MIJN KEURMERK

kiwa

Rapportage klantervaringsmetingen

Registratienummer	: 21390	Afdrukdatum	: 22-11-2024	Rapportnummer	: KZT0931204
Periode start	: 01-06-2024	Periode eind	: 31-05-2025		

In het kader van uw deelname aan het certificatieproces voor het Keurmerk Zorg Thuis (KZT) zijn er in de afgelopen periode klantervaringsmetingen uitgevoerd.

9,1

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

Thema's	**Competenties**
1. Afspraken en bereikbaarheid	A. Klantgerichtheid
2. Klantgerichtheid en integriteit	B. Sensitiviteit
3. Sensitiviteit en communicatie	C. Integriteit
4. Professionaliteit, vakbekwaamheid en resultaatgerichtheid	D. Mondelinge communicatie
5. Samenwerken	E. Samenwerken
6. Klanttevredenheid	F. Vakbekwaamheid

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

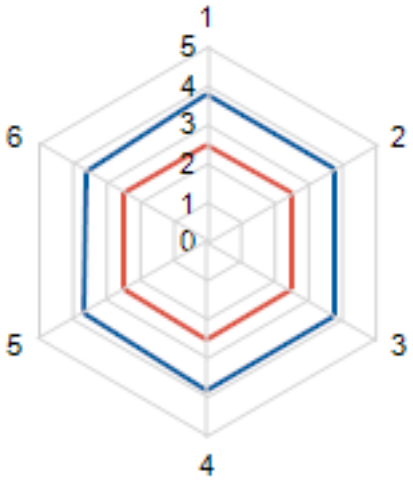
Deze rapportage is gebaseerd op 10 ingevulde vragenlijsten.

Competentieprofiel

Toelichting op de figuren en tabellen

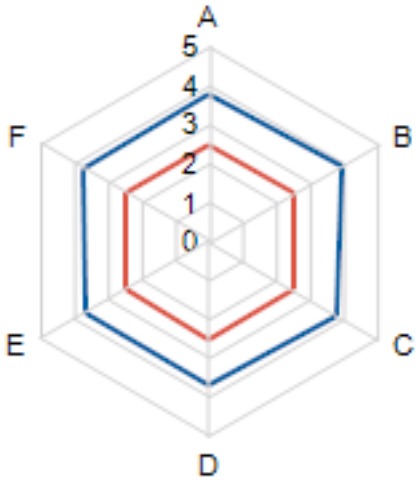
In figuur 1 is uw score per thema in verhouding tot de norm weergegeven.
In figuur 2 is uw score per competentie in verhouding tot de norm weergegeven.
In tabel 1 is uw score op de thema competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.
In tabel 2 is uw score op de gedragskenmerken competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.

Grafiek per thema



(Figuur 1)

Grafiek per competentie



(Figuur 2)

Ref.	Thema	Score	Norm
1	Afspraken en bereikbaarheid	3,8	2,5
2	Klantgerichtheid en integriteit	3,8	2,5
3	Sensitiviteit en communicatie	3,8	2,5
4	Professionaliteit, vakbekwaamheid en resultaatgerichtheid	3,8	2,5
5	Samenwerken	3,7	2,5
6	Klanttevredenheid	3,6	2,5

(Tabel 1)

Ref.	Competentie	Score	Norm
A	Klantgerichtheid	3,8	2,5
B	Sensitiviteit	3,9	2,5
C	Integriteit	3,8	2,5
D	Mondelinge communicatie	3,7	2,5
E	Samenwerken	3,7	2,5
F	Vakbekwaamheid	3,8	2,5

(Tabel 2)

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 score ligt boven de norm | Uw score is gelijk aan de norm | Uw score ligt onder de norm

Vraag (naar thema)	Score	Norm
Afspraken en bereikbaarheid		
Kunt u de zorgverlener goed bereiken?	3,8	2,5
Komt de zorgverlener de afspraken na?	3,9	2,5
Klantgerichtheid en integriteit		
Wordt u geholpen door de werkzaamheden van uw zorgverlener en is dit naar wens?	3,6	2,5
Heeft u vertrouwen in uw zorgverlener?	3,8	2,5
Wordt u op een respectvolle en prettige manier behandeld?	4,0	2,5
Sensitiviteit en communicatie		
Luistert de zorgverlener goed en aandachtig naar u?	4,0	2,5
Geeft de zorgverlener goed en duidelijk antwoord op uw vragen?	3,7	2,5
Neemt de zorgverlener voldoende tijd voor u?	4,0	2,5
Beschikt de zorgverlener over inlevingsvermogen voor uw situatie?	3,7	2,5
Professionaliteit, vakbekwaamheid en resultaatgerichtheid		
Werkt de zorgverlener vakkundig en doelgericht?	3,7	2,5
Is de zorgverlener goed op de hoogte van uw persoonlijke situatie?	3,8	2,5
Evalueert de zorgverlener regelmatig met u en worden de doelen bijgesteld?	3,8	2,5
Samenwerken		
Is er een goede overdracht tussen de zorgverlener en bv. huisarts, mantelzorger, hulpverlener etc.?	3,7	2,5
Klanttevredenheid		
Heeft de zorgverlener aan uw verwachtingen voldaan?	3,6	2,5

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.

Nr.	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	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijkeen organisatienormen en waarden.	+-
Integriteit	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.	-
(Mondelinge) communicatie	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en nonverbale communicatie.	+-
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	+
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.	+

(c) Mijn Keurmerk. Adres: Nevelgaarde 20B, 3436 ZZ Nieuwegein | Telefoon: 088 988 4901 | E-mail: info@mijnkeurmerk.nl