

Uitkomst cliënttevredenheid 2026

Locatie Nebo

Inhoud

INHOUD	2
INLEIDING	3
<i>Uitkomst van het onderzoek en de rapportage</i>	3
<i>Leeswijzer</i>	4
1. SELECTIE	4
1.1 <i>Selectie zorgafdeling, MPT en thuiszorg</i>	4
1.2 <i>Selectie KSW</i>	5
2. RESPONS	5
2.1 <i>Respons Zorgafdeling, MPT en thuiszorg</i>	5
2.2 <i>Respons KSW</i>	5
<i>Verwerking uitslagen</i>	5
3. ERVARINGSVRAGEN	6
<i>NPS SCORE</i>	8
4. EIGEN VRAGEN NEBOPLUS	9
<i>Vraag CCR</i>	10
5. VRAGEN AAN NAASTEN	10
6. OPEN ANTWOORDEN	11
7. CONCLUSIE	13

Inleiding

In dit document staan de uitkomsten van de cliënttevredenheidsmeting 2026 van Neboplus, locatie Nebo. 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.

Er volgt een gecompriemd rapport voor publicatie op de website van Neboplus.

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 Nebo.

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 2025.

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 zorgafdeling, MPT en thuiszorg.

Voor de appartementen in Nebo 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. Een aantal bewoners in de aanleunwoningen hebben een VV5 of VV7, daarvan heeft de eerste contactpersoon bericht gehad via de mail. Afgelopen jaar is MPT niet apart meegenomen in de vragenlijst bij locatie Nebo.

1.2 Selectie KSW

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand).

Totaal zijn er 117 vragenlijsten verzonden.

2. Respons

2.1 Respons Zorgafdeling, MPT en thuiszorg

4 reacties op MPT

39 reacties zorgafdeling (waarvan 4 onvolledig).

4 reacties op thuiszorg

43/86 vragenlijsten retour. 50%

2.2 Respons KSW

18 reacties (waarvan 3 onvolledig).

15/31 vragenlijsten retour. 48%

Totale respons Nebo: 58 complete reacties 49% (in 2025 was dit 46%)

Verwerking uitslagen.

Voor een representatief beeld is een reactiepercentage van minimaal 40% vastgesteld. We hebben dit percentage behaald in Nebo 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 Nebo in dit onderzoek uit op een: 8.6! (in 2025 een 8,6)

8,6

een resultaat om trots op te zijn!

Uitkomsten

Tussen haakjes staan de uitkomsten van 2025 ter vergelijking.

		Totaal (58)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)	Thuiszorg (4)	MPT (4)
1	Luisteren	8,5 (8,7)	8,5 (9)	8,5 (8,4)	8,5 (8,7)	7,5
2	Vragen stellen	8,7 (8,8)	8,9 (9,4)	8,8 (8,6)	8,5 (8,5)	8
3	Uw situatie	8,8 (8,6)	9 (8,9)	8,8 (8,2)	9,3 (8,8)	7,5
4	Omgaan met uw situatie	8,5 (8,4)	9 (9)	8,3 (8,2)	9 (8)	7,8
5	Samen afspraken maken	8,4 (8,4)	9 (8,8)	8,3 (8,3)	8,5 (8,2)	7,5
6	Afspraken	8,3 (8,2)	8,1 (8,2)	8,4 (8,1)	9 (8,2)	7,3
7	Passende zorg	8,5 (8,6)	9,1 (8,6)	8,4 (8,3)	8,8 (8,8)	7,6
8	Motiveren	8,7 (8,6)	9,2 (8,9)	8,5 (8,3)	9,3 (8,6)	8
9	Vertrouwen	8,8 (8,7)	9 (8,9)	8,7 (8,5)	9,3 (8,8)	7,6
10	Inzicht	8,8 (8,8)	8,7 (8,9)	8,7 (8,6)	9,3 (8,8)	8,5
	Totaal	8,6 (8,6)	8,9 (8,9)	8,5 (8,4)	9 (8,5)	7,7

Vorig jaar is MPT niet apart meegenomen bij locatie Nebo, waardoor er nu een enkele meting staat en geen vergelijking in staat.

NPS SCORE

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

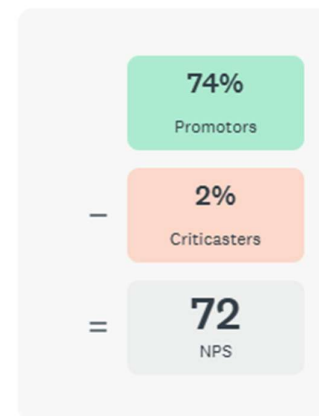
De NPS geeft weer in hoeverre bewoners en naasten Neboplus zouden aanbevelen aan anderen

Bij -100 beveelt niemand Nebo aan, bij +100 worden we zeker aanbevolen.
Nebo scoort **+72**. (2025: +72)

Uw NPS-score



NPS-formule



		Totaal (58)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)	Thuiszorg (4)	MPT (4)
1	NPS Score	9,2 (9,2)	9,3 (9,3)	9,3 (9)	9 (9,3)	8,3

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 (58)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)	Thuiszorg (4)	MPT (4)
Daginvulling	8,5 (8,5)	8,1 (8,4)	8,5 (8,3)	9,5 (8,8)	8
Aandacht voor daginvulling	8,5 (7,7)	8,7 (8,1)	8,3 (8)	9,3 (7)	8
Maaltijden	8,2 (8,2)	8,5 (8,9)	8,2 (7,9)	8,3 (7,8)	6,8
Basisschoonmaak	8 (8,1)	8,2 (8,5)	8,1 (7,7)	7,5 (8)	7,3
Nieuwsbode	8,6	8,8	8,7	8,7	8
Totaal	8,3	8,5	8,4	8,6	7,6

Vraag CCR.

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

	Totaal (58)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)	Thuiszorg (4)	MPT (4)
Suggestie of mening	7,8	8,4	7,3	8,7	7,5

Open antwoorden:

- Er wordt 34 keer aangegeven het niet te weten of geen reactie.
- Er wordt 15 keer aangegeven dat het bij de zorg/EVV kan.
- 1 keer wordt er aangegeven dat er een cliëntenraad/LCR schijnt te zijn.
- De overige keren of soms dubbel antwoord in combinatie met de zorg wordt er aangegeven: bij de balie of de receptie.

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 (58)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)	Thuiszorg (4)	MPT (4)
Vraag 1. Gehoord voelen	8 (8,5)	8,4 (9,3)	8,5 (8,3)	7,7 (8)	7,5
Vraag 2. Afspraken over de rol	7,8 (7,7)	8,7 (8)	8,1 (7,3)	7,3 (7,8)	7
Totaal	7,9 (8,1)	8,6 (8,6)	8,3 (7,8)	7,5 (7,9)	7,3

6. Open antwoorden

Wat gaat goed?	Aantal keer benoemd
Alles gaat goed!	4
Liefdevolle en goede zorg.	15
Welzijn van bewoners	1
Er is veel belangstelling en aandacht voor de bewoners	6
Respect en vertrouwd gevoel	2
Nieuwsbrief is fijn	1
Vriendelijke (zorg)medewerkers	2
Dubbel en dwars tevreden, overal een 10 voor!	1
Ga zo door als dat kan!	1
We zijn erg tevreden en dankbaar!	5
Er zijn leuke en voldoende activiteiten	1
Prettige woonruimte, het wonen in Nebo, warme woonsfeer.	3
Team welzijn zeer positief	1
Geestelijke verzorging is fijn.	1

‘Er wordt naar me omgekeken, ik voel me veilig!’

‘Omdat we allemaal anders zijn, en iedereen wel in iets goed is, vullen we (familie en zorg) elkaar goed aan!’

‘Ik zie lieve, betrokken medewerkers die het beste willen voor iedereen die in het huis woont. Het is een warme fijne plek voor onze moeder!’

‘Ik neem mijn petje af voor iedereen die hier zo hard zijn best doet. Het is hier echt een heel fijn THUIS! De meiden van de linnenkamer zijn GOUD waard!’

‘Ik zou iedereen aanraden naar Nebo te gaan, super woonzorgcentrum!’

‘Het is hier net een hotel, is er wat dan bel je even, krijgt alles wat je hartje begeert.’

Wat kan beter?	Aantal keer benoemd
Bepaalde dingen sneller reageren.	1
De overgang naar het nieuwe team is niet helemaal goed gegaan. Vertrouwen is weg, bewoners niet op tijd betrokken.	2
Jammer van de nieuwbouw/ hertenweide moet blijven. Late informatievoorziening.	5
Maaltijden: pas laat na de soep weer vervolg op de maaltijd. Eten kan beter. En de afstemming tussen keuken en de zorg.	4
Maaltijden: minder stampot.	1
Anticiperen op gezondheidssignalen zoals een blaasontsteking.	1
Naaste vindt dat bewoner nog te veel eigen regie heeft, wat niet goed is voor de bewoner.	1
Afstemming onder zorgmedewerkers kan beter.	1
Communicatie kan beter met naasten.	1
Soms heb ik een vraag en dan weet ik niet waar ik terecht kan.	1

‘Soms moeite met onervaren en jonge zorgmedewerkers. Bewoner geeft aan: ‘ze willen alles veel te snel doen, ik kan dat niet bijhouden, en begrijp het dan ook niet meer en wordt er zo moe van ’.

‘Ik kom wekelijks bij mijn naaste, regelmatig ervaar ik dat er niemand van de zorg aanwezig is en dat bewoners alleen op de groep zitten.’

7. Conclusie

Met een totale respons van 58 complete reacties op 117 verzonden vragenlijsten komt de respons voor Nebo uit op 49%. Daarmee is de vooraf vastgestelde norm van 40% behaald en geven de uitkomsten een representatief beeld van de tevredenheid van bewoners en naasten. Ten opzichte van 2025 is de respons licht gestegen.

De totaalscore op de 10 verplichte ervaringsvragen komt in 2026 uit op een 8,6. In 2025 was dit een 8,6. De score blijft daarmee hoog en laat zien dat bewoners en naasten de zorg en ondersteuning bij Nebo positief waarderen.

De NPS blijft met +72 gelijk aan 2025. Dit is een sterke score en laat zien dat bewoners en naasten Nebo 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

De uitkomsten laten op veel onderdelen een positief beeld zien. Binnen de verplichte ervaringsvragen worden vooral 'vragen stellen', 'uw situatie', 'motiveren', 'vertrouwen' en 'inzicht' goed beoordeeld. In de open antwoorden komt dit terug in opmerkingen over liefdevolle en goede zorg, aandacht voor bewoners, vriendelijke medewerkers, een warme woonsfeer en het gevoel dat er naar bewoners wordt omgekeken. Opvallend is dat de cijfers ten opzichte van 2025 ongeveer gelijk zijn gebleven.

Ook de eigen vragen van Neboplus laten overwegend positieve uitkomsten zien. De onderwerpen daginvulling en aandacht voor daginvulling scoren goed. De Nieuwsbode wordt met een 8,6 positief gewaardeerd en wordt in de open antwoorden benoemd als prettig en informatief. De maaltijden scoren gemiddeld een 8,0; daarbij worden zowel positieve ervaringen genoemd als wensen voor verdere verbetering.

Bij de vragen aan naasten valt op dat naasten zich over het algemeen gehoord voelen. De totaalscore voor deze twee vragen is 7,9. Vooral Kleinschalig Wonen en de zorgafdelingen scoren hierbij positief. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om afspraken over de rol van naasten duidelijk te bespreken en vast te leggen.

Lager scorende onderdelen

Binnen de 10 verplichte ervaringsvragen scoren 'afspraken' en 'luisteren' lager dan de meeste andere onderdelen. De scores blijven voldoende, maar de open antwoorden laten zien dat communicatie, terugkoppeling en het consequent opvolgen van afspraken aandacht vragen. Ook wordt genoemd dat veranderingen in teams invloed kunnen hebben op het vertrouwen en op hoe goed medewerkers op de hoogte zijn van de situatie van bewoners.

We zien dat over het algemeen de MPT gemiddeld lager wordt gescoord dan de andere zorgvormen. Dit heeft in zijn geheel invloed op het eindcijfer.

Bij de eigen vragen van Neboplus blijven de maaltijden en de basisschoonmaak aandachtspunten. De basisschoonmaak scoort gemiddeld een 8,0, maar in sommige onderdelen lager. In de open antwoorden wordt benoemd dat medewerkers hun best doen binnen de beschikbare tijd, maar dat bewoners en naasten ook verbeterwensen zien. Bij de maaltijden worden zowel waardering als aandachtspunten genoemd, zoals variatie, timing en afstemming tussen keuken en zorg. Bij de uitslagen van MPT hebben bewoners ook de vraag rond maaltijden ingevuld. Deze bewoners maken niet standaard gebruik van de maaltijden.

Bij de vragen aan naasten scoort de vraag over afspraken over de rol van naasten lager dan de vraag of naasten zich gehoord voelen. Dit onderstreept het belang om tijdens evaluaties en contactmomenten expliciet aandacht te blijven besteden aan verwachtingen, rollen en onderlinge afspraken.

Hoewel dit niet direct uit de open antwoorden op de ervaringsvragen blijkt, kan de zorg over het behoud van de hertenweide mogelijk hebben meegespeeld in de lagere beoordeling. Bij de vraag: wat kan beter? Is een aantal keer genoemd dat bewoners zorgen hebben over het behoud van de hertenweide.

Op basis van de uitkomsten liggen de belangrijkste verbetermogelijkheden op de volgende thema's:

- Communicatie, terugkoppeling en het consequent opvolgen van gemaakte afspraken.
- Duidelijke afspraken over de rol van naasten in de zorg en het vastleggen daarvan tijdens evaluaties.
- Concrete verbeterpunten uit de open antwoorden oppakken en terugkoppelen aan bewoners en naasten.
 - o Schoonmaak: aandacht voor zichtbare schoonmaak en verwachtingen hierover.

- Maaltijden: aandacht voor variatie, timing en afstemming tussen keuken en zorg.
- Beweging en daginvulling: blijven stimuleren van activiteiten en eigen mogelijkheden, passend bij de bewoner.

Samenvattend

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat bewoners en naasten over het algemeen tevreden zijn over Neboplus, locatie Nebo. De totaalscore van 8,5, de NPS-score van +72 en de positieve open antwoorden laten zien dat de basis op orde is en dat bewoners en naasten veel waardering hebben voor de zorg, aandacht en betrokkenheid van medewerkers. Tegelijkertijd bieden de uitkomsten duidelijke aanknopingspunten om verder te verbeteren, vooral op communicatie, afspraken, rol van naasten, schoonmaak, maaltijden en het stimuleren van beweging en daginvulling. Deze punten worden verder uitgewerkt in de verbeteracties in hoofdstuk 8.

Verbeteracties:

- Rol van de contactverzorgenden samen doornemen, aandacht vragen voor de communicatie en terugkoppeling van afspraken. Begeleiding van contactverzorgenden voor de bewoner bij veranderingen vanuit de organisatie.
- Cijfers per team doornemen en bekijken of er actie mogelijk is op onderwerpen die lager dan een 8 scoren.
- In de team overleggen aandacht vragen voor familieparticipatie en het maken van helder afspraken.
- Met de medewerkers van de keuken wordt de menucyclus herzien. Afstemming op de wensen van de doelgroep is daarin een leidraad. Resultaten zijn zichtbaar in de cliënttevredenheidsmeting van 2027.
- Onderzoeken waarom de scores op MPT lager zijn dan de gemiddelde scores voor Neboplus.