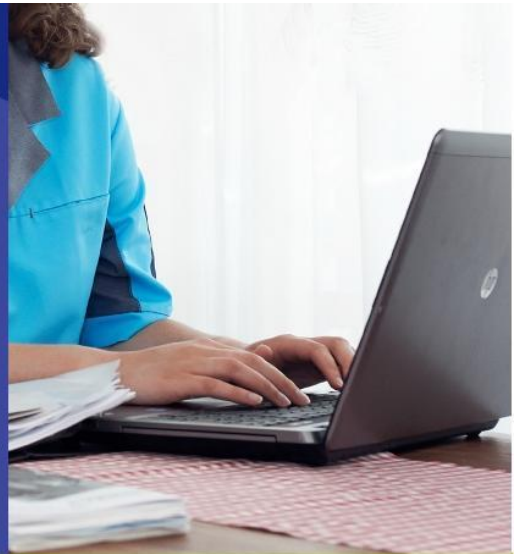


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



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

Uitkomst ervaringsmeting 2025

Locatie Het Voorthuis

Datum: juli 2025

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

Inhoud

Inleiding	2
Ervaringsvragen kwaliteitskompas	3
NPS	4
Eigen vragen Neboplus	5
Scores totaal in diagrammen	6
Reactie van naasten	7
Open vragen	8
Conclusie	8
Aanpak verbeteracties	9

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van de ervaringsmeting uitgevoerd in juni 2025 onder de bewoners van Neboplus, locatie Het Voorthuis(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 Het Voorthuis(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.* Totaal hebben **9** bewoners een brief ontvangen.

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.

Reactiepercentage

Zorgafdelingen en thuiszorg: totaal **4** ingevulde formulieren van de 7 die de vragenlijst hebben ontvangen. Een reactiepercentage van **57%**. Waarvan **1** reactie vanuit de thuiszorg.

Kleinschalig wonen: **11** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld. Reactiepercentage van **38%**.

Totale reactiepercentage: **41,7%**

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 Het Voorthuis in dit onderzoek uit op een: **8.7!**



Uitkomsten

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

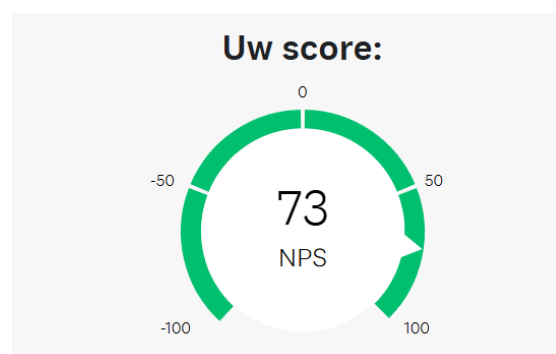
NPS

		Totaal (15)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (3)	Thuiszorg (1)	VPT/MPT (3)
1	NPS Score	9,1	9,3	9,8	9	8	9,3

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

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 Het Voorthuis aan, bij +100 worden we zeker aanbevolen. Het Voorthuis scoort **+73**.



Eigen vragen Neboplus

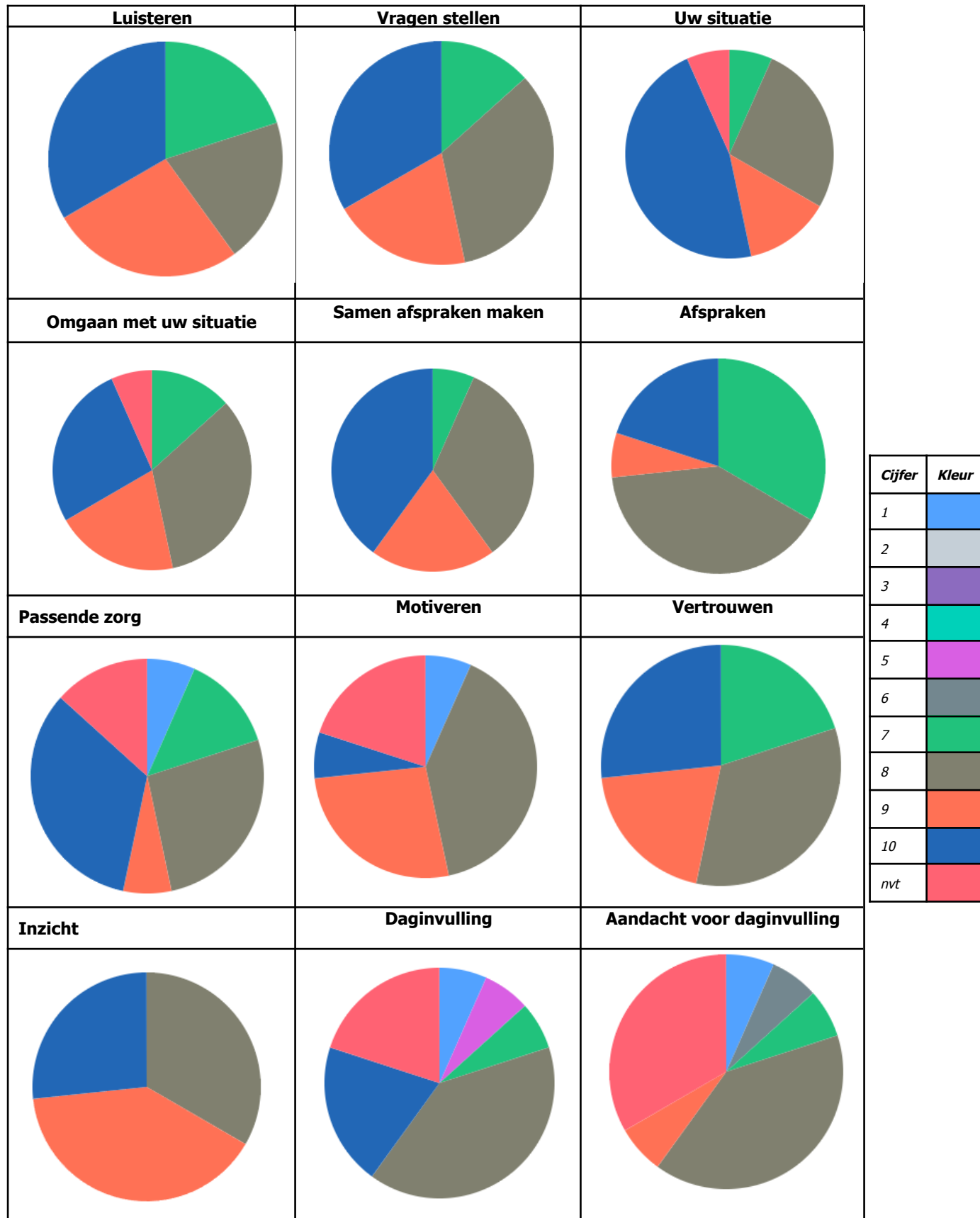
Naast de verplichte thema's heeft Neboplus de volgende vragen zelf toegevoegd:

- **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 (15)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (3)	Thuiszorg (1)	VPT/MPT (3)
Daginvulling	7,3	8,7	8,7	7,7	7	4,5
Aandacht voor daginvulling	7,1	8	7,5	7,5	8	4,5
Maaltijden	7,2	7,8	9,3	7,3	nvt	9
Basisschoonmaak	7,2	7,3	8,3	7,3	nvt	8
Eigen bijdrage schoonmaak	7,2	6,3	6,8	7,7	nvt	8
Informatievoorziening	7,2	8,3	9	7,7	6	10
Totaal	7,2	7,7	8,3	7,5	7	7,3

Scores totaal in diagrammen

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



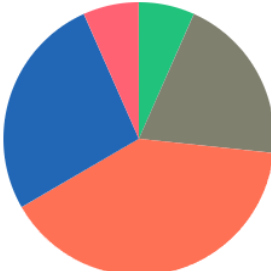
Maaltijden	Basisschoonmaak	Eigen bijdrage schoonmaak
		
Informatievoorziening		
		

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 (15)	KSW Koolmees (4)	KSW IJsvogel (4)	KSW Specht (3)	Thuiszorg (1)	VPT/MPT (3)
Vraag 1. Gehoord voelen	8,7	8,8	9,5	8,7	7	9,5
Vraag 2. Afspraken over de rol	7,1	8,25	5,3	5,3	7	9,5
Totaal	7,9	8,5	7,4	7	7	9,5

Vraag 1. Gehoord voelen	Vraag 2. Afspraken over de rol	
		

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
De schriftelijke vastlegging (meelezen op afstand)	1
Voelen ons altijd welkom	1
Activiteiten zijn goed, o.a. de kerkdienst, maaltijden en de kleine kinderen.	1
Alles, goede sfeer	4
Veel aandacht voor de bewoners	1
Aandacht voor gezondheid	1

“We zijn erg dankbaar dat onze moeder hier woont en het echt als haar eigen thuis ziet. Ze voelt zich veilig en is gelukkig.”

Wat kan beter?

	Aantal keer benoemd
De was, te vaak wordt alles in de was gedaan.	1
Bewoner zegt zelf: hulp bij bekkenbodembewoening	1
Temperatuur in de kamers (zonzijde vooral)	1
De was, mag wat vaker worden gewassen	1
Iets meer gezelligheid in de huiskamer	1

Conclusie

Met het responspercentage van 41,7% geeft de uitslag van het onderzoek een representatief beeld rondom de tevredenheid van bewoners en diens vertegenwoordigers.

Het rapportcijfer voor Het Voorthuis is hoger dan het voorgaande jaar met een 8,7 (vorig jaar een 8,17).

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 we met deze nieuwe vragen een hoog cijfer behalen.

Totaalscore. Het Voorthuis scoort een mooie **8,7**. De uitkomsten van de ervaring meting zijn vrijwel allemaal gemiddeld gelijk, ook een 8,7. Er heerst grote tevredenheid onder de respondenten. Het team van IJsvogel scoort zelfs een 9,1.

De respondenten zouden ons zeker aanbevelen aan derden (NPS +73).

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 kan gekeken worden naar de thema's die Neboplus heeft toegevoegd aan de vragenlijst, omdat de cijfers een score lager dan een 8 zijn.

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.
- Plan opstellen voor aandacht voor daginvulling en activiteiten op de afdelingen