



KLANT TEVREDENHEID

ONDERZOEK

20
18



HUISHOUDING
HULP & SCHOONMAAK



THUISZORG
VERPLEGING & VERZORGING



BEGELEIDING
GROEP & INDIVIDUEEL



Het kwaliteits- en toezichtbeleid maakt integraal onderdeel uit van het organisatiebeleid en is gebaseerd op de missie van Zorg & Plezier. Zorg & Plezier werkt systematisch en structureel aan dit kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid is verdeeld in drie speerpunten: Cliënt-, Medewerkers- en Organisatie perspectief.



Voorop staat dat onze cliënten tevreden kunnen zijn over onze dienstverlening. Om dit te realiseren zorgen wij ervoor dat er een goede afstemming plaatsvindt voordat de dienstverlening van start gaat, dat er periodiek evaluatiemomenten zijn en dat klachten naar tevredenheid worden verholpen. Daarom vinden wij medezeggenschap belangrijk en helpt ons om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden. Wij hechten grote waarde aan de informatie afkomstig van onze cliënten en informeren hun over de rechten en plichten zoals de Cliëntenraad en klachtenregeling. Wij registreren en analyseren alle binnengekomen klachten en verbeterpunten.

Cliëntenraad

Binnen Zorg & Plezier is er een medezeggenschapstructuur voor cliënten ingesteld conform de wettelijk gestelde kaders van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector. Deze medezeggenschapsstructuur is opgebouwd conform de standaardreglementen van de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC).

Actuele samenstelling van de Cliëntenraad:

- Mw. N. KleinJan - Top (voorzitter)
- Dhr. J.R. Schulze
- Mw. N.H. Krikor
- Mw. M. Klomp

Klachten

Naast een interne klachtencommissie hanteert Zorg & Plezier conform het wettelijke kader een klachtenreglement met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Sinds 1 januari 2017 is de uitvoering ondergebracht bij brancheorganisatie BTN.

KTO Klant Tevredenheid Onderzoek

Tevredenheid van onze cliënten is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Om dit te meten worden verschillende methoden gehanteerd periodiek en doorlopend, zowel intern als extern. Resultaten worden geëvalueerd en waar nodig gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Uit de verschillende onderzoeken blijkt dat cliënten van Zorg & Plezier zeer tevreden zijn over zorg- en ondersteuning die wordt geboden en onze persoonlijke benadering.

ZorgkaartNederland (2016 - 2018)

+ 9,3

↑ +0,6

Google+ (2017 - 2018)

★★★★★

=

Facebook (2014 - 2018)

4,8 ★

↑ +0,2

FACIT Onderzoeksbureau (2015)

8,7 9,0

=

Intern onderzoek (2018)

8,9 9,1

↓ -0,2

NPS Score (2014 - 2018)*

74,5 %

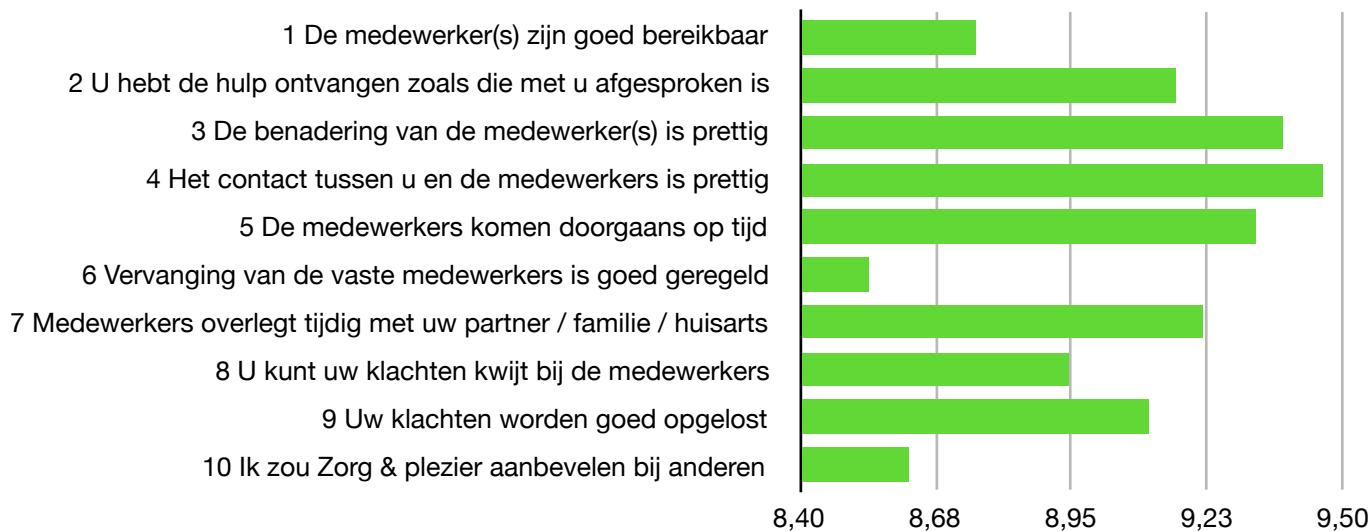
↑ 8,7%

* GEMIDDELDE NPS SCORE GEFILTERD UIT ALLE ONDERZOEKEN, WAARBIJ UITSLAGEN MET MINDER DAN 10 BEOORDELINGEN ZIJN WEGGELATEN



KTO RAPPORTAGE

LANDELIJKE SCORES

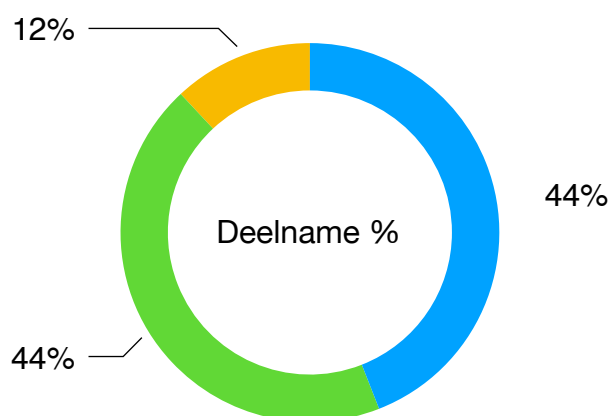
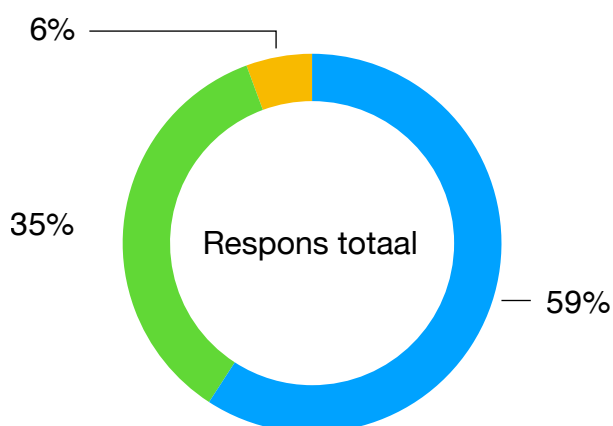
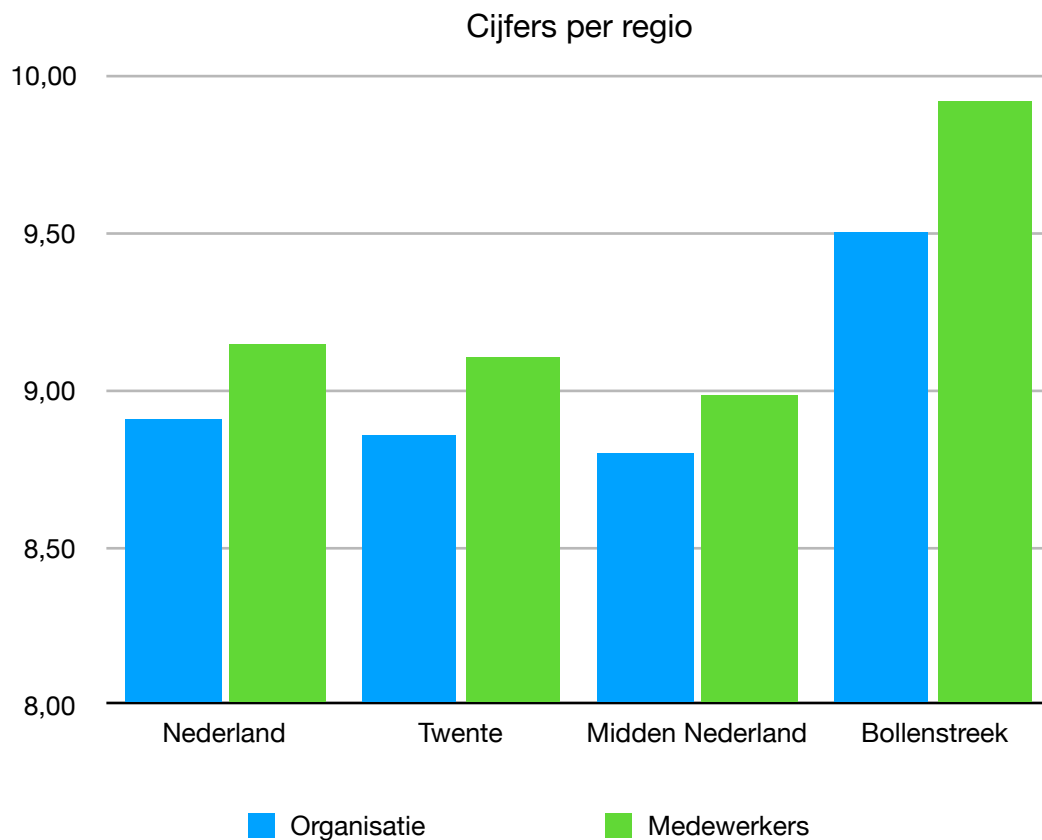


		Nederland			
		indicator score	cijfer	organisatie	medewerk.
Aantal respondenten: 74					
1	De medewerker(s) zijn goed bereikbaar	4,38	8,76	8,76	
2	U hebt de hulp ontvangen zoals die met u afgesproken is	4,58	9,16	9,16	
3	De benadering van de medewerker(s) is prettig	4,69	9,38		9,38
4	Het contact tussen u en de medewerkers is prettig	4,73	9,46		9,46
5	De medewerkers komen doorgaans op tijd	4,66	9,32		9,32
6	Vervanging van de vaste medewerkers is goed geregeld	4,27	8,54		8,54
7	Medewerkers overlegt tijdig met uw partner / familie / huisarts	4,61	9,22		9,22
8	U kunt uw klachten kwijt bij de medewerkers	4,47	8,95		8,95
9	Uw klachten worden goed opgelost	4,55	9,11	9,11	
10	Ik zou Zorg & plezier aanbevelen bij anderen	4,31	8,62	8,62	
<i>Totaal</i>		<i>45,26</i>	<i>90,51</i>	<i>35,65</i>	<i>54,86</i>
Eindcijfer totaal			9,05	8,91	9,14
NPS SCORE			95,9%		



KTO RAPPORTAGE

SCORES OP REGIONAAL NIVEAU



● Twente ● Midden NL ● Bollenstreek