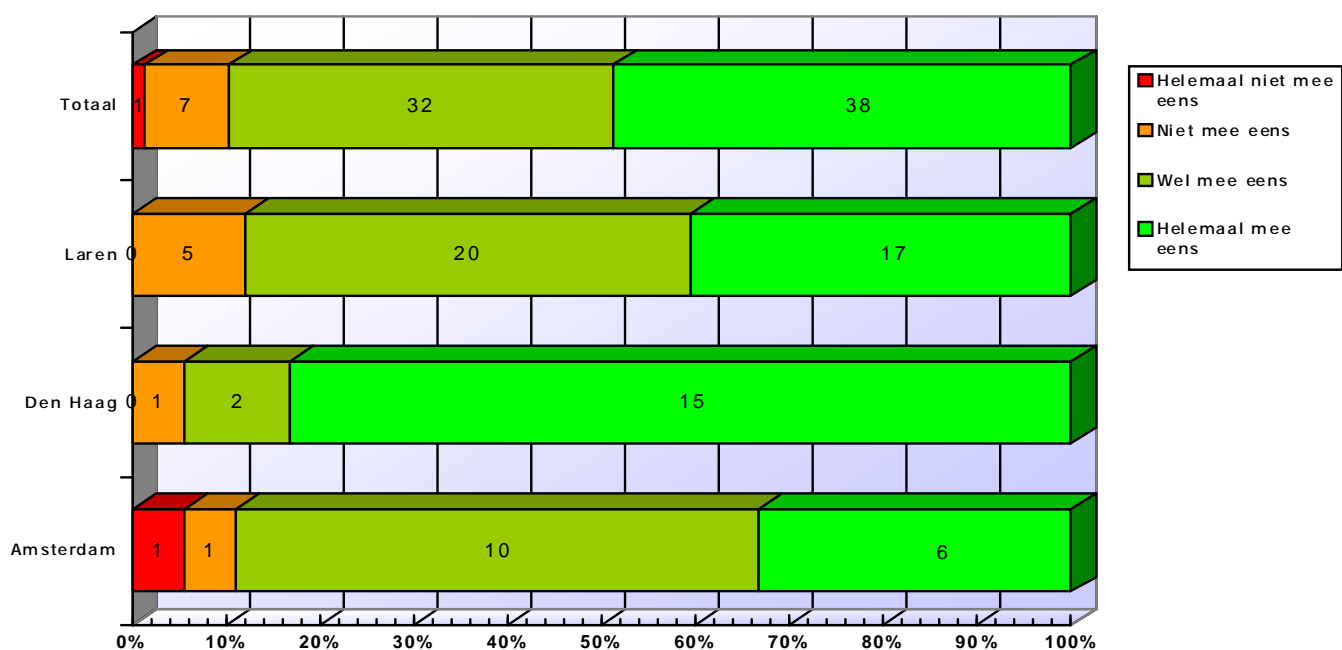
Over het algemeen kan gesteld worden dat met scores hoger dan 91% de cliënten van Care Company tevreden zijn over dit onderdeel. Wel constateren wij een lichte achteruitgang ten opzichte van het jaar 2007. Dit komt met name door de lagere scores die de regio Amsterdam aan de stellingen heeft toegekend.

De opmerkingen geplaatst bij dit onderdeel vindt u hieronder:

Opmerkingen bij het onderdeel:	CONTACT EN ONGANG
Zeer goede ondersteuning vanuit uw kantoor. Aardige, kundige en gemotiveerde medewerkers.	Den Haag
Care Company heeft nog nooit interesse getoond in hoe de zorgverlening verloopt.	Den Haag
Niet alle zorgverleners waren even deskundig. Een enkeling maakte helaas wel vervelende fouten. Door de wisselingen onder de kantoormedewerkers verliepen afspraken niet altijd even soepel.	Laren
Ik vind niet alle medewerkers even deskundig, maar ik ben wel dankbaar voor de hulp die ik krijg.	Laren
Er is voor de persoonlijke verzorging van mijn echtgenoot een perfecte "match" gemaakt. De zorgverleenster is deskundig, vriendelijk en past uitstekend bij ons. Heel veel dank hiervoor.	Laren
Niet iedere zorgverlener is even deskundig.	Laren



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



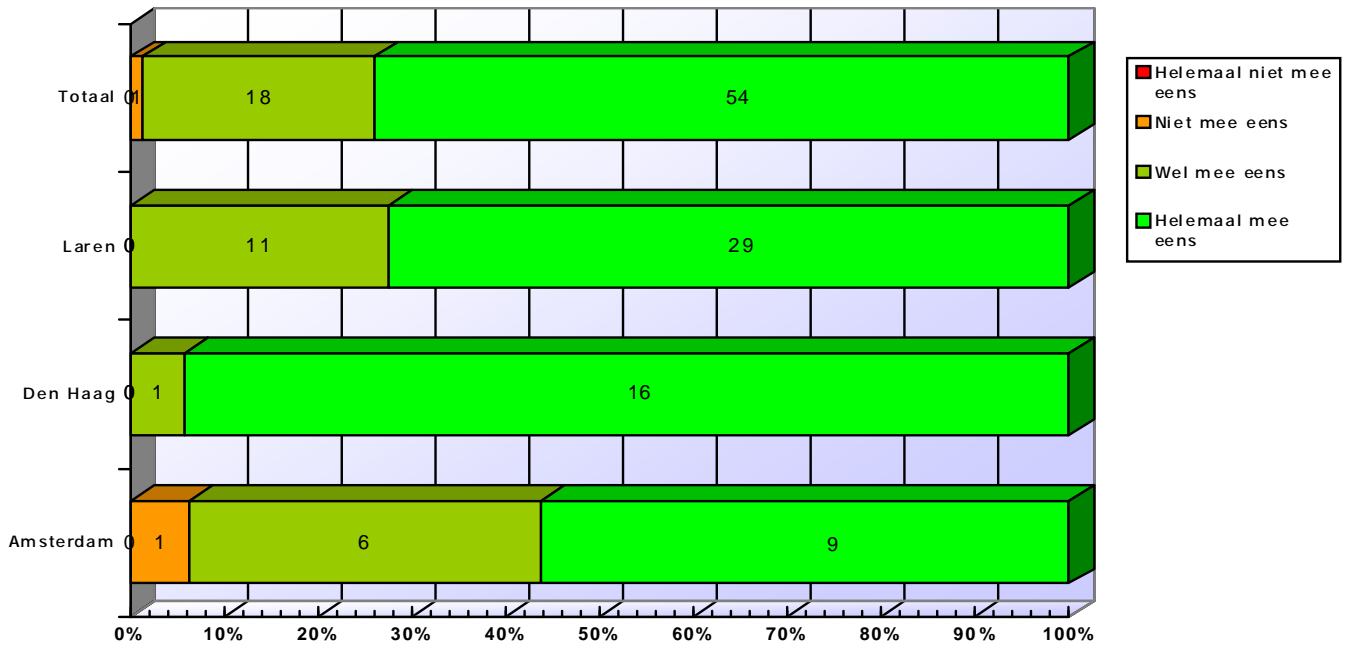
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,3%
Niet mee eens	1	5,6%	1	5,6%	5	11,9%	7	9,0%
Wel mee eens	10	55,6%	2	11,1%	20	47,6%	32	41,0%
Helemaal mee eens	6	33,3%	15	83,3%	17	40,5%	38	48,7%
Nvt	3		0		4		7	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 12,5%

Tevredenheidscore Totaal: 89,7%



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



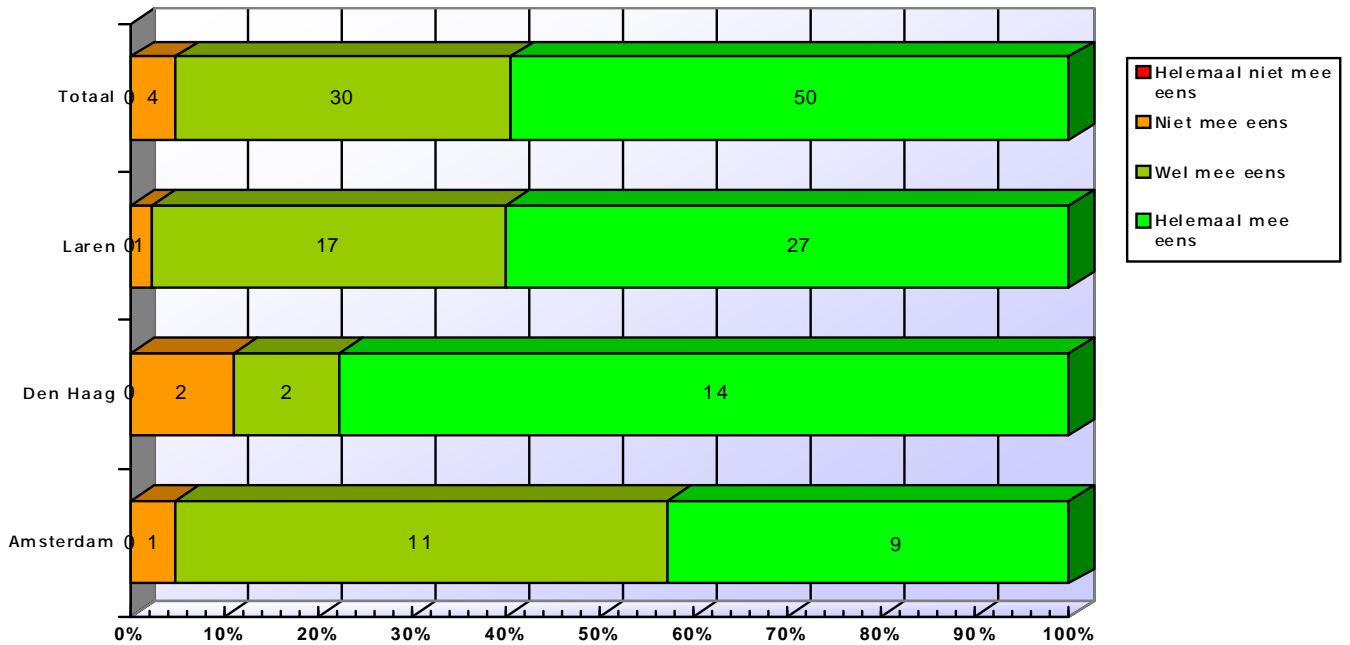
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niet mee eens	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%
Wel mee eens	6	37,5%	1	5,9%	11	27,5%	18	24,7%
Helemaal mee eens	9	56,3%	16	94,1%	29	72,5%	54	74,0%
Nvt	5		1		6		12	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 3,4%

Tevredenheidscore Totaal: 98,6%



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



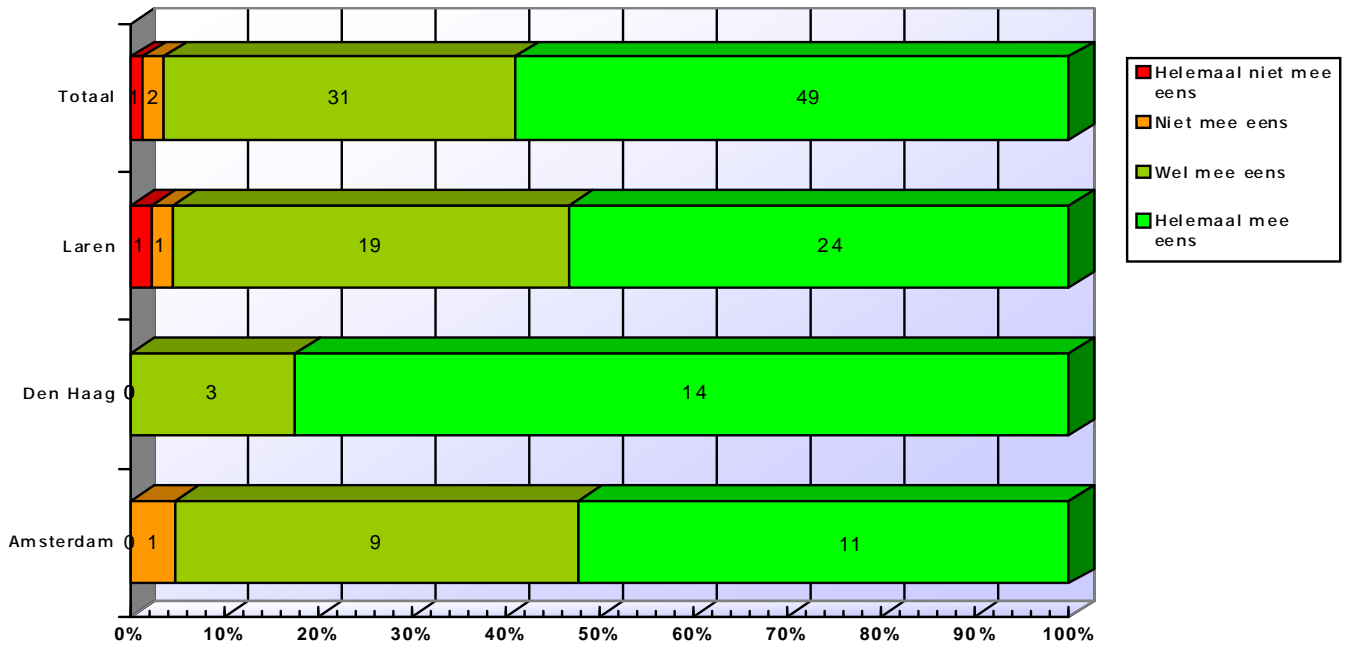
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	4,8%	2	11,1%	1	2,2%	4	4,8%
<i>Wel mee eens</i>	11	52,4%	2	11,1%	17	37,8%	30	35,7%
<i>Helemaal mee eens</i>	9	42,9%	14	77,8%	27	60,0%	50	59,5%
<i>Nvt</i>	0		0		1		1	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 5,7%

Tevredenheidscore Totaal: 95,2%



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



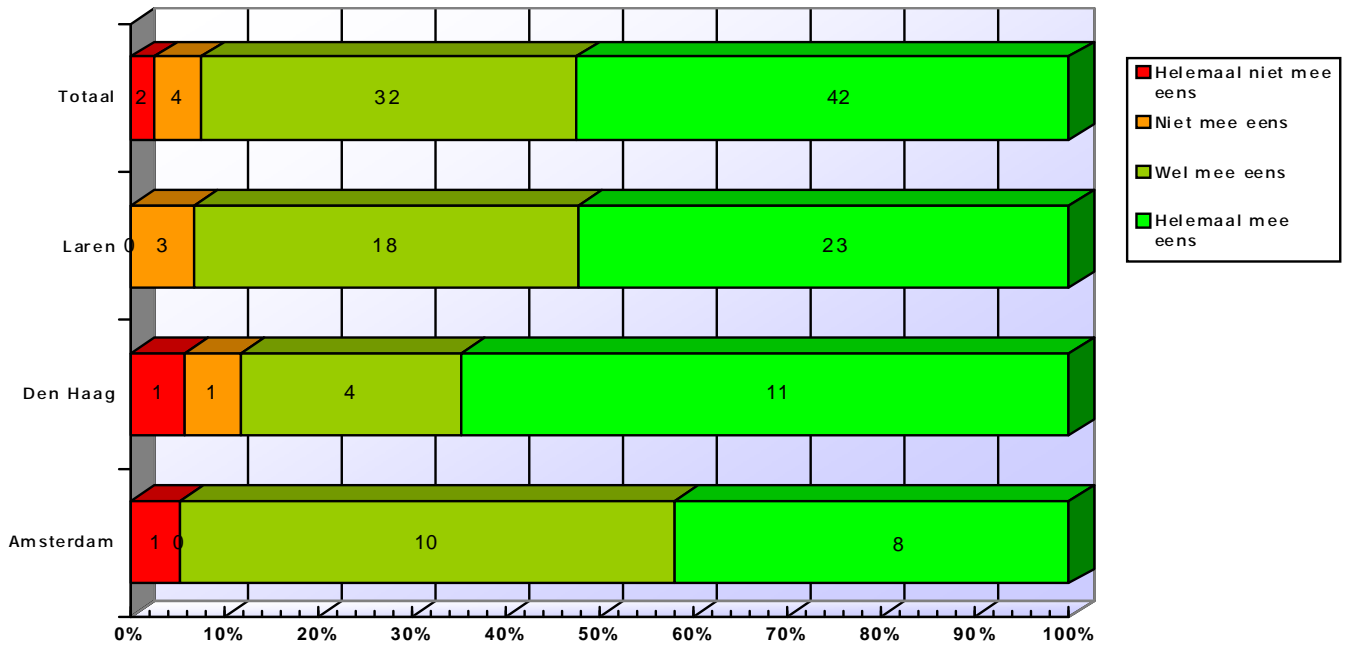
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	1	1,2%
<i>Niet mee eens</i>	1	4,8%	0	0,0%	1	2,2%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	9	42,9%	3	17,6%	19	42,2%	31	37,3%
<i>Helemaal mee eens</i>	11	52,4%	14	82,4%	24	53,3%	49	59,0%
<i>Nvt</i>	0		1		1		2	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 9,1%

Tevredenheidscore Totaal: 96,4%



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



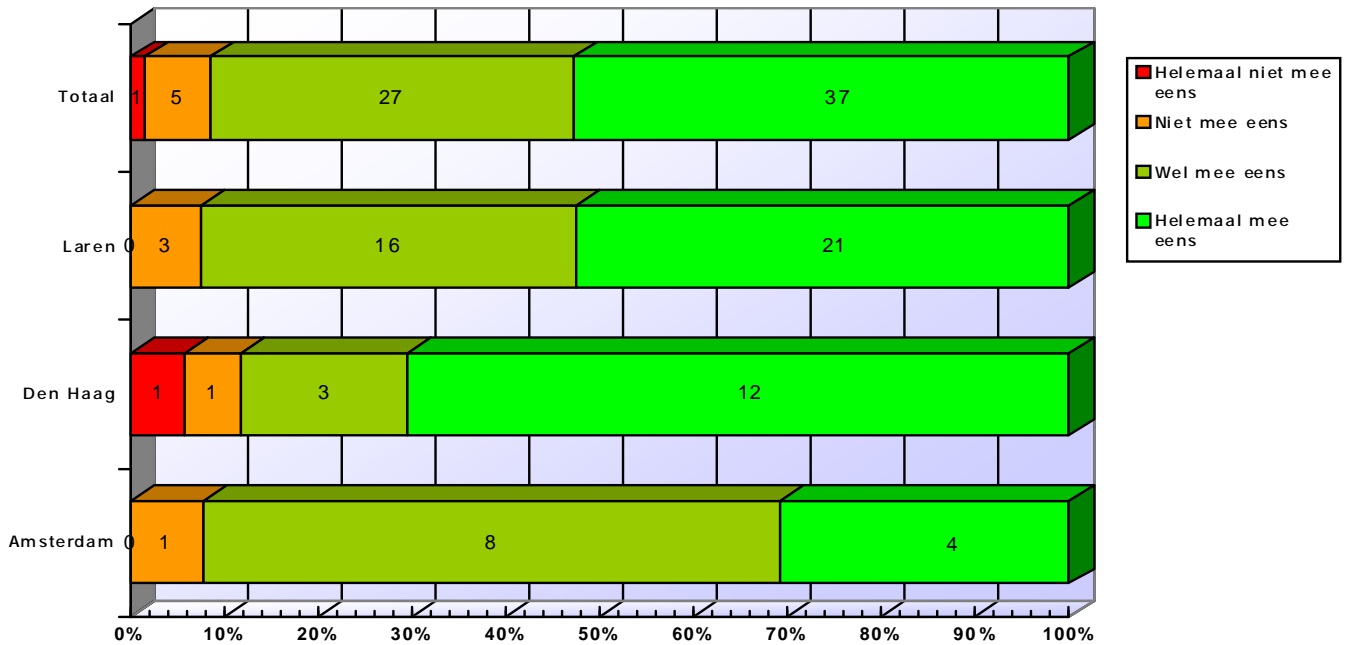
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	1	5,3%	1	5,9%	0	0,0%	2	2,5%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,9%	3	6,8%	4	5,0%
<i>Wel mee eens</i>	10	52,6%	4	23,5%	18	40,9%	32	40,0%
<i>Helemaal mee eens</i>	8	42,1%	11	64,7%	23	52,3%	42	52,5%
<i>Nvt</i>	1		1		2		4	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 92,5%



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



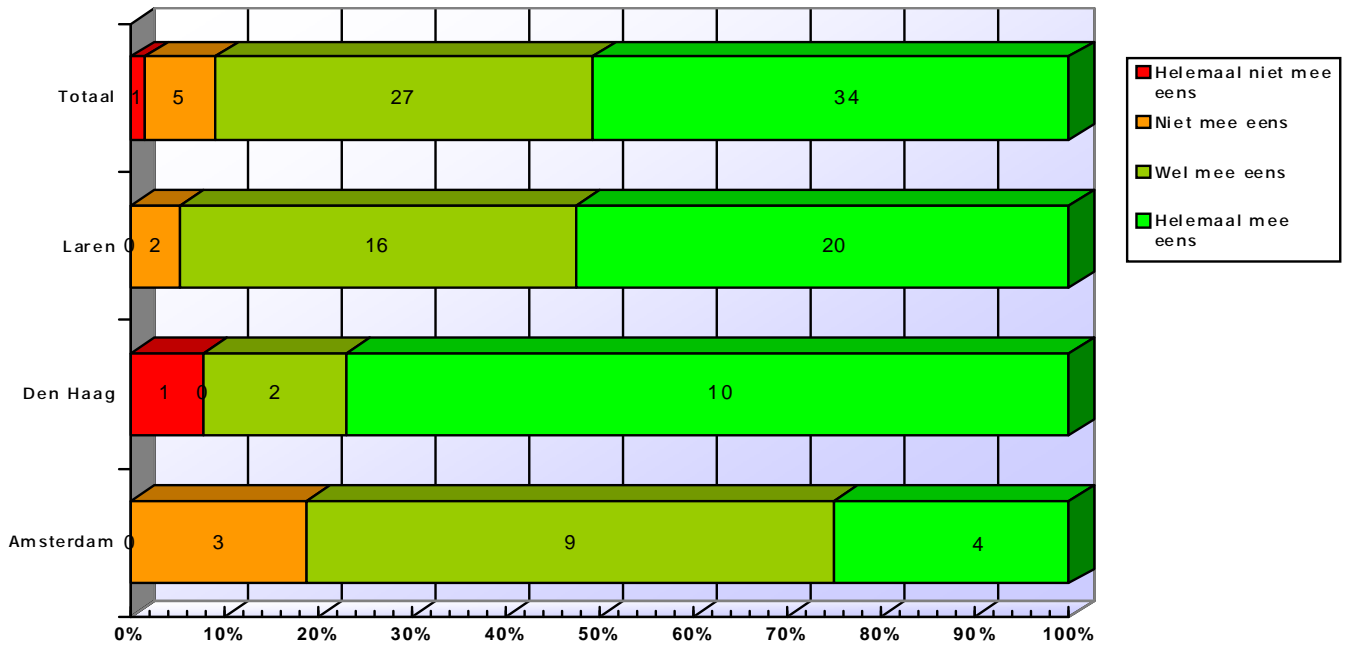
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%	1	1,4%
Niet mee eens	1	7,7%	1	5,9%	3	7,5%	5	7,1%
Wel mee eens	8	61,5%	3	17,6%	16	40,0%	27	38,6%
Helemaal mee eens	4	30,8%	12	70,6%	21	52,5%	37	52,9%
Nvt	7		1		6		14	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 4,5%

Tevredenheidscore Totaal: 91,4%



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



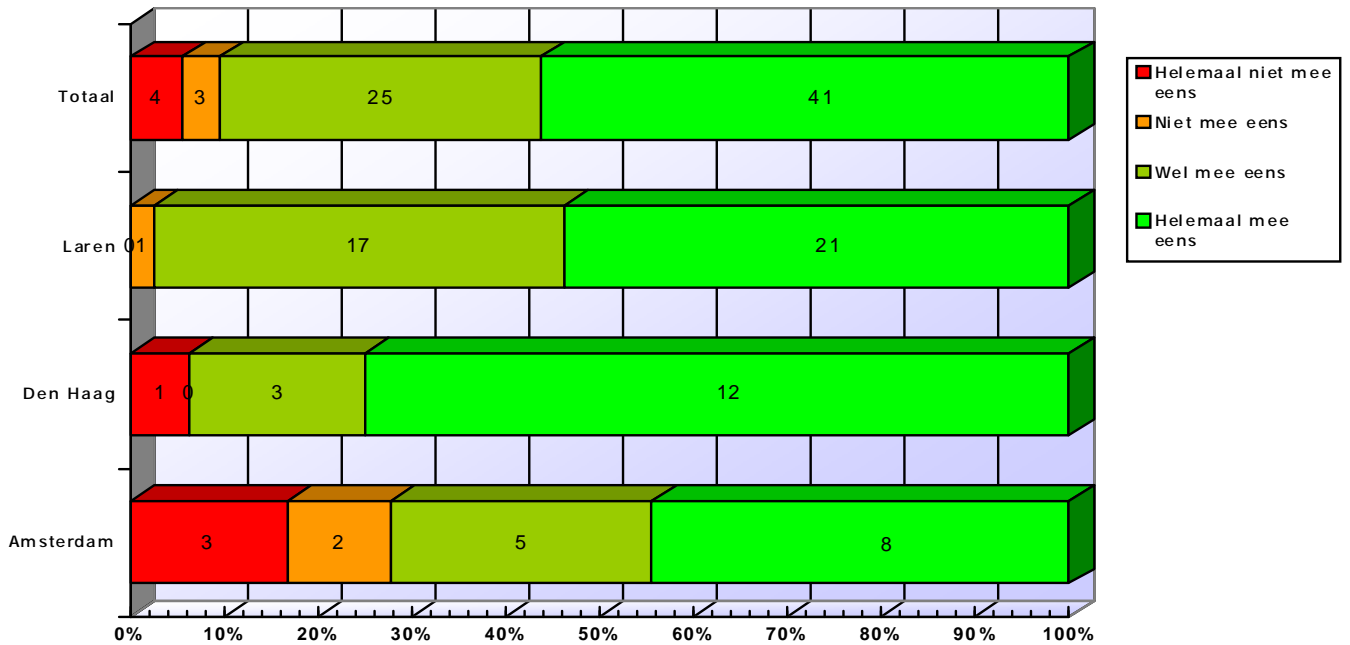
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	1	7,7%	0	0,0%	1	1,5%
Niet mee eens	3	18,8%	0	0,0%	2	5,3%	5	7,5%
Wel mee eens	9	56,3%	2	15,4%	16	42,1%	27	40,3%
Helemaal mee eens	4	25,0%	10	76,9%	20	52,6%	34	50,7%
Nvt	4		5		8		17	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 91,0%



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



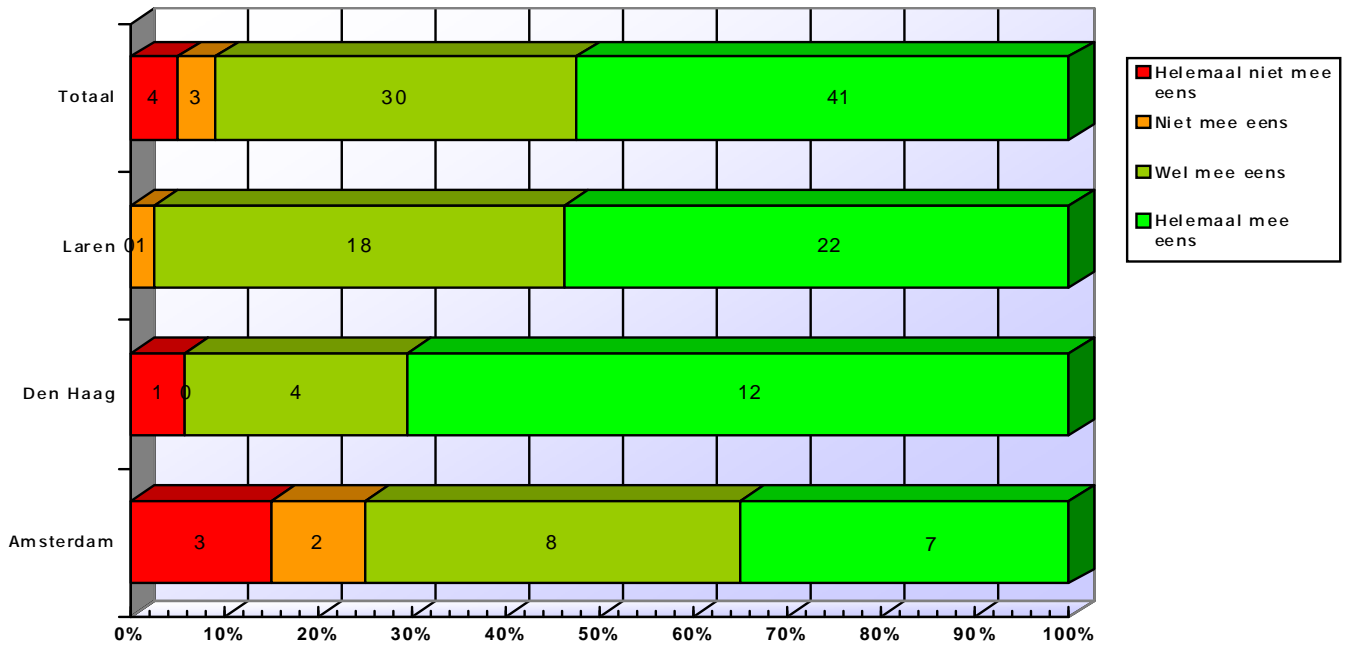
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	3	16,7%	1	6,3%	0	0,0%	4	5,5%
Niet mee eens	2	11,1%	0	0,0%	1	2,6%	3	4,1%
Wel mee eens	5	27,8%	3	18,8%	17	43,6%	25	34,2%
Helemaal mee eens	8	44,4%	12	75,0%	21	53,8%	41	56,2%
Nvt	2		2		6		10	
Totaal	20		18		45		83	

Belangrijkeitscore Totaal: 9,1%

Tevredenheidscore Totaal: 90,4%



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



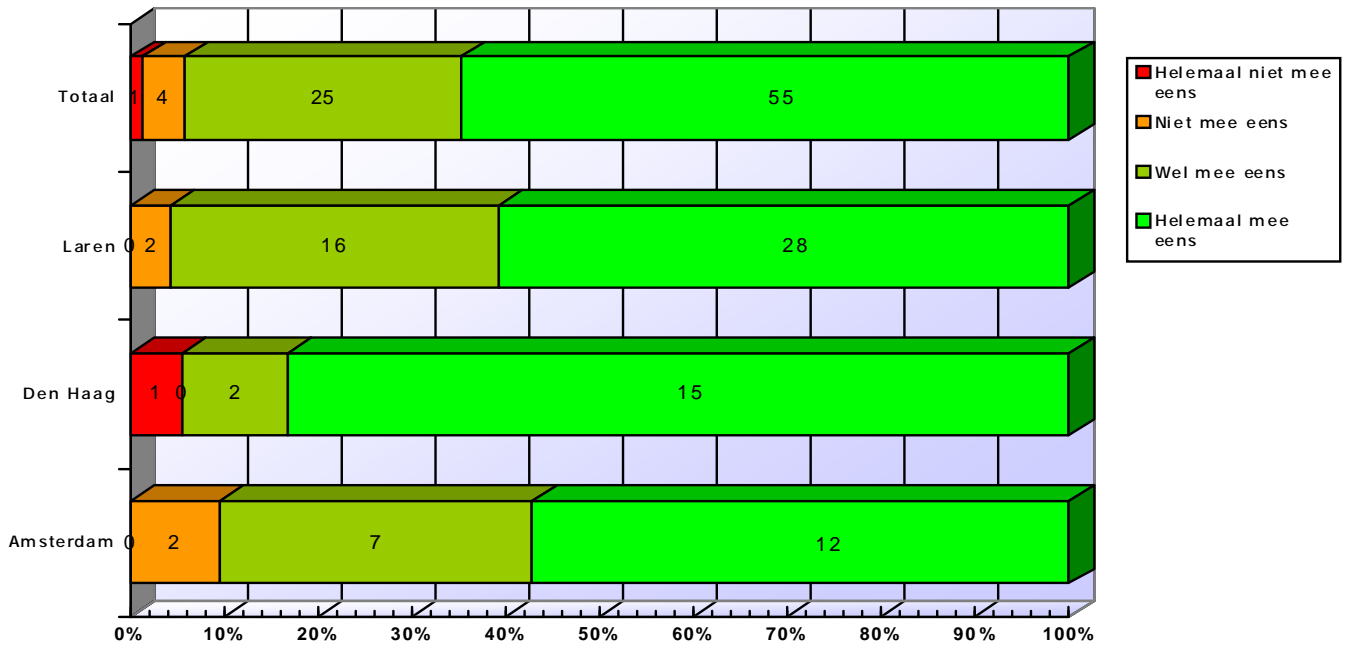
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	3	15,0%	1	5,9%	0	0,0%	4	5,1%
Niet mee eens	2	10,0%	0	0,0%	1	2,4%	3	3,8%
Wel mee eens	8	40,0%	4	23,5%	18	43,9%	30	38,5%
Helemaal mee eens	7	35,0%	12	70,6%	22	53,7%	41	52,6%
Nvt	1		1		5		7	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 12,5%

Tevredenheidscore Totaal: 91,0%



16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.



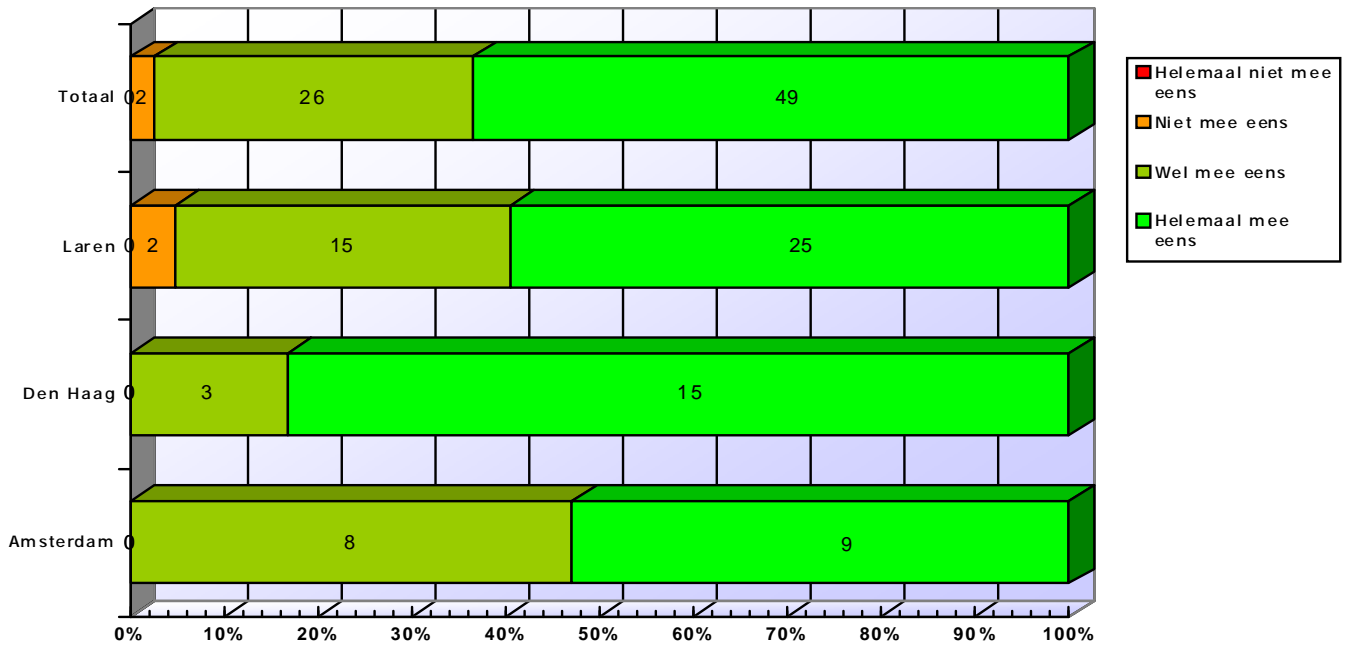
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	1	1,2%
Niet mee eens	2	9,5%	0	0,0%	2	4,3%	4	4,7%
Wel mee eens	7	33,3%	2	11,1%	16	34,8%	25	29,4%
Helemaal mee eens	12	57,1%	15	83,3%	28	60,9%	55	64,7%
Nvt	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 6,8%

Tevredenheidscore Totaal: 94,1%



17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.



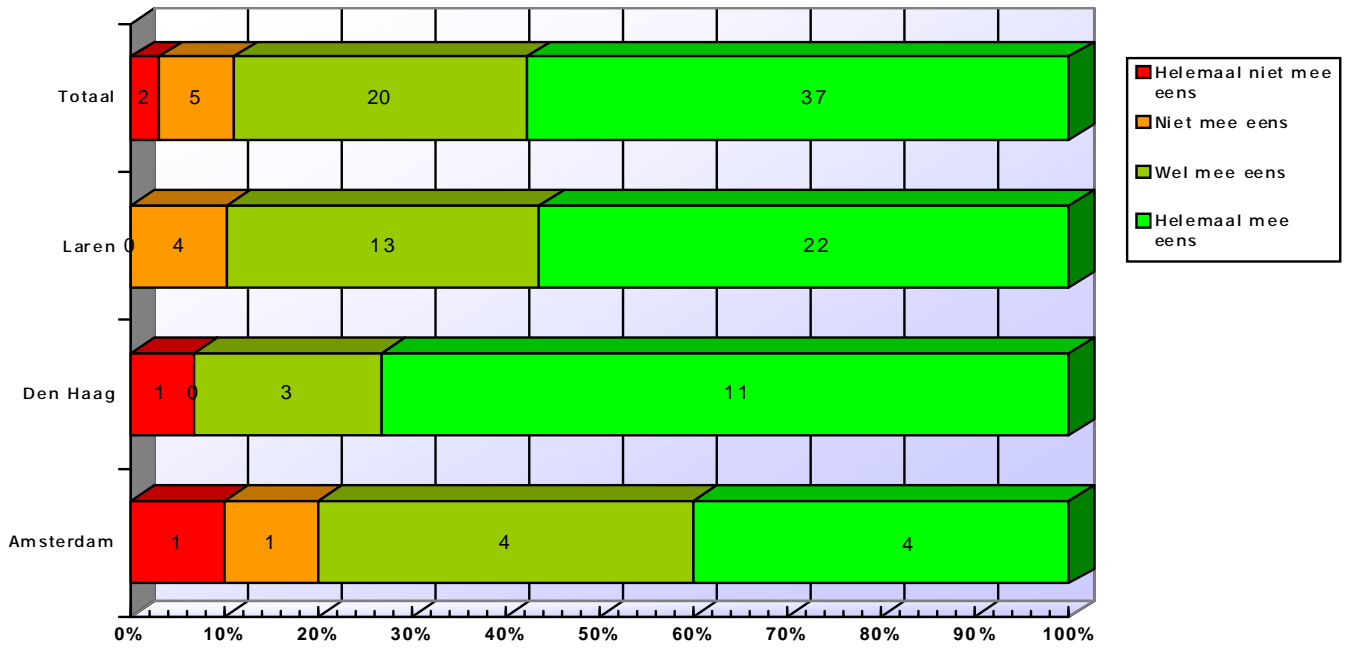
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	2	4,8%	2	2,6%
Wel mee eens	8	47,1%	3	16,7%	15	35,7%	26	33,8%
Helemaal mee eens	9	52,9%	15	83,3%	25	59,5%	49	63,6%
Nvt	3		0		4		7	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 3,4%

Tevredenheidscore Totaal: 97,4%



18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-zorg die CC aan mij heeft verstrekt.



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	1	10,0%	1	6,7%	0	0,0%	2	3,1%
Niet mee eens	1	10,0%	0	0,0%	4	10,3%	5	7,8%
Wel mee eens	4	40,0%	3	20,0%	13	33,3%	20	31,3%
Helemaal mee eens	4	40,0%	11	73,3%	22	56,4%	37	57,8%
Nvt	9		3		6		18	
Totaal	19		18		45		82	

Belangrijkeitscore Totaal: 2,3%

Tevredenheidscore Totaal: 89,1%



CONCLUSIE INFORMATIEVOORZIEIING

Algemene scores voor het onderdeel "Informatievoorziening":

Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
19	7,1	18	8,1	45	7,8	82	7,7

Het onderdeel "Informatievoorziening" beoordelen de cliënten van Care Company met een rapportcijfer van 7,7. Ook hier is er weer een behoorlijk onderscheid tussen de verschillende regio's te constateren.

De cliënten van Care Company zijn bij dit onderdeel het meest tevreden over de start van de zorg na ontvangst van de indicatie. Bijna 99% van de respondenten is het met de stelling eens dat deze zorg is ingezet binnen de afgesproken termijn.

Zoals we zien in onderstaand overzicht liggen, met uitzondering van eerdergenoemde stelling, de scores in 2009 iets lager ten opzichte van 2007. Ook hier zien wij dat de respondenten van Amsterdam op deze negatievere scores de meeste invloed uitoefenen. De beoordelingen van deze groep liggen (behoorlijk) lager dan de beoordelingen van de respondenten uit de regio's Den Haag en Laren.

	TEVREDENHEIDSCORES		
	Totaal 2007	Totaal 2009	Vershil
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	97,1%	89,7%	-7,4%
8. De zorg na ontvangst van de indicatie is ingezet binnen de afgesproken termijn.	96,8%	98,6%	1,8%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	96,2%	95,2%	-1,0%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	97,0%	96,4%	-0,6%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,8%	92,5%	-2,3%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en mijn individuele wensen en behoeften.	97,8%	91,4%	-6,4%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	95,5%	91,0%	-4,5%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,1%	90,4%	-1,7%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,5%	91,0%	-1,5%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	96,9%	94,1%	-2,8%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	97,4%	-2,6%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	91,9%	89,1%	-2,8%

De stellingen "de informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende" en "ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening" worden door de respondenten van Care Company als de belangrijkste aspecten bij het onderdeel "Informatievoorziening" beschouwd.

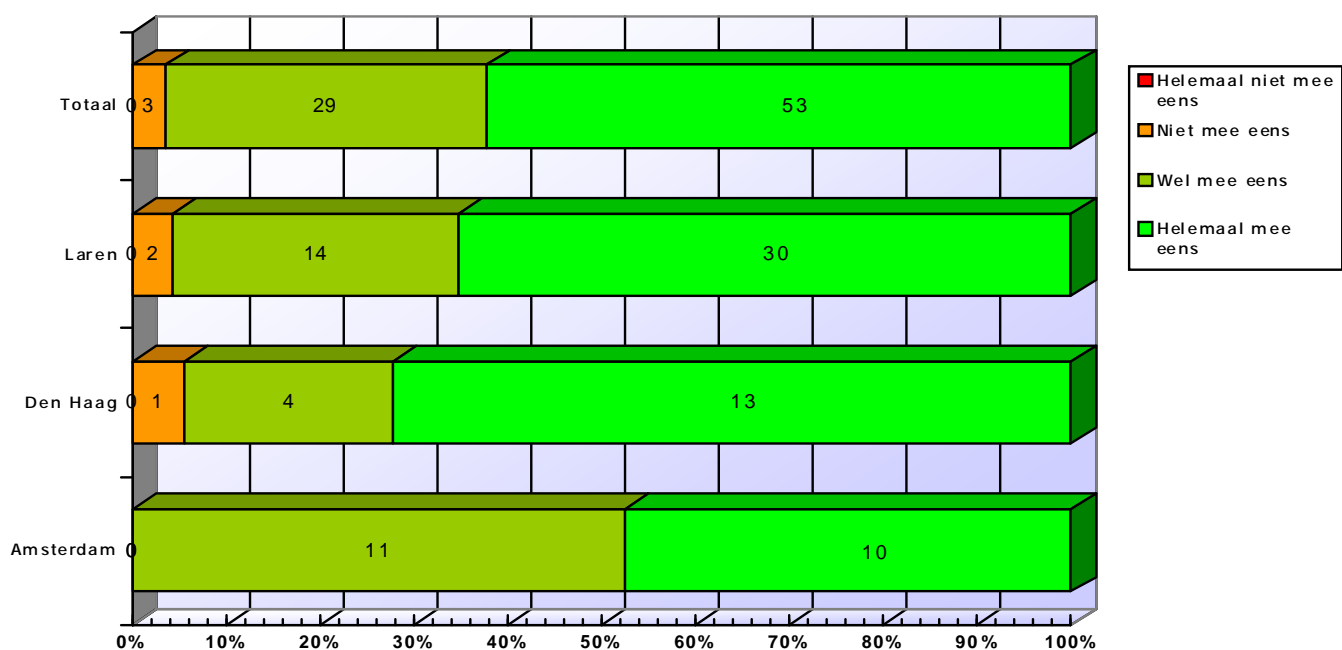
Met name op het gebied van de informatievoorziening die men voor de aanvang van de zorgverlening krijgt, is enige aandacht vereist. Dit is de enige stelling die een tevredenheidsscore lager dan 90% behaalt bij dit onderdeel. Ook zien wij bij deze stelling het grootste verschil ten opzichte van de beoordelingen uit 2007.

De opmerkingen geplaatst bij dit onderdeel vindt u hieronder:

Opmerkingen bij het onderdeel:	INFORMATIE-VOORZIEIING
Het is moeilijk gebleken om de juiste nachthulp te vinden.	Amsterdam
Het duurde erg lang voordat er een vast team was geformeerd in tegenstelling tot de beloofde 6 weken.	Laren
Er is geen zorgplan.	Den Haag



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



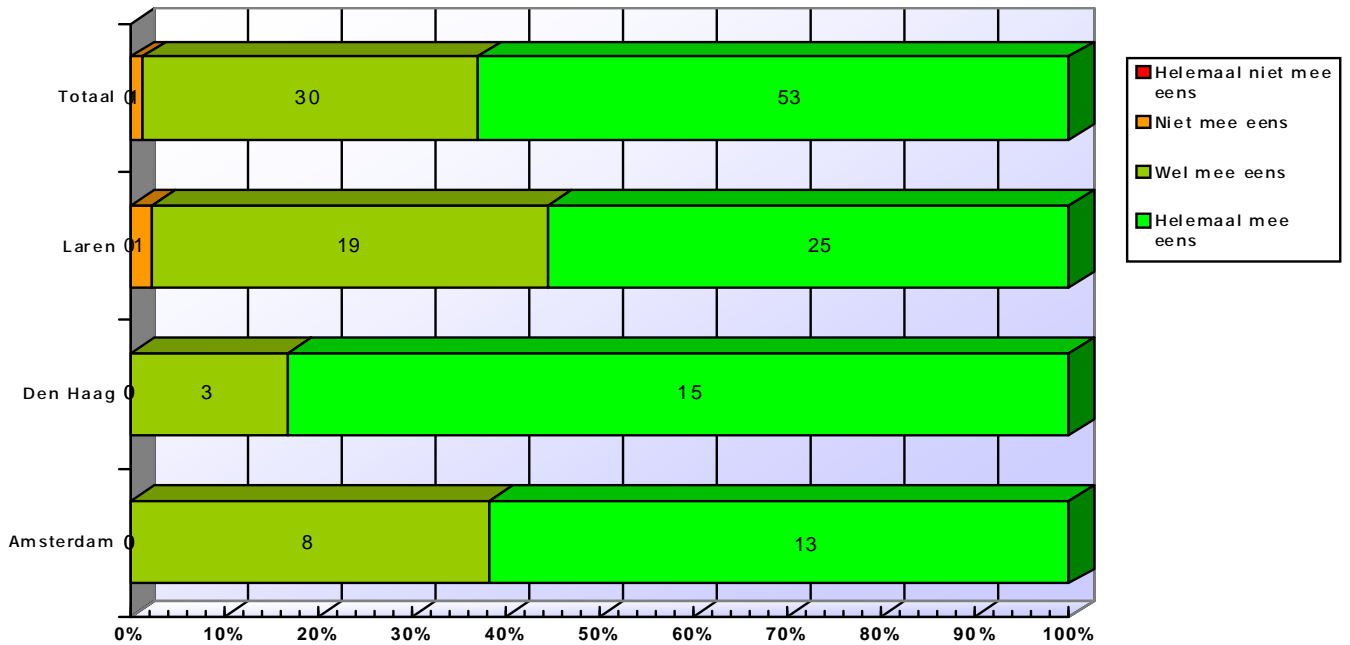
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,6%	2	4,3%	3	3,5%
<i>Wel mee eens</i>	11	52,4%	4	22,2%	14	30,4%	29	34,1%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	47,6%	13	72,2%	30	65,2%	53	62,4%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 17,0%

Tevredenheidscore Totaal: 96,5%



20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.



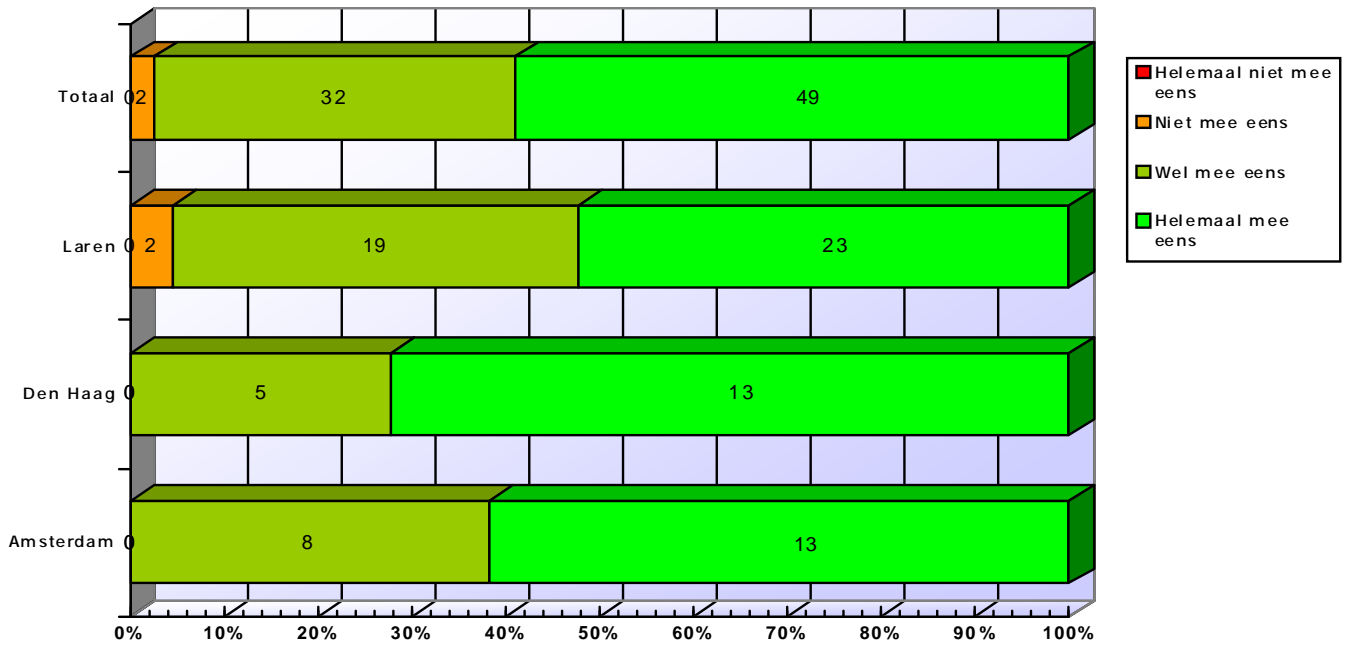
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	1	1,2%
Wel mee eens	8	38,1%	3	16,7%	19	42,2%	30	35,7%
Helemaal mee eens	13	61,9%	15	83,3%	25	55,6%	53	63,1%
Nvt	0		0		0		0	
Totaal	21		18		45		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 3,4%

Tevredenheidscore Totaal: 98,8%



21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.



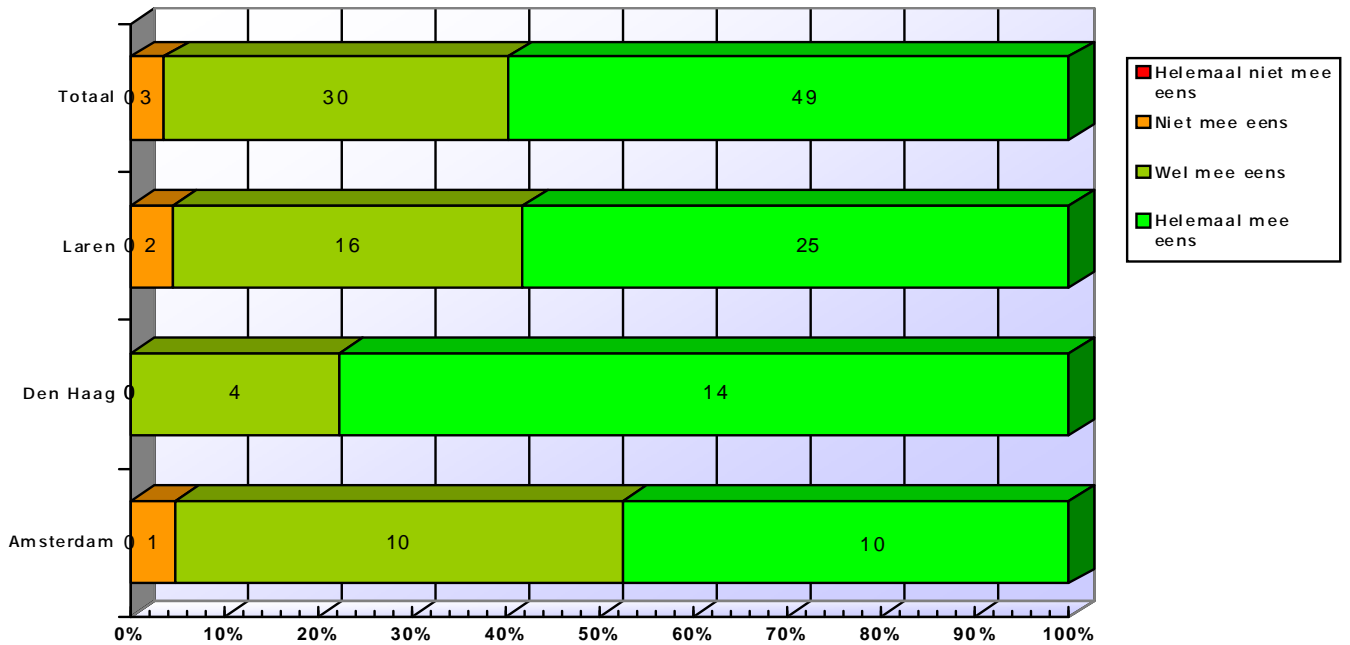
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	2	4,5%	2	2,4%
Wel mee eens	8	38,1%	5	27,8%	19	43,2%	32	38,6%
Helemaal mee eens	13	61,9%	13	72,2%	23	52,3%	49	59,0%
Nvt	0		0		2		2	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 5,7%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



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



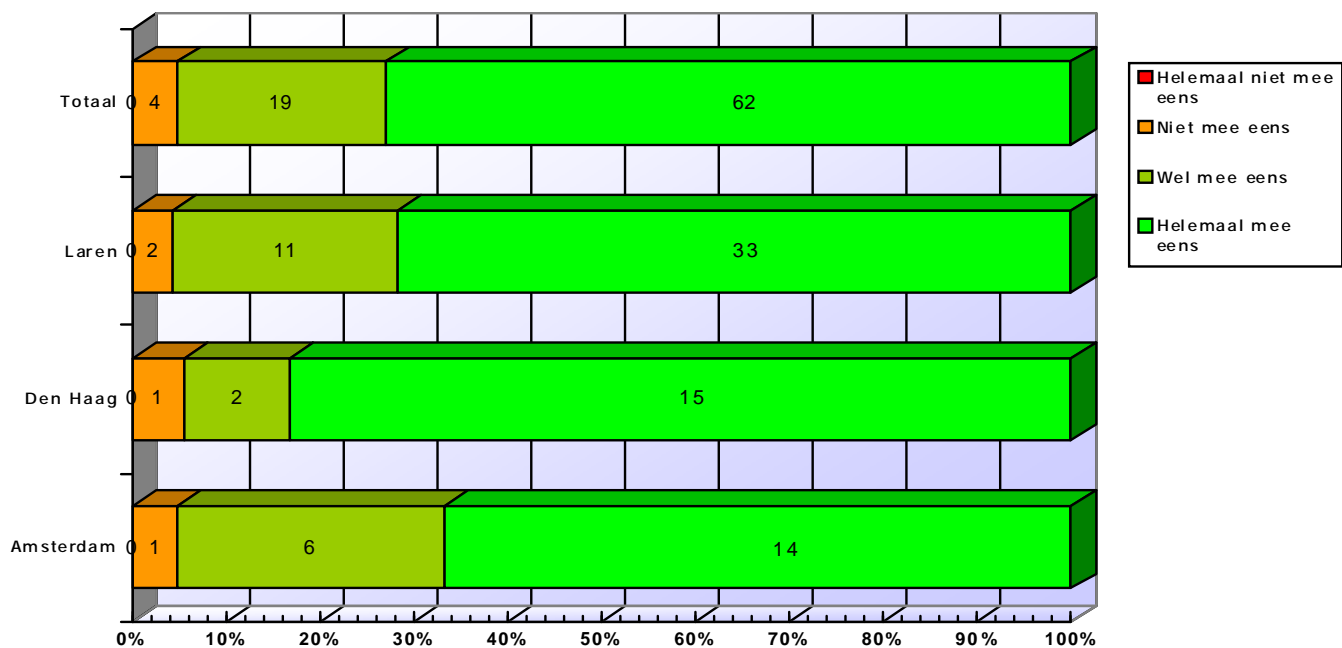
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	4,8%	0	0,0%	2	4,7%	3	3,7%
<i>Wel mee eens</i>	10	47,6%	4	22,2%	16	37,2%	30	36,6%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	47,6%	14	77,8%	25	58,1%	49	59,8%
<i>Nvt</i>	0		0		3		3	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 1,1%

Tevredenheidscore Totaal: 96,3%



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



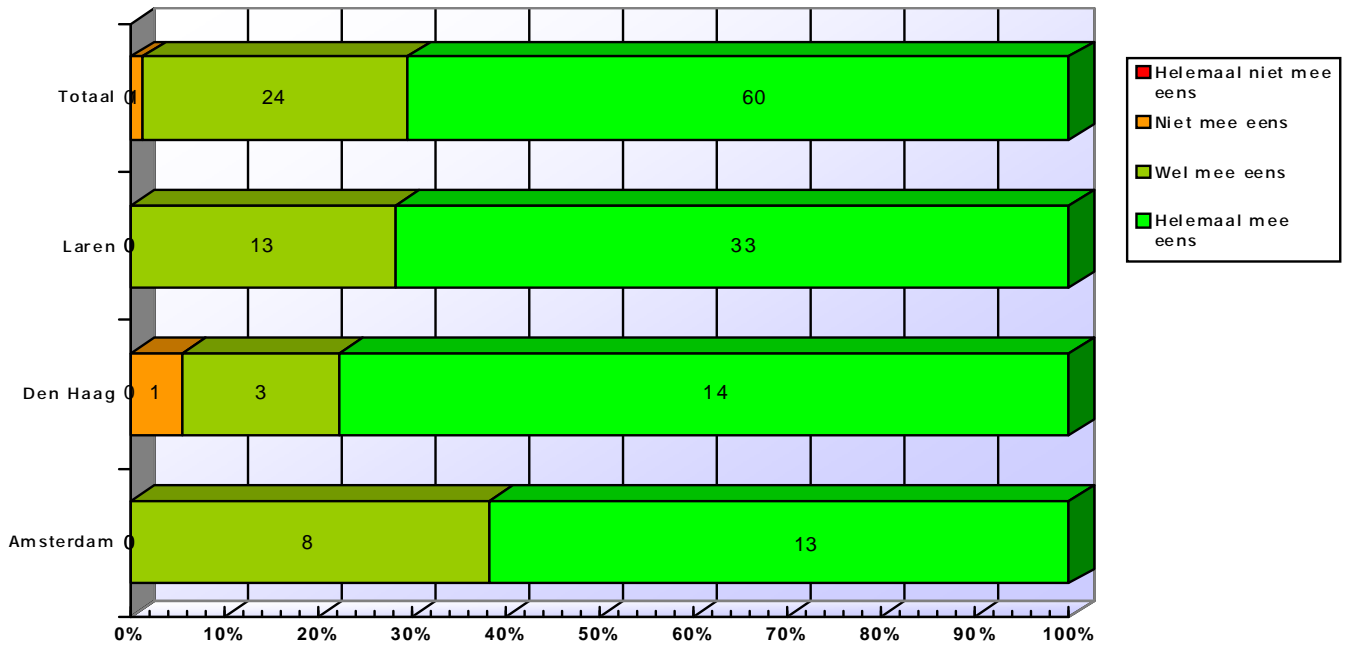
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	4,8%	1	5,6%	2	4,3%	4	4,7%
<i>Wel mee eens</i>	6	28,6%	2	11,1%	11	23,9%	19	22,4%
<i>Helemaal mee eens</i>	14	66,7%	15	83,3%	33	71,7%	62	72,9%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 5,7%

Tevredenheidscore Totaal: 95,3%



24. De zorgverlener heeft een positieve houding.



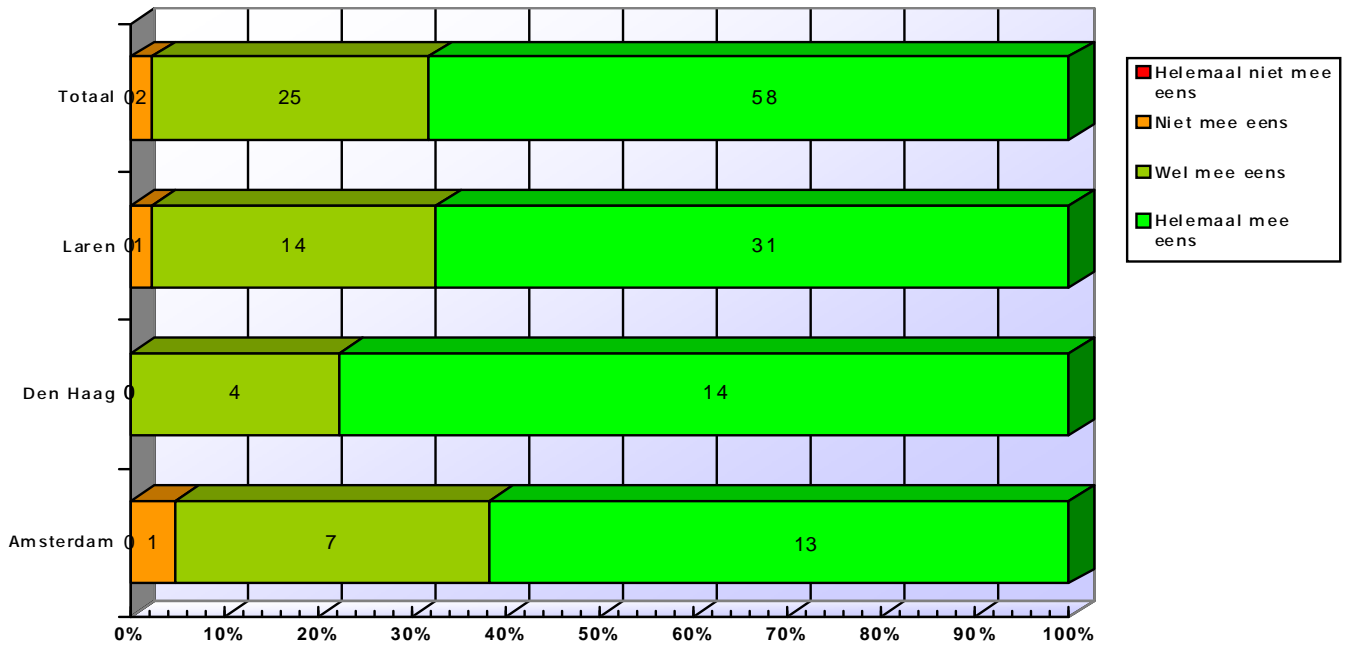
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	1	1,2%
<i>Wel mee eens</i>	8	38,1%	3	16,7%	13	28,3%	24	28,2%
<i>Helemaal mee eens</i>	13	61,9%	14	77,8%	33	71,7%	60	70,6%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 4,5%

Tevredenheidscore Totaal: 98,8%



25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.



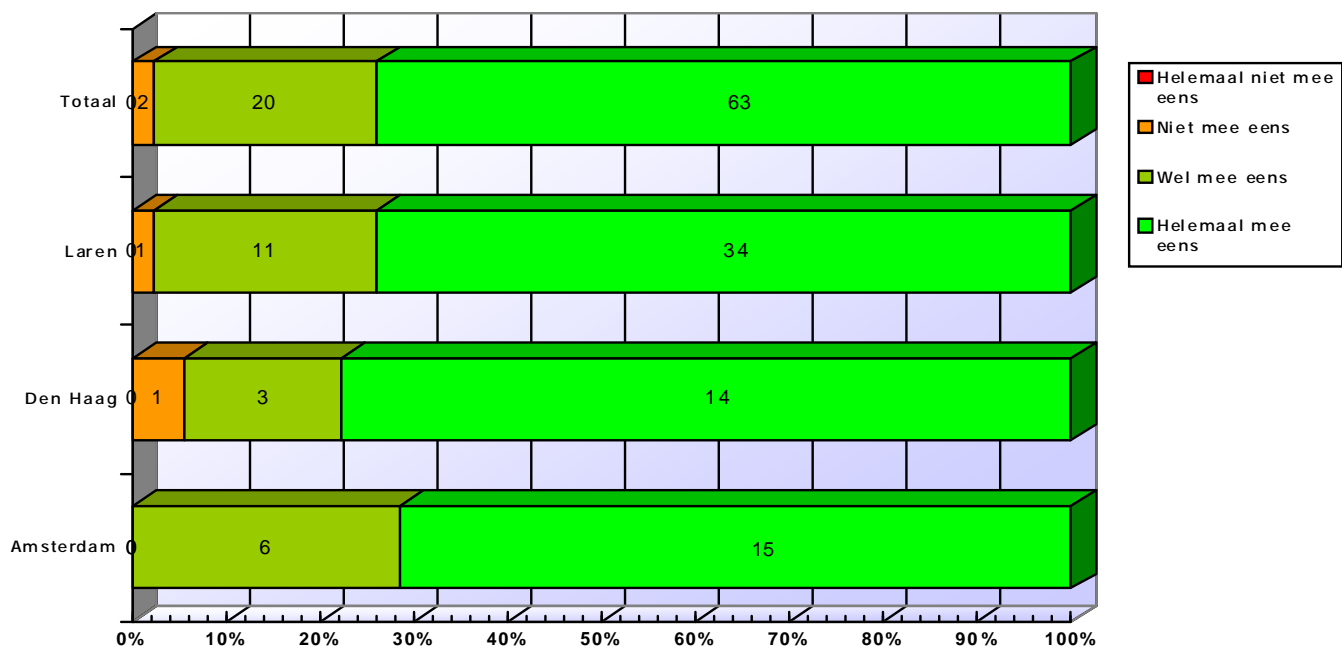
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	4,8%	0	0,0%	1	2,2%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	7	33,3%	4	22,2%	14	30,4%	25	29,4%
<i>Helemaal mee eens</i>	13	61,9%	14	77,8%	31	67,4%	58	68,2%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 5,7%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



26. De zorgverlener behandelt mij met respect.



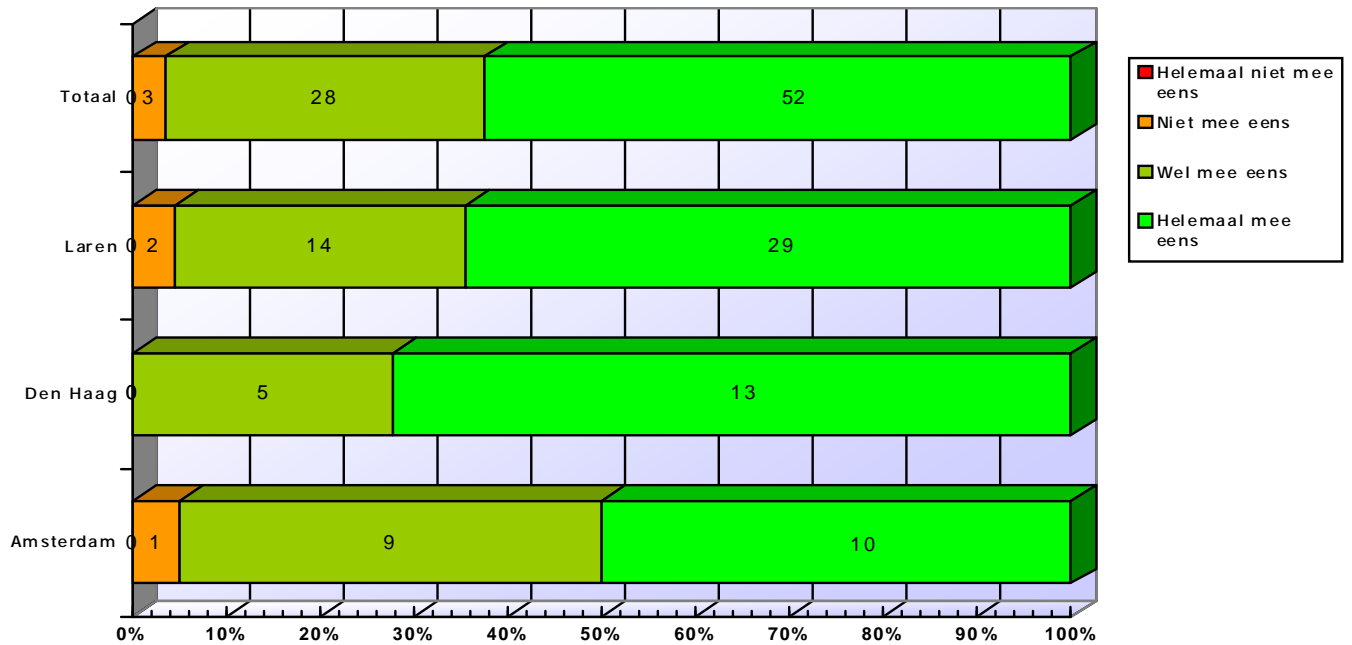
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,6%	1	2,2%	2	2,4%
<i>Wel mee eens</i>	6	28,6%	3	16,7%	11	23,9%	20	23,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	15	71,4%	14	77,8%	34	73,9%	63	74,1%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 12,5%

Tevredenheidscore Totaal: 97,6%



27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.



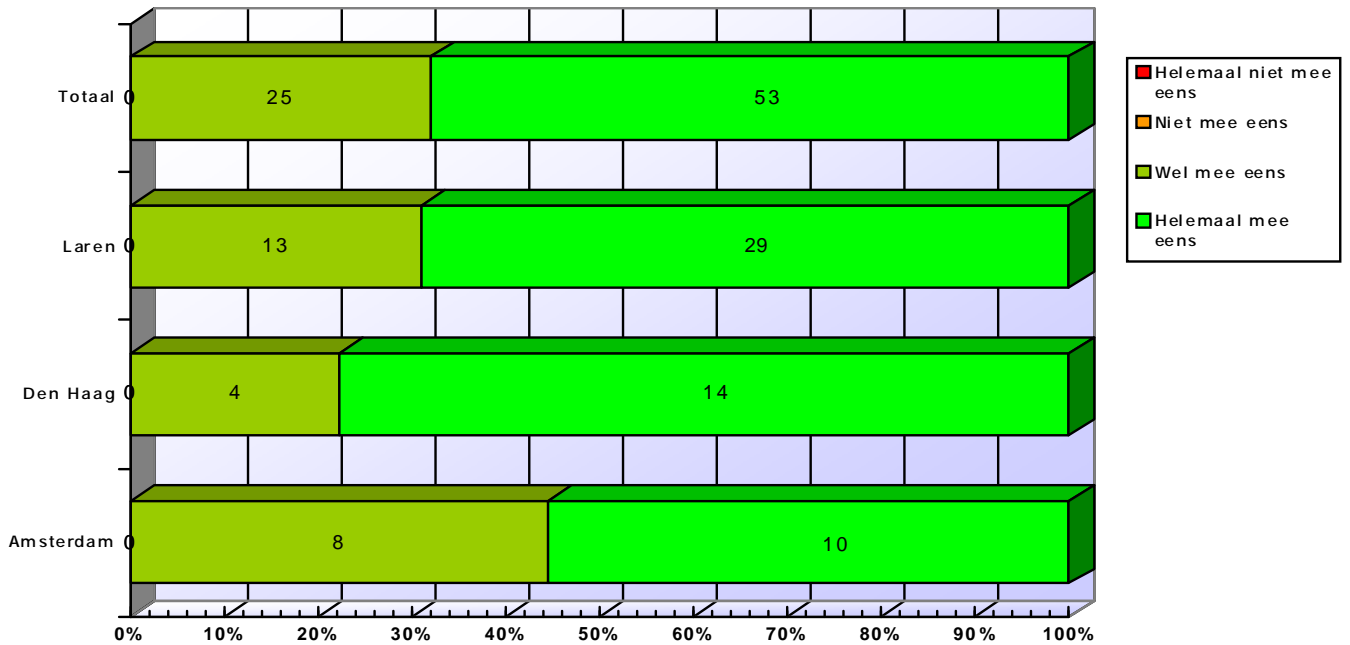
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	1	5,0%	0	0,0%	2	4,4%	3	3,6%
<i>Wel mee eens</i>	9	45,0%	5	27,8%	14	31,1%	28	33,7%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	50,0%	13	72,2%	29	64,4%	52	62,7%
<i>Nvt</i>	0		0		0		0	
Totaal	20		18		45		83	

Belangrijkeitscore Totaal: 0,0%

Tevredenheidscore Totaal: 96,4%



28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.



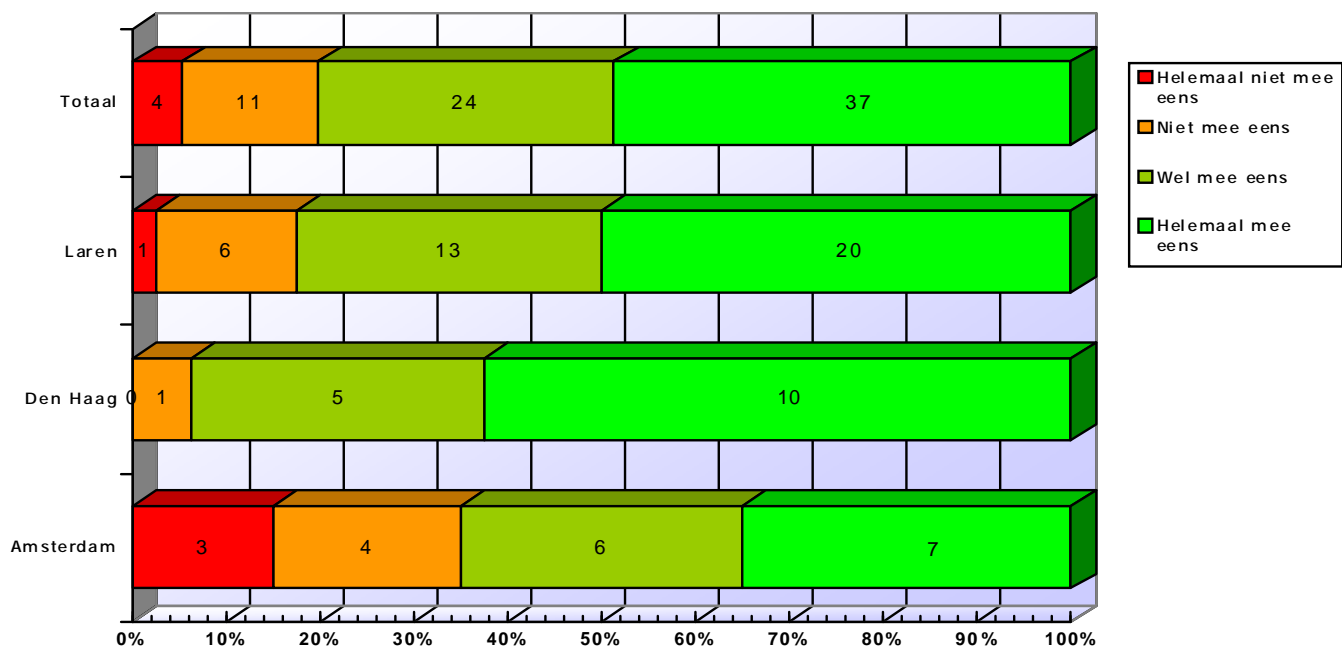
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>Wel mee eens</i>	8	44,4%	4	22,2%	13	31,0%	25	32,1%
<i>Helemaal mee eens</i>	10	55,6%	14	77,8%	29	69,0%	53	67,9%
<i>Nvt</i>	1		0		2		3	
Totaal	19		18		44		81	

Belangrijkeitscore Totaal: 0,0%

Tevredenheidscore Totaal: 100,0%



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



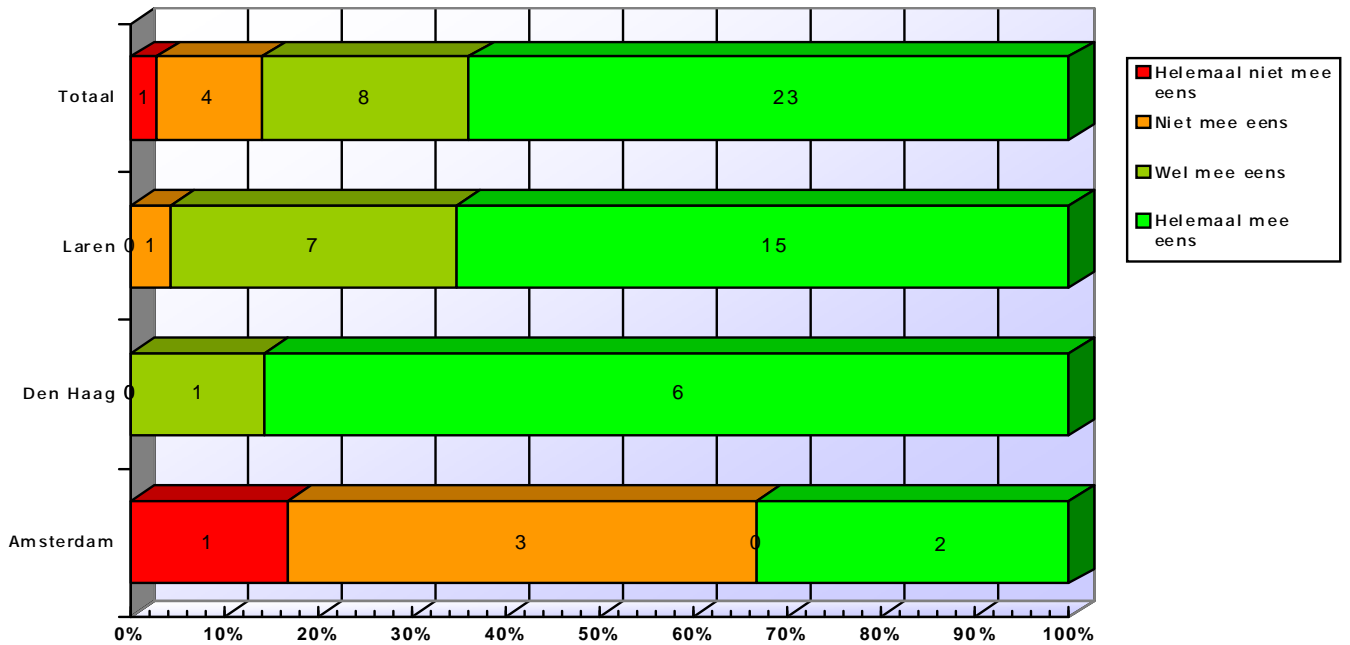
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	3	15,0%	0	0,0%	1	2,5%	4	5,3%
Niet mee eens	4	20,0%	1	6,3%	6	15,0%	11	14,5%
Wel mee eens	6	30,0%	5	31,3%	13	32,5%	24	31,6%
Helemaal mee eens	7	35,0%	10	62,5%	20	50,0%	37	48,7%
Nvt	1		2		6		9	
Totaal	21		18		46		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 10,2%

Tevredenheidscore Totaal: 80,3%



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



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,8%
<i>Niet mee eens</i>	3	50,0%	0	0,0%	1	4,3%	4	11,1%
<i>Wel mee eens</i>	0	0,0%	1	14,3%	7	30,4%	8	22,2%
<i>Helemaal mee eens</i>	2	33,3%	6	85,7%	15	65,2%	23	63,9%
<i>Nvt</i>	14		11		22		47	
Totaal	20		18		45		83	

Belangrijkeitscore Totaal: 0,0%

Tevredenheidscore Totaal: 86,1%



CONCLUSIE ZORGVERLENING

Algemene scores voor het onderdeel "Zorgverlening":

Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
19	7,6	16	8,2	46	8,1	81	8,0

Het onderdeel "Zorgverlening" wordt beoordeeld met het rapportcijfer 8,0. De scores van de verschillende vestigingen liggen nu iets dichterbij elkaar. Op de meeste stellingen uit dit onderdeel worden goede scores behaald.

De stelling "de zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken" behaalde de hoogste tevredenheidsscore bij dit onderdeel (en het gehele onderzoek). Alle respondenten zijn het met deze stelling eens.

In vergelijking met 2007 vallen ook bij dit onderdeel alle scores wat lager uit. Met name bij de stellingen "ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad" en "ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/huren van hulpmiddelen" vallen de tevredenheidsscores in 2009 lager uit ten opzichte van 2007. Beide stellingen behoeven dan ook de nodige aandacht bij het uitzetten van eventuele verbeteracties. Met name de respondenten van de regio Amsterdam hebben deze aspecten lager beoordeeld.

	TEVREDENHEIDSCORES		
	Totaal 2007	Totaal 2009	Vershil
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	99,1%	96,5%	-2,6%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	98,0%	98,8%	0,8%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	99,0%	97,6%	-1,4%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	96,1%	96,3%	0,2%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	99,0%	95,3%	-3,7%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	98,8%	-1,2%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	99,0%	97,6%	-1,4%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	97,6%	-2,4%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	96,4%	-3,6%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	100,0%	0,0%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	87,9%	80,3%	-7,6%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	97,1%	86,1%	-11,0%

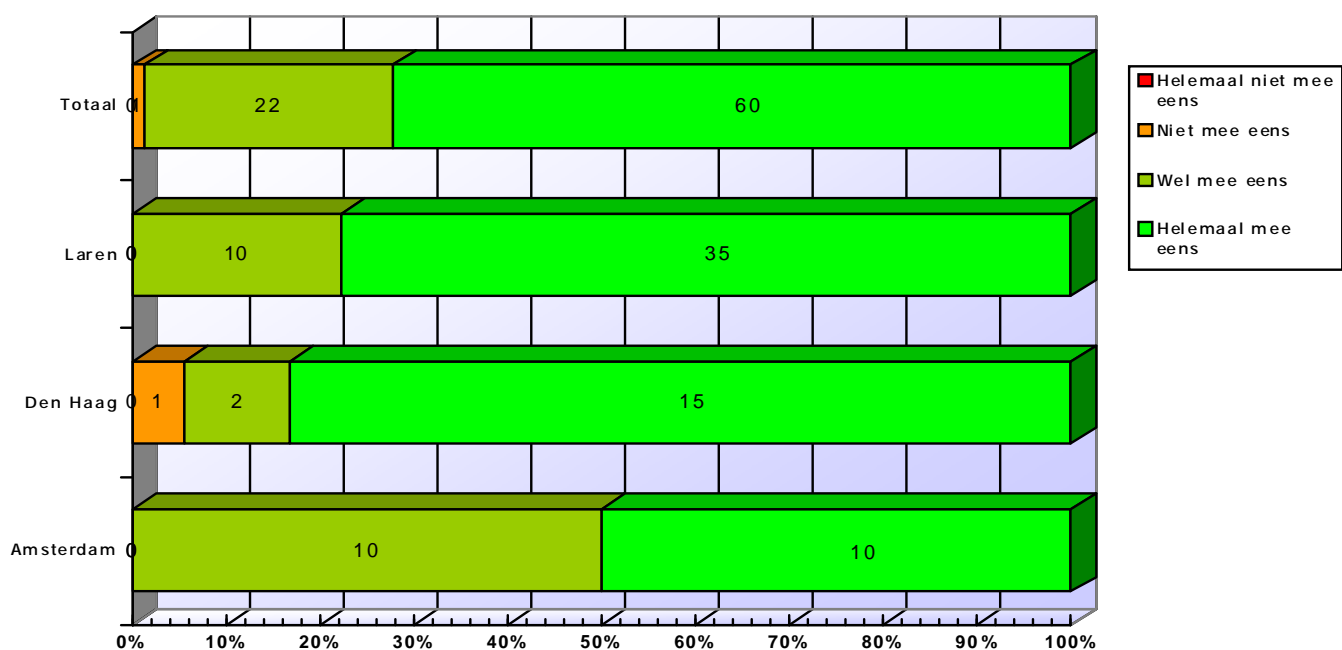
Op twee stellingen na behalen alle overige stellingen een tevredenheidsscore hoger dan 95%. Bij deze stellingen kan geconcludeerd worden dat de cliënten van Care Company hierover tevreden tot zeer tevreden zijn. De scores bij deze stellingen ondersteunen het goede rapportcijfer van een 8,0.

De opmerkingen geplaatst bij dit onderdeel vindt u hieronder:

Opmerkingen bij het onderdeel:	ZORGVERLENING
Meerdere nieuwe zorgverleners in eerste week is te vermoeiend.	Laren
Door omstandigheden waren er relatief veel wisselingen. Niet alle zorgverleners deden hun werk naar mijn wens. De meeste overigens wel.	Laren



31. De zorgverlening helpt mij echt goed.



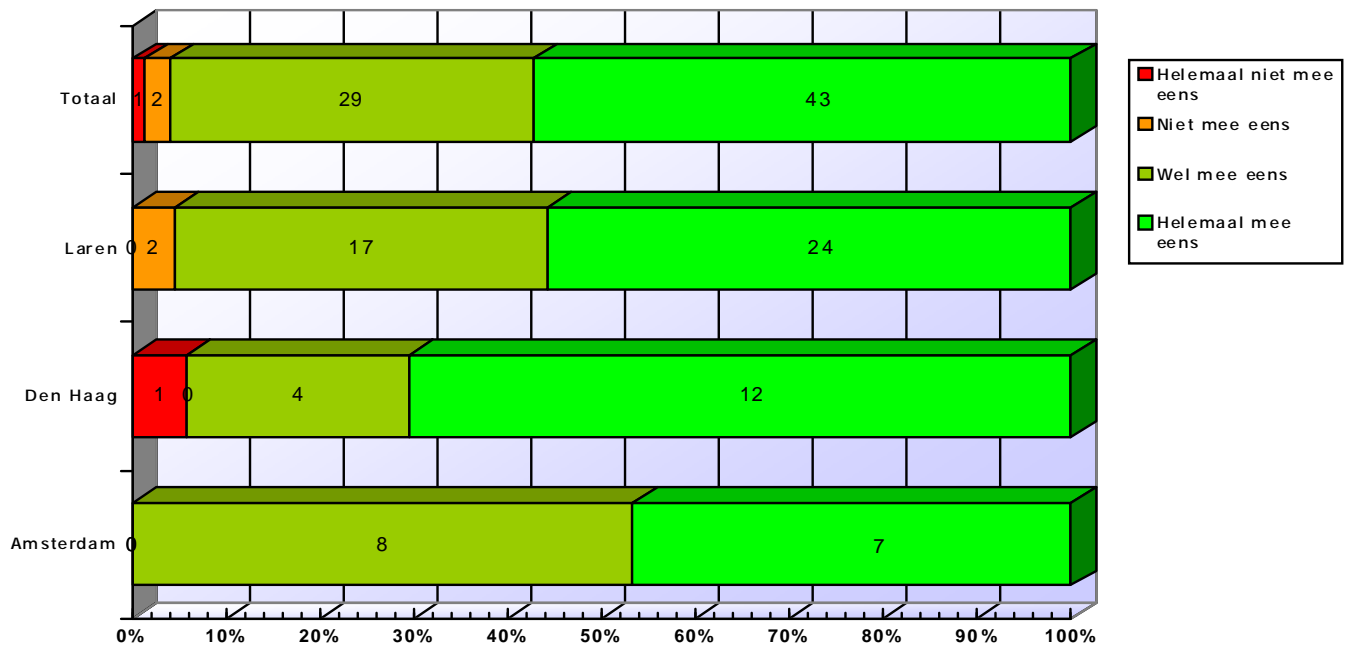
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Helemaal niet mee eens	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niet mee eens	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	1	1,2%
Wel mee eens	10	50,0%	2	11,1%	10	22,2%	22	26,5%
Helemaal mee eens	10	50,0%	15	83,3%	35	77,8%	60	72,3%
Nvt	0		0		2		2	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeitscore Totaal: 17,0%

Tevredenheidscore Totaal: 98,8%



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



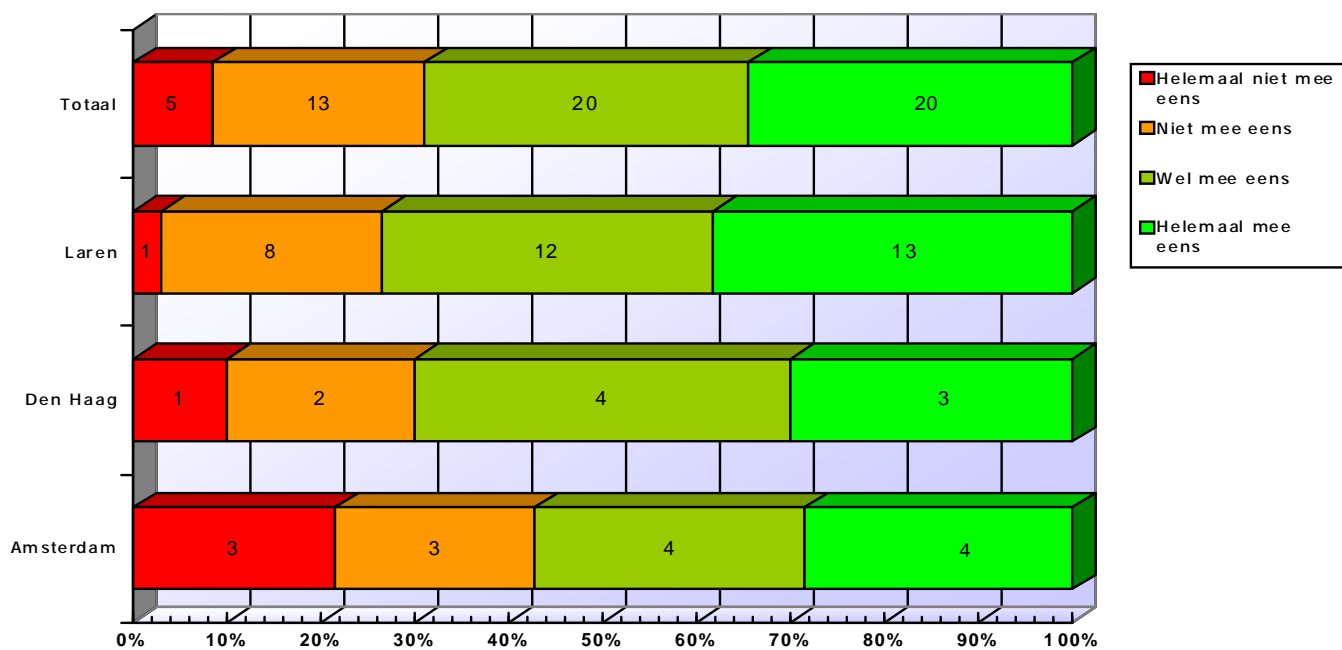
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%	1	1,3%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	2	4,7%	2	2,7%
<i>Wel mee eens</i>	8	53,3%	4	23,5%	17	39,5%	29	38,7%
<i>Helemaal mee eens</i>	7	46,7%	12	70,6%	24	55,8%	43	57,3%
<i>Nvt</i>	5		1		3		9	
Totaal	20		18		46		84	

Belangrijkeitscore Totaal: 2,3%

Tevredenheidscore Totaal: 96,0%



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



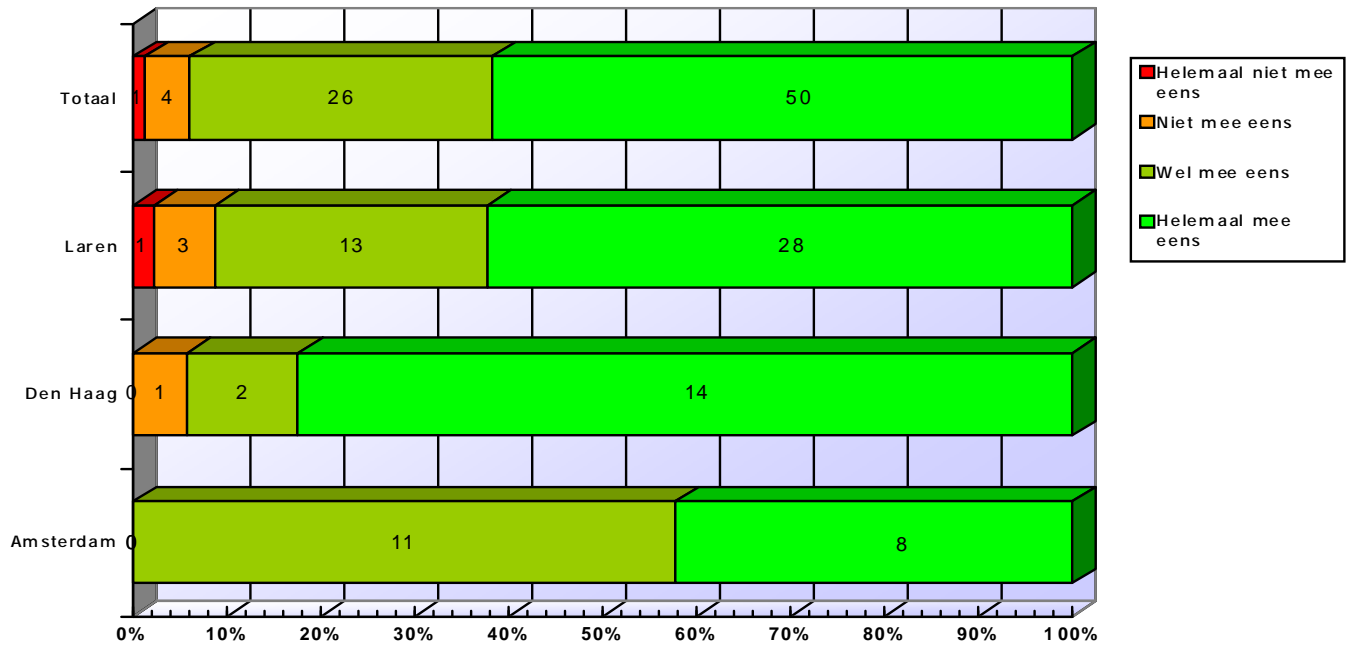
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	3	21,4%	1	10,0%	1	2,9%	5	8,6%
<i>Niet mee eens</i>	3	21,4%	2	20,0%	8	23,5%	13	22,4%
<i>Wel mee eens</i>	4	28,6%	4	40,0%	12	35,3%	20	34,5%
<i>Helemaal mee eens</i>	4	28,6%	3	30,0%	13	38,2%	20	34,5%
<i>Nvt</i>	5		8		10		23	
Totaal	19		18		44		81	

Belangrijkeitscore Totaal: 8,0%

Tevredenheidscore Totaal: 69,0%



34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.



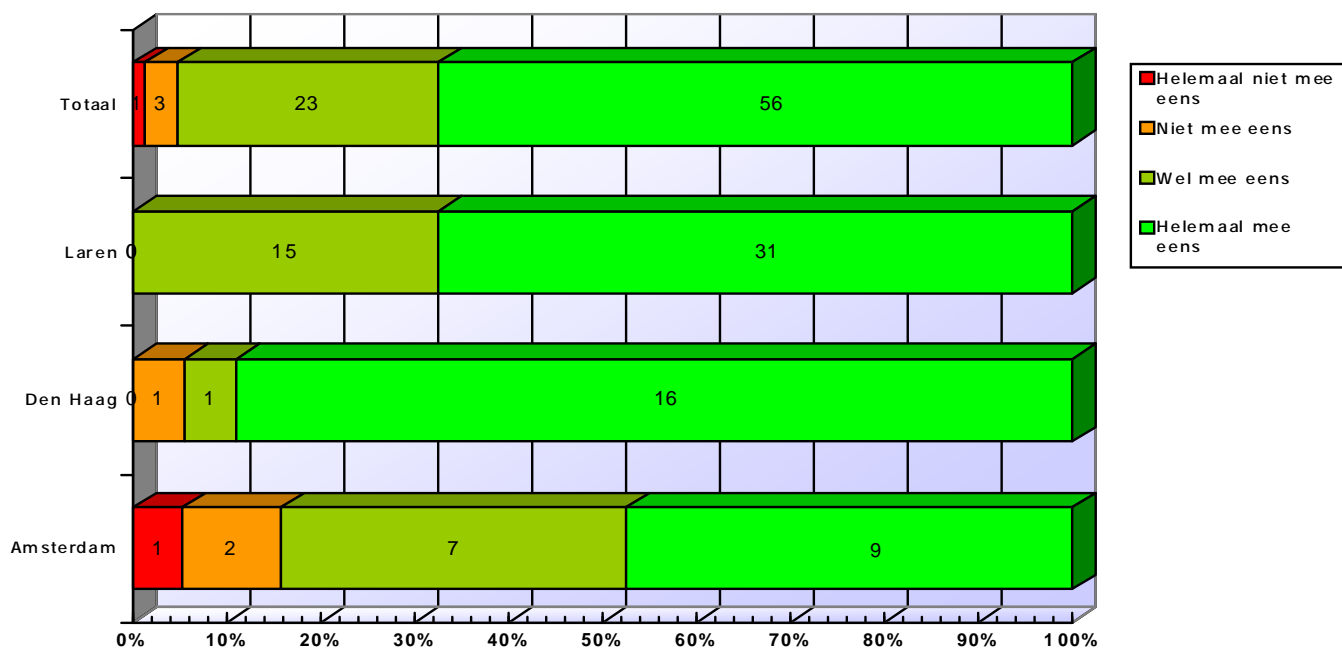
	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	1	1,2%
<i>Niet mee eens</i>	0	0,0%	1	5,9%	3	6,7%	4	4,9%
<i>Wel mee eens</i>	11	57,9%	2	11,8%	13	28,9%	26	32,1%
<i>Helemaal mee eens</i>	8	42,1%	14	82,4%	28	62,2%	50	61,7%
<i>Nvt</i>	0		1		1		2	
Totaal	19		18		46		83	

Belangrijkeitscore Totaal: 14,8%

Tevredenheidscore Totaal: 93,8%



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



	Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
<i>Helemaal niet mee eens</i>	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,2%
<i>Niet mee eens</i>	2	10,5%	1	5,6%	0	0,0%	3	3,6%
<i>Wel mee eens</i>	7	36,8%	1	5,6%	15	32,6%	23	27,7%
<i>Helemaal mee eens</i>	9	47,4%	16	88,9%	31	67,4%	56	67,5%
<i>Nvt</i>	1		0		1		2	
Totaal	20		18		47		85	

Belangrijkeidscore Totaal: 0,0%

Tevredensscore Totaal: 95,2%



CONCLUSIE RESULTAAT

Algemene scores voor het onderdeel "Resultaat":

Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
18	7,4	17	8,3	41	8,1	76	8,0

Het onderdeel "Resultaat" krijgt van de cliënten van Care Company een 8,0. Ook hier is er weer een behoorlijk onderscheid tussen de regio Amsterdam en de overige regio's.

De cliënten van Care Company zijn bij dit onderdeel het meest tevreden over de stelling "de zorgverlening helpt mij echt goed". Met deze stelling is 98,8% van de respondenten het eens. Dit ligt in verhouding met het resultaat behaald in 2007.

Als we de overige stellingen vergelijken met 2007 is vooral de daling van het tevredenheidpercentage bij de stelling "periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg" opvallend. In 2007 was nog bijna 92% van de respondenten het eens met deze stelling. In 2009 geldt dit voor 69,0% van de respondenten. Dit betekent een daling van 22,7%. Ook zijn hier een tweetal opmerkingen over gemaakt. De score van 69,0% is ook de laagste tevredenheidsscore uit dit onderzoek en dient vanzelfsprekend als aandachtspunt gezien te worden.

	TEVREDENHEIDSCORES		
	Totaal 2007	Totaal 2009	Vershil
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	99,0%	98,8%	-0,2%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	97,8%	96,0%	-1,8%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	91,7%	69,0%	-22,7%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	100,0%	93,8%	-6,2%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	100,0%	95,2%	-4,8%

Alle overige stellingen behorende bij het onderdeel "Resultaat" liggen qua tevredenheidsscore boven de 93%. Het merendeel van de respondenten is hier dus tevreden over.

De opmerkingen geplaatst bij dit onderdeel vindt u hieronder:

Opmerkingen bij het onderdeel:	RESULTAAT
Tussenevaluatie is vanuit Care Company nog niet geweest.	Den Haag
Nog geen evaluaties gehad.	Amsterdam



ü TOTAALBEELD CONCLUSIE

De algemene score die wordt toegekend m.b.t. de algemene tevredenheid over de zorgverlening van Care Company:

36. Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid betreffende de zorgverlening van Care Company?							
Amsterdam		Den Haag		Laren		Totaal	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
18	7,4	17	8,3	41	8,1	76	8,0

Met een gemiddelde score van een **8,0** kan geconcludeerd worden dat Care Company een goede score behaalt. Zoals reeds is gebleken uit de resultaten zien wij ook bij het algemene rapportcijfer dat de regio Amsterdam behoorlijk achterblijft bij de regio's Den Haag en Laren. Dit verklaart voor een groot deel dat het totale rapportcijfer ten opzichte van 2007 (8,5) met 0,5 is gedaald.

De eindcijfers geven een goede weergave van de resultaten en conclusies in dit rapport. Op de meeste aspecten behaalt Care Company wederom goede scores. Hier en daar liggen er verbeterpunten. Dit hebben wij bij de conclusies van de verschillende onderdelen ook aangegeven. Verder zien wij een lichte achteruitgang in de scores ten opzichte van het onderzoek dat in 2007 is uitgevoerd. Relatief gezien blijven de scores aan de hoge kant, maar is het een signaal dat de kwaliteit van de dienstverlening blijvend aandacht behoeft.

Onderstaand hebben wij de hoogst en laagste scorende aspecten nogmaals samengevat. Deze scores zijn gebaseerd op de totale tevredenheidsscores. Onderstaand vindt u de hoogste scorende aspecten uit het onderzoek (tevredenheidsscore > 97%):

STELLING	TEVREDENHEID
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	98,8%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	98,8%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	98,8%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	98,8%
8. De zorg na ontvangst van de indicatie is ingezet binnen de afgesproken termijn.	98,6%
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	97,6%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	97,6%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	97,6%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	97,6%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	97,6%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	97,6%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	97,6%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	97,6%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.	97,4%



Er zijn een aantal aspecten die aandacht behoeven, voor een bepaling van de prioriteit dient de belangrijkheid die men hieraan koppelt in acht te worden genomen. Bij onderstaande aspecten zijn wij uitgegaan van een (tevredenheid)score lager dan 91%:

STELLING	TEVREDENHEID
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	69,0%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	80,3%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	86,1%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	89,1%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	89,7%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	90,4%



Niet alle bovenstaande stellingen (minder positief) hoeven, wanneer we de resultaten van het gehele onderzoek analyseren, direct als slecht scorend gezien te worden, maar werden minder positief beoordeeld dan de overige stellingen uit hetzelfde onderdeel.



Op de volgende pagina's van dit rapport hebben wij alle tevredenheid- en belangrijkheidscores weergegeven. Tevens is er ook een totaaloverzicht opgenomen met een vergelijking van de resultaten uit 2007 ten opzichte van 2009. Onderstaand vindt u enige opmerkingen die de cliënten van Care Company aan het slot van het onderzoek konden doen.

ü OVERIGE OPMERKINGEN

Opmerkingen bij het onderdeel	
Ik ben heel tevreden over Care Company. Jullie hebben echt iemand gezocht die bij mij past.	Den Haag
Bij ziekte van een zorgverlener heb ik niet altijd direct vervangende hulp gehad.	Amsterdam



ü OVERZICHT TEVREDENHEIDSCORES

	TEVREDENHEIDSCORES			
	Amsterdam	Den Haag	Laren	Totaal
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	90,0%	100,0%	100,0%	97,6%
1b. De kantomedewerkers zijn behulpzaam.	88,9%	100,0%	100,0%	97,6%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	95,0%	100,0%	97,9%	97,6%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantomedewerkers.	89,5%	94,4%	100,0%	96,3%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	95,0%	100,0%	97,9%	97,6%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantomedewerkers.	78,9%	94,4%	100,0%	93,8%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	90,0%	100,0%	93,5%	94,0%
4b. De kantomedewerkers zijn deskundig.	89,5%	94,4%	97,7%	95,1%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	100,0%	100,0%	97,9%	98,8%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	95,0%	100,0%	97,8%	97,6%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantomedewerkers.	68,4%	100,0%	97,8%	91,4%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	88,9%	94,4%	88,1%	89,7%
8. De zorg na ontvangst van de indicatie is ingezet binnen de afgesproken termijn.	93,8%	100,0%	100,0%	98,6%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	95,2%	88,9%	97,8%	95,2%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	95,2%	100,0%	95,6%	96,4%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,7%	88,2%	93,2%	92,5%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en mijn individuele wensen en behoeften.	92,3%	88,2%	92,5%	91,4%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	81,3%	92,3%	94,7%	91,0%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	72,2%	93,8%	97,4%	90,4%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	75,0%	94,1%	97,6%	91,0%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	90,5%	94,4%	95,7%	94,1%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	100,0%	95,2%	97,4%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	80,0%	93,3%	89,7%	89,1%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	100,0%	94,4%	95,7%	96,5%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	100,0%	100,0%	97,8%	98,8%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	100,0%	100,0%	95,5%	97,6%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	95,2%	100,0%	95,3%	96,3%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	95,2%	94,4%	95,7%	95,3%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	94,4%	100,0%	98,8%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	95,2%	100,0%	97,8%	97,6%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	94,4%	97,8%	97,6%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	95,0%	100,0%	95,6%	96,4%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	65,0%	93,8%	82,5%	80,3%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	33,3%	100,0%	95,7%	86,1%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	100,0%	94,4%	100,0%	98,8%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	100,0%	94,1%	95,3%	96,0%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	57,1%	70,0%	73,5%	69,0%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	100,0%	94,1%	91,1%	93,8%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	84,2%	94,4%	100,0%	95,2%



ü OVERZICHT BELANGRIJKHEIDSCORES

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

In de 2^e kolom is het aantal respondenten per stelling weergegeven dat heeft aangegeven deze stelling extra belangrijk te vinden. In de 3^e kolom vindt u het percentage respondenten dat heeft aangegeven de desbetreffende stelling extra belangrijk te vinden ten opzichte van het totale aantal respondenten (88 respondenten).

Wat vermeld dient te worden is dat de mate van belangrijkheid die men aan kon geven m.b.t. een bepaald aspect niet veelvuldig is gebruikt; een groot deel van de cliënten heeft deze vraag onderaan elk onderdeel open gelaten.

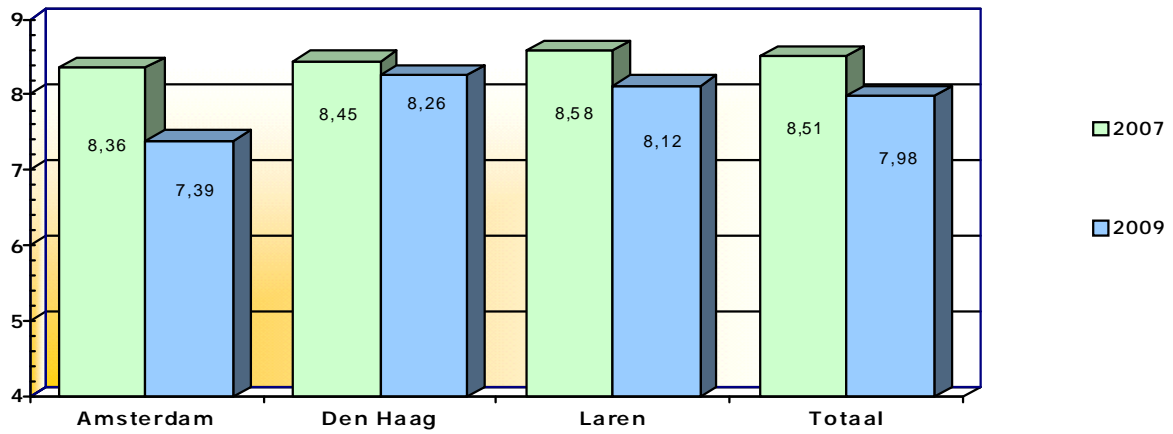


ü OVERZICHT SCORES 2007-2009

	TEVREDENHEIDSCORES		
	Totaal 2007	Totaal 2009	Vershil
1a. De zorgverleners zijn behulpzaam.	99,0%	97,6%	-1,4%
1b. De kantoormedewerkers zijn behulpzaam.	98,9%	97,6%	-1,3%
2a. Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners.	98,1%	97,6%	-0,5%
2b. Ik voel mij serieus genomen door de kantoormedewerkers.	97,9%	96,3%	-1,6%
3a. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de zorgverleners.	97,1%	97,6%	0,5%
3b. Er wordt voldoende tijd voor mij genomen door de kantoormedewerkers.	97,8%	93,8%	-4,0%
4a. De zorgverleners zijn deskundig.	98,1%	94,0%	-4,1%
4b. De kantoormedewerkers zijn deskundig.	98,9%	95,1%	-3,8%
5. Care Company is telefonisch goed bereikbaar.	98,1%	98,8%	0,7%
6a. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de zorgverleners.	100,0%	97,6%	-2,4%
6b. Gemaakte afspraken worden nagekomen door de kantoormedewerkers.	95,9%	91,4%	-4,5%
7. De informatie die ik voor aanvang van de zorgverlening heb gekregen is voldoende.	97,1%	89,7%	-7,4%
8. De zorg na ontvangst van de indicatie is ingezet binnen de afgesproken termijn.	96,8%	98,6%	1,8%
9. Het afstemmen van de zorg verloopt correct en duidelijk.	96,2%	95,2%	-1,0%
10. Ik heb voldoende zeggenschap over het maken van afspraken over de zorgverlening.	97,0%	96,4%	-0,6%
11. Alle afspraken over de zorg zijn duidelijk in een zorgovereenkomst vastgelegd.	94,8%	92,5%	-2,3%
12. Het zorgplan is opgesteld naar de indicatiestelling en mijn individuele wensen en behoeften.	97,8%	91,4%	-6,4%
13. Ik ben tevreden over het gebruik van het zorgdossier.	95,5%	91,0%	-4,5%
14. Ik word voldoende geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,1%	90,4%	-1,7%
15. Ik word tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de planning van de zorgverlening.	92,5%	91,0%	-1,5%
16. De administratieve afhandelingen verlopen correct.	96,9%	94,1%	-2,8%
17. Mijn persoonlijke eigendommen/ gegevens worden zorgvuldig behandeld.	100,0%	97,4%	-2,6%
18. Ik ben tevreden over de informatie over de AWBZ-Zorg die Care Company aan mij heeft verstrekt.	91,9%	89,1%	-2,8%
19. De zorgverlener voert haar/ zijn werkzaamheden goed uit.	99,1%	96,5%	-2,6%
20. De zorgverlener heeft voldoende tijd voor de zorgverlening.	98,0%	98,8%	0,8%
21. De zorgverlener geeft voldoende ondersteuning.	99,0%	97,6%	-1,4%
22. De zorgverlener informeert mij goed over alles wat hij/ zij doet.	96,1%	96,3%	0,2%
23. De zorgverlener houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke wensen.	99,0%	95,3%	-3,7%
24. De zorgverlener heeft een positieve houding.	100,0%	98,8%	-1,2%
25. De zorgverlener toont betrokkenheid en interesse.	99,0%	97,6%	-1,4%
26. De zorgverlener behandelt mij met respect.	100,0%	97,6%	-2,4%
27. De zorgverlener houdt voldoende rekening met hygiënisch werken.	100,0%	96,4%	-3,6%
28. De zorgverlener houdt voldoende rekening met veilig werken.	100,0%	100,0%	0,0%
29. Ik ben tevreden over het aantal wisselingen van zorgverleners dat ik heb gehad.	87,9%	80,3%	-7,6%
30. Ik ben tevreden over de bemiddeling die Care Company biedt voor wat betreft het lenen/ huren van hulpmiddelen.	97,1%	86,1%	-11,0%
31. De zorgverlening helpt mij echt goed.	99,0%	98,8%	-0,2%
32. De zorgverlening verloopt volgens de gemaakte afspraken in het zorgplan.	97,8%	96,0%	-1,8%
33. Periodiek vinden er tussentijdse evaluaties plaats van de verleende zorg.	91,7%	69,0%	-22,7%
34. De zorgverlening beantwoordt aan mijn verwachtingen.	100,0%	93,8%	-6,2%
35. Ik zou een ander aanraden zorgverlening te zoeken bij Care Company.	100,0%	95,2%	-4,8%



Algemeen tevredenheidscijfer 2007-2009



36. Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid betreffende de zorgverlening van Care Company?

Amsterdam			Den Haag			Laren			Totaal		
2007	2009	Vershil	2007	2009	Vershil	2007	2009	Vershil	2007	2009	Vershil
8,36	7,39	-0,97	8,45	8,26	-0,19	8,58	8,12	-0,46	8,51	7,98	-0,53

