



Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

Leeswijzer voor de Interne Benchmark

De Interne Benchmark toont de indicatorscores voor al uw Organisatorische Eenheden (OE's). Op die manier kunt u de scores met elkaar vergelijken en bijvoorbeeld zien welke OE's een best practice voor de andere kunnen zijn en welke achterblijven. De interne benchmark biedt de OE's van uw organisatie daarmee handvatten om gericht intern te verbeteren.

Best scorende OE

Op de eerste pagina ziet u de best scorende OE van uw organisatie per indicator inclusief de Net Promotor Score (NPS): de naam van de betreffende OE met de bijbehorende score. Deze best scorende OE's kunnen een interne benchmark voor de andere OE's zijn. Door op een constructieve manier inzichten en ervaringen intern uit te wisselen, wordt de kans vergroot dat de OE's zich aan de best scorende OE optrekken en hun prestaties verbeteren.

Prestaties per OE

De volgende pagina's geven telkens de indicatorscores van een bepaalde OE weer, met behulp van een horizontaal staafdiagram. Ook de benchmarks zijn daarbij geplot: de score van de beste OE in uw organisatie en de score van de landelijke koplopers. Koplopers zijn organisaties die op alle drie de onderdelen van de Benchmark een A scoren, dus op Cliënten, Medewerkers en Bedrijfsvoering. De indicatoren die dik gedrukt staan en waarbij de best scorende OE in rood wordt weergegeven, zijn de indicatoren die het meest bepalend zijn voor de CQ-totaalscore. Als er verschil zit tussen de score van de eigen OE en die van de best scorende OE, dan is dat weergegeven met behulp van de rode kleur: de rode kleur geeft dus het verbeterpotentieel van de OE weer.

Op dezelfde pagina wordt vervolgens voor de betreffende OE de NPS weergegeven en wordt de opbouw ervan vergeleken met de landelijk koplopers. Onder de NPS ziet u weer de prestaties van de OE op de drie indicatoren die het meeste samenhangen met de NPS.

Om anonimiteit te kunnen garanderen zijn de scores van OE's bij minder dan tien respondenten op een indicator (na schoning) uit de databestanden gefilterd. Als dit bij een OE het geval is zal er bij een of meerdere indicatoren en op de NPS geen score worden getoond in de tabel of de grafiek. In deze gevallen zult u zien dat enkel de koploperscores getoond worden.

Mist u in deze rapportage een OE in zijn geheel, dan is er een aantal mogelijke verklaringen:

- u heeft de betreffende OE niet voor dit zorgtype opgegeven in de intake;
- u heeft dit wel gedaan, maar uw meetbureau heeft hiervoor geen data aangeleverd;
- uw meetbureau heeft wel data aangeleverd, maar het aantal respondenten (na schoning) was in het geheel lager dan tien.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met helpdesk.benchmarkinzorg@nl.pwc.com.

Met vriendelijke groet,

Het Benchmarkteam



Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

Best scorende OE's per indicator

Indicator	Score	Hoogst scorende OE
CQ-Totaalscore	8,8	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Omgang met elkaar	8,8	Woonzorgcentrum De Parallel
Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken	8,9	Verpleeghuis Krönnenzommer
Gastvrijheid: Ervaren privacy	10,0	Woonzorgcentrum Het Liefferdinck
Zinnvolle dag	9,4	Verpleeghuis Krönnenzommer
Respect voor mensen: Ervaren bejegening	9,0	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaren beschikbaarheid personeel	7,0	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaren kwaliteit personeel	9,3	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaren inspraak	9,1	Woonzorgcentrum De Blenke
Ervaren informatie	9,0	Woonzorgcentrum De Parallel
Ervaren veiligheid	9,4	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaringen met smaak van de maaltijden	8,7	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaringen met sfeer bij de maaltijden	9,2	Woonzorgcentrum De Parallel

Indicator	Score	Hoogst scorende OE
Totaalscore NPS	100	Verpleeghuis Krönnenzommer
Zinnvolle dag	9,4	Verpleeghuis Krönnenzommer
Ervaren beschikbaarheid personeel	7,0	Woonzorgcentrum De Hofkamp
Ervaringen met smaak van de maaltijden	8,7	Woonzorgcentrum De Hofkamp

Toelichting

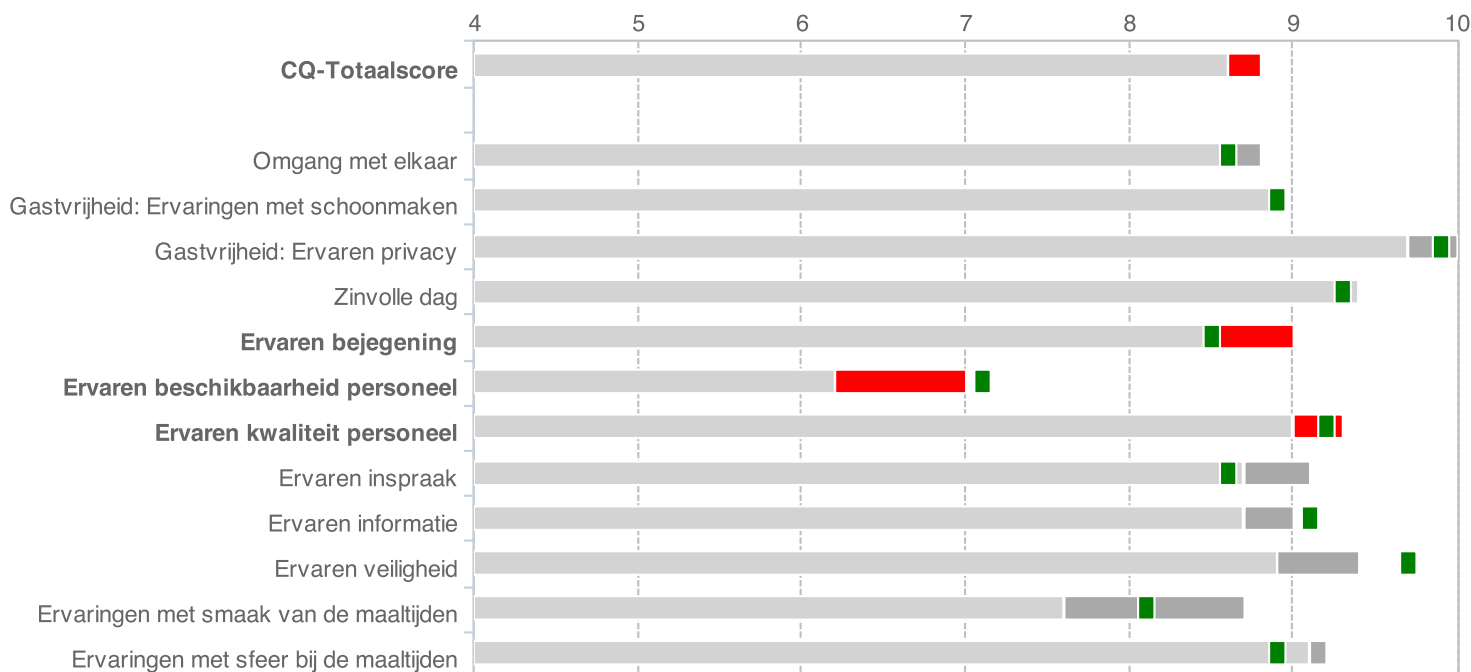
In de eerste tabel wordt per indicator de score en de naam van de Organisatorische Eenheid (OE) met de hoogste score op deze indicator weergegeven. De prestaties van deze OE op dit vlak kunnen beschouwd worden als een best-practice binnen uw organisatie.

In de tweede tabel wordt hetzelfde gedaan voor de Net Promotor Score (NPS). Daaronder ziet u de indicatoren die het meeste samenhangen met de NPS.

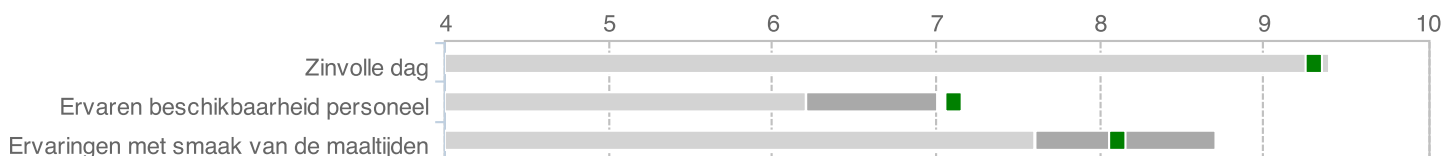
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Verpleeghuis Krönnenzommer



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Verpleeghuis Krönnenzommer	100	100%	0%	0%



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

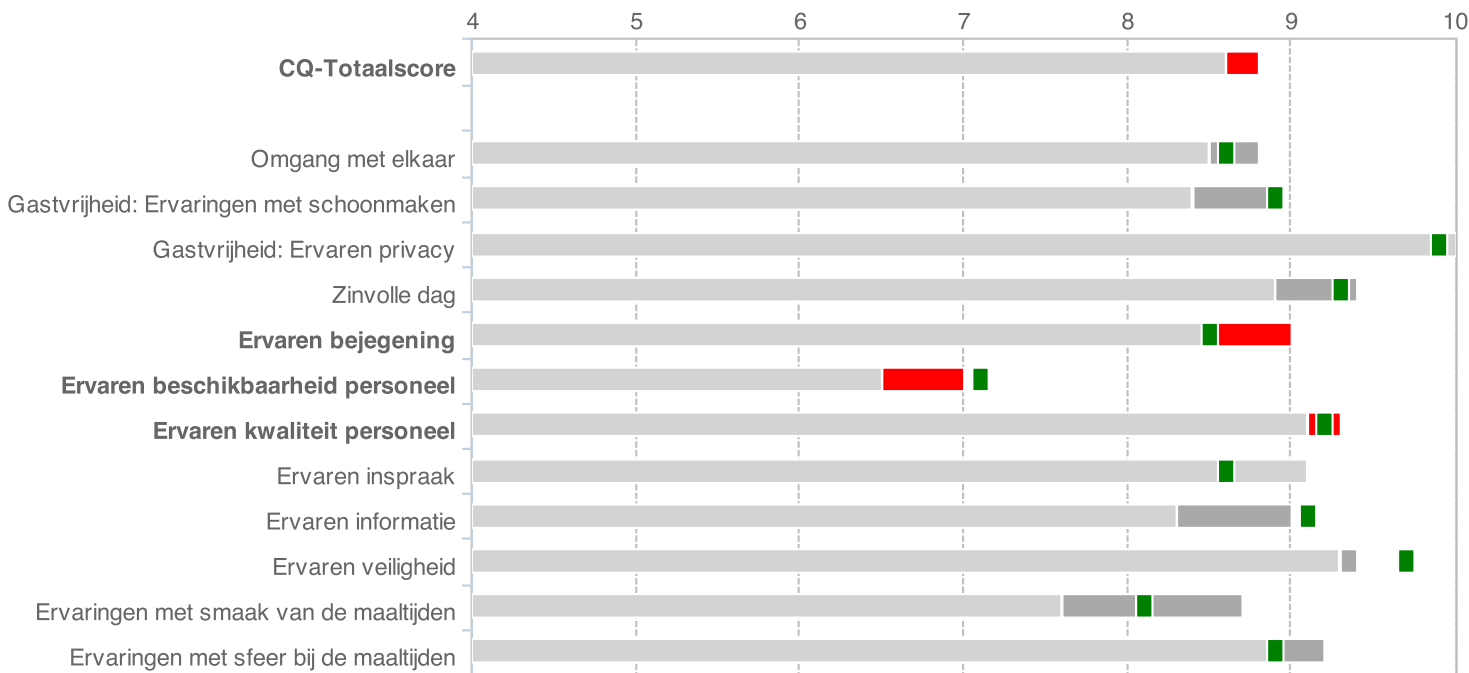
In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplott.



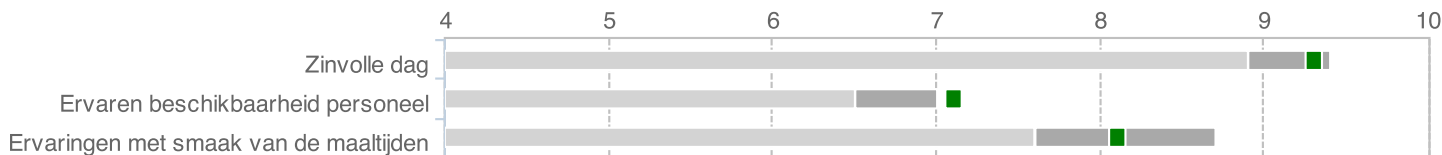
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Woonzorgcentrum De Blenke



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Woonzorgcentrum De Blenke	66	66%	34%	0%



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

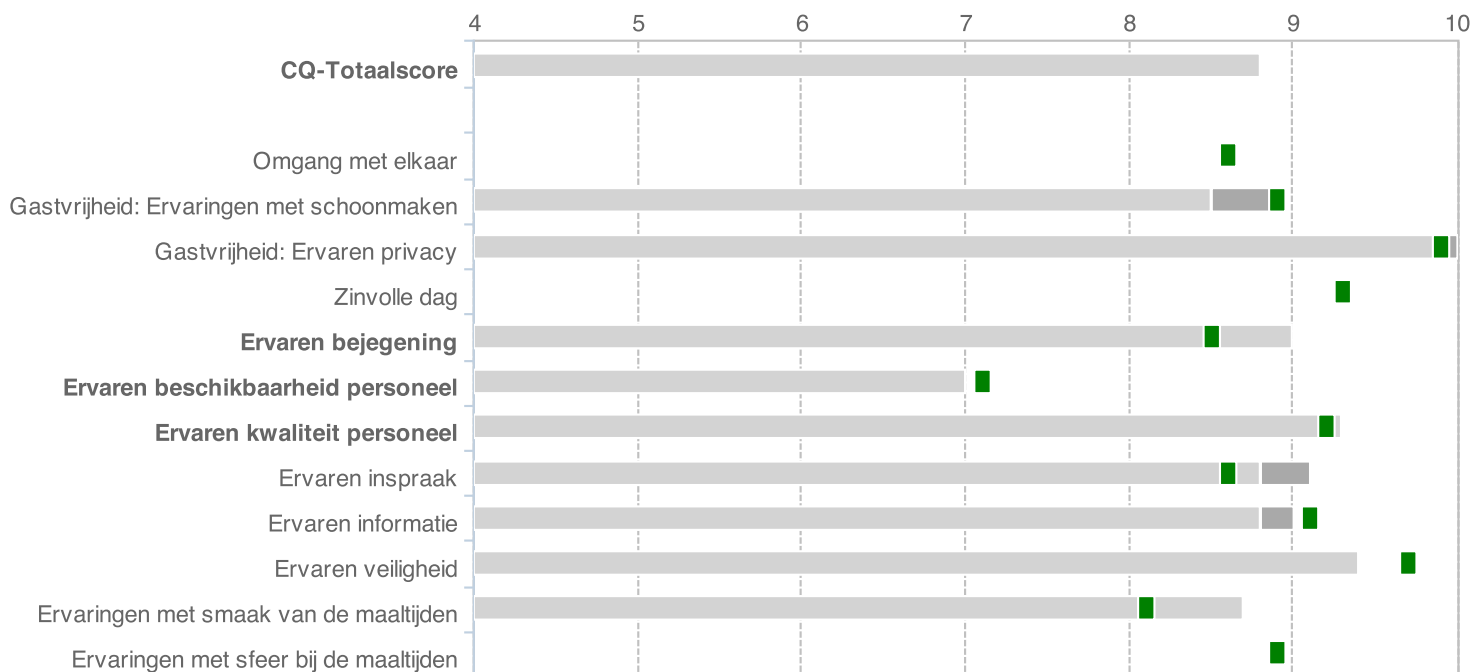
De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplot.

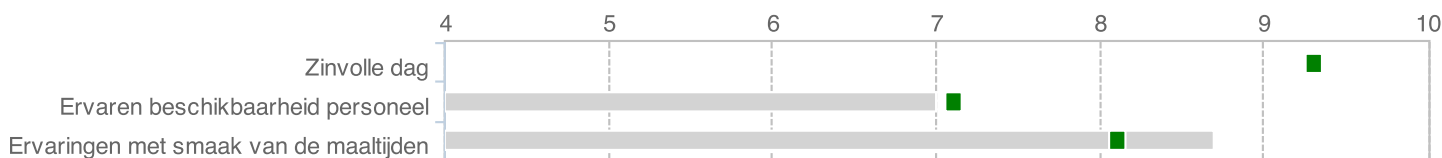
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Woonzorgcentrum De Hofkamp



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Woonzorgcentrum De Hofkamp				



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

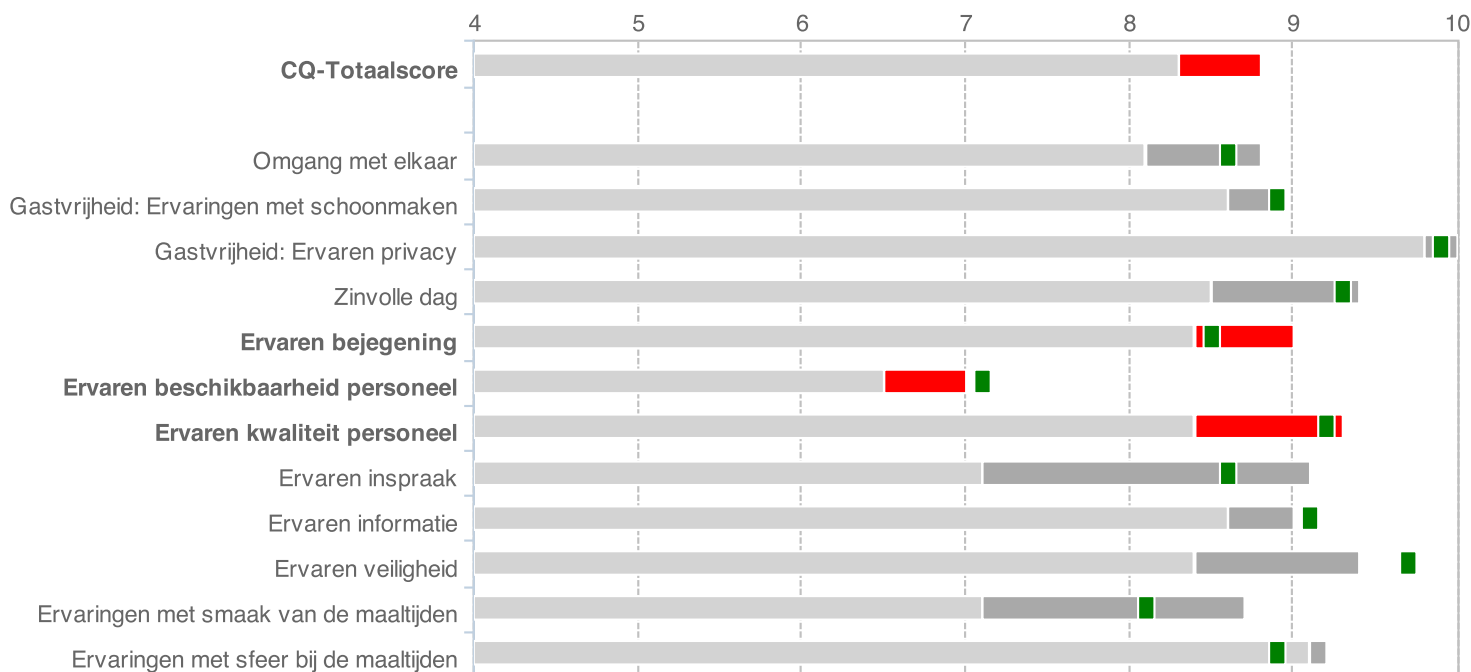
De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplott.

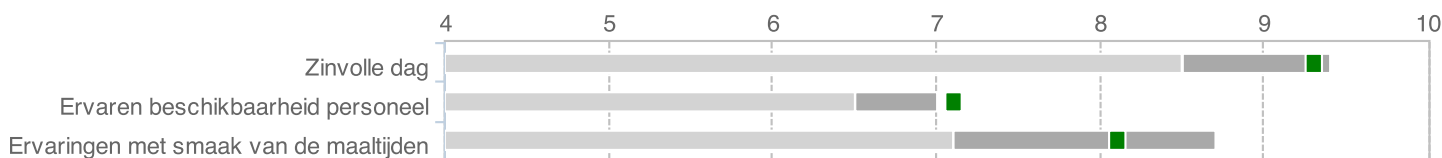
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Woonzorgcentrum De Hoge Es



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Woonzorgcentrum De Hoge Es	63	75%	13%	13%



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

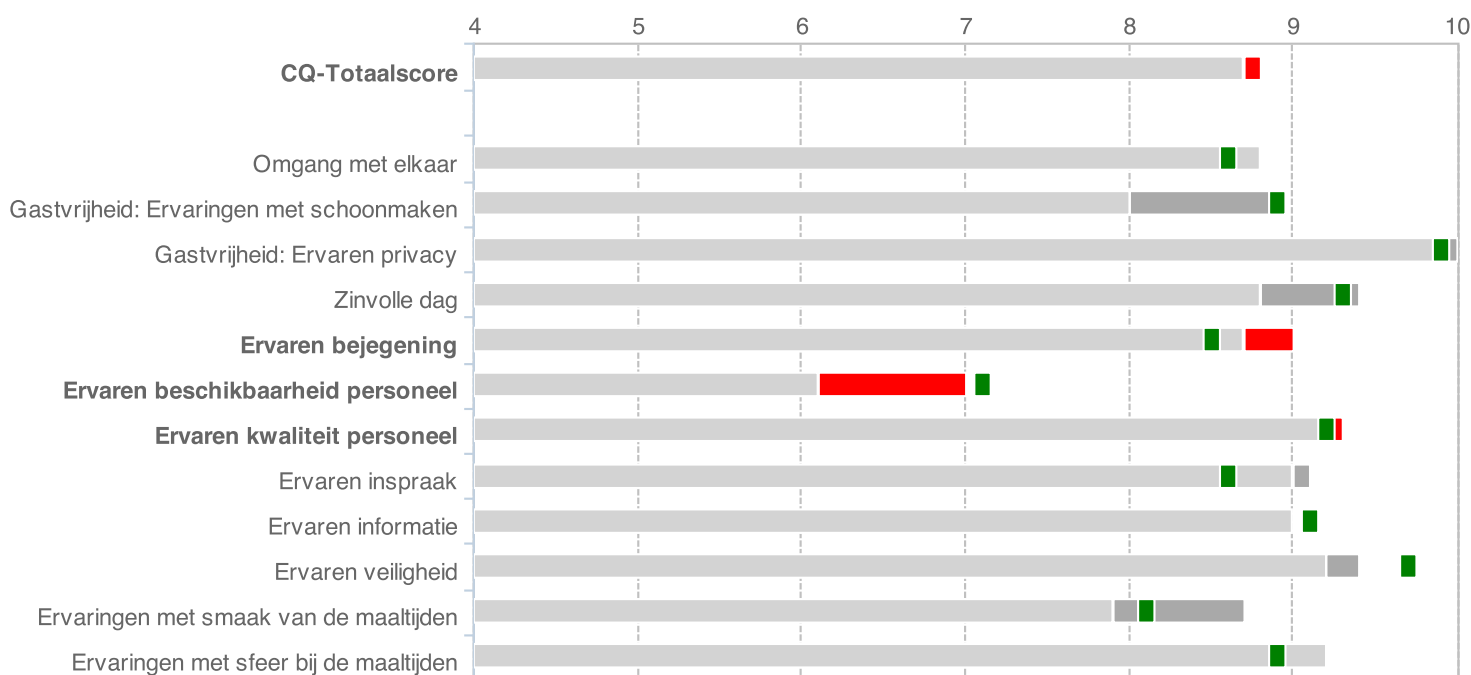
De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplaatst.

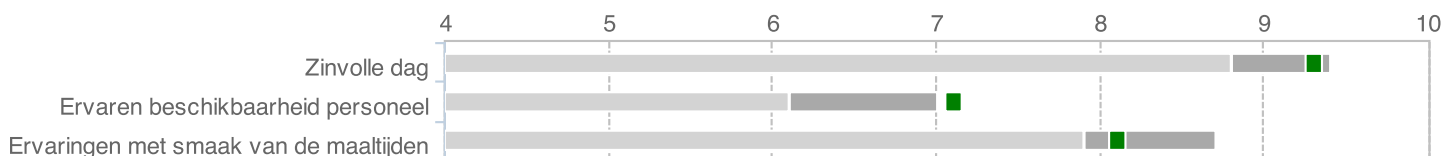
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Woonzorgcentrum De Parallel



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Woonzorgcentrum De Parallel	27	32%	64%	5%



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

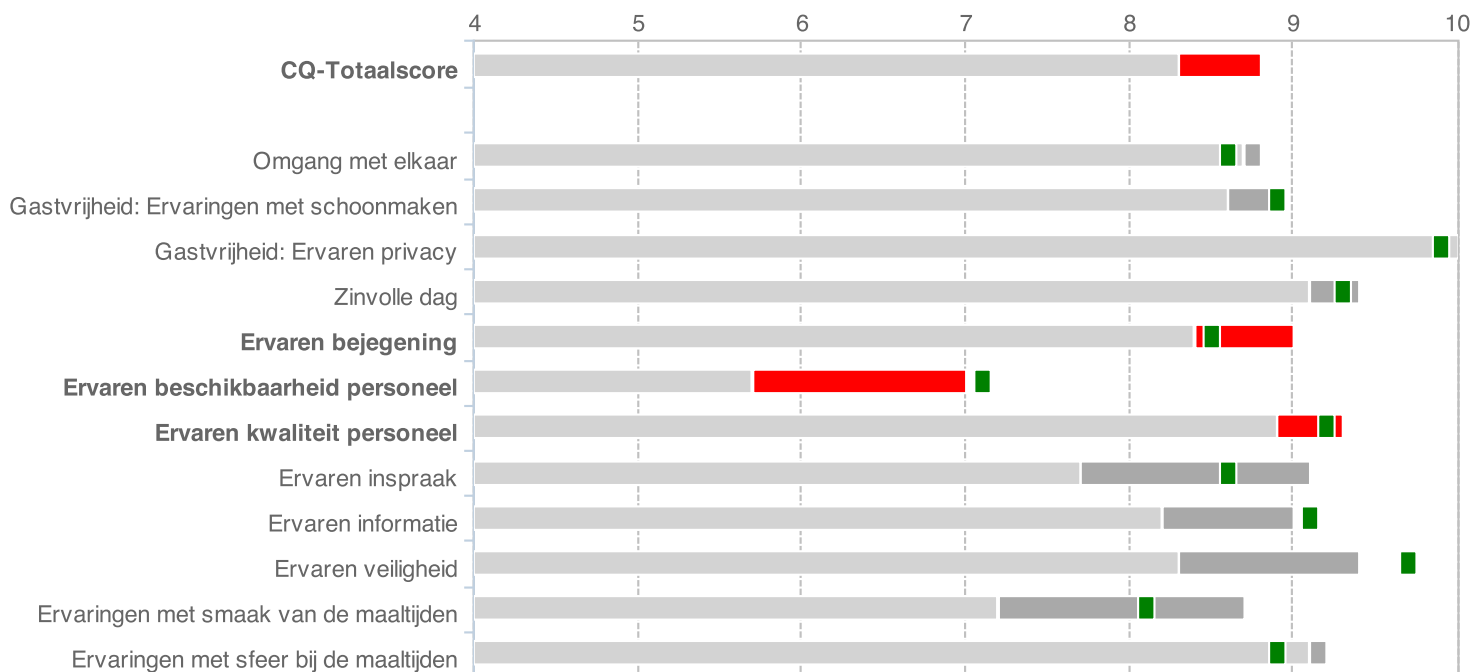
De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplaatst.

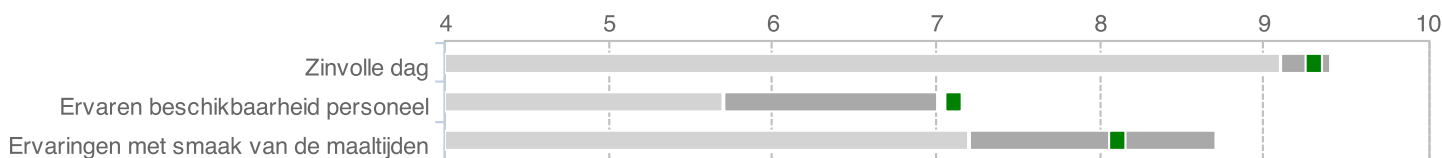
Benchmark in de Zorg 2015

MijnInterneBenchmark Verpleging & Verzorging
ZorgAccent

ZorgAccent/Woonzorgcentrum Het Liefderdinck



	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	37	44%	52%	6%
Woonzorgcentrum Het Liefderdinck	65	69%	27%	4%



Toelichting

Het bovenste diagram geeft per indicator de volgende scores weer:

- in lichtgrijs de score van de betreffende OE;
- in donkergrijs (of rood) de best presterende OE van uw organisatie;
- in groen het gemiddelde van de koplopers.

De indicatoren waar een rode balk is weergegeven, vormen de meest bepalende indicatoren voor de CQ-totaalscore. Het verschil tussen de eigen score (licht grijs) en de score van de best scorende OE (donkergrijs of rood) laat het verbeterpotentieel zien op deze indicator. Wilt u een indicator verbeteren dan kan de best-practice als goed voorbeeld dienen.

In de tabel in het midden wordt de Net Promoter Score (NPS) en de opbouw ervan vergeleken met de koplopers. In het onderste diagram worden de indicatoren weergegeven die het meest bepalend zijn voor de NPS. Wederom worden hier de scores van de betreffende OE, de best scorende OE en de koplopers geplaatst.