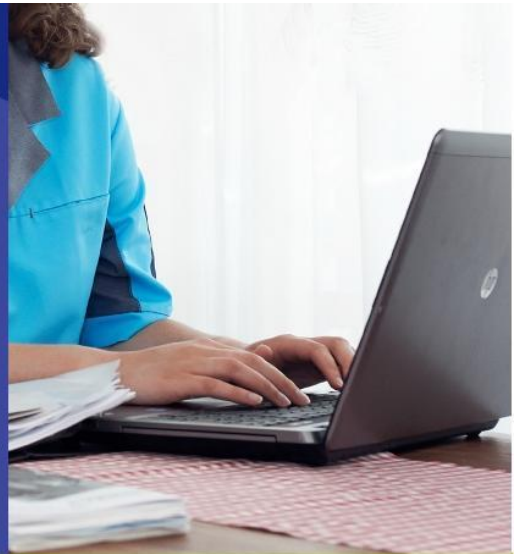


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



*Een plek die voelt als thuis -
met de zorg die bij u past*

Uitkomst ervaringsmeting 2025

Locatie Nebo

Datum: juli 2025

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

Inhoud

Inleiding	2
Ervaringsvragen kwaliteitskompas	3
NPS	4
Eigen vragen Neboplus	5
Scores totaal in diagrammen	7
Reactie van naasten	9
Open vragen	9
Conclusie	10
Aanpak verbeteracties	11

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van de ervaringsmeting uitgevoerd in juni 2025 onder de bewoners van Neboplus, locatie Nebo(Zorg, MPT, VPT, kleinschalig wonen, thuiszorg). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam (MT) en in overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Neboplus.

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van de software van Enalyzer.

De vragenlijst bestond uit:

- Een aantal selectievragen,
- 10 verplichte ervaringsvragen vanuit het kwaliteitskompas voor de aanlevering,
- 1 waarderingsvraag NPS,
- 6 ervaringsvragen vanuit Neboplus,
- 1 vraag over de bekendheid van de cliëntenraad,
- 2 ervaringsvragen voor de naasten,
- 2 open vragen.

Uitkomst van het onderzoek & rapportage

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om op een systematische wijze verbeteringen in onze dienstverlening tot stand te brengen.

Het conceptrapport van dit onderzoek wordt gecommuniceerd met de Raad van Bestuur, het MT, de CCR en de LCR van Neboplus. De CCR heeft geadviseerd over de aanpak en instemming verleend over de gekozen verbetermaatregelen. Het MT en de Raad van Bestuur beslissen over de uit te voeren verbeteracties. De verbeteracties worden vervolgens voorgelegd aan de betreffende managers & teamcoördinatoren met het verzoek gerichte acties te formuleren. De vastgestelde verbeteracties worden opgenomen in het overzicht verbeteracties 2025. Voortgang wordt gerapporteerd aan de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

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

Selectie van de respondenten

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

De zorgafdelingen bestaan uit alle bewoners die wonen in een appartement waar zorg geleverd wordt door de medewerkers van locatie Nebo (Zorg, MPT, VPT).

Voor de zorgafdelingen 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. *Uitzondering bewoners met een VV5 of VV7, daarbij kreeg de eerste contactpersoon van iedere bewoner begin juni het formulier digitaal.* **75** bewoners hebben een eerste brief ontvangen om aan te geven hoe zij mee willen doen aan het onderzoek. **18** eerste contactpersonen hebben de vragenlijst ontvangen voor hun naaste.

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand). Op het moment van de selectie zijn dit **31** bewoners. In alle gevallen is de eerste contactpersoon benaderd om de vragenlijst in te vullen.

De bewoners die thuiszorg ontvangen en binnen de selectiecriteria vallen zijn 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.

Reactiepercentage

Zorgafdelingen en thuiszorg: Totaal **50** ingevulde formulieren, waarvan **1** niet volledig is ingevuld: Reactiepercentage van **53%**. Waarvan **6** ingevulde lijsten voor thuiszorg op locatie Nebo.

Kleinschalig wonen: **8** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld. Reactiepercentage van **26%**

Totale respons: **46%**

Ervaringsvragen kwaliteitskompas

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. Het gaat om de volgende vragen:

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!**



Uitkomsten per vraag

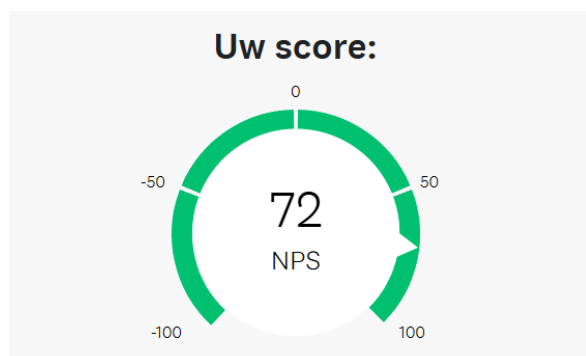
		Totaal (57)	Kleinschalig wonen (8)	Zorgafdelingen (43)	Thuiszorg (6)
1	Luisteren	8,7	9	8,4	8,7
2	Vragen stellen	8,8	9,4	8,6	8,5
3	Uw situatie	8,6	8,9	8,2	8,8
4	Omgaan met uw situatie	8,4	9	8,2	8
5	Samen afspraken maken	8,4	8,8	8,3	8,2
6	Afspraken	8,2	8,2	8,1	8,2
7	Passende zorg	8,6	8,6	8,3	8,8
8	Motiveren	8,6	8,9	8,3	8,6
9	Vertrouwen	8,7	8,9	8,5	8,8
10	Inzicht	8,8	8,9	8,6	8,8
	Totaal	8,6	8,9	8,4	8,5

NPS

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

		Totaal (57)	Kleinschalig wonen (8)	Zorgafdelingen (43)	Thuiszorg (6)
1	NPS cijfers	9,2	9,3	8,97	9,3

Totale 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.

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

Eigen vragen Neboplus

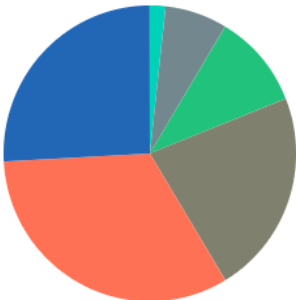
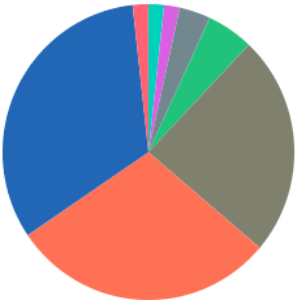
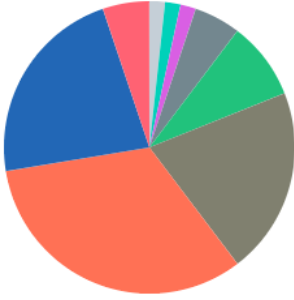
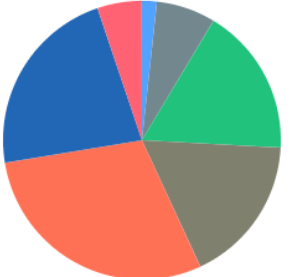
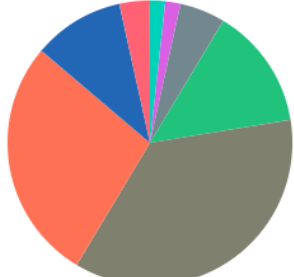
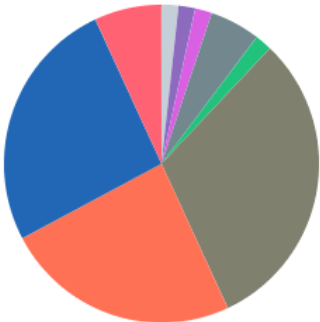
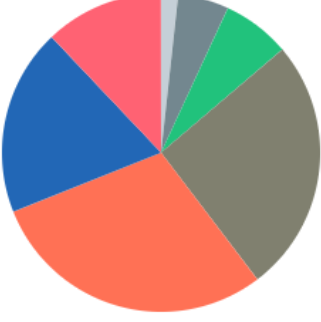
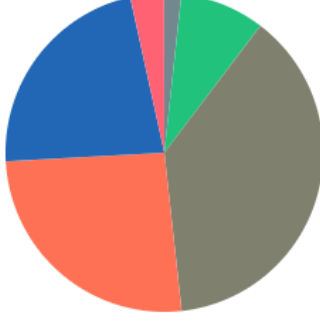
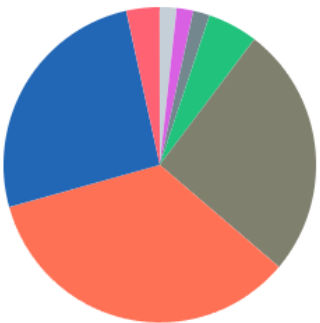
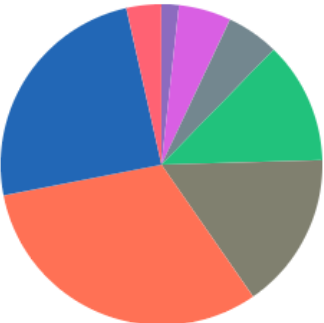
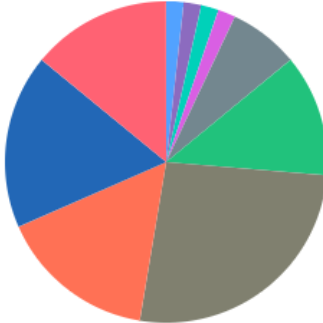
Naast de verplichte thema's heeft Neboplus de volgende vragen zelf toegevoegd:

- **Daginvulling:** Lukt het u en uw naasten om uw daginvulling naar eigen wens in te richten?
- **Aandacht voor daginvulling:** Is er voldoende aandacht vanuit de medewerkers van Neboplus voor hoe u uw dag invult?
- **Maaltijden:** Hoe ervaart u de kwaliteit van de maaltijden bij Neboplus?
- **Basisschoonmaak:** Hoe ervaart u de basis schoonmaak van de (zichtbare delen van) uw kamer/appartement door Neboplus?
- **Eigen bijdrage schoonmaak:** Kunt u aangeven in hoeverre het uzelf en/of uw naasten lukt om zelf bij te dragen in de schoonmaak?
- **Informatievoorziening:** Wordt u voldoende voorzien van informatie rondom de ontwikkelingen en activiteiten bij Neboplus? (denk aan Nieuwsbode, brieven bij wijzigingen, informatieborden/zuilen)

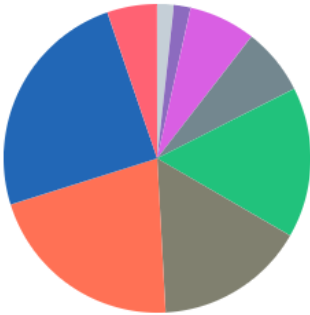
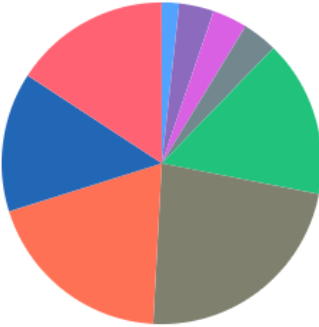
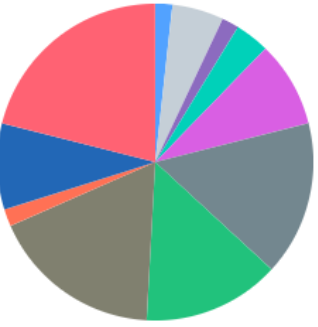
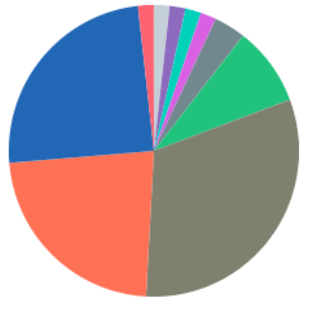
	Totaal (57)	Kleinschalig wonen (8)	Zorgafdelingen (43)	Thuiszorg (6)
Daginvulling	8,5	8,4	8,3	8,8
Aandacht voor daginvulling	7,7	8,1	8	7
Maaltijden	8,2	8,9	7,9	7,8
Basisschoonmaak	8,1	8,5	7,7	8
Eigen bijdrage schoonmaak	6,5	5,9	6,5	7,2
Informatievoorziening	8,1	9	8,3	7
Rapportcijfer Neboplus	7,9	8,1	7,8	7,6

Scores totaal in diagrammen

In de tabel hiernaast is te zien welke kleur staat voor de cijfers gegeven.

Luisteren	Vragen stellen	Uw situatie
		
Omgaan met uw situatie	Samen afspraken maken	Afspraken
		
Passende zorg	Motiveren	Vertrouwen
		
Inzicht	Daginvulling	Aandacht voor daginvulling
		
Maaltijden	Basisschoonmaak	Eigen bijdrage schoonmaak

Cijfer	Kleur
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
nvt	

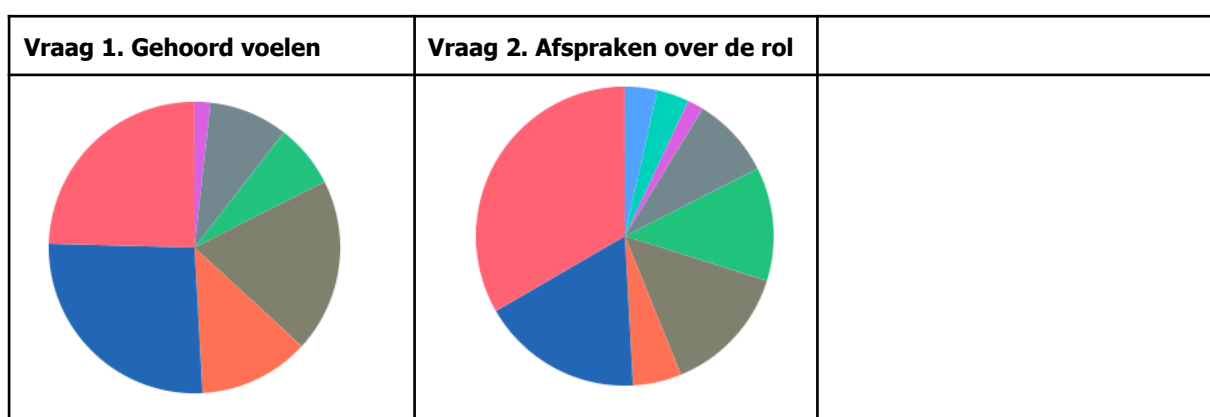
		
Informatievoorziening		
		

Reactie van 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 (57)	Kleinschalig wonen (8)	Zorgafdelingen (43)	Thuiszorg (6)
Vraag 1. Gehoord voelen	8,5	9,25	8,3	8
Vraag 2. Afspraken over de rol	7,7	8	7,3	7,75
Totaal	8,1	8,6	7,8	7,9



Open vragen

In het onderzoek zijn ook nog 2 open vragen gesteld. Hieronder een samenvatting van de reacties. De exacte antwoorden van alle opmerkingen zijn bekend bij de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

Wat gaat goed?

	Aantal keer benoemd
Aandacht	1
Fijne hulp, contacten, betrokkenheid, vriendelijkheid en vertrouwen van en in medewerkers	8
Verzorging (liefdevol)	3
Alles	7
Zorg wordt afgestemd op de behoefte van de zorgvrager	1
Aanbod in de zaal (is afwisselend)/ activiteiten	3
Wonen in Nebo (het is een warm bad)	3
Bewoner heeft het naar zijn zin	5

"Zou het voor geen goud willen missen, het is hier opperbest en ik heb het goed naar mijn zin!" "Neboplus is een hele fijne plek om te wonen."

Wat kan beter?

	Aantal keer benoemd
Graag beter algemene informatie	2
Ik wil meer praatjes maken, er komt nooit iemand bij mij.	1
Zorgvuldiger omgaan met de was (soms is er iets kapot)	1
Literatuur in de bibliotheek	1
Individuele aanpassingen	1
Er is te weinig tijd voor alles, ze zijn te druk.	1
Betere afstemming tussen keuken en zorg	1
Bij intake geen dementerenden in de Lors	1

Conclusie

Met het responspercentage van 46% (vorig jaar 39.1%) geeft de uitslag van het onderzoek een representatief beeld rondom de tevredenheid van bewoners en diens vertegenwoordigers.

Het rapportcijfer voor Neboplus als organisatie is ongeveer gelijk met voorgaande jaren met een 8,6 (2024: 8,55 2023: 8,52; 2022: 8,60; 2021: 8,18).

Het rapportcijfer is dit jaar gebaseerd op de vragen uit de verplichte ervaringsmeting van het kwaliteitskompas. De vragen komen niet overeen met de vragen uit eerdere metingen. Het cijfer is daarom niet direct te vergelijken. Wel is het mooi om te zien dat ook met deze nieuwe vragen we in dezelfde lijn zitten als voorgaande jaren.

Hoogste en laagste scores van de 10 verplichte vragen.

De volgende onderdelen scoren het hoogst in het onderzoek:

1. **Vragen:** Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgmedewerkers? (8,8)
2. **Inzicht:** Houden de zorgmedewerkers in de gaten hoe het met u gaat? (8,8)
3. **Luisteren:** Heeft u het idee dat de zorgmedewerkers naar u luisteren? (8,7)
4. **Vertrouwen in kennis en ervaring:** Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgmedewerkers? (8,7)

De volgende onderdelen hebben de laagste score in het onderzoek (8,31 - 8,51):

1. **Afspraken:** Houden de zorgmedewerkers zich aan de gemaakte afspraken? (8,2)
2. **Omgaan met uw situatie:** Helpen de zorgmedewerkers u om met uw situatie op te gaan? (8,4)
3. **Samen afspraken maken:** Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgmedewerkers afgesproken? (8,4)

Verbetermogelijkheden

Alle onderdelen in de verplichte vragen scoren een 8 of hoger. Dit geeft aan dat Neboplus deze onderdelen in de basis ruimschoots op orde heeft. Om te kijken naar mogelijke verbeterpunten zijn in onderstaand overzicht de onderdelen neergezet met een score lager dan een 8. .

- **Aandacht voor daginvulling:** *Is er voldoende aandacht vanuit de medewerkers van Neboplus voor hoe u uw dag invult?*
- **Eigen bijdrage schoonmaak:** *Kunt u aangeven in hoeverre het uzelf en/of uw naasten lukt om zelf bij te dragen in de schoonmaak?*

Aanpak verbeteracties

In samenspraak zijn de volgende verbeteracties afgesproken:

- Bij de volgende ervaringsmeting worden papieren versies beschikbaar gesteld voor het vergroten van het reactiepercentage.
- Aandacht voor de bekendheid van de CCR.
- Onderzoeken wat naasten en bewoners nodig hebben om bij te dragen aan de schoonmaak.
- Digitaliseren van de activiteitenkalender en digitaal uitnodigingen sturen voor activiteiten.
- Inzetten op het organiseren van afstemming met naasten over afspraken maken ondersteund door hulpvragen voor medewerkers.
- Bespreken van de positieve waarderingen in de teams.