



Ledentevredenheidsonderzoek 2020

Voorjaar 2020

Inhoudsopgave

1. Onderzoekopzet en leeswijzer.....	3
2. Coöperatie Boer en Zorg	4
2.1 Conclusie	5
3. De betalingen	6
3.1 Samenvatting betalingen.....	13
4. Zorgdossiers	14
4.1 Samenvatting kwaliteit en zorgdossiers.....	17
5. Regio coördinatoren.....	18
6. Trainingen en kennisdeling	21
7. Bijeenkomsten en nieuwsbrief.....	23
8. Aanvullende dienstverlening.....	24
9. Samenvatting.....	26
Bijlage 1 Overzicht van de gestelde vragen met bijbehorende scores	28
Bijlage 2 Ledentevredenheidsonderzoek sterke en zwakke punten.....	31

Ledentevredenheidsonderzoek

In het voorjaar 2020 is er een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van leden over de dienstverlening van de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ). Tevens is gepeild welke verwachtingen leden hebben over toekomstige dienstverlening. In dit rapport geven we een toelichting op de onderzoeksopzet en de uitkomsten van het onderzoek.

1. Onderzoeksopzet en leeswijzer

Er is een vragenlijst via SurveyMonkey naar alle 156 leden gestuurd. In totaal hebben 60 (38%) leden de enquête ingevuld. De vragen waren kwantitatief en kwalitatief van aard. Bij elke vraag kon worden aangegeven hoe tevreden men was (zeer ontevreden, ontevreden, tevreden, zeer tevreden) en men kon sterke en zwakke punten beschrijven. In bijlage 1 zijn de vragen weergegeven met de bijbehorende scores.

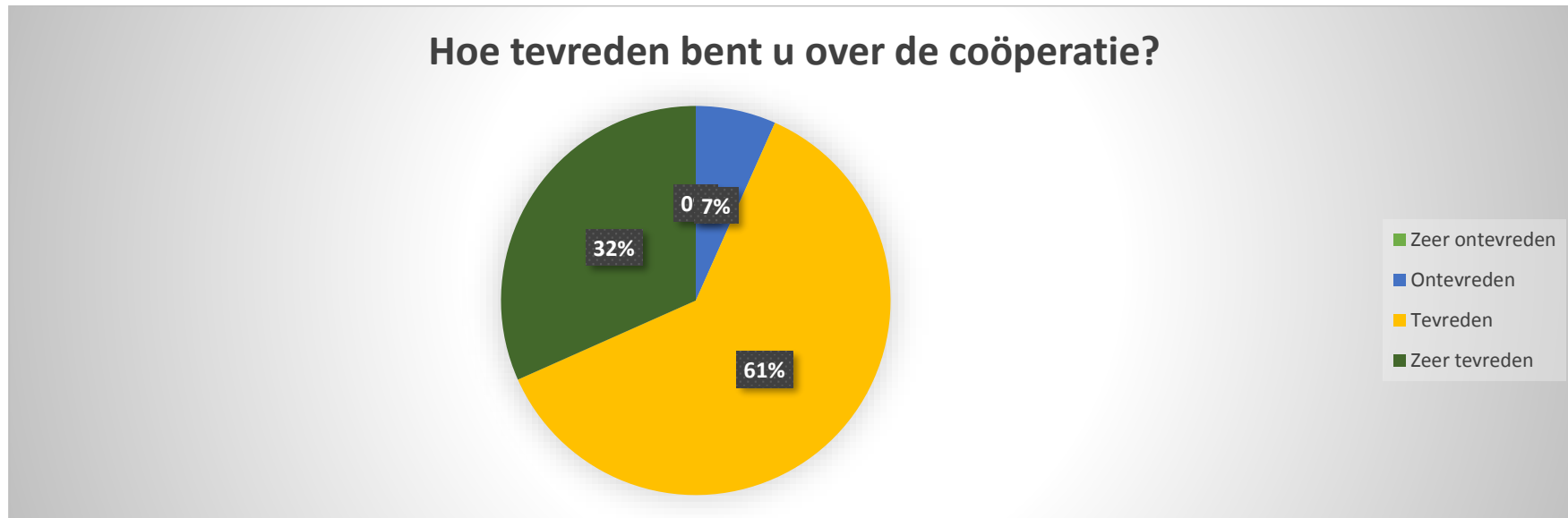
In dit rapport wordt eerst per vraag de resultaten weergegeven. We geven grafisch de scores weer en vervolgens geven we een samenvatting van de sterke punten en de verbeterpunten per vraag. Voor degenen die meer verdieping willen hebben is in bijlage 2 alle genoemde sterke en verbeterpunten per vraag weergegeven. Aan het einde van elk hoofdstuk geven we een beknopte analyse en laten we zien welke maatregelen we gaan nemen om onze dienstverlening te verbeteren. We sluiten af met een samenvatting.

Wie hebben er gereageerd?

De respondenten zijn een afspiegeling van de leden als het gaat om de regio's en de duur van het lidmaatschap.

Dit ligt anders voor de kleur van het lidmaatschap. Blauwe leden (doen meer dan 90% via CBZ) vormen 25% van de leden. Van de respondenten geeft 49% aan dat ze blauw lid zijn. Blauwe leden zijn dus oververtegenwoordigd in de enquête. Gele leden (doen minder dan 90% via CBZ) vormen 56% van de leden. Van de respondenten geeft 14% aan dat ze geel lid zijn. Gele leden zijn dus ondervertegenwoordigd in de enquête. Opvallend is dat 14% van de leden niet weet wat voor soort lidmaatschap zij hebben.

2. Coöperatie Boer en Zorg



Score

93% is tevreden of zeer tevreden, 7% is ontevreden of zeer ontevreden. Score op vierpuntsschaal: 3,3

Sterke punten

De sterke punten focussen zich op drie gebieden

- De communicatie: snel, betrokken, professioneel, bereikbaar, snelheid van handelen, meedenken
- Beleidsvorming en partnerschap: gericht op lange termijn, samenwerking met andere leden, ontwikkeling zorgnetwerken
- Kennis: kennis op velerlei gebied, dit ontzorgt de leden waardoor zij zich kunnen focussen op de zorgverlening zelf.

Verbeterpunten

De verbeterpunten focussen zich op:

- Qoden
- Balans grote leden, kleine leden
- Belangenbehartiging en aandacht voor 'boeren'-component

2.1 Conclusie

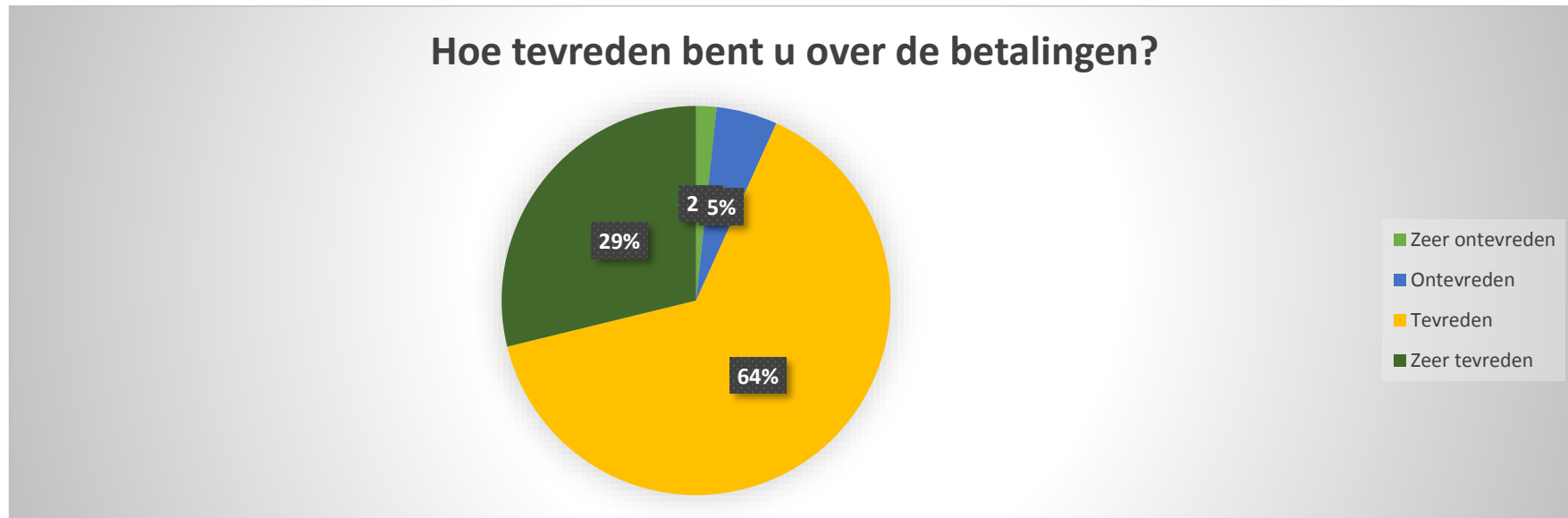
Kijkend naar de antwoorden op de vervolgvragen is er een consistent beeld als het gaat om de communicatie vanuit de Coöperatie. Deze wordt over het algemeen als prettig ervaren. Ook over de gang van zaken (processen) is men tevreden met name het betalingsproces scoort goed. Het is goed om te zien dat de Coöperatie de leden inderdaad ontzorgt waardoor leden kunnen focussen op de daadwerkelijke zorgverlening!

De balans tussen grote en kleine leden komt bij andere antwoorden niet terug. Uit de toelichting blijkt dat sommige leden vinden dat grote leden teveel een stempel op het beleid drukken. Formeel is het zo dat iedereen onafhankelijk van grootte, hetzelfde stemrecht heeft. In de praktijk zien we dat vooral blauwe leden actief zijn. Dit zijn over het algemeen de grotere leden. We zullen meer bewust proberen alle leden te betrekken bij onze activiteiten zodat iedereen zich gehoord en gezien voelt.

Wat betreft de belangenbehartiging zal de aandacht voor de 'boeren'-component explicieter benoemd worden. Doordat leden 'hun' boerenbedrijf beëindigen en nieuwe leden niet altijd een boerenbedrijf hebben, zien we wel een verschuiving in de aard van de locaties. Dit neemt niet weg dat het DNA van de Coöperatie hetzelfde blijft. We hechten aan de groene omgeving, aan actieve deelnemers, aan het geworteld zijn in de samenleving en aan onze kleinschaligheid en daardoor als individu gekend zijn. In onze communicatie uitingen zullen we hier nog meer aandacht aangeven.

De overige verbeterpunten lichten we toe bij de onderwerpen waar dit specifiek aan de orde is.

3. De betalingen



Score

Ruim 93% is tevreden of zeer tevreden over de betalingen, 7 % is ontevreden of zeer ontevreden. Score op vierpuntsschaal: 3.2

Sterke punten

- Vaste betaaldata, leden weten wanneer ze krijgen betaald
- Betalingen zijn op tijd
- Door wekelijks fiatteren, snelle uitbetaling
- Betrouwbaarheid: weet welke inkomsten ik kan verwachten
- Fijn dat goedgekeurde declaraties worden uitbetaald, minder verrekeningen achteraf

Opvallend is dat blauwe leden meer tevreden zijn over de betalingen dan gele leden. Zij geven een waardering van 3,45 tegen 2,95 van gele leden.

Het betaalproces is de afgelopen tijd gestroomlijnd en geheel geautomatiseerd. Daar plukken we de vruchten van. Het blijft van belang om goed en snel te registreren en te fiatteren. CBZ geeft dan de garantie dat alles dezelfde maand gedeclareerd wordt.

Verbeterpunten opgelost

- Meer inzicht in de opbouw van de facturen, liefst per deelnemer
- Wijzigingen in facturen zijn niet overzichtelijk
- Voor handmatige declaraties zou een maandelijks of kwartaal overzicht handig zijn
- Berekeningen niet altijd correct

Bovenstaande verbeterpunten zijn opgelost met de nieuwe update van Qoden. CBZ zal dit beter moeten communiceren. Intussen biedt CBZ ook trainingen Qoden aan omdat we gemerkt hebben dat niet iedereen alle mogelijkheden van Qoden gebruikt.

Verbeterpunten die in 2020/2021 worden opgelost

- Op bankafschrift een duidelijke verwijzing naar de factuur
- Bij handmatig declareren, digitale handtekening mogelijk maken
- Op de PGB factuur, staan deelnemers waarvan de Zin-beschikking nog niet binnen is. Dit klopt niet.
- Geen zicht op na declaraties
- Wil graag een signaal bij overschrijding van volume, creditering voorkomen.

Verbeterpunten die niet opgelost kunnen worden

- De factuur voor onderaanneming klopt niet. Reactie: dit kan CBZ niet controleren
- Door late goedkeuring gemeente nu ook late betaling Reactie: Bij 'bekende' gemeenten zal CBZ op snellere betaling aandringen
- Bedragen niet hetzelfde als die je indient Reactie: fee wordt van bedragen afgehaald
- Late betaling (dit is mede afhankelijk van registreren en fiatteren)
-

Of de betalingen goed gaan is in belangrijke mate afhankelijk van het plannen, registreren en fiatteren in Nedap.

Of de betalingen overzichtelijk zijn, hangt af van de overzichten in Qoden.

Hier gaan de volgende twee vragen over.

Hoe tevreden bent u over het plannen, registreren en fiatteren in Nedap?



Score

87% is tevreden of zeer tevreden over het registreren en fiatteren in Nedap, 13% is ontevreden of zeer ontevreden. Score op vierpuntsschaal: 3.0

Sterke punten

- Werkt super goed, fantastisch, snel makkelijk en overzichtelijk
- Gebruiksvriendelijk
- Effectief, compleet en stabiel
- Prachtige software met vele mogelijkheden

Eén respondent geeft aan dat het systeem niet passend is voor hun zorgboerderij. Daarom bestaat de mogelijkheid voor kleinere zorgboeren (tot 10 deelnemers) een handmatige factuur te sturen. Dit betekent dus dat niet alle zorgondernemers met Nedap werken.

Verbeterpunten die in 2020/2021 opgelost worden

- Ik mis de terugkoppeling als achteraf blijkt dat de indicatie niet binnen gekomen is
- We zouden graag registreren op locatie en meteen presentielijsten van de complete locatie kunnen genereren
- ik mis het zicht op hoeveel ruimte een cliënt nog heeft in zijn indicatie
- zelfroosteren toevoegen
- De agenda kan nog wel wat verbeteringen gebruiken
- Bij foutieve wijziging na fiatteren kunnen we dit niet zelfstandig oplossen (kan nu wel)

Verbeterpunten die niet opgelost kunnen worden

- Bij individuele begeleiding teveel handelingen te verrichten voordat alles gefiatteerd is.
- jammer dat de agenda en groepszorg van elkaar gescheiden zijn
- Agenda verandert niet van kleur als je registreert bij collega
- Fiatteren op 1 overzicht en niet per cliënt is niet handig (dit i.v.m. vier ogenprincipe)
- Beheer ligt deels bij coöperatie en deels bij nedap, dit zou bij 1 partij moeten zijn

De genoemde verbeterpunten zullen we bespreken in de klankbordgroep Nedap. Een aantal van de punten staan al op de agenda om opgepakt te worden. Er zijn ook verbeterpunten (bijvoorbeeld bij een foutieve fiattering zelf kunnen corrigeren), die niet mogelijk zijn vanwege de inrichting van het systeem of omdat Nedap het niet toestaat. Wat betreft het beheer, deze ligt bij de Coöperatie. Deze keuze is gemaakt om alle leden te ontzorgen. Updates, nieuwe wetswijzigingen, accountantscontrole gaat allemaal via CBZ. Dit zorgt ervoor dat leden kunnen focussen op zorg en begeleiding.

Voor de overzichten per zorglocatie gebruiken we het systeem Qoden. In Qoden kunnen leden zien hoeveel er is gedeclareerd, voor welke deelnemers en welke maandelijkse betaling de ondernemer ontvangt. De volgende vraag gaat over dit onderdeel van Qoden.

Hoe tevreden bent u met de overzichten in Qoden?



Score

Slechts 74% is tevreden of zeer tevreden over de overzichten in Qoden. 26% is ontevreden. Score op de vierpuntsschaal 2.8
53 personen hebben deze vraag van de enquête ingevuld waarvan 11 personen aangeven dat het niet van toepassing is voor hun.
Dit laatste is opvallend want de overzichten voor alle leden staan in Qoden, ook als een lid handmatig declareert en Nedap dus niet gebruikt.

Sterke punten

- Overzichtelijk, makkelijk werken, goed in te zien, duidelijk, simpel en duidelijk
- Handig nu met twee locaties
- Goede vooruitgang ten opzichte van een aantal jaar geleden

Verbeterpunten die in 2020/2021 worden opgepakt

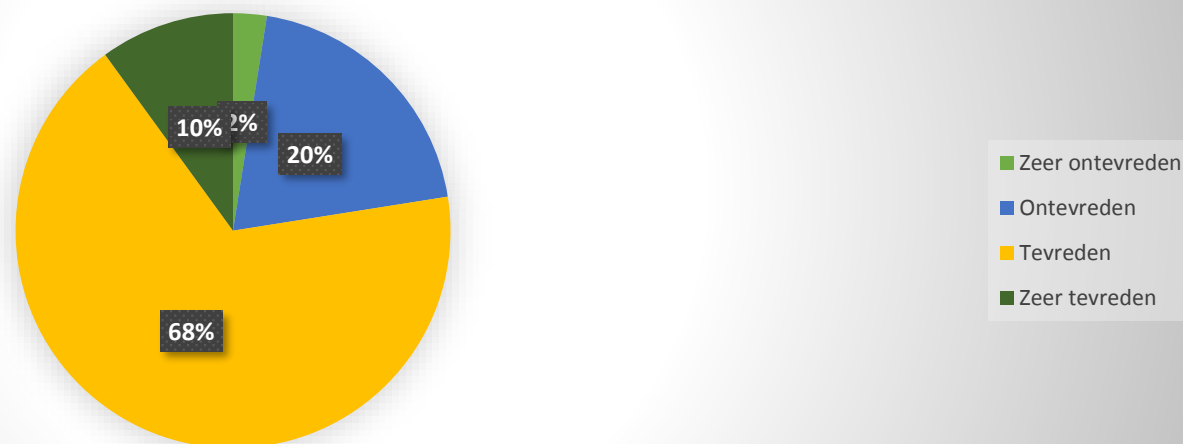
- Onoverzichtelijk, moeilijk leesbaar
- Draaitabel is wel veel informatie, teveel handelingen / onduidelijkheden
- Facturen voor PGB en onderaanneming zijn praktisch onbruikbaar door rigide factuurnummering en het niet zelf kunnen indelen van opmaak en gegevens
- heb echt geen idee wat nog openstaat en welke zorg er afgekeurd wordt
- Afgewezen zorg staat er soms erg onduidelijk in
- Ik zou graag op cliëntniveau over meerdere periodes in 1 oogopslag kunnen zien wat er is gedeclareerd/uitbetaald
- Ik kan niet zo goed met Excel werken. Dus die uitdraaien zijn voor mij wat ingewikkeld
- nog niet in verdiept

Dit onderdeel scoort het laagste van alle onderdelen in de enquête. Dit heeft deels te maken met weergave via een data-dump in een Excel tabel. Dit is voor leden ontoegankelijk. Medio 2020 is naar wij hopen er een update van Qoden beschikbaar waarin overzichten beschikbaar zijn van alle zorg, gefiatteerd, gedeclareerd en goedgekeurd. Met deze update is een groot deel van de verbeterpunten gerealiseerd. In het facturenoverzicht is al te zien wat er per deelnemer per maand is uitbetaald. Aandachtspunt is nog om dit over meerdere maanden weer te geven (kan nu in een draaitabel, is nog geen enkelvoudige rapportage voor).

Een tweede aandachtspunt is dat in tegenstelling tot de andere ICT systemen waarmee de Coöperatie werkt, Qoden geleverd wordt door een kleine leverancier. De leverancier heeft afgelopen jaren te maken gehad met te weinig personeel waardoor een betrouwbare planning niet mogelijk was. Het ticket van de verbetering van rapportages staat momenteel al 10 maanden open. De planning schuift steeds naar achteren. Dit is een afhankelijkheid die ervoor zorgt dat wij via Qoden geen optimale dienstverlening kunnen bieden.

De volgende vraag gaat over de wijzigingsformulieren die via Qoden moeten worden aangeleverd. Te denken valt aan wijzigingen van rechten van medewerkers en wijzigingen van gegevens van deelnemers.

Hoe tevreden bent u met de wijzigingsformulieren in Qoden?



Score

78% is tevreden of zeer tevreden over de wijzigingsformulieren in Qoden. 22% is ontevreden of zeer ontevreden. De score op de vierpuntsschaal is 2,9. Ook hier geldt dat slechts 53 respondenten de vraag hebben beantwoord waarvan 13 hebben aangegeven dat het niet van toepassing is. Dit laatste is goed mogelijk als men handmatig declareert.

Sterke punten

Overzichtelijk en simpel
Prima geen verbeterpunten

Verbeterpunten

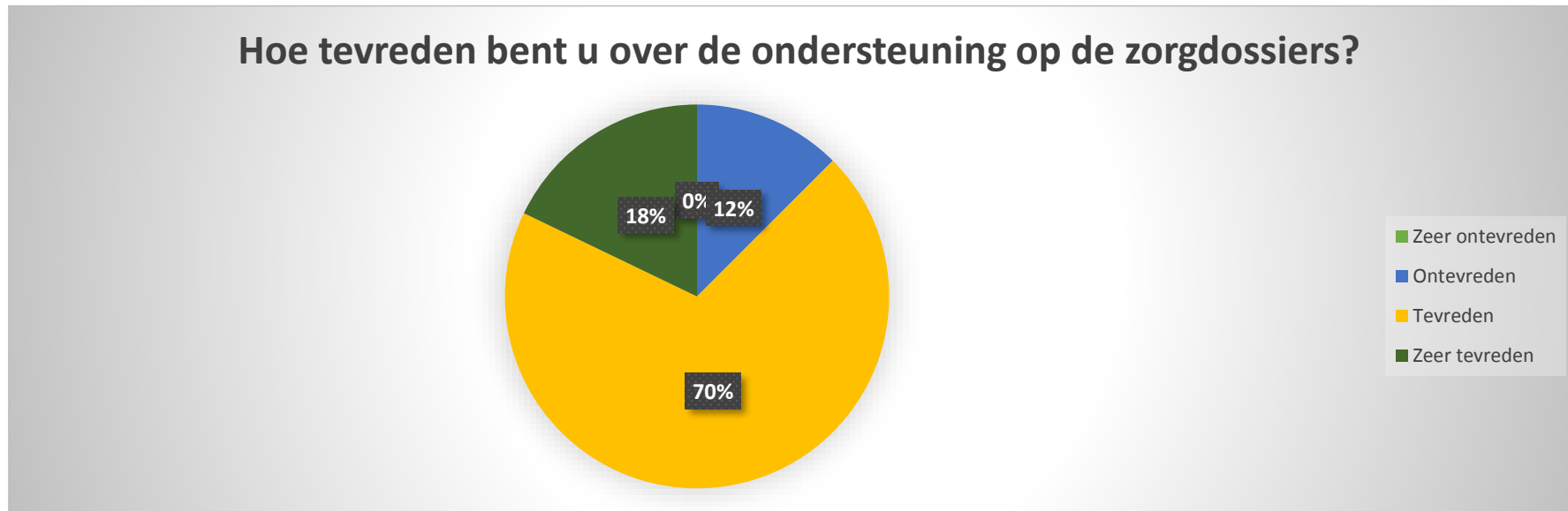
- deelnemers werden niet altijd gelijk doorgezet in Nedap.
- Alle aanpassingen die ik doe moet ik later ook nog telefonisch doorgeven. Ik hoor dan dat alle gegevens goed doorgegeven zijn maar er volgt vanuit B&Z geen actie waardoor ik steeds achteraan moet bellen.
- Alleen als je een nieuwe cliënt in wilt zetten en de gemeente heeft de indicatie doorgezet naar de Coöperatie dan is BSN bekend en kunt je het verder niet meer met Qoden werken. dat vinden wij wel jammer.
- Omslachtig
- Liever rechtstreeks in nedap aanpassen zodat personeel ook wijzigingen kunnen doorvoeren.
- Werkt niet altijd. als we iets willen wijzigen moet het vaak alsnog aan de kant van het bureau
- geen sterk onderdeel, CBZ is teveel afhankelijk van de externe beheerder
- Qoden is achterhaald
- Sommige functionaliteiten worden voor werkgevers beperkt en in handen van CBZ gehouden, liever zelf beheer voeren.
- Ook al vul je de formulieren goed in, er gebeurt niks! Een belletje er achteraan blijft nodig...
- Geen sterk punt op dit moment

Kennelijk moet er veel gebeld worden met ons kantoor. Dit heeft te maken met de inrichting van ons proces. Het invoeren in Qoden is voor CBZ belangrijk om te weten bij welke zorgboer een deelnemer hoort. Als de beschikking van deze deelnemer sneller via de gemeente of zorgkantoor in Nedap komt dan het seintje via Qoden, krijgt de zorgboer een foutmelding namelijk BSN nummer bestaat al. Dit is in feite een goed bericht, want de beschikking is al binnen. Veel leden gaan uiteraard bellen als ze deze melding krijgen. We zullen dit in het proces beter communiceren. Daarnaast is er een wens om zelf meer beheerfaciliteiten te hebben die te maken hebben met het werkgeverschap.

3.1 Samenvatting betalingen

Als we naar de vier vragen kijken die over de betalingen gaan, dan valt op dat leden tevreden zijn over het proces, de vaste betaaldata, de snelheid van betalen en de communicatie. Ze zijn ook tevreden over het registreren en fiatteren in Nedap al zijn hiervoor een aantal verbeter suggesties gedaan die CBZ gaat oppakken. Leden zijn het minst tevreden over het overzicht dat ze via Qoden zouden moeten hebben. Met de update van Qoden wordt dit voor een groot deel opgelost. Aandachtspunt is proces van inbrengen nieuwe deelnemers. CBZ zal het komend jaar werken aan overzichten voor de werkgever en de rol van het werkgeverschap meer gaan ondersteunen, ook vanuit de ICT-omgeving.

4. Zorgdossiers



Score

78% is tevreden of zeer tevreden met de ondersteuning op de zorgdossiers. 12% is ontevreden. De score op de vierpuntsschaal is 2,9

Sterke punten

- Vind het super goed gaan. Krijgen bericht als er iets niet goed gaat. Fijn dat het op afstand wordt bijgehouden.
- Telefonisch worden de vragen snel opgepakt, wordt goed meegedacht. Duidelijke communicatie en feedback.
- Wordt goed vooraf geïnstrueerd en voorbereid.
- Het is fijn dat onze werkzaamheden gecontroleerd worden en we zo zelf ook beter worden.
- Als er iets ontbreekt in de zorgdossiers wordt dat netjes aangegeven.
- Nedap is een handig systeem
- Communicatie loopt goed
- Controle is prettig.

Verbeterpunten die in 2020/2021 worden opgepakt

- Mailverkeer is traag, niet altijd antwoord.
- We horen alleen iets van groen, oranje rood als er iets is. Zou ook fijn zijn te horen als het goed gaat.
- Check mag van ons wel regelmatig om te zien of het volgens eisen is. Regelmatig feedback in plaats van 1 keer per jaar
- Jammer dat het alleen een papieren controle is.
- Smart doelen zijn soms lastig te formuleren.
- Signaal sturen als er geëvalueerd moet worden.
- Proactief verbetertips geven, niet alleen als het niet op orde is.
- Afstand tot praktijk soms groot.
- Telefonische uitleg zou prettig zijn, nu doorverwezen naar papieren toelichting.
- Ik zou meer inzicht willen hebben in de eisen aan een zorgdossier.
- Als je vergeet de handtekening bij het zorgplan te zetten, kan dit niet meer.

Verbeterpunten die niet worden opgepakt

- Gedoe met handtekeningen, maar ik begrijp het wel.
- Kijk naar de tevredenheid van de deelnemers. Misschien eens een steekproef met bellen naar deelnemers/begeleiders wat ze van de zorg vinden?

Uit de verbeterpunten komt een duidelijke spanning tussen enerzijds de formele eisen en anderzijds de kwaliteit in de praktijk.

De wens om meer proactief en frequenter mee te denken is duidelijk, ook als alles wel op orde is. Wat betreft de tevredenheid van de deelnemers, wij adviseren onze leden om dit te meten via vanzelfsprekend. CBZ ontvangt hierover een groepsrapportage.

Opvallend is dat blauwe leden meer tevreden zijn over de zorgdossiers dan gele leden (waardering 3,17 versus 2,50). Gele leden kiezen soms voor een ander systeem voor de zorgdossiers als ze handmatig declareren.

De volgende vraag gaat over de zorginhoudelijke kant van Nedap. Wat zijn de ervaringen met de zorgdossiers, de zorgplannen en de evaluaties?

Hoe tevreden bent u met het werken in de zorgdossiers in Nedap?



Score

76% is tevreden of zeer tevreden over het werken met zorgdossiers in Nedap. 24% is niet tevreden of zeer ontevreden. De waardering op een vierpuntsschaal is 2,9

Sterke punten

- Dat de evaluaties op het zorgplan aansluiten is top
- Werkt mooi, ook via de app
- Mooi systeem om de zorgvraag goed in beeld te brengen
- Duidelijk en begrijpelijk, gewoon goed, handig en overzichtelijk, gebruiksvriendelijk, toegankelijk
- eenvoudig tekenen (digitaal)
- prima ECD

Verbeterpunten die in 2020/2021 opgepakt worden

- Doelen van zorgplannen op evaluaties laten aansluiten
- We zouden liever meer toespitsen op eigen beleid en visie
- vaak moeten doorklikken, er zijn veel stappen te ondernemen, redelijk onoverzichtelijk
- beeldvorming soms een (te) lange lijst
- jammer dat er steeds meer eisen bij komen
- te veel vragen die voor ons niet van toepassing zijn maar wel doorlopen moeten worden
- snel fouten in aaneensluiting op de tijdsbalk zijn niet meer te herstellen, zonder een nieuw zorgplan
- Ik zou nog wel een check willen wat ontbreekt
- veel te uitgebreid. Dit hebben we niet nodig binnen dagbesteding
- Ik zou het prettig vinden dat er meer digitale formulieren worden toegevoegd
- het is lastig dat je niet direct naar een bladzijde terug kunt. Je moet alle pagina's langs bij het invullen van bv. evaluatie, zorgplan enz
- Vanuit de ouders kregen we echter de vraag om de doelen ook bij de rapportage, aan de zijde van de deelnemers, zichtbaar te hebben. Dat is nu niet zichtbaar
- Er zitten overbodige tools in Waar blijft het zelf nadenken als alles wordt voor geschreven?
-

Verbeterpunten die niet opgepakt worden

- Nadeel is dat je maar 360 minuten de tijd hebt om een rapportage te wijzigen
- Wat minder is dat de bedragen van de cliënten door personeel gezien kan worden

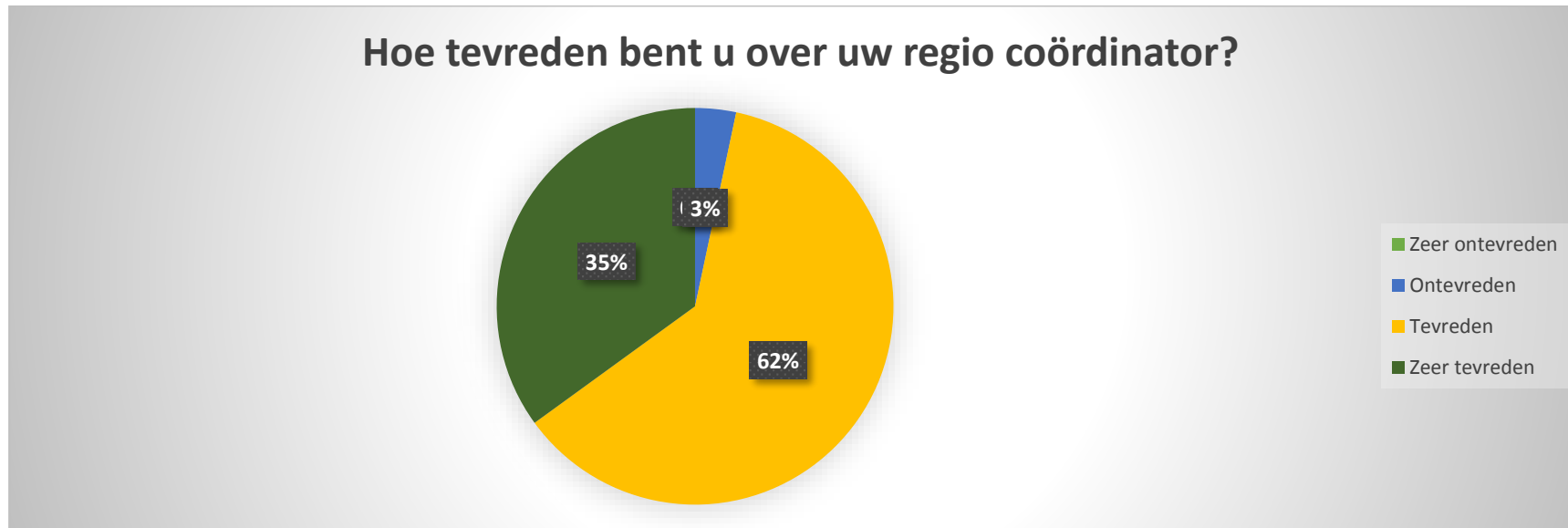
Het spanningsveld tussen eigen visie en vrijheid en het keurslijf van voorgeschreven handelingen wordt ook hier zichtbaar. Technisch zijn er verbeteringen mogelijk. Opvallend is dat een aantal verbeteringen die worden voorgesteld, gerealiseerd zijn in *Caren zorgt*, de thuismodule voor mantelzorgers. Kennelijk wordt deze module nog niet door iedereen gebruikt.

4.1 Samenvatting kwaliteit en zorgdossiers

De ondersteuning vanuit CBZ op de zorgdossiers wordt gewaardeerd. Leden vragen zelfs om een meer pro-actieve houding van CBZ en een regelmatige feedback. Aan de andere kant blijft er een spanning bestaan tussen wat 'moet' en wat heeft 'de deelnemer' eraan? Het gevoel van een keurslijf, opgedrongen door de regelgeving blijft. Ook in de belangenbehartiging wordt hier aandacht voor gevraagd.

ICT-matig valt er nog wel wat te verbeteren, sommige handelingen worden als veel klikken en omslachtig ervaren. Sommige zaken zijn systeemtechnisch niet mogelijk bijvoorbeeld een rapportage kan je na een bepaalde tijd niet meer wijzigen. Dit is inherent aan het systeem. Ook de betrokkenheid van het thuisfront en de deelnemer zelf is een aandachtspunt. De Coöperatie zal daarom in het vervolg meer systematisch aandacht geven aan de thuismodule van Nedap, te weten Caren zorgt.

5. Regio coördinatoren



Score

Maar liefst 97% is tevreden of zeer tevreden over hun regio coördinator of WLZ-contactpersoon. 3% is ontevreden. De score op de vierpuntsschaal is 3,3.

Sterke punten

- Goed contact, goede bereikbaarheid, korte lijnen
- Leuk dat ze langs komen op het bedrijf
- Vriendelijk, netjes, betrokken
- Veel kennis en expertise
- Genoeg kennis over gezamenlijk aanbesteden
- Betrokken, komt met tips om het beter te doen
- Gekoppeld aan 1 persoon is prettig



Verbeterpunten die in 2020/2021 opgepakt worden

- RC mag meer regie nemen in het opbouwen van zorgnetwerken, ook richting gemeenten en zorgkantoren en een rol spelen bij lastige zorgketten
- Geen vertrouwen meer vanwege technische en financiële problemen
- Het meedenken in casussen kan beter
- Overgang Qurentis naar Nedap, te weinig ondersteuning
- Er zou meer contact mogen zijn

Verbeterpunten die niet opgepakt worden

- Ondersteuning bij moeilijke indicaties kan beter (is wel op collectief niveau opgepakt, niet op individueel niveau)

De RC bezoekt jaarlijks de bedrijven en laat alle onderwerpen van betalingen tot en met kwaliteit de revue laat passeren. Hier wordt ook altijd een bedrijfsverslag van gemaakt dat gedeeld wordt met de zorgondernemer.

De Coöperatie werkt met vaste Regio Coördinatoren (RC's). De RC is eerste aanspreekpunt voor leden en voor gemeenten in de betreffende regio.

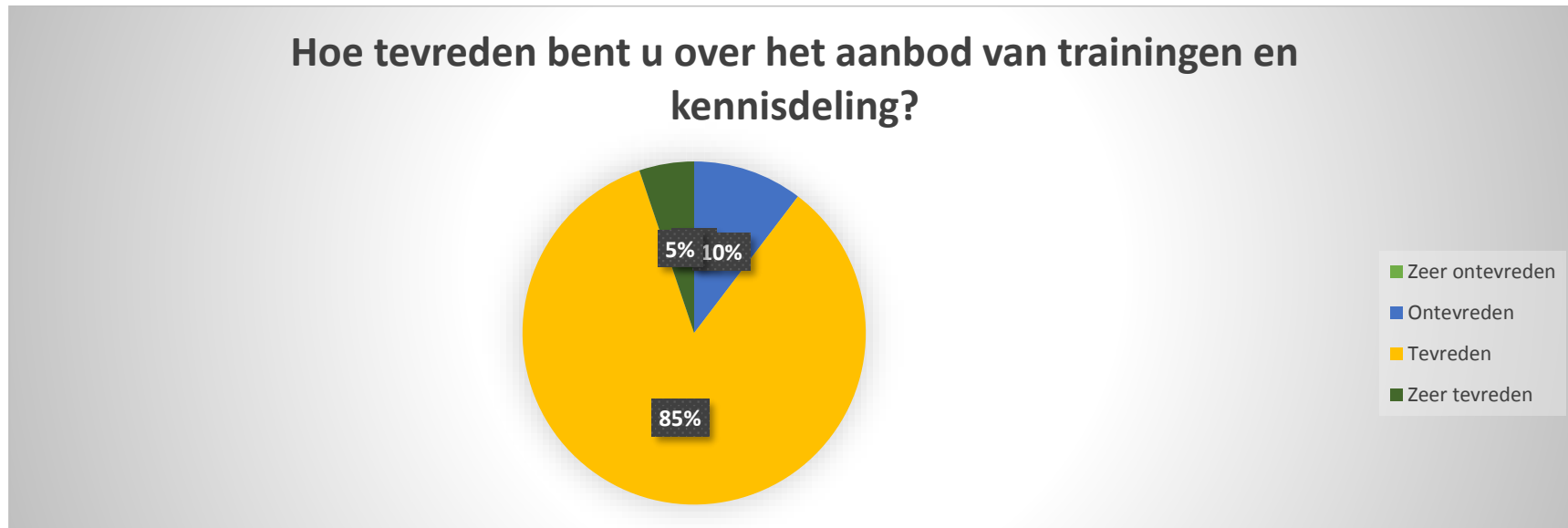
Voor de WLZ geldt dat de leden die (overwegend) WLZ leveren, ook een vast aanspreekpunt hebben met kennis van de WLZ. Deze persoon onderhoudt ook de contacten met de zorgkantoren.

De investering die CBZ heeft gedaan in de regio's wordt gewaardeerd. Aandacht voor zorgnetwerken en lastige casussen is een aandachtspunt.

Wat betreft de indicaties is de 'werkverdeling' dat de ondernemer zelf bepaald of een indicatie voldoende is voor de zorg die verleend wordt. Als er structureel te lage indicaties worden afgegeven, gaat de RC met de accounthouder van de desbetreffende gemeente in gesprek. Het samenspel tussen RC en lid is hier belangrijk.

Om leden optimaal te ondersteunen organiseert CBZ ook trainingen en workshops. Hoe waarderen leden dit?

6. Trainingen en kennisdeling



Score

90% is tevreden of zeer tevreden over de trainingen. 10% is ontevreden. De score op een vierpuntschaal is 2,9

Sterke punten

- Goed overzicht, mooi aanbod
- Fijn dat er samengewerkt wordt met de verenigingen
- Veel variatie

Verbeterpunten die in 2020/21 opgepakt worden

- Er mag meer vernieuwing in aanbod
- Aanbod is prijzig en soms erg ver weg
- Meer aandacht voor skj punten zou fijn zijn
- Aanbod mag wat mij betreft nog wel verder uitgebreid worden. Bijvoorbeeld mbt ondernemerschap, personeelsbeleid, verdieping methodieken enz
- met kleine aanbieders gezamenlijk trainingen op locatie organiseren

De verbeterpunten spreken voor zich. CBZ moet ervoor zorgen de trainingen dichtbij de leden te organiseren maar ook het liefst tegen lage prijzen. Om aan beide wensen te voldoen is niet altijd mogelijk. Als er weinig deelnemers voor een training zijn, wordt deze meestal op een centraal punt aangeboden. Voor trainingen met veel deelnemers (vaak Nedap trainingen) zou wel een regionaal aanbod kunnen komen. Om de afstand te verkleinen zullen we ook onderzoeken hoe de digitale trainingen die tijdens de corona tijd werden gegeven gewaardeerd worden. Opvallend is dat ook hier ondernemerschap/werkgeversrol weer genoemd wordt als aandachtspunt.

7. Bijeenkomsten en nieuwsbrief

	Ja	Nee	Totaal
Leest u de nieuwsbrief?	51	2	53
Bezoekt u de ALV	26	27	53
Bezoekt u themabijeenkomsten?	38	15	53
Bezoekt u regiobijeenkomsten?	35	18	53

De respons op deze onderwerpen was te laag om in kwantitatieve zin iets te zeggen over de afzonderlijke bijeenkomsten.

De waardering voor de bijeenkomsten op een vierpuntsschaal was 3,0 voor de bijeenkomsten waarbij de ALV iets hoger scoorde dan de themabijeenkomsten en de regio bijeenkomsten.

Voor de nieuwsbrief was de waardering op een vierpuntsschaal 3,2 De nieuwsbrief wordt goed gelezen.

Het algemene beeld is dat leden het te druk hebben om bijeenkomsten te bezoeken. Dit komt mede door de reisafstand.

Hoe concreter en actueler het onderwerp is, hoe beter. Netwerken en elkaar ontmoeten wordt ook meerdere keren genoemd als een toegevoegde waarde.

Als verbetersuggesties worden de volgende zaken genoemd:

- Maak het mogelijk digitaal aanwezig te zijn
- Communiceer tijdig de data

Analyse

Het lijkt erop dat leden vooral lid zijn vanwege het bedrijfsgedeelte van de Coöperatie.

Zolang de dienstverlening goed is, is men over het algemeen tevreden.

Bijeenkomsten hebben vooral betrekking op het Verenigingsgedeelte. Het elkaar ontmoeten, het samen verantwoordelijk zijn.

Dit heeft minder prioriteit bij een groot gedeelte van de leden. Dit is deels te verklaren doordat iedereen een 'eigen' bedrijf heeft en door drukte (veelvuldig genoemd bij dit onderwerp) wordt opgeslokt. Het is wel een risico voor de Coöperatie omdat de lange termijn beslissingen wel gevormd en gevoed worden tijdens de bijeenkomsten.

8. Aanvullende dienstverlening

Welke dienstverlening van het bureau zou u aanvullend wensen? (meerdere opties mogelijk)	
Ondersteuning bij het beoordelen van indicaties	10
Ondersteuning PGB	6
Werven van nieuwe deelnemers	15
Ondersteuning Personeelszaken	10
Ondersteuning op aanvullende modules in ICT systeem (zoals bijvoorbeeld salarisadministratie)	16
Belangenbehartiging op rijksniveau	19
Jaarlijks ICT training in regio voor (nieuwe) medewerkers	12
Meer of andere nieuwsbrieven	0
Ondersteuning onderwijs op een zorglocatie (onderwijszorgboerderij)	15
Anders	8

Top 5 van aanvullende dienstverlening:

1. Belangen behartiging op rijksniveau

Toelichting: we zullen onderzoeken hoe we samen met FLZ (federatie landbouw en zorg) dit beter kunnen doen en er ook meer verslag van doen in de nieuwsbrieven.

2. Ondersteuning op aanvullende modules Nedap

Toelichting: Dit zullen we in onze opleidingsagenda meenemen in eerste instantie Caren zorgt, daarna ook werkgeverschap module ondersteunen.

3. Werven van nieuwe deelnemers

Toelichting: Incidenteel plaatsen wij deelnemers. Wij geven act de presence op bijeenkomsten met consultants om onze leden onder de aandacht te brengen. Onze website hebben we toegankelijk gemaakt voor deelnemers die zoeken naar zorg. Aanmelding gaat direct bij de leden, dus niet via CBZ. Vooralsnog willen we dit op deze manier blijven doen.

4. Jaarlijks ICT training in de regio voor nieuwe medewerkers

Toelichting: Dit zullen we gaan verzorgen.

5. Ondersteuning op personeelszaken (gedeelde vijfde plaats)

Toelichting: We zijn lid geworden van de WGV (Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn). Daarmee hebben alle leden toegang tot hun site waar ondersteuning wordt geboden voor personele zaken. In het najaar zullen we een themabijeenkomst hierover organiseren.

Ondersteuning bij beoordeling indicaties (gedeelde vijfde plaats)

Toelichting: Het is soms moeilijk om te beoordelen of een indicatie toereikend is voor de zorg die gevraagd wordt. Vanuit CBZ is veel kennis aanwezig over wat een bepaald product inhoudt. Deze kennis zou je samen kunnen brengen met de zorginhoudelijke kennis van de leden. We zullen alert zijn hoe het samenspel beter kan.

9. Samenvatting

De leden zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden als het gaat om de Coöperatie Boer en Zorg in zijn geheel. De communicatie wordt als prettig ervaren. De inzet van regio coördinatoren wordt gewaardeerd. De betalingen scoren hoog evenals de nieuwsbrief.

In het middensegment scoort de tevredenheid van de leden op de ondersteuning van de zorgdossiers en de bijeenkomsten.

Het laagst is de waardering voor Qoden en het aanbod van de trainingen. Overigens ook bij lage score is de waardering nog steeds groot, de laagste waardering is 2,8 (op vierpuntsschaal) voor de overzichten in Qoden.

Blauwe leden zijn meer tevreden dan de overige leden. Met name de betalingen en het werken met de zorgdossiers scoort hoog bij blauwe leden. Het zou kunnen dat andere leden minder werken met Nedap waardoor zij het ook minder waarderen.

Als we naar de vier vragen kijken die over de betalingen gaan, dan valt op dat leden tevreden zijn over het proces, de vaste betaaldatas, de snelheid van betalen en de communicatie. Ze zijn ook tevreden over het registreren en fiatteren in Nedap al zijn hiervoor een aantal verbeteringsuggesties gedaan die CBZ gaat oppakken

De ondersteuning vanuit CBZ op de zorgdossiers wordt gewaardeerd. Leden vragen zelfs om een meer pro-actieve houding van CBZ en een regelmatige feedback. Aan de andere kant blijft er een spanning bestaan tussen wat 'moet' en wat heeft 'de deelnemer' eraan? Het gevoel van een keurslijf, opgedrongen door de regelgeving blijft. Ook in de belangenbehartiging wordt hier aandacht voor gevraagd.

Wat betreft de verbeterpunten zal de Coöperatie Boer en Zorg in 2020/2021 aan de volgende onderwerpen werken:

1. Het verbeteren van Qoden en in mindere mate Nedap
2. Het aanpassen van de externe communicatie/belangenbehartiging waarbij er meer aandacht gegeven wordt aan ons DNA (kleinschalig en groen). Op regio niveau aandacht voor belangenbehartiging voor goede indicaties.
3. Het aanpassen van de interne communicatie waarbij er meer aandacht wordt gevraagd voor modules van Nedap zoals Caren zorgt en het algemene deelnemerstevredenheid onderzoek (vanzelfsprekend).
4. Het pro-actief meedenken en informeren over de zorgdossiers (stoplichtenmodel)
5. Het beter voor het voetlicht brengen van het samenspel Coöperatie individueel lid als het gaat om (individuele) indicaties en werving deelnemers. (Het kan zijn dat onze dienstverlening moet worden aangescherpt).
6. Het investeren in zorgnetwerken

Wat betreft extra dienstverlening zal de Coöperatie Boer en Zorg werken aan:

1. Betere ondersteuning voor het werkgeverschap
2. Een jaarlijkse ICT training voor nieuwe medewerkers
3. Uitbreiding opleidingsagenda nieuwe modules Nedap (Caren zorgt)

Bijlage 1 Overzicht van de gestelde vragen met bijbehorende scores

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	N.v.t.	Totaal
Hoe tevreden bent u over de betalingen?	1	3	38	17	1	60
Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw regio coördinator?	0	2	37	21	0	60
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning op de zorgdossiers?	0	7	39	10	4	60
Hoe tevreden bent u over het aanbod van trainingen en kennisdeling?	0	6	49	3	2	60
Hoe tevreden bent u over de coöperatie in het algemeen?	0	4	37	19	0	60
Hoe tevreden bent u over het plannen, registreren en fiatteren in Nedap?	2	4	30	10	7	53
Hoe tevreden bent u met het werken in de zorgdossiers in Nedap?	1	9	26	6	11	53
Hoe tevreden bent u met de overzichten in Qoden?	0	11	27	4	11	53
Hoe tevreden bent u met de wijzigingsformulieren in Qoden?	1	8	27	4	13	53
Hoe tevreden bent u met de nieuwsbrief?	0	2	39	10	0	51
Hoe tevreden bent u over de ALV?	0	0	25	2	0	27
Hoe tevreden bent u over de themabijeenkomsten?	0	3	31	4	0	38
Hoe tevreden bent u over de regiobijeenkomsten?	0	2	30	3	0	35

Hoe lang bent u lid van de coöperatie?	
Minder dan 1 jaar	2
Tussen de 1 en 3 jaar	7
Tussen de 3 en 5 jaar	8
Tussen de 5 en 10 jaar	32
Totaal	49

In welke regio zit u?	
Achterhoek	4
Midden-IJssel/Oost-Veluwe	5
Twente	5
Flevoland	6
Utrecht	2
Noord-Veluwe	1
Food-Valley	7
Rivierenland	1
Gelderland centraal	5
IJsselland	13
Totaal	49



Welke vorm van lidmaatschap heeft u?	
Blauw lid	24
Geel lid	7
Niet declarerend lid	0
Aspirant lid (in afwachting van kwaliteitskeurmerk)	0
Ik weet het niet	18
Totaal	49

	Gewogen gemiddelde
Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw regio coördinator of WLZ contactpersoon?	3,3
Hoe tevreden bent u over de coöperatie in het algemeen?	3,3
Hoe tevreden bent u over de betalingen?	3,2
Hoe tevreden bent u met de nieuwsbrief?	3,2
Hoe tevreden bent u over de ALV?	3,1
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning en controle op de zorgdossiers?	3,1
Hoe tevreden bent u over het plannen, registreren en fiatteren in Nedap?	3,0
Hoe tevreden bent u over de regiobijeenkomsten?	3,0
Hoe tevreden bent u over de themabijeenkomsten?	3,0
Hoe tevreden bent u over het aanbod van trainingen en kennisdeling?	2,9
Hoe tevreden bent u met het werken in de zorgdossiers in Nedap?	2,9
Hoe tevreden bent u met de wijzigingsformulieren in Qoden?	2,9
Hoe tevreden bent u met de overzichten in Qoden?	2,8
	3,1



Bijlage 2 Ledentevredenheidsonderzoek sterke en zwakke punten

Betalingen

Sterke punten

Vaste betaaldatum, leden weten wanneer ze krijgen betaald
Betalingen zijn op tijd
Door wekelijks fiatteren, snelle uitbetaling
Snel contact mogelijk
Zeer flexibel team
Weet welke inkomsten ik kan verwachten
Fijn dat goedgekeurde declaraties worden uitbetaald, minder verrekeningen achteraf

Verbeterpunten

Meer inzicht in de opbouw van de facturen
Op bankafschrift een duidelijke verwijzing naar de factuur
Meer inzicht voor facturering deelnemers bij verschillende leden
Bij handmatig declareren, digitale handtekening mogelijk maken
Op de PGB factuur, staan deelnemers waarvan de Zin-beschikking nog niet binnen is. Dit klopt niet.
De factuur voor onderaanneming klopt niet
Wijzigingen in facturen zijn niet overzichtelijk
Soms worden onversleutelde facturen via de mail verstuurd, niet veilig
Kennis binnen het bureau is zeer specifiek, het is lastig te onthouden wie je waarvoor moet hebben
Geen zicht op na declaraties
Voor handmatige declaraties zou een maandelijks of kwartaal overzicht handig zijn
Late betaling en bedragen niet hetzelfde als de bedragen die je indient
Wil graag een signaal bij overschrijding van volume, creditering voorkomen.
Door late goedkeuring gemeente Hardenberg, nu ook late betaling
Berekeningen niet altijd correct

Waardering voor regio coördinatoren

Sterke punten

Goed contact, goede bereikbaarheid
Leuk dat ze langs komen op het bedrijf
Vriendelijk, netjes, betrokken
Veel kennis en expertise
Genoeg kennis over gezamenlijk aanbesteden
Betrokken, komt met tips om het beter te doen
Korte lijnen
Gekoppeld aan 1 persoon is prettig

Verbeterpunten

Ondersteuning bij moeilijke indicaties kan beter
RC mag meer regie nemen in het opbouwen van zorgnetwerken, ook richting gemeenten en zorgkantoren en een rol spelen bij lastige zorgketten
Geen vertrouwen meer vanwege technische en financiële problemen
Het meedenken in casussen kan beter
Te weinig meehelpen bij indicaties
Overgang Qurentis naar Nedap, te weinig ondersteuning
Er zou meer contact mogen zijn

Ondersteuning en controle op zorgdossiers

Sterke punten

Vind het super goed gaan. Krijgen bericht als er iets niet goed gaat. Fijn dat het op afstand wordt bijgehouden.

Telefonisch worden de vragen snel opgepakt

Wordt goed meegedacht

Wordt goed vooraf geïnstrueerd en voorbereid.

Duidelijke communicatie en feedback

Het is fijn dat onze werkzaamheden gecontroleerd worden en we zo zelf ook beter worden

Als er iets ontbreekt in de zorgdossiers wordt dat netjes aangegeven.

er wordt mee gedacht

Nedap is een handig systeem

Communicatie loopt goed

Controle is prettig.

Verbeterpunten

Gedoe met handtekeningen, maar ik begrijp het wel

Mailverkeer is traag, niet altijd antwoord

We horen alleen iets van groen, oranje rood als er iets is. Zou ook fijn zijn te horen als het goed gaat.

Meer opkomen voor zorgboer in plaats van de regelgeving, minder luisteren naar accountant

Check mag van ons wel regelmatig om te zien of het volgens eisen is

Jammer dat het alleen een papieren controle is.

Smart doelen zijn soms lastig te formuleren.

Kijk naar de tevredenheid van de deelnemers. Misschien eens een steekproef met bellen naar deelnemers/begeleiders wat ze van de zorg vinden?

Signaal sturen als er geëvalueerd moet worden

Proactief verbetertips geven, niet alleen als het niet op orde is.

Afstand tot praktijk soms groot

Telefonische uitleg zou prettig zijn, nu doorverwezen naar papieren toelichting

Indicaties kloppen niet altijd

Regelmatig feedback in plaats van 1 keer per jaar

Ik zou meer inzicht willen hebben in de eisen aan een zorgdossier

Aanbod trainingen en kennisdeling

Sterke punten

Goed overzicht van cursussen
genoeg aanbod we horen op tijd of een training wel of niet doorgaat
goede communicatie en uitleg/uitnodiging
Trainingen worden aangeboden en gegeven en zijn betaalbaar
Fijn de samenwerking met VZO
Goede samenwerking en er wordt goed meegeacht.
Voldoende en sluit goed aan

Verbeterpunten

Cursussen om de kwaliteit te verbeteren gratis aanbieden aan leden
Trainingen zijn prijzig. Maak bekend waar goedkopere cursussen buiten CBZ te vinden zijn zoals bijvoorbeeld de IVM biedt e-learningen mbt medicatie training of de Stigas trainingen preventiemedewerker.
Er mag meer vernieuwing in het aanbod
Locatie van trainingen soms te ver weg
Voortouw nemen bij SKJ registraties
ik mis soms wat trainingen op het gebied van jongeren/kinderen
ik mis trainingen op het gebied van ondernemerschap, personeelsbeleid, verdieping methodieken
Voor kleinschalige zorgaanbieders zou het wellicht interessant zijn om gezamenlijk trainingen te organiseren op locatie
Alleen kennis laten delen door opgeleide personen en juiste info delen. Medicijnverstrekking was niet zoals werd voorgeschoteld.
Meer behoefte aan diepgang in zorgdossiers en methodiek

Tevredenheid over Coöperatie als geheel

Sterke punten

top

Ons lidmaatschap ontzorgt ons, en biedt ons meer ruimte om ons te focussen op de zorgverlening zelf

bereikbaarheid CA zeer goed

De kennis binnen de coöperatie is groot en dat is handig.

evenwichtige beleidsvorming gericht op mogelijke toekomstige groei

professioneel

betrokken, goed telefonisch contact

de coöperatie is sterk bezig zich te ontwikkelen tot onze partner op vele gebieden

Een sterk punt is: de kracht van samen werking met andere leden die door een coöperatie wordt bewerkstelligt

samenwerking en betrokkenheid is prettig

in coronatijd worden veel dingen voor ons uitgezocht hoe we zaken voor elkaar kunnen krijgen ondersteunend en meedenkend.

Organisatorisch is het goed geregeld.

Snelheid van handelen

Communicatie

dienstverlening

Verbeterpunten

Ik wordt vriendelijk en welwillend te woord gestaan maar er is nog te veel bureaucratie. Zaken die ik zelf kan regelen gaan veel sneller.

Bereikbaarheid van financiën kan beter

Verwachtingen niet waargemaakt, overheveling van deelnemers in onderaannemerschap bij andere instellingen was niet mogelijk

Onkosten voor kleinschalige zorgboeren wellicht omlaag

verenigen van boeren en het vormen van een front richting gemeenten. Komt niets van terecht, grote boeren krijgen overhand en bepalen op de achtergrond het beleid

Minder fijn is dat het systeem

Minder fijn dat ONS Nedap niet alle functionaliteit heeft omdat we onder de Coöperatie hangen

Aandacht voor boeren-component blijft nodig, niet teveel verwateren

Meer uniforme uitstraling creëren van alle leden

Soms veel wisselingen, weet niet meer wie mijn aanspreekpunt is

Eerste jaren erg sterk. Nu niet meer voldoende passend, geen betrokkenheid.
Commerciële activiteiten en werkzaamheden voor leden in evenwicht houden
Onderscheid tussen B&Z en FLZ is niet altijd duidelijk en soms verwarrend.
De websites met info zijn een beetje gedateerd
groot, log. Ik miste tijdens de coronacrisis het maatwerk
Regio coördinator staat ver weg!

Nedap plannen, registreren en fiatteren

Sterke punten

Werkt super goed en zou geen verbeterpunten kunnen geven.

gebruiksvriendelijk

het werkt effectief, feedback is meegenomen

tevreden, wennen aan systeem

Nedap is compleet en stabiel.

Prettig systeem

Snel, makkelijk, handig overzichtelijk

Werkt fantastisch, niks op aan te merken

prachtige software met vele mogelijkheden

Duidelijk en overzichtelijk

Gebruiksvriendelijk

Verbeterpunten

Zouden graag registreren op locatie en hierdoor meteen presentielijsten van de complete locatie kunnen afnemen

Soms nog wat onoverzichtelijk, onlogisch handelingen doen. Bij foutieve wijziging na fiatteren kunnen we dit niet zelfstandig oplossen

1 punt is minder, dat als je vergeet de handtekening bij het zorgplan te zetten, dit ook niet meer kan

niet van te voren is gezegd dat ik per factuur nog € 10 moet betalen

plannen nog teveel onduidelijkheden. Bij individuele begeleiding teveel handelingen te verrichten voordat alles gefiatteerd is.

Te optimistisch ingeschat

Het is veel handiger als we zelf die functionaliteit hebben om aan te passen wie wat mag

ik mis het zicht op hoeveel ruimte een cliënt nog heeft in zijn indicatie

jammer dat de agenda en groepszorg van elkaar gescheiden zijn

wij denken dat Qoden in ONS geïntegreerd moet worden

zelfroosteren toevoegen

Agenda verandert niet van kleur als je registreert bij collega

Fiatteren op 1 overzicht en niet per cliënt is niet handig (dit ivm vierogenprincipe)

veel onnodige en daardoor storerende communicatie over Nedap, die net zo makkelijk gemaild kan worden

Systeem niet passend voor onze zorgboerderij

Beheer ligt deels bij coöperatie en deels bij nedap, dit zou bij 1 partij moeten zijn
Ik mis de terugkoppeling als achteraf blijkt dat de indicatie niet binnen gekomen is
De agenda kan nog wel wat verbeteringen gebruiken

Zorgdossiers in Nedap

Sterke punten

Dat de evaluaties op het zorgplan aansluiten is top
Werkt mooi, ook via de app
Mooi systeem om de zorgvraag goed in beeld te brengen
Duidelijk en begrijpelijk
Gewoon goed
eenvoudig tekenen (digitaal)
handig overzichtelijk
prima ECD
zeer gebruiksvriendelijk
Toegankelijk

Verbeterpunten

Doelen van zorgplannen op evaluaties laten aansluiten
We zouden liever meer toespitsen op eigen beleid en visie
vaak moeten doorklikken
beeldvorming soms een (te) lange lijst
jammer dat er steeds meer eisen bij komen
te veel vragen die voor ons niet
van toepassing zijn maar wel doorlopen moeten worden
snel
fouten in aaneensluiting op de tijdsbalk zijn niet meer te herstellen, zonder een
nieuw zorgplan
Nadeel is dat je maar 360 minuten de tijd hebt om een rapportage te wijzigen
Ik zou nog wel een check willen wat ontbreekt
veel te uitgebreid. Dit hebben we niet nodig binnen dagbesteding
Wat minder is dat de bedragen van de cliënten door personeel gezien kan worden
Ik zou het prettig vinden dat er meer digitale formulieren worden toegevoegd
er zijn veel stappen te ondernemen, redelijk onoverzichtelijk
het is lastig dat je niet direct naar een bladzijde terug kunt. Je moet alle pagina's langs bij het

Pagina **38** van **42**

invullen van bv. evaluatie, zorgplan enz

Vanuit de ouders kregen we echter de vraag om de doelen ook bij de rapportage, aan de zijde van de deelnemers, zichtbaar te hebben. Dat is nu niet zichtbaar

Er zitten overbodige tools in Waar blijft het zelf nadenken als alles wordt voor geschreven?

Overzichten in Qoden

Sterke punten

overzichtelijk

makkelijk werken, goed in te zien, duidelijk

facturen overzichtelijk

Handig nu met twee locaties

Goede vooruitgang ten opzichte van een aantal jaar geleden

Simpel en duidelijk

Heldere informatie en gemakkelijk vindbaar

verbeterpunten

onoverzichtelijk

Draaitabel is wel veel informatie,

teveel handelingen / onduidelijkheden

Facturen voor PGB en onderaanneming zijn praktisch onbruikbaar door rigide

factuurnummering en het niet zelf kunnen indelen van opmaak en gegevens

heb echt geen idee wat nog openstaat en welke zorg er afgekeurd wordt

Het zou fijn zijn, wanneer het kan opruimen in een archief .

Afgewezen zorg staat er soms erg onduidelijk

Op cliëntniveau over meerdere periodes in 1 oogopslag kunnen zien wat er is

gedeclareerd/uitbetaald

Moeilijk leesbaar

Ik kan niet zo goed met Excel werken. Dus die uitdraaien zijn voor mij wat ingewikkeld

nog niet in verdiept

Wijzigingsformulieren in Qoden

Sterke punten

Overzichtelijk

Prima geen verbeterpunten

simpel

Verbeterpunten

deelnemers werden bij ons niet altijd gelijk doorgezet in Nedap.

Alle aanpassingen die ik doe moet ik later ook nog telefonisch doorgeven. Ik hoor dan dat alle gegevens goed doorgegeven zijn maar er volgt vanuit B&Z geen actie waardoor ik steeds achteraan moet bellen.

Alleen als je een nieuwe cliënt in wilt zetten en de gemeente heeft de indicatie door gezegd naar Coöperatie dan is BSN bekend en kunt je het verder niet meer met Qoden werken. dat vinden wij wel jammer.

Omslachtig

werkt eenvoudig, makkelijk aan te passen bij verandering van adres enz... wel zou dit rechtstreeks in nedap mogen zodat personeel dit ook kan aanpassen nu blijft het op het bordje van kantoor liggen

Werkt niet altijd. als we iets willen wijzigen moet het vaak alsnog aan de kant van het bureau geen sterk onderdeel, zijn teveel afhankelijk van de externe beheerder

Qoden is achterhaald

Zelf mogelijkheid hebben tot wijzigen personeelsgegevens. Sommige functionaliteiten worden voor werkgevers beperkt en in handen van CBZ gehouden

Ook al vul je de formulieren goed in, er gebeurt niks! Een belletje er achteraan blijft nodig...

Geen sterk punt op dit moment

Trainingen en workshops

Sterke punten

Goed overzicht, mooi aanbod

Fijn dat er samengewerkt wordt met de verenigingen

Veel variatie

Verbeterpunten

Er mag meer vernieuwing in aanbod

Aanbod is prijzig en soms erg ver weg

Meer aandacht voor skj punten zou fijn zijn

Aanbod mag wat mij betreft nog wel verder uitgebreid worden. Bijvoorbeeld mbt ondernemerschap, personeelsbeleid, verdieping methodieken enz

met kleine aanbieders gezamenlijk trainingen op locatie organiseren

cursus medicijnverstrekking kon beter

Coöperatie Boer en Zorg

Agro Businesspark 42

6708 PW Wageningen

T: 0317 479 740

E: info@boerenzorg.nl

W: www.cooperatieboerenzorg.nl