

Uitkomst cliënttevredenheid 2026

Locatie Het Voorthuis

Inhoud

Inleiding	3
Uitkomst van het onderzoek en de rapportage.	3
Leeswijzer	4
1. Selectie	4
1.1 Selectie MPT en thuiszorg.	4
1.2 Selectie KSW	5
2. Respons	5
2.1 Respons MPT en thuiszorg	5
2.2 Respons KSW	5
Verwerking uitslagen.	5
3. Ervaringsvragen	6
NPS SCORE	8
4. Eigen vragen Neboplus.....	9
Vraag CCR.	10
5. Vragen aan naasten	10
6. Open antwoorden.....	11
7. Conclusie	12

Inleiding

In dit document staan de uitkomsten van de cliënttevredenheidsmeting 2026 van Neboplus, locatie Het Voorthuis. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het managementteam van Neboplus. De CCR heeft een akkoord gegeven op de voorgestelde werkwijze en vragenlijst.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de 10 verplichte vragen uit het kwaliteitskompas, 1 waarderingsvraag (NPS), 6 ervaringsvragen vanuit Neboplus, 2 vragen aan de naasten en 2 open vragen.

De bewoners en/of naasten hadden de mogelijkheid om de vragenlijst digitaal, via papier of middels een interview in te vullen. Alle vragenlijsten zijn verzameld via de tool Enalyzer om de uitkomsten overzichtelijk te kunnen analyseren.

Uitkomst van het onderzoek en de rapportage.

De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om gericht en systematisch te blijven leren en verbeteren, met als doel de kwaliteit van zorg en dienstverlening bij Neboplus verder te versterken.

De Raad van Bestuur (RvB), MT leden en de CCR ontvangen het conceptrapport. De CCR adviseert over de aanpak en instemming over de gekozen verbetermaatregelen. Het MT en de RvB beslissen over de uit te voeren verbeteracties. Deze worden vervolgens voorgelegd aan de betreffende teamcoördinatoren met het verzoek om gerichte acties te formuleren. De afgesproken acties worden meegenomen in het overzicht met de verbetermaatregelen van 2026. De voortgang wordt op deze wijze gemonitord door de Adviseur Kwaliteit en Veiligheid (Adv. K&V).

De definitieve uitkomst wordt gedeeld met de Raad van Toezicht, CCR, OR en de kwaliteitscommissie.

De uitkomsten van de 10 verplichte ervaringsvragen worden tijdig gepubliceerd op het aanleverportaal van het zorgkantoor door de Adviseur Kwaliteit en Veiligheid.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 en 2 geven inzicht in de werkwijze rondom de cliënttevredenheidsmeting, de selectie en het respons op de meting. Hoofdstuk 3 staat de uitkomst van de 10 verplichte vragen inclusief de NPS score voor Neboplus, locatie Het Voorthuis. In hoofdstuk 4 staan de uitkomsten van de vragen opgesteld door Neboplus. Hoofdstuk 5 geeft weer wat de uitkomst is van de 2 vragen aan de naasten. De samenvatting van de open antwoorden zijn te vinden in hoofdstuk 6. De conclusie met betrekking tot dit onderzoek staat beschreven in hoofdstuk 7. Aansluitend staat het overzicht met de verbeteracties in Hoofdstuk 8 beschreven. In de bijlage is een overzicht van de totale uitkomsten en een overzicht van de aanvullende antwoorden.

1. Selectie

De selectie heeft plaatsgevonden op de bewonerslijst van half mei 2026. Met daarbij de volgende criteria:

- Bewoner is langer dan 1 maand woonachtig bij Neboplus;
- Bewoner is in staat om de vragen te beantwoorden;
- Bewoner wil vrijwillig meedoen met de vragenlijst (meedoen is op vrijwillige basis);
- Mensen die palliatief terminale zorg ontvangen worden uitgesloten van onderzoek;
- Andere zwaarwegende redenen (onderbouwing).

1.1 Selectie MPT en thuiszorg.

Voor de appartementen in het Voorthuis zijn bewoners, binnen de selectiecriteria, benaderd met de vraag mee te werken aan het onderzoek. Hierbij kon een keuze gemaakt worden om deel te nemen via een digitale vragenlijst, papieren formulier, door het ontvangen van een interviewer in het appartement of om af te zien van deelname.

1.2 Selectie KSW

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand). Op het moment van de selectie zijn dit **36** bewoners.

Totaal zijn 49 vragenlijsten verzonden.

2. Respons

2.1 Respons MPT en thuiszorg

2 reacties op MPT (waarvan 1 niet volledig maar wel grotendeels)

4 reactie op thuiszorg

6/14 vragenlijsten retour. **43%**

2.2 Respons KSW

In de looptijd van het onderzoek is van afdeling IJsvogel 1 bewoner overleden, onbekend of familie heeft gereageerd.

6 reacties per afdeling, totaal **18** reacties.

18/35 vragenlijsten retour. **51%**

Totale respons Het Voorthuis: 24 reacties 47% (in 2025 was dit 41,7%)

Verwerking uitslagen.

Voor een representatief beeld is een reactiepercentage van minimaal 40% vastgesteld. We hebben dit percentage behaald in het Voorthuis en stellen hiermee vast dat de uitkomsten als representatief worden overgenomen.

3. Ervaringsvragen

Vanaf 2025 is het vanuit het kwaliteitskompas verplicht om met een totaalscore te werken voor de eerste 10 vragen van het onderzoek. Aan deze score zijn 10 vragen verbonden waar een cijfer voor gegeven kan worden. Niet alle verslagen zijn compleet ingevuld, na analyse blijkt dat ze vaak niet volledig zijn afgerond. Desalniettemin worden deze uitslagen wel verder meegenomen in dit rapport. Voor de cijfers richting het aanleveren bij het zorgkantoor worden de niet complete uitkomsten niet mee genomen, dat gaat dan om deze ervaringsvragen:

1. **Luisteren:** Heeft u het idee dat de zorgmedewerkers naar u luisteren?
2. **Vragen stellen:** Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgmedewerkers?
3. **Uw situatie:** Weten de zorgmedewerkers wat uw situatie is?
4. **Omgaan met uw situatie:** Helpen de zorgmedewerkers u om met uw situatie op te gaan?
5. **Samen afspraken maken:** Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgmedewerkers afgesproken?
6. **Afspraken:** Houden de zorgmedewerkers zich aan de gemaakte afspraken?
7. **Passende zorg:** past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?
8. **Motiveren:** Motiveren de zorgmedewerkers u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?
9. **Vertrouwen in kennis en ervaring:** Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgmedewerkers?
10. **Inzicht:** Houden de zorgmedewerkers in de gaten hoe het met u gaat?

Op basis van de berekening vastgelegd in het kwaliteitskompas, komt de totaalscore van Het Voorthuis in dit onderzoek uit op een: 8.8! (in 2025 een 8,7)



Uitkomsten

Tussen haakjes staan de uitkomsten van 2025 ter vergelijking.

		Totaal 17 (15)	KSW Koolmees 4 (4)	KSW IJsvogel 4 (4)	KSW Specht 5 (3)	Thuiszorg 3 (1)	MPT 1 (3)
1	Luisteren	9,1 (8,7)	8,5 (8,5)	9,5 (9,5)	8,6 (8)	9,6 (9)	10 (8,7)
2	Vragen stellen	9,1 (8,6)	8,8 (8,8)	9,5 (9,3)	8,6 (8,3)	9,7 (8)	10 (8,7)
3	Uw situatie	9,1 (8,7)	8,8 (9)	8,5 (8,8)	9 (9)	10 (8)	10 (10)
4	Omgaan met uw situatie	9 (8,7)	8,8 (9)	9 (8,8)	8,4 (7,3)	10 (8)	10 (9,7)
5	Samen afspraken maken	8,5 (8,7)	7,5 (8,5)	8,75 (9,8)	8,2 (8,3)	9,7 (8)	10 (9,3)
6	Afspraken	8,4 (8,7)	7,3 (7,5)	9 (9)	8,8 (7,7)	9 (7)	8 (8,7)
7	Passende zorg	8,5 (8,7)	7,8 (8,7)	8 (9,3)	8,8 (8,3)	9,3 (7)	10 (6,7)
8	Motiveren	8,1 (8,7)	8 (8)	7,7 (9)	8,2 (8,3)	8,7 (8)	8 (6,7)
9	Vertrouwen	8,7 (8,7)	7,8 (8,5)	9 (9)	8,6 (8,3)	9,3 (7)	10 (8,7)
10	Inzicht	9,1 (8,7)	8,5 (8,6)	8,7 (8,8)	9,2 (8,7)	9,7 (8)	10 (10)
	Totaal	8,8 (8,7)	8,2 (8,5)	8,8 (9,1)	8,6 (8,2)	9,4 (7,8)	9,6 (8,7)

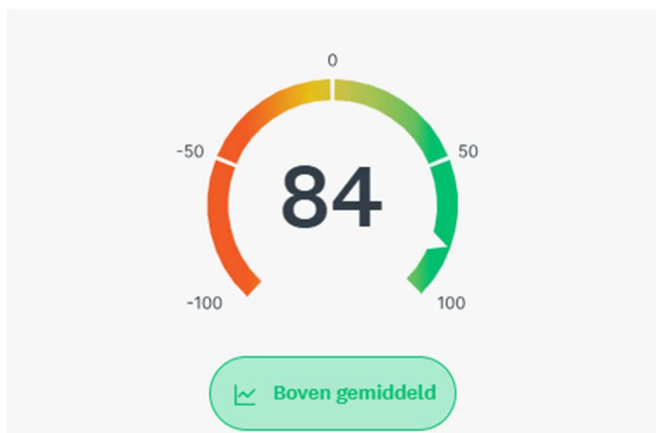
NPS SCORE

De score op de NPS wordt berekend door het percentage Detractors(0-5) af te trekken van het percentage Promoters (9-10). De score wordt dan een getal en is geen percentage meer.

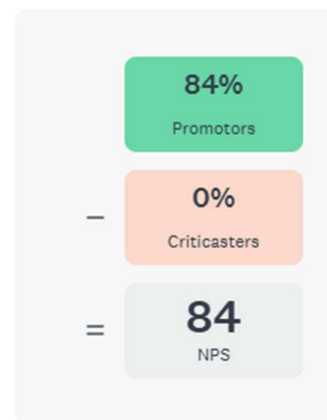
De NPS geeft weer in hoeverre bewoners en naasten Neboplus zouden aanbevelen aan anderen.

Bij -100 beveelt niemand Het Voorthuis aan, bij +100 worden we zeker aanbevolen. Het Voorthuis scoort **+84**. (2025: +73)

Uw NPS-score



NPS-formule



		Totaal 19 (15)	KSW Koolmees 5 (4)	KSW Ijsvogel 4 (4)	KSW Specht 6 (3)	Thuiszorg 3 (1)	MPT 1(3)
1	NPS Score	9,7 (9,1)	9 (9,3)	9,3 (9,8)	9,2 (9)	9,7 (8)	9 (9,3)

4. Eigen vragen Neboplus

Ten opzichte van de vorige meting zijn de vragen van Neboplus iets veranderd, daarom is er niet voor elke vraag een vergelijking te maken met 2025.

1. **Daginvulling:** Lukt het u en uw naasten om uw daginvulling naar eigen wens in te richten?
2. **Aandacht voor daginvulling:** Is er voldoende aandacht vanuit de medewerkers van Neboplus voor hoe u uw dag invult?
3. **Maaltijden:** Hoe ervaart u de kwaliteit van de maaltijden bij Neboplus?
4. **Basisschoonmaak:** Hoe ervaart u de basis schoonmaak van de (zichtbare delen van) uw kamer/appartement door Neboplus?
5. **NIEUW: Informatievoorziening:** Hoe ervaart u de Nieuwsbode, als informatievoorziening, die per kwartaal met u of uw naasten wordt gedeeld?

	Totaal (17)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (5)	Thuiszorg (3)	MPT(1)
Daginvulling	8,4 (7,3)	8 (8,7)	8 (8,7)	8,3 (7,7)	9,5 (7)	8 (4,5)
Aandacht voor daginvulling	8,8 (7,1)	8 (8)	8 (7,5)	8,4 (7,5)	9,7 (8)	10 (4,5)
Maaltijden	9,0 (7,2)	8,6 (7,8)	9 (9,3)	8,4 (7,3)	N.v.t.	10 (9)
Basisschoonmaak	8,7 (7,2)	7,8 (7,3)	8,3 (8,3)	8,6 (7,3)	9	10 (8)
Nieuwsbode	8,2	7,8	8,3	8	9	8
Totaal	8,6 (7,2)	8,2 (7,7)	8,7 (8,3)	8,6 (7,5)	9,5 (7)	9,6 (7,3)

Vraag CCR.

Als u een suggestie of mening heeft over de dienstverlening van Neboplus, weet u dan waar u terecht kan?

	Totaal (17)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (5)	Thuiszorg (3)	MPT (1)
Suggestie of mening	8	8,3	8	7	8,7	10

Open antwoorden:

- Ik moet dan nog altijd even zoeken.
- Meerdere antwoorden: bij de EVV-er en de gastvrouwen en verpleegkundigen/ 1 van de medewerkers (9 keer)
- Twee geven aan geen idee te hebben.
- Sommigen hebben geen antwoord.

5. Vragen aan naasten

In het onderzoek zijn 2 vragen gesteld aan de naasten.

1. Voelt u zich, als naaste, gehoord door de zorgmedewerkers?
2. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?

	Totaal (17)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (5)	Thuiszorg (3)	MPT (1)
Vraag 1. Gehoord voelen	8,7 (8,7)	8,5 (8,8)	8,8 (9,5)	8,6 (8,7)	10 (7)	8 (9,5)
Vraag 2. Afspraken over de rol	7,6 (7,1)	6,25 (8,25)	8,5 (5,3)	8 (5,3)	n.v.t. (7)	8 (9,5)
Totaal	8,2 (7,9)	7,4 (8,5)	8,7 (7,4)	8,3 (7)	10 (7)	8 (9,5)

6. Open antwoorden

Wat gaat goed?	Aantal keer benoemd
De liefdevolle verzorging	7
Naasten betrekken	1
Medische zorg is zorgvuldig en dichtbij	1
Aandacht voor de bewoners	3
Heel tevreden!	1
Vriendelijk en gemotiveerde medewerkers	2
Fijn dat er gastvrouwen zijn en aandacht voor activiteiten	2
EVV/GVP denken goed mee en luisteren naar wensen	1
Ruimte voor eigen wensen (bijvoorbeeld maaltijd)	1

Wat kan beter?	Aantal keer benoemd
Uitleg van maandelijkse kosten (zoals tv etc.)	1
Zichtbaarheid van de cliëntenraad: wie zijn het, wie zitten er in?	1
Minder regie bij bewoner voor welbevinden van bewoner	1
Meer contacten	1
Communicatie via telefoon is lastig. Via telefoniste naar afdeling worden gevraagd.	1
Meer beweging. Nebo heeft een fietscarroussel, mogelijk iets voor het Voorthuis?	1
Kloppen voordat de zorg binnenkomt (privacy).	1
Terugkoppelen van afspraken kan beter.	1
Communicatie kan beter.	1
Verwarring als er in de andere huiskamer moet worden gegeten.	1

7. Conclusie

Met het responspercentage van 47% geeft de uitslag van het onderzoek een representatief beeld rondom de tevredenheid van bewoners en diens vertegenwoordigers, hierin zien we ook een stijging van 5,3% in reacties. Het rapportcijfer voor Het Voorthuis is hoger dan het voorgaande jaar met een 8,8 (vorig jaar een 8,7).

Ook de NPS-score is sterk verbeterd: Het Voorthuis scoort +84, tegenover +73 in 2025. Dit laat zien dat bewoners en naasten Het Voorthuis in hoge mate zouden aanbevelen aan anderen.

In 2025 was het gemiddelde onder de ACTIZ leden een 8,36. Voor het jaar 2026 volgen de gemiddelde cijfers in april 2027. Neboplus zit net boven het landelijke gemiddelde.

Opvallende positieve punten

Een belangrijk positief punt is dat vrijwel alle onderdelen van de verplichte ervaringsvragen ruim voldoende tot goed scoren. Vooral thema's als luisteren, vragen kunnen stellen, weten wat de situatie van de bewoner is en inzicht houden in hoe het met iemand gaat worden hoog gewaardeerd. Dit sluit aan bij de open antwoorden, waarin liefdevolle verzorging, aandacht voor bewoners, vriendelijkheid van medewerkers en betrokkenheid meerdere keren worden genoemd.

Ook de eigen vragen van Neboplus laten een positief beeld zien. De score op maaltijden is met 9,0 opvallend hoog. Daarnaast zijn bewoners en naasten positief over de aandacht voor daginvulling en de mogelijkheid om de daginvulling naar eigen wens vorm te geven, dit vroeg in 2025 nog aandacht.

In 2025 scoorden naasten op IJsvogel en Specht laag op de vraag: Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste? Deze score is dit jaar zeer positief.

Door de enkele reactie van een bewoner met MPT zien we een overwegend positief resultaat terug.

Lager scorende onderdelen

Binnen de tien verplichte ervaringsvragen scoren met name de onderdelen motiveren om zoveel mogelijk zelf te blijven doen en afspraken maken en nakomen lager dan de andere onderdelen. De totaalscores blijven voldoende, maar deze thema's komen ook terug in de open antwoorden, bijvoorbeeld

rondom communicatie, het terugkoppelen van afspraken en het consequent nakomen van gemaakte afspraken.

Bij de eigen vragen van Neboplus scoort de basisschoonmaak op sommige afdelingen lager dan gemiddeld. In de open antwoorden wordt dit concreet gemaakt door opmerkingen over het toilet, de vloer en de wens om vaker nat schoon te maken.

Bij de vragen aan naasten valt vooral de vraag over afspraken over de rol van naasten in de zorg op. Deze scoort met een totaalscore van 7,6 lager dan de vraag of naasten zich gehoord voelen, maar scoort wel beter dan in 2025.

Verbetermogelijkheden zijn te vinden op de volgende thema's:

- Communicatie en terugkoppeling van afspraken, dit is terug te vinden in de ervaringsvragen en de open antwoorden.
- Rol van naasten in de zorg. Ze voelen zich over het algemeen gehoord, maar er is niet altijd duidelijk welke rol zij hebben. Het is goed om hier concrete afspraken over te maken tijdens de evaluaties.
- Concrete onderwerpen oppakken zoals:
 - o Schoonmaak, zie open antwoorden.
 - o Privacy: kloppen op de deur.
 - o Beweging stimuleren: fietslabyrint als voorbeeld.

Samenvattend

Er kan worden geconcludeerd dat bewoners en naasten ruimschoots tevreden zijn over Neboplus, het Voorthuis. De hoge totaalscore, de verbeteringen ten opzichte van 2025 en de NPS score laten zien dat de basis op orde is. Met de uitkomsten zien we mogelijkheden tot verbetering die worden geconcretiseerd in verbeteracties in hoofdstuk 8. We hopen met elkaar deze positieve lijn vast te houden en te werken aan de onderwerpen waar bewoners en naasten verbetering zien.

In samenspraak zijn de volgende verbeteracties afgesproken:

- Tijdens iedere teambespreking aandacht vragen voor de communicatie en terugkoppeling van afspraken, hoe koppelen we terug? Wie koppelt terug?
- Cijfers per team doornemen en bekijken of er actie mogelijk is op onderwerpen die lager dan een 8 scoren.
- Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor het creëren van meer beweging zoals het aanschaffen van fietslabyrint.