

Rapportage klantervaringsmetingen

Registratienummer : 3172

Datum : 27-07-2015

Rapportnummer : ZOZ-3172-03

In het kader van uw deelname aan het certificatieproces voor het Keurmerk Zelfstandig Ondernemend Zorgverlener zijn er in de afgelopen periode klantervaringsmetingen uitgevoerd.

De resultaten van deze klantervaringsmetingen zijn gericht op het inzichtelijk maken van gedrag(s)competenties in de relatie tussen zorgverlener en klanten. In de klantervaringsmetingen is gebruik gemaakt van de volgende competenties:

- A. Klantgerichtheid
- B. Sensitiviteit
- C. Integriteit
- D. Mondelinge communicatie
- E. Organiseren eigen werk
- F. Samenwerken
- G. Oplossingsgerichtheid
- H. Aanpassingsvermogen
- I. Vakbekwaamheid
- J. Ondernemerschap

Deze rapportage geeft inzicht in de gedragscompetenties die goed scoren en gedragscompetenties die verder zijn te ontwikkelen. Deze rapportage is voor het Keurmerk ZOZ de basis waarop o.a. wordt beoordeeld of aan de vereisten voor het keurmerk wordt voldaan.

Toelichting op de figuur en tabellen

In figuur 1 is uw score in verhouding tot de norm in beeld gebracht weergegeven.

In tabel 1 zijn uw score op de competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.

In tabel 2 zijn per competentie de gedragskenmerken weergegeven, waarbij de score van de gedragskenmerken is vergeleken met de norm voor de betreffende competentie.

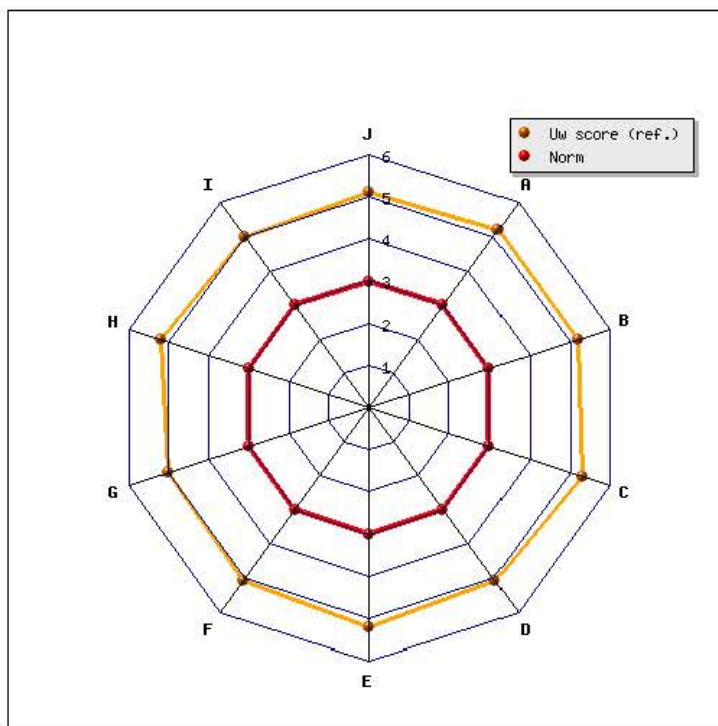
Competentieprofiel

Deze rapportage is gebaseerd op 10 ingevulde vragenlijsten.

Ref. Competentie	Score	Norm
A Klantgerichtheid	5.2	3
B Sensitiviteit	5.2	3
C Integriteit	5.3	3
D Mondelinge communicatie	5.1	3
E Organiseren eigen werk	5.2	3
F Samenwerken	5.1	3
G Oplossingsgerichtheid	5	3
H Aanpassingsvermogen	5.2	3
I Vakbekwaamheid en (zelf)ontwikkeling	5	3
J Ondernemerschap	5.1	3

Tabel 1

Eindresultaat : Voldoet aan de normen.



Figuur 1

Score op gedragskenmerken

Met behulp van een kleurcodering is weergegeven of uw resultaten boven, op of onder de norm zijn. Competenties onder de norm geven een indicatie voor verder verbetering.

De gehanteerde kleurcodering is:

Uw resultaat stijgt uit boven de norm

Uw resultaat is gelijk aan de norm

Uw resultaat is onder de norm

Nr.	Vragen	Score	Norm
Klantgerichtheid			
1	Staat open voor uw wensen en overlegt samen met u wat er moet gebeuren	5.3	3
2	Geeft informatie over welke zorg kan worden geboden en wat van uzelf wordt verwacht	5.1	3
3	Legt de gemaakte afspraken vast in een zorgplan en werkt daar ook naar	5.1	3
4	Is bereikbaar is geval van vragen/ problemen of klachten	5.3	3
5	Vraagt of de zorg naar wens is en past afspraken aan op uw wensen en behoeften	5.3	3
Sensitiviteit			
6	Is beleefd en toont betrokkenheid en begrip voor uw mening, wensen en zorgen	5.4	3
7	Signaleert op tijd dat er iets aan de hand is en vraagt door om signalen te begrijpen	5	3
8	Is bereid te praten over zaken die niet goed gaan	5.1	3
9	Geeft vertrouwen	5.2	3
Integriteit			
10	Respecteert uw gewoonten, levensstijl, privacy en eigendommen	5.3	3
11	Stelt zich gelijkwaardig op	5.2	3
(Mondelinge) communicatie			
12	Kan duidelijk uitleggen wat de bedoeling is	5.2	3
13	Gaat na of de uitleg begrepen is	4.9	3
Organiseren van het eigen werk			
14	Komt afspraken goed na	5.1	3
15	Heeft overzicht over het werk en stelt prioriteiten	5.1	3
16	Werkt zelfstandig	5.3	3
17	Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	5.2	3
Samenwerken			
18	Werkt goed samen met andere hulpverleners	5	3
19	Zorgt zoveel mogelijk voor vaste vervanging	5.2	3
Oplossingsgerichtheid			
20	Bedenkt praktische oplossingen als er vragen of problemen zijn	5	3
21	Stimuleert om zelf oplossingen aan te dragen	5	3
Aanpassingsvermogen			
22	Gaat op flexibele wijze om met veranderde zorgvraag of omstandigheden	5.2	3
Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling			
23	Is goed op de hoogte van uw (medische) situatie en let op veranderingen daarin	5.1	3
24	Kan werk en prive goed gescheiden houden	4.9	3
25	Stimuleert u om zelf dingen te doen en houdt rekening met wat u zelf niet kunt	5	3
26	Let op uw veiligheid (zoals juist medicijn gebruik)	5.1	3
Ondernemerschap			
27	Is gericht op de verbetering van de dienstverlening	5.1	3

Tabel 2

Toelichting op de competenties

Hieronder vindt u uitleg over de verschillende competenties waarop u in de klantenvragenlijst wordt gemeten. De ontwikkelbaarheid geeft aan of een bepaalde competentie gemakkelijk of juist moeilijk te ontwikkelen is. Dit geeft een indicatie van de moeite die het u zal kosten om een bepaalde competentie verder te verbeteren.

Competentie	Definitie	Ontwikkelbaarheid
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	+
Sensitiviteit	Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving (en de eigen invloed hierop). Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mededelingen en non verbale communicatie.	+ -
Integriteit (Mondelinge) communicatie	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke- en organisatienormen en waarden. Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie.	- + -
Organiseren van het eigen werk	Effectief het eigen werk organiseren door zorgvuldig en resultaatgericht te werken	+ -
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	+
Oplossingsgerichtheid	Met oorspronkelijke oplossingen komen voor problemen die verband houden met de functie. Nieuwe werkwijzen bedenken ter vervanging van bestaande.	+ -
Aanpassingsvermogen	Doelmatig blijven handelen door zich aan te passen aan veranderende omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en /of mensen	-
Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling	Beschikken over de juiste vakkennis en -vaardigheden. Acties ondernemen om eigen kennis, vaardigheden en competenties te vergroten/verbeteren en zo beter werk te leveren.	+
Ondernemerschap	Signaleren en zakelijk afwegen van kansen in de markt zowel voor bestaande als nieuwe producten en diensten; risico's aangaan teneinde zakelijk voordeel te behalen.	-