

## Rapportage klantervaringsmetingen

Registratienummer : 5166

Datum : 13-01-2014

Rapportnummer : ZOZ-5166-02

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.

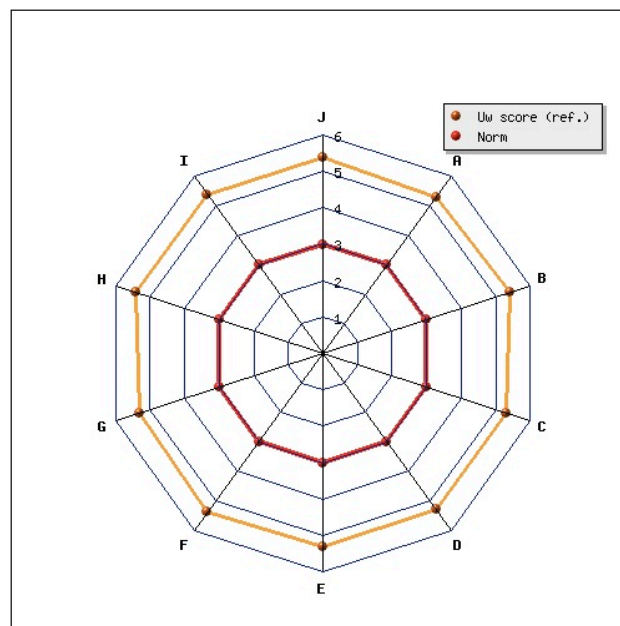
## Competentieprofiel

Deze rapportage is gebaseerd op 5 ingevulde vragenlijsten.

Ref.	Competentie	Score	Norm
A	Klantgerichtheid	5.3	3
B	Sensitiviteit	5.4	3
C	Integriteit	5.3	3
D	Mondelinge communicatie	5.3	3
E	Organiseren eigen werk	5.3	3
F	Samenwerken	5.4	3
G	Oplossingsgerichtheid	5.3	3
H	Aanpassingsvermogen	5.4	3
I	Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling	5.4	3
J	Ondernemerschap	5.4	3

Tabel 1

**Eindresultaat : Voldoet aan de normeisen.**



Figuur 1