



De QR-code is alleen te gebruiken voor Kiwa-medewerkers

Cliëntervaring Keurmerk ZZP'ers Zorg

Welkom bij de vragenlijst Cliënt ervaring en tevredenheid Keurmerk ZZP'ers Zorg

Instructies

Deze enquête wordt elektronisch ingelezen door Kiwa. Daarom is het belangrijk de vragen te beantwoorden zoals hieronder aangegeven. Ook is het van belang dat de QR-code en de vierkante symbolen zichtbaar zijn in elke hoek op iedere pagina.

Hoe in te vullen?

De enquête dient volledig ingevuld te zijn. Niet volledig ingevulde enquêtes worden niet in behandeling genomen.

Voor het invullen van de enquête gebruikt u een blauwe of zwarte balpen.

De vragen dient u in te vullen door het hokje volledig in te kleuren.

Voorbeeld correcte wijze:

Nee

Ja

Voorbeeld incorrecte wijze:

Nee

Ja

Indien u een vraag verkeerd heeft ingevuld dient u de enquête opnieuw in te vullen.

Hoe aan te leveren?

De enquête dient in 1 geheel aangeleverd te worden, losse pagina's worden niet geaccepteerd.

Er zijn drie mogelijkheden om de enquête bij ons aan te leveren:

- ▶ Als zorgverlener kunt u het PDF bestand in het digitale dossier uploaden onder bewijsstuk B30.
- ▶ Indien u een servicepakket per e-mail heeft kunt u de enquête als één PDF bestand aanleveren per e-mail, overige bestandstypes worden niet geaccepteerd.
- ▶ Indien u een servicepakket per post heeft kunt u de enquête per post versturen naar:

Kiwa Nederland B.V.
Afdeling Human & Care t.a.v. Mijn Keurmerk
Nevelgaarde 20B
3436 ZZ Nieuwegein

Uw zorgverlener

Deze vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit van de werkzaamheden van de volgende persoon:

Naam zorgverlener: Harriëtte Modderman

Registratienummer zorgverlener: 15086

Code: KZT6805104

Invoergegevens

Vult u hieronder de algemene gegevens voor de vragenlijst in:

Verzenddatum (dd-mm-jjjj):





De cliënt

1. Wat is uw (de cliënt) geslacht?

- man
- vrouw

Afspraken en bereikbaarheid van de zorgverlener

2. Kunt u de zorgverlener goed bereiken?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

3. Komt de zorgverlener de afspraken na?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

4. Is de vervanging goed geregeld?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

5. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop de zorgverlener komt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee





Klantgerichtheid en integriteit van de zorgverlener

6. Vertrouwt u uw zorgverlener?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
7. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de werkzaamheden van de zorgverlener?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - weet ik niet / geen ervaring mee
8. Is de zorgverlener respectvol naar u toe?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
9. Wordt u geholpen door de werkzaamheden van uw zorgverlener en gaan deze volgens uw wensen?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - weet ik niet / geen ervaring mee

Sensitiviteit en communicatie van de zorgverlener

10. Luistert de zorgverlener goed en aandachtig naar u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
11. Geeft de zorgverlener goed en duidelijk antwoord op uw vragen?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd





12. Neemt de zorgverlener voldoende tijd voor u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

13. Beschikt de zorgverlener over inlevingsvermogen in uw situatie?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

Professionaliteit, vakbekwaamheid en resultaatgerichtheid

14. Werkt de zorgverlener vakkundig?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

15. Is de zorgverlener goed op de hoogte van uw persoonlijke situatie?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

16. Werkt de zorgverlener doelgericht?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

17. Evalueert de zorgverlener regelmatig en worden de doelen bijgesteld?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee





Samenwerken

De volgende vragen gaan over het samenwerken met anderen; bijvoorbeeld huisarts, mantelzorgers, hulpverleners en alle andere mensen rondom uw zorg en begeleiding.

18. Werkt de zorgverlener goed samen met anderen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

19. Is er een goede werkoverdracht tussen de zorgverlener en anderen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet / geen ervaring mee

Klanttevredenheid

20. Zou u de zorgverlener bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- ja
- nee

21. Heeft de zorgverlener aan uw verwachtingen voldaan?

- ja
- nee

22. Rapportcijfer over de totale ervaring met de zorgverlener.

Kruis een cijfer aan van 1 t/m 10.

1 is zeer slecht en 10 is zeer goed.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

