



## Rapportage onderzoek naar klantgerichtheid van De Waadwente (PG)

ZuidOostZorg

Meting 2017



# Inhoudsopgave

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                            | 4  |
| 1 Opzet van het onderzoek .....                           | 5  |
| 1.1 Dataverzameling .....                                 | 5  |
| 1.2 Dataprocessing .....                                  | 5  |
| 1.3 Rapportages .....                                     | 5  |
| 2 De onderzoekspopulatie.....                             | 7  |
| 2.1 Aantal respondenten .....                             | 7  |
| 2.2 Functie medewerkers .....                             | 7  |
| 3 Belangrijke aspecten in zorg- en dienstverlening.....   | 8  |
| 3.1 De score op aspecten belangrijkheid.....              | 8  |
| 3.1.1 Respect en inlevingsvermogen .....                  | 8  |
| 3.1.2 Eigen keuzes kunnen maken .....                     | 10 |
| 3.2 Afweging van belangrijke aspecten t.o.v. elkaar ..... | 12 |
| 4 Evaluatie van de zorg.....                              | 16 |
| 4.1 Responsiviteit en gastvrijheid .....                  | 16 |
| 4.2 Hoffelijkheid en persoonlijke benadering .....        | 20 |
| 4.3 Algemene beoordeling van de zorgverlening.....        | 23 |
| 5 Net Promotor Score (NPS) .....                          | 25 |
| 6 Conclusies en aanbevelingen.....                        | 26 |
| 6.1 Algemene conclusie .....                              | 26 |
| 6.2 Belangrijke aspecten in zorg- en dienstverlening..... | 26 |
| 6.3 Ervaringen met zorg- en dienstverlening .....         | 26 |
| 6.4 Tevredenheid over zorg- en dienstverlening.....       | 27 |

## Inleiding

De reden dat dit onderzoek is uitgevoerd is om de klantgerichtheid van ZuidOostZorg in kaart te brengen. Dit maakt onderdeel uit van het kwaliteitsbeleid van ZuidOostZorg dat aandacht besteed aan de competenties van medewerkers, de technische kwaliteit en de klantgerichtheid.

De Raad van Bestuur van de Stichting ZuidOostZorg te Drachten voor de dimensie klantgerichtheid kennisgenomen van de uitkomsten van het promotieonderzoek "Servicekwaliteit in Verpleeghuizen" van Freek Lapré dat in 2012 in Nederland is uitgevoerd door de University of Bradford en de Manchester Metropolitan University.

Het instrument "Servicekwaliteit in verpleeghuizen" wordt toegepast omdat het een gevalideerd instrument betreft.

Om de geschiktheid te testen is in 2015 een pilot onderzoek in twee verpleeghuizen van ZuidOostZorg uitgevoerd te weten Ikenhiem en Neibertilla.

Op basis daarvan is in 2016 voor alle locaties een meting uitgevoerd. Deze meting is nu in 2017 herhaald en zal in 2018 opnieuw plaatsvinden.

De dataverzameling is in De Lijte (PG) is in de maanden juni en juli 2017 uitgevoerd in samenwerking met Facit. De reden van deze samenwerking is dat de infrastructuur voor de dataverzameling van Facit voldoet aan alle wet- en regelgeving op het gebied van privacy en vertrouwelijkheid en omdat zij een erkend meetbureau voor de dataverzameling CQ-index is.

In de uitvoering van het onderzoek is nauw samengewerkt met Suzan Riemsma, kwaliteitscoördinator van ZuidOostZorg, Freek Lapré van QOLity en Marja Heida van Facit.

September 2017

# 1 Opzet van het onderzoek

De beoogde resultaten van dit onderzoek zijn:

- Het in kaart brengen van de klantbeleving volgens instrument Servicekwaliteit in verpleeghuizen.
- Het benoemen van de verschillen in scores van cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en management
- Op basis hiervan het leveren van input voor het opstellen van een actieplan door het management en bestuur van ZuidOostZorg om daarmee de klantbeleving en klanttevredenheid te verhogen

De vertegenwoordigers en medewerkers zijn vooraf schriftelijk geïnformeerd, in een brief werd het doel en het verloop van het onderzoek uitgelegd.

De medewerkers zijn via e-mail op de hoogte gesteld.

## 1.1 Dataverzameling

De vertegenwoordigers van alle bewoners kregen een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Vertegenwoordigers ontvingen een brief waarin een weblink werd vermeld waarmee de vertegenwoordigers de vragenlijst online konden invullen. Indien men dat niet wilde, kon men dat kenbaar maken en werd een papieren vragenlijst toegestuurd met een retourenvelop. Na twee weken is een herinnering gestuurd aan non-respondenten. Hier was ook een papieren vragenlijst met retourenvelop bijgevoegd. Vertegenwoordigers van bewoners waarmee altijd per e-mail wordt gecommuniceerd, hebben een mail ontvangen met daarin de uitnodiging deel te nemen aan het onderzoek; vanuit de mail kon doorgeklikt worden naar het online onderzoek. Na twee weken en na vier weken is een reminder gestuurd aan non-respondenten.

De medewerkers kregen allen een email met een weblink met het verzoek om online de vragenlijst in te vullen. Na twee weken en na vier weken is een reminder gestuurd aan non-respondenten.

## 1.2 Dataprocessing

De door Facit verzamelde data werden in een datafile verwerkt evenals opmerkingen die de respondenten in een open vraag konden invullen.

Deze datafile werd geschikt gemaakt voor verwerking in SPSS (Statistical Package for Social Sciences) waarna de data-analyse werd uitgevoerd.

Soms kan de totaalscore boven of onder de 100% uitkomen. Dit heeft te maken met afronding van de percentages.

Overigens moeten bij aantallen onder de 20 respondenten de percentages ook gerelativeerd worden. Eén afwijkende score kan dan al een verschuiving weergeven.

## 1.3 Rapportages

Per locatie wordt een rapportage opgesteld die de onderzoeksresultaten weergeeft, welke worden geïnterpreteerd en op basis waarvan conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden geformuleerd. Daarmee verkrijgen de locatiemanagers informatie over de staat van de klantgerichtheid van hun locatie.

Op concernniveau wordt een rapportage opgesteld waarin de onderzoeksresultaten worden geïnterpreteerd, conclusies worden getrokken en op basis daarvan een advies over verbeterpunten wordt geformuleerd aan de Raad van Bestuur van ZuidOostZorg.

De score van de locatiemanager is in de analyse in deze rapportage verwerkt in die van de medewerkers. In de rapportage op het niveau van ZuidOostZorg als gehele Stichting worden de scores van het management wel apart weergegeven.

In deze rapportages wordt ook de ontwikkeling ten aanzien van de vorige meting in 2016 weergegeven. Dat kan een vertekend beeld opleveren, niet alleen door de het lage aantal respondenten, maar ook doordat de respondenten niet dezelfde zijn als in 2016 door verloop vanwege overlijden of anderszins. Dat geldt natuurlijk in mindere mate voor de

medewerkers. De NPS score is vanaf 2017 in de vragenlijst opgenomen en kan dus niet vergeleken worden met 2016.

In totaal worden 18 rapportages voor de locatiemanagers opgeleverd en 1 rapportage op het niveau van ZuidOostZorg als gehele Stichting.

## 2 De onderzoekspopulatie

### 2.1 Aantal respondenten

In onderstaande tabel het aantal uitnodigingen dat per doelgroep verzonden is en het aantal respondenten dat in deze rapportage is gebruikt:

|                           | uitnodigingen | respondenten | respons % |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------|
| <b>Vertegenwoordigers</b> | 33            | 15           | 45,5%     |
| <b>Medewerkers</b>        | 31            | 17           | 54,8%     |

Met betrekking tot de medewerkers zijn alleen de medewerkers meegenomen die in De Waadwente bij PG werkzaam zijn.

De respons voor vertegenwoordigers is iets lager in vergelijking met 2016 (50%). De respons van medewerkers is eveneens lager dan in 2016 (60%).

### 2.2 Functie medewerkers

In onderstaande tabel is de functie van de medewerkers die aan het onderzoek hebben meegewerkt weergegeven:

| functie        | aantal | respons % |
|----------------|--------|-----------|
| EVV            | 2      | 12%       |
| Helpende       | 5      | 29%       |
| Verzorgende IG | 10     | 59%       |

De score van de manager is meegenomen in die van de medewerkers. In de rapportage op het niveau van ZuidOostZorg als totaal worden de scores van het management wel apart weergegeven. Het aantal verzorgenden IG is in vergelijking met 2016 licht gestegen (57%), het aantal helpenden is gelijk gebleven. In 2016 is niet apart gescoord voor EVV-er.

### 3 Belangrijke aspecten in zorg- en dienstverlening

#### 3.1 De score op aspecten belangrijkheid

Er zijn twee factoren gemeten m.b.t. wat respondenten belangrijk vinden in de zorg- en dienstverlening. Dat zijn "respect en inlevingsvermogen" die worden gerepresenteerd door zeven aspecten en "eigen keuzes maken" dat wordt gerepresenteerd door vier aspecten.

##### 3.1.1 Respect en inlevingsvermogen

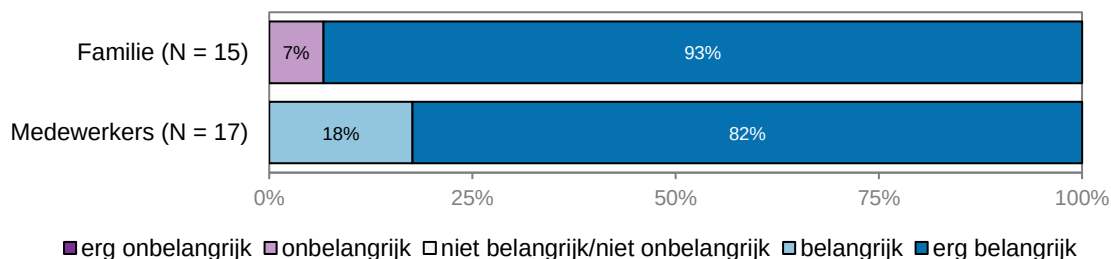
"Respect en inlevingsvermogen" wordt gemeten aan de hand van de vraag hoe belangrijk de volgende zeven aspecten voor de respondent zijn:

- Respectvol personeel
- Oprechte interesse tonen om een probleem van hem/haar op te lossen
- Troost geven bij verdriet of eenzaamheid
- Het hoog houden van kwaliteit van leven
- Elk personeelslid kan vragen beantwoorden
- Omgaan met persoonlijke gewoonten/leefstijl
- De gelegenheid hebben om met personeel te praten als hem/haar iets dwarszit.

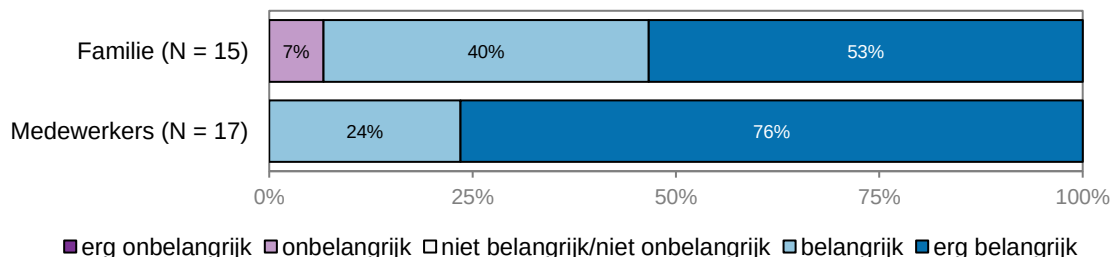
In deze paragraaf worden de scores per aspect in zogenaamde gestapelde histogrammen weergegeven. De scores per aspect zijn vervolgens herberekend in een score voor "respect en inlevingsvermogen" en weergegeven in een histogram. Scores lager dan 3.5 % worden wel in kleur weergegeven, maar niet in tekst benoemd omdat er geen ruimte is om dit te vermelden.

Per aspect is het volgende scorepatroon weer te geven:

##### Respectvol personeel

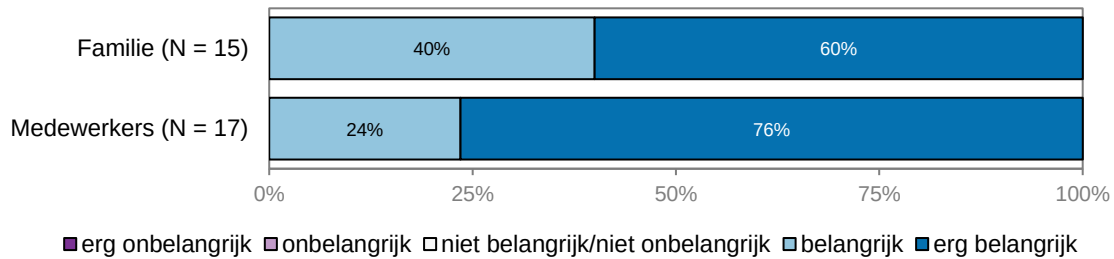


##### Oprechte interesse tonen om een probleem van hem/haar op te lossen

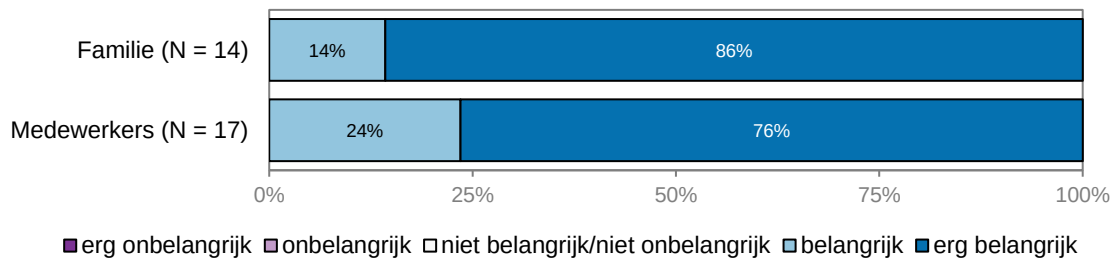




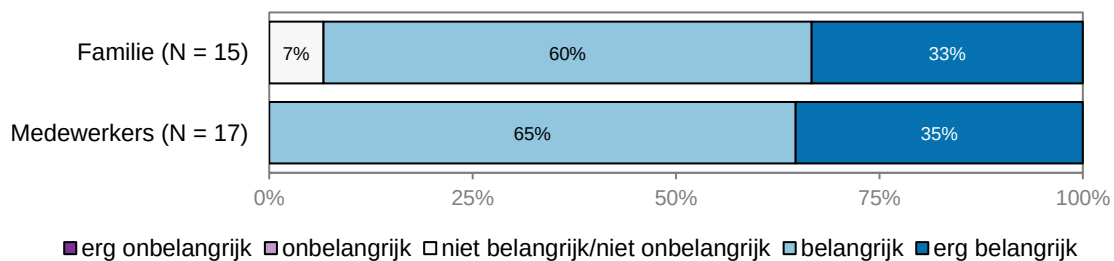
### Troost geven bij verdriet of eenzaamheid



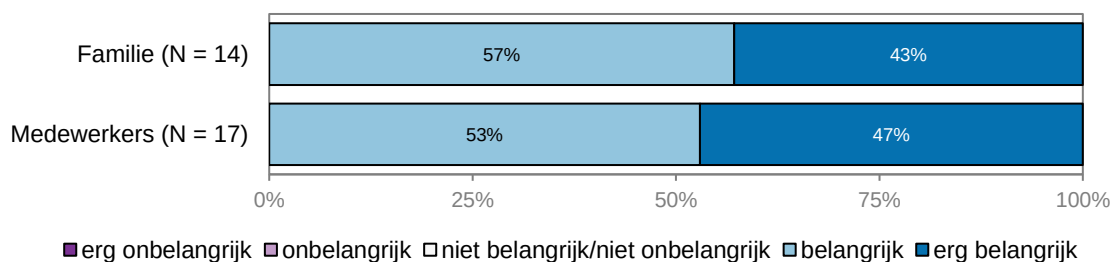
### Het hoog houden van kwaliteit van leven



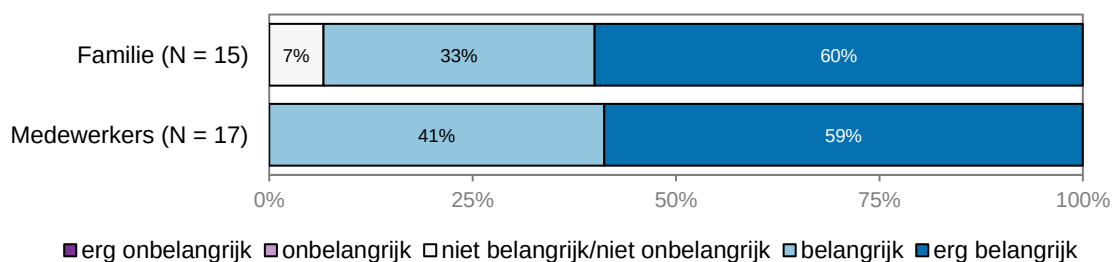
### Elk personeelslid kan vragen beantwoorden



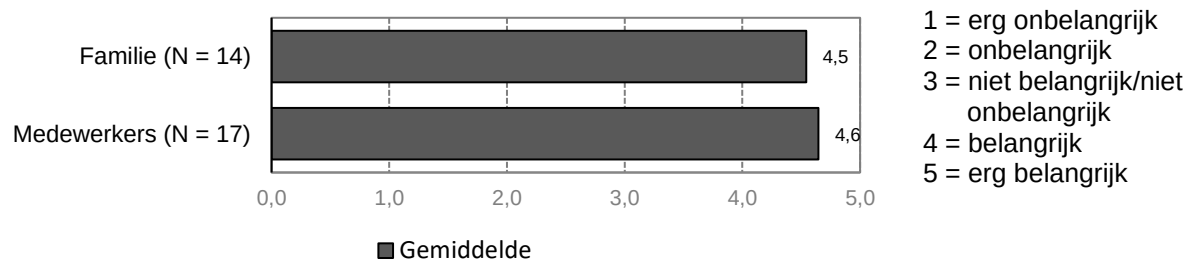
### Omgaan met persoonlijke gewoonten/leefstijl



### De gelegenheid hebben om met personeel te praten als hem/haar iets dwarszit



In onderstaande figuur is de gemiddelde score op "respect en inlevingsvermogen" weergegeven:



Uit de scores is het volgende af te leiden:

- Respect en inlevingsvermogen wordt door alle respondenten belangrijk tot erg belangrijk gevonden. Opvallend is dat de medewerkers hierin hoger scoren dan de vertegenwoordigers. In 2016 lagen de scores van vertegenwoordigers en medewerkers gelijk
- De vertegenwoordigers scoren op alle aspecten gemiddeld "belangrijk" tot "erg belangrijk". Binnen deze score is echter nog veel variatie:
  - op het aspect "respectvol personeel" vindt 7% van de vertegenwoordigers dit onbelangrijk, terwijl in 2016 100% is gescoord op belangrijk tot erg belangrijk
  - dat geldt ook voor het aspect "oprechte interesse tonen om een probleem van hem/haar op te lossen". Ook hier scoorden in 2016 de vertegenwoordigers 100% op belangrijk tot erg belangrijk
  - op het aspect dat elk personeelslid alle vragen kan beantwoorden scoort 7% van de vertegenwoordigers neutraal (niet belangrijk/niet onbelangrijk). Dit komt overeen met de score in 2016 (7%).

Een mogelijke verklaring voor de score op de laatste twee aspecten, is dat bewoners naar de mening van de vertegenwoordigers mogelijk niet goed meer in staat zijn om te communiceren

- De medewerkers scoren op alle aspecten gemiddeld belangrijk tot zeer belangrijk (zelfde score als in 2016).
- In het algemeen zijn de scores van vertegenwoordigers en medewerkers met elkaar vergelijkbaar. Op het gebied van "respectvol personeel" en "het hoog houden van kwaliteit van leven" scoren de vertegenwoordigers op "erg belangrijk" duidelijk hoger dan de medewerkers. Dat verschil ligt rond de 10% terwijl dat in 2016 rond de 4% lag. Blijkbaar worden deze aspecten nu belangrijker gevonden dan in 2016
- Het omgekeerde is het geval op de aspecten "oprechte interesse tonen" en "troost geven bij verdriet of eenzaamheid". Dat was anders in 2016: op het aspect "oprechte interesse tonen" scoorden medewerkers hoger dan vertegenwoordigers (2016: 86% tegen 81%). Op het aspect "troost geven bij verdriet of eenzaamheid" scoorden de medewerkers in 2016 lager dan vertegenwoordigers (62% tegen 69%). Medewerkers zien blijkbaar nu meer het belang in van troost geven aan bewoners.

### 3.1.2 Eigen keuzes kunnen maken

"Eigen keuzes kunnen maken" wordt gemeten aan de hand van de vraag hoe belangrijk de volgende vier aspecten voor de respondent zijn:

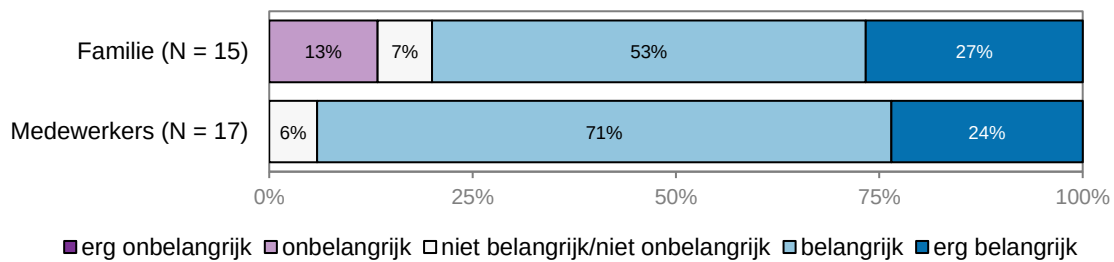
- Zelf beslissen naar bed gaan en weer opstaan
- Zelf beslissen wanneer te gaan eten
- Zelf beslissen welke kleren aan te doen
- Zelf beslissen wanneer naar buiten te gaan.

In deze paragraaf worden de scores per aspect in zogenaamde gestapelde histogrammen weergegeven. De scores per aspect zijn vervolgens herberekend in een score voor "eigen keuzes kunnen maken" en weergegeven in een histogram. Scores lager dan 3.5 % worden

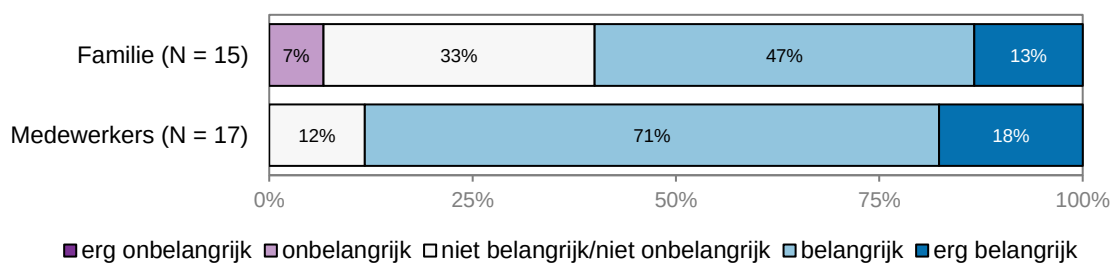
wel in kleur weergegeven, maar niet in tekst benoemd omdat er geen ruimte is om dit te vermelden.

Per aspect is het volgende scorepatroon weer te geven:

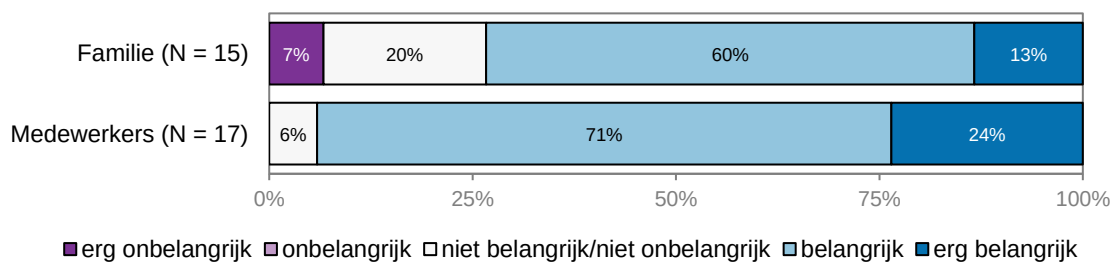
### Zelf beslissen naar bed gaan en weer opstaan



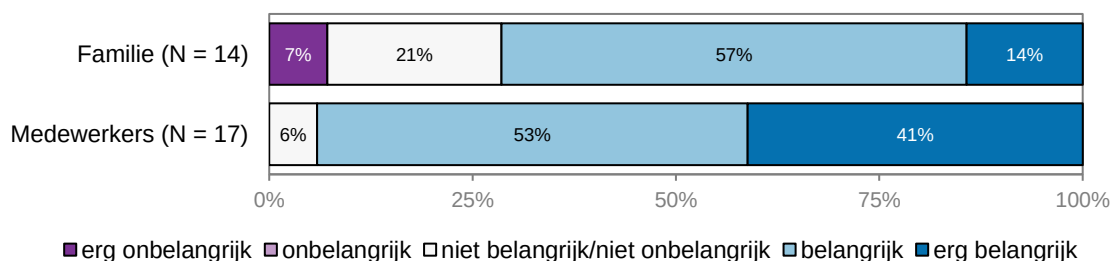
### Zelf beslissen wanneer te gaan eten



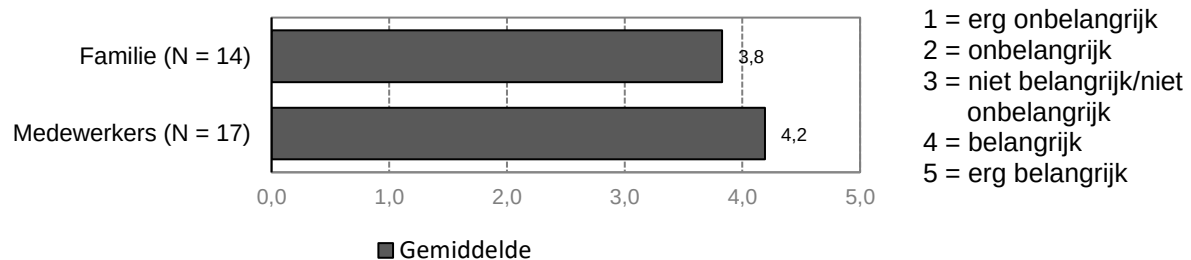
### Zelf beslissen welke kleren aan te doen



### Zelf beslissen wanneer naar buiten te gaan



In onderstaande figuur is de gemiddelde score op "eigen keuzes kunnen maken" weergegeven:

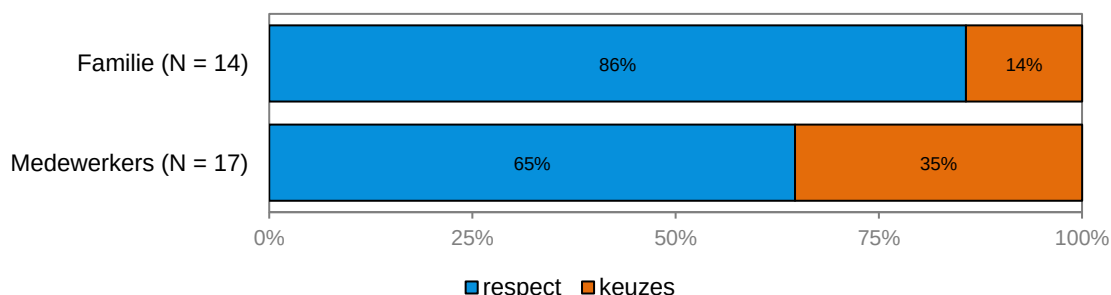


Uit de scores is het volgende af te leiden:

- Eigen keuzes kunnen maken wordt door de vertegenwoordigers belangrijk gevonden. De medewerkers scoren op dit aspect hoger: de gemiddelde score valt in het interval belangrijk tot erg belangrijk. Dit scorepatroon komt grotendeels overeen met de score 2016, waarbij medewerkers nu iets hoger scoren (4,2 tegen 4,1 in 2016)
- Zelf beslissen wanneer naar bed te gaan en weer op te staan wordt door 80% van de vertegenwoordigers belangrijk tot zeer belangrijk gevonden (2016: 88%). 27% vindt dit erg belangrijk (2016: 13%). 13% van de vertegenwoordigers vindt dit onbelangrijk (2016: 6%) en 7% scoort neutraal (2016: 6%). 95% van de medewerkers vindt dit aspect belangrijk tot erg belangrijk (2016: 86%) en 6% van de medewerkers scoort op dit aspect neutraal (2016: 14%)
- Op het aspect "zelf beslissen wanneer te gaan eten" is een duidelijk verschil van opvatting te zien tussen de vertegenwoordigers en medewerkers. Dit was ook het geval in 2016. 60% van de vertegenwoordigers vindt dit belangrijk tot erg belangrijk (2016: 75%). 33% scoort neutraal en 7% vindt dit aspect onbelangrijk. Dit terwijl 89% van de medewerkers dit aspect belangrijk tot erg belangrijk vindt (2016: 90%). 12% van de medewerkers scoort hierop neutraal. Blijkbaar vinden medewerkers eigen beslismomenten voor bewoners belangrijker dan vertegenwoordigers.
- Met betrekking tot het zelf kunnen kiezen welke kleding men draagt vindt 73% van de vertegenwoordigers dit belangrijk tot erg belangrijk (2016: 98%). 20% van de vertegenwoordigers scoort neutraal en 7% vindt dit aspect erg onbelangrijk. 85% van de medewerkers vindt dit belangrijk tot erg belangrijk (2016: 91%), 6% scoort neutraal. Ook hier vinden medewerkers beslismomenten van bewoners iets belangrijker dan vertegenwoordigers
- Het zelf beslissen om naar buiten te gaan wordt door 71% van de vertegenwoordigers als belangrijk tot erg belangrijk gezien (2016: 73%), 7% vindt dit aspect erg onbelangrijk en 21% scoort neutraal. Medewerkers scoren op dit aspect 94% belangrijk tot erg belangrijk (2016: 90%) en 6% scoort neutraal. Ook hier vinden medewerkers de beslismomenten voor bewoners belangrijker dan vertegenwoordigers.

### 3.2 Afweging van belangrijke aspecten t.o.v. elkaar

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven hoe de factoren belangrijkheid te Weten: "respect en inlevingsvermogen" en "eigen keuzes kunnen maken" zich ten opzichte van elkaar verhouden, m.a.w. welke van de aspecten men het meest belangrijk vindt.



In de afweging van de belangrijke aspecten t.o.v. elkaar valt op dat vertegenwoordigers en medewerkers het op hoofdlijnen met elkaar eens zijn. Respect en inlevingsvermogen zijn belangrijker dan eigen keuzes kunnen maken, waarbij vertegenwoordigers hoger scoren (86%) dan medewerkers. Dit komt overeen met de scores op de aspecten van “zelf keuzes kunnen maken”: hierin scoren de medewerkers hoger dan vertegenwoordigers. Een mogelijke verklaring is dat medewerkers in hun visie bewoners moeten blijven aanmoedigen om eigen keuzes te maken terwijl vertegenwoordigers de dagstructuur voor hun naaste wel wenselijk achten.

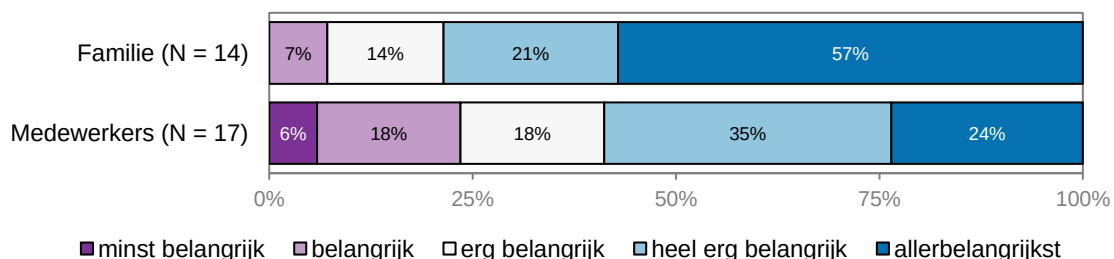
Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd om een vijftal aspecten t.o.v. elkaar te prioriteren op belangrijkheid. In onderstaande tabel zijn deze scores weergegeven:

|                            | <b>Vertegenwoordigers</b>                                       | <b>Medewerkers</b>                                              |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Allerbelangrijkst</b>   | Persoonlijke benadering<br>4,38 (N=13)                          | Persoonlijke benadering<br>4,53 (N=17)                          |
| <b>Heel erg belangrijk</b> | Snel reageren van medewerkers bij benodigde hulp<br>4,29 (N=14) | Snel reageren van medewerkers bij benodigde hulp<br>3,53 (N=17) |
| <b>Erg belangrijk</b>      | Gastvrijheid<br>2,15 (N=13)                                     | Gastvrijheid<br>3,35 (N=17)                                     |
| <b>Belangrijk</b>          | Hoffelijkheid<br>2,15 (N=13)                                    | Hoffelijkheid<br>2,24 (N=17)                                    |
| <b>Minst belangrijk</b>    | De kamer<br>2,08 (N=13)                                         | De kamer<br>1,35 (N=17)                                         |

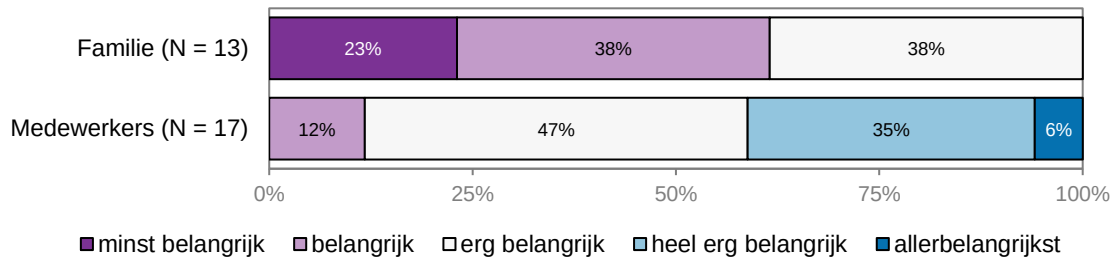
Deze rangorde is gelijk aan die in 2016.

Onderstaande figuren laten de verschillen nog eens meer in detail en grafisch zien:

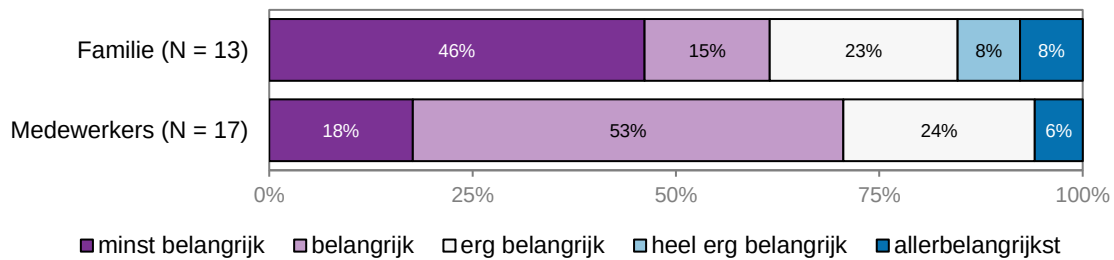
#### Snel reageren van medewerkers bij benodigde hulp



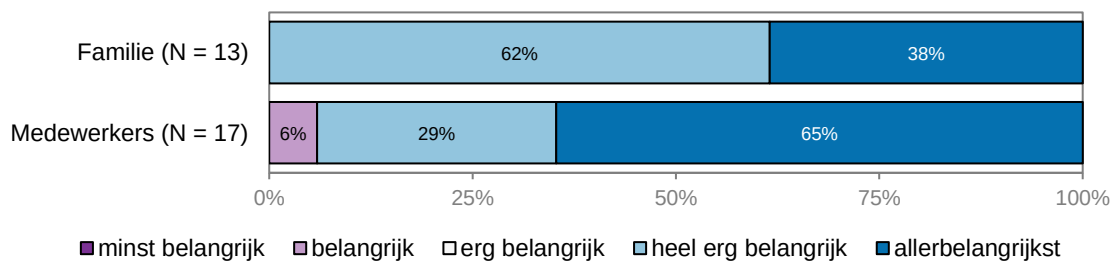
## Gastvrijheid



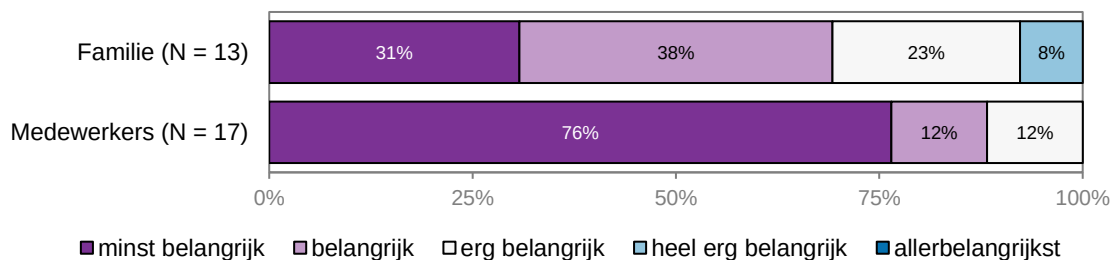
## Hoffelijkheid



## Persoonlijke benadering



## De kamer



Uit de scores is het volgende af te leiden:

- Persoonlijke benadering is voor zowel vertegenwoordigers als medewerkers het allerbelangrijkste. 100% van de vertegenwoordigers vindt dit heel erg belangrijk tot het allerbelangrijkste (2016: 93%) evenals 94% van de medewerkers (2016: 81%)
- Responsiviteit (snel reageren van medewerkers bij de benodigde hulp) is voor 78% van de vertegenwoordigers erg belangrijk tot het allerbelangrijkste aspect (2016: 86%). Dit geldt ook voor 59% van de medewerkers (2016: 76%). Blijkbaar het aspect veiligheid voor vertegenwoordigers belangrijker dan voor medewerkers: de wetenschap dat er snel hulp is wanneer dat nodig is
- Op gastvrijheid en hoffelijkheid wordt door de vertegenwoordigers gemiddeld hetzelfde gescoord. Wat het gemiddelde niet laat zien is dat 61% van de vertegenwoordigers gastvrijheid belangrijk tot minst belangrijk vindt (2016: 50%) en 0% score op erg

belangrijk tot allerbelangrijkste (2016: 14%). 16% van de vertegenwoordigers vindt hoffelijkheid erg belangrijk tot het allerbelangrijkste (2016: 21%). Medewerkers vinden gastvrijheid belangrijker dan hoffelijkheid. 41% vindt gastvrijheid erg belangrijk tot het allerbelangrijkste (2016: 24%) terwijl 6% hoffelijkheid het allerbelangrijkste vindt (2016: 5%).

## 4 Evaluatie van de zorg

In de vragenlijst is na het deel van wat men belangrijk vindt, nagegaan wat de ervaringen zijn. Dit is overigens niet gedaan op dezelfde aspecten. Uit eerder onderzoek is gebleken dat er geen verband bestaat tussen wat men belangrijk vindt in de zorg en hoe men de zorg ervaart.

De factor "responsiviteit en gastvrijheid" is gemeten aan de hand van negen vragen en de factor "hoffelijkheid en persoonlijke benadering" is gemeten aan de hand van zeven vragen. Ook is gevraagd wat de algemene indruk is van de zorg- en dienstverlening in het verpleeghuis, in hoeverre het verpleeghuis voldoet aan de behoefte van de bewoners en naar een algemeen oordeel over het verpleeghuis.

De scores van de vertegenwoordigers zou men kunnen interpreteren als cliëntsatisfactie terwijl de scores van de medewerkers en management kunnen worden gezien als hoe zij denken dat de cliëntsatisfactie is.

In het algemene oordeel over het verpleeghuis door de medewerkers kan mogelijk meespelen dat er meer een oordeel vanuit medewerker satisfactie wordt gegeven.

In dit hoofdstuk worden de resultaten nader beschreven.

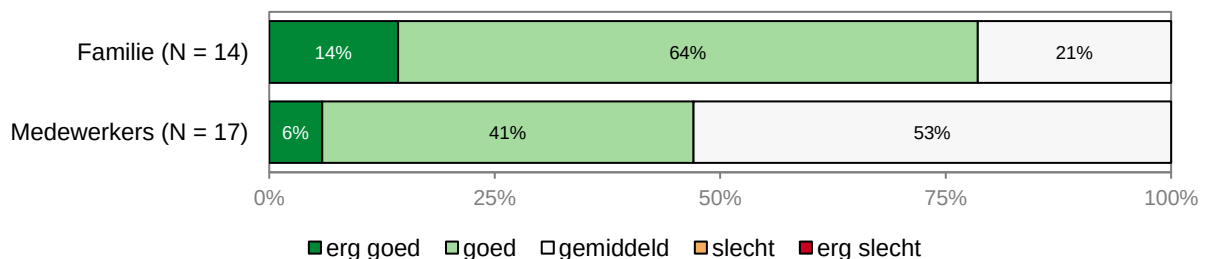
### 4.1 Responsiviteit en gastvrijheid

"Responsiviteit en gastvrijheid" wordt gemeten aan de hand van de vraag aan de respondent hoe de zorg- en dienstverlening worden ervaren op de volgende negen aspecten:

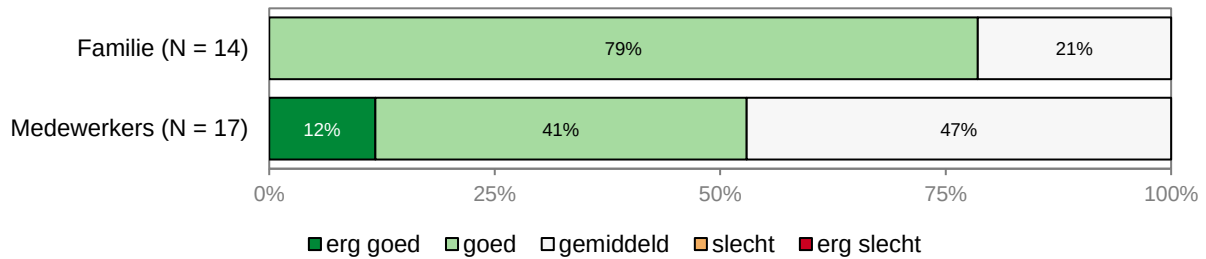
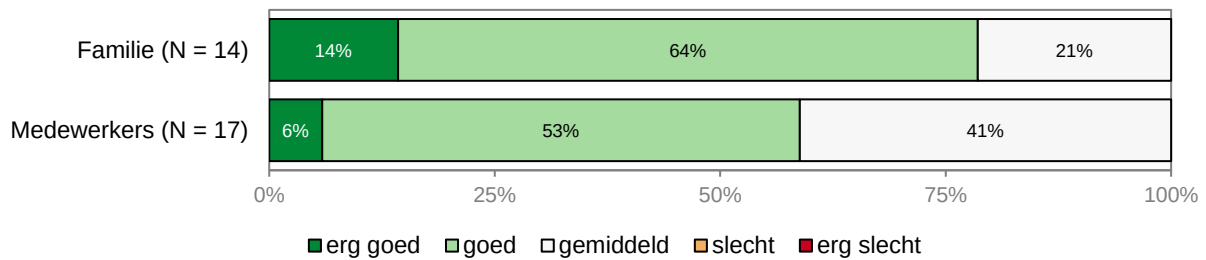
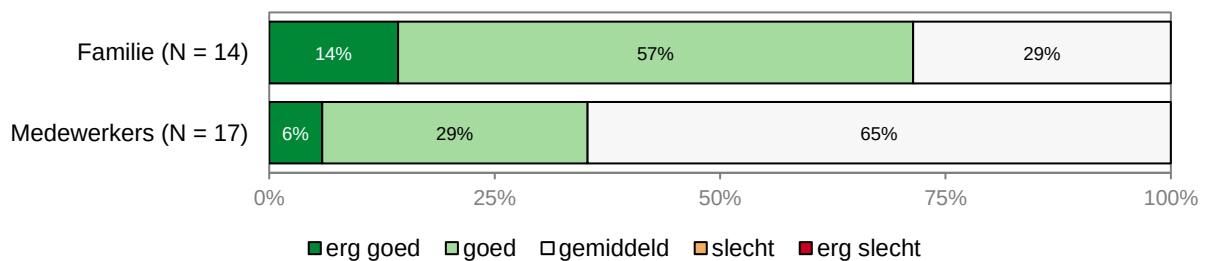
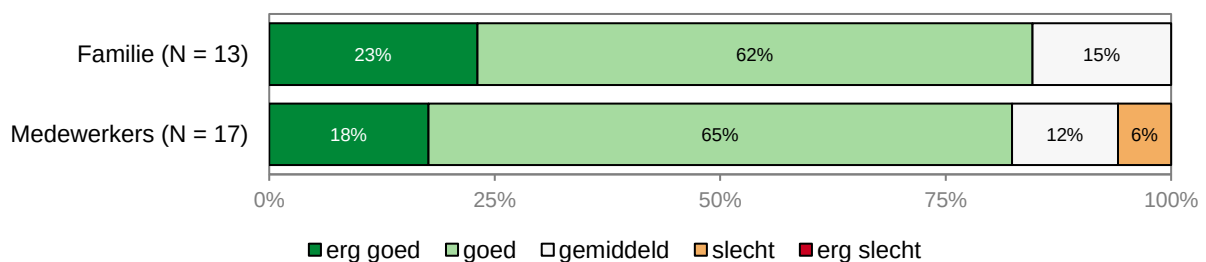
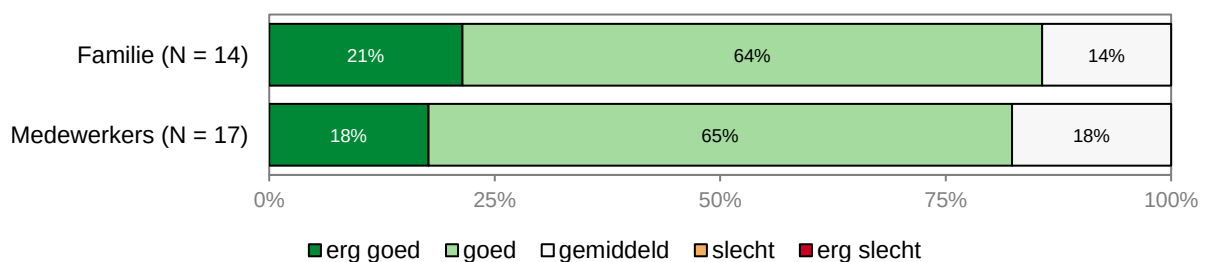
- Belofte binnen bepaalde tijd komen ook echt doen
- Onmiddellijk reageren bij bellen
- Niet meerdere malen moeten vragen
- Nooit te druk zijn voor vragen
- Voldoende keuze in eten en drinken
- Oprechte interesse voor probleem
- Deskundige uitstraling medewerkers
- Informatie over dagprogramma
- Hoog houden kwaliteit van leven

In deze paragraaf worden de scores per aspect in zogenaamde gestapelde histogrammen weergegeven. De scores per aspect zijn vervolgens herberekend in een score voor "responsiviteit en gastvrijheid" en weergegeven in een histogram. Scores lager dan 3.5% worden wel in kleur weergegeven, maar niet in de tekst benoemd omdat er geen ruimte is om dit te vermelden.

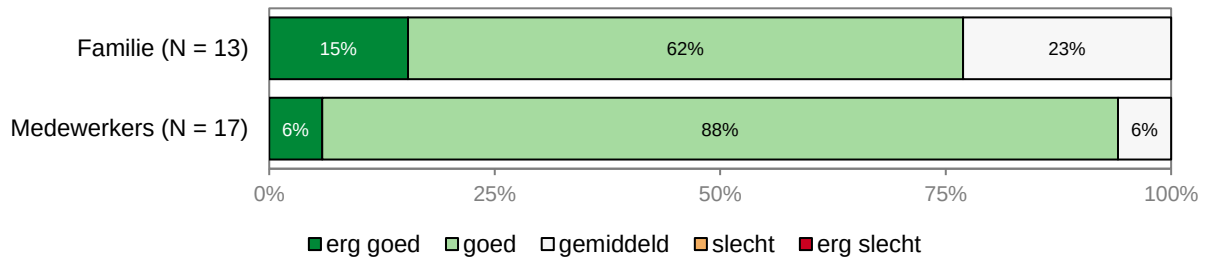
#### Belofte binnen bepaalde tijd komen ook echt doen



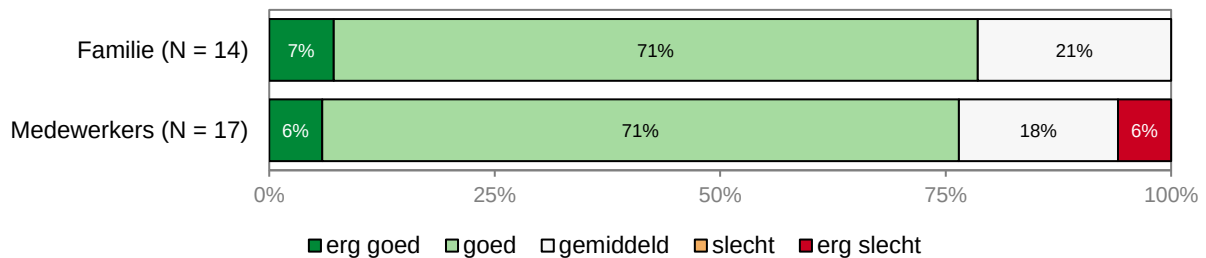


**Onmiddellijk reageren bij bellen****Niet meerdere malen moeten vragen****Nooit te druk zijn voor vragen****Voldoende keuze in eten en drinken****Oprechte interesse voor probleem**

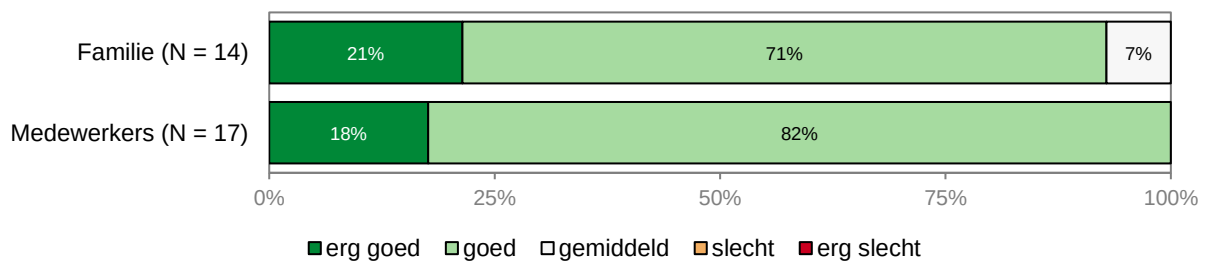
### Deskundige uitstraling medewerkers



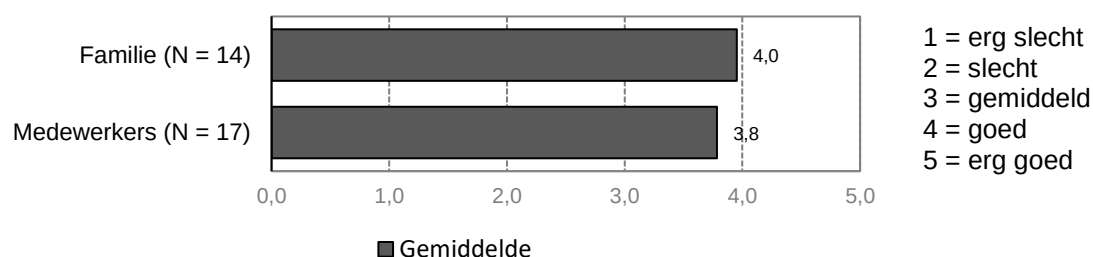
### Informatie over dagprogramma



### Hoog houden kwaliteit van leven



In onderstaande figuur is de gemiddelde score op "responsiviteit en gastvrijheid" weergegeven:



Uit de scores is het volgende af te leiden:

- Op het gebied van responsiviteit en gastvrijheid wordt in meerderheid de zorg en dienstverlening als gemiddeld tot goed ervaren. In vergelijking met 2016 scoren vertegenwoordigers licht positiever (3,9 in 2016) en medewerkers gelijk (3,8 in 2016)
- Responsiviteit wordt op alle aspecten door vertegenwoordigers als goed ervaren. Dit is waardevol omdat responsiviteit voor vertegenwoordigers het op een na allerbelangrijkste aspect is (zie paragraaf 3.2.):
  - de belofte om binnen een bepaalde tijd te komen wordt door 78% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed ervaren. 21% ervaart dit als gemiddeld. Medewerkers zijn kritischer: 47% ervaart dit als goed tot erg goed, maar 53% ervaart dit als gemiddeld.

In vergelijking met 2016 is dit een lichte verslechtering in de ervaring van vertegenwoordigers (80% in 2016), maar in 2016 heeft 7% van de vertegenwoordigers dit aspect als slecht ervaren. Deze score is nu niet aanwezig. Bij medewerkers is juist de ervaring sterk negatiever dan in 2016 (72% goed tot erg goed). Blijkbaar ervaren zij een sterkere verslechtering dan vertegenwoordigers op dit aspect

- het onmiddellijk reageren bij bellen wordt door 79% van de vertegenwoordigers als goed ervaren, 21% scoort neutraal. Ook hier zijn medewerkers kritischer: 53% scoort goed tot erg goed en 47% gemiddeld.

De ervaring van vertegenwoordigers is t.o.v. 2016 gelijk gebleven (2016: 80% goed tot erg goed). Medewerkers ervaren het als negatiever in vergelijking met 2016 (2016: 62% goed tot erg goed)

- dat men niet meerdere malen om iets moet vragen voordat actie wordt ondernomen ervaart 78% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed. 21% scoort neutraal. 59% van de medewerkers scoort goed tot erg goed en 41% ervaart dit aspect als gemiddeld.

Hier is een verbetering te zien in de scores van de vertegenwoordigers in vergelijking met 2016 (62% goed tot erg goed), maar een verslechtering in de scores van de medewerkers (2016: 76% goed tot erg goed)

- dat men het nooit te druk heeft om vragen van bewoners te beantwoorden wordt door 71% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed ervaren. 29% ervaart dit als gemiddeld. De vertegenwoordigers ervaren dit als positiever dan in 2016 (63% goed tot erg goed).

Slechts 35% van de medewerkers ervaart dit aspect als goed tot erg goed. 65% ervaart dit als gemiddeld. Een negatiever beeld t.o.v. 2016: 48% scoorde toen goed tot erg goed.

- Op alle aspecten van gastvrijheid wordt iets beter gescoord dan op die van responsiviteit:
  - Voldoende keuze in eten en drinken wordt door 85% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed ervaren. 15% ervaart dit als gemiddeld. 83% van de medewerkers ervaart dit aspect als goed tot erg goed. 6% ervaart dit als slecht. Ten opzichte van 2016 is dit een hogere score voor vertegenwoordigers (2016: 82% goed tot erg goed) evenals medewerkers (2016: 67% goed tot erg goed).
  - Met betrekking tot het oprecht interesse tonen voor een probleem ervaart 85% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed. 14% van de vertegenwoordigers ervaart dit als gemiddeld. 83% van de medewerkers ervaart dit aspect als goed tot erg goed, terwijl 18% dit als gemiddeld ervaart. Daarmee hebben vertegenwoordigers en medewerkers bijna eenzelfde beeld. In vergelijking met 2016 is dit bijna dezelfde score voor vertegenwoordigers (2016: 88%). De score van de medewerkers is gedaald ten opzichte van 2016 (2016: 91%)
  - Op het aspect deskundige uitstraling van het personeel ervaart 77% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed. 23% van de vertegenwoordigers ervaart dit als gemiddeld. Hier hebben medewerkers een positiever beeld: 94% ervaart dit als goed tot erg goed en 6% gemiddeld. Ook hier in vergelijking met 2016 is de score van vertegenwoordigers verbeterd en die van medewerkers sterk verbeterd (2016 resp. 69% vertegenwoordigers en 76% medewerkers)
  - M.b.t. informatie over het dagprogramma ervaart 78% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed en 21% als gemiddeld. Een mogelijke verklaring is dat vertegenwoordigers niet continu de hele dag in huis zijn waardoor niet alle verstrekte informatie wordt meegekregen. 77% van de medewerkers ervaart dit als goed tot erg goed. 6% van de medewerkers ervaart dit aspect als erg slecht. In vergelijking met 2016 is de score voor vertegenwoordigers iets gedaald (2016: 82%). Voor medewerkers is de ervaring positiever geworden (2016: 62%), maar is er een negatieve score bijgekomen die er in 2016 niet was
  - M.b.t. het hoog houden van kwaliteit van leven ervaart 92% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed, 7% ervaart dit als gemiddeld. 100% van de medewerkers ervaart dit als goed tot erg goed. Kwaliteit van leven is een

subjectief begrip en alle individuele respondenten zullen vanuit een eigen referentiekader hebben gescoord. Voor zowel de vertegenwoordigers als medewerkers betekent dit een verbetering ten opzichte van 2016 (resp. 82% en 86%).

#### 4.2 Hoffelijkheid en persoonlijke benadering

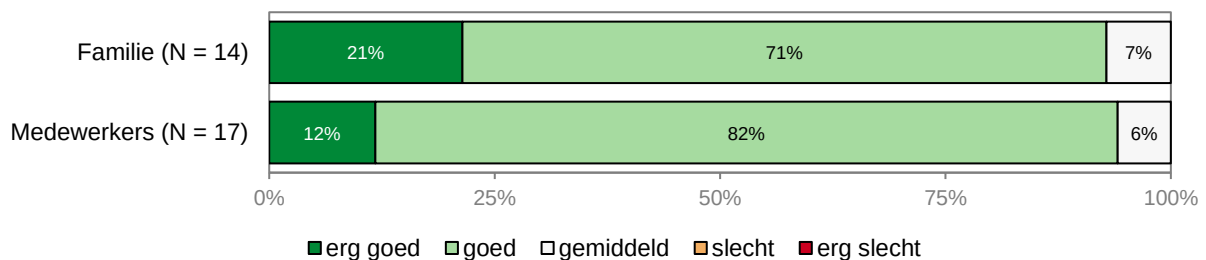
"Hoffelijkheid en persoonlijke benadering" wordt gemeten aan de hand van de vraag aan de respondent hoe de zorg- en dienstverlening worden ervaren op de volgende zeven aspecten:

- Beleefd medewerkers
- Respectvol medewerkers
- Troost geven bij verdriet of eenzaamheid
- Medewerkers ziet er netjes uit
- Omgaan met pers. gewoonten/leefstijl
- Gelegenheid om met medewerkers te praten
- Betrokken worden in besluiten

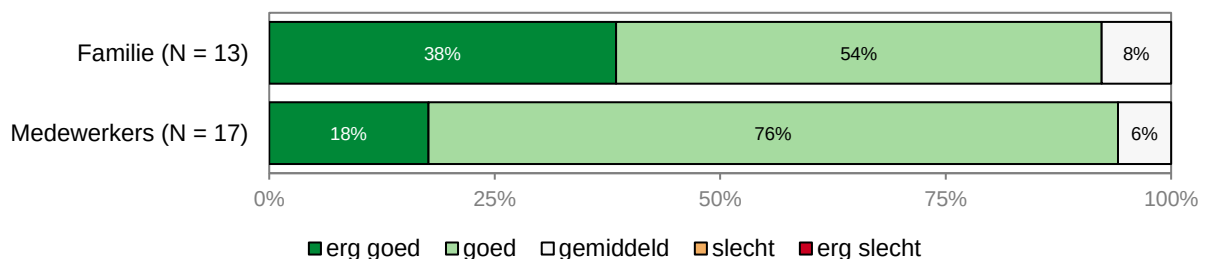
In deze paragraaf worden de scores per aspect in zogenaamde gestapelde histogrammen weergegeven. De scores per aspect zijn vervolgens herberekend in een score voor "hoffelijkheid en persoonlijke benadering" en weergegeven in een histogram. Scores lager dan 3.5 % worden wel in kleur weergegeven, maar niet in tekst benoemd omdat er geen ruimte is om dit te vermelden.

Per aspect is het volgende scorepatroon weer te geven:

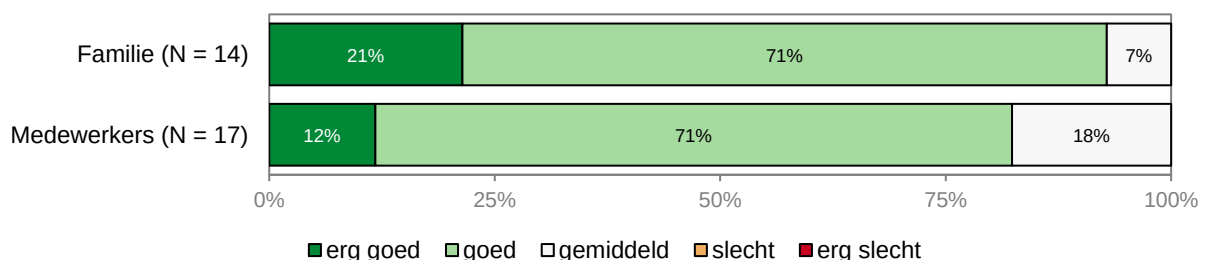
##### Beleefd medewerkers

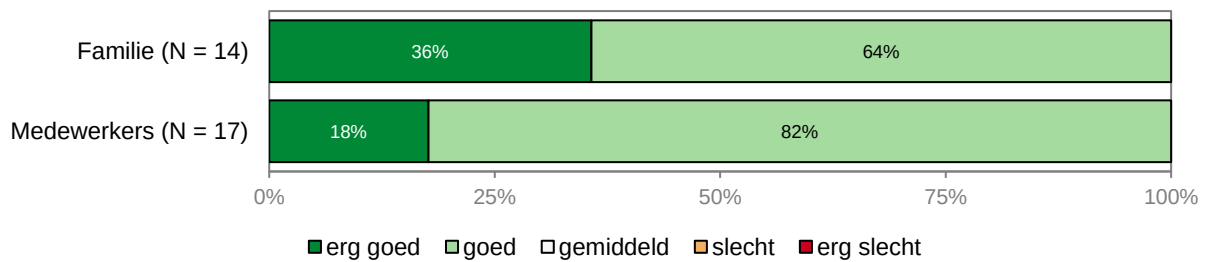
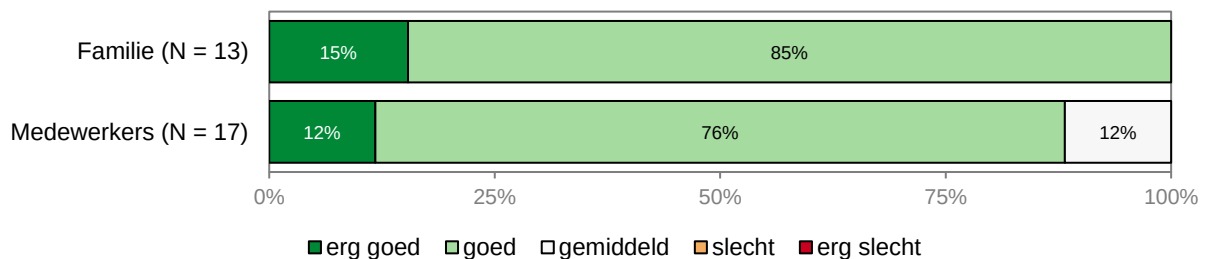
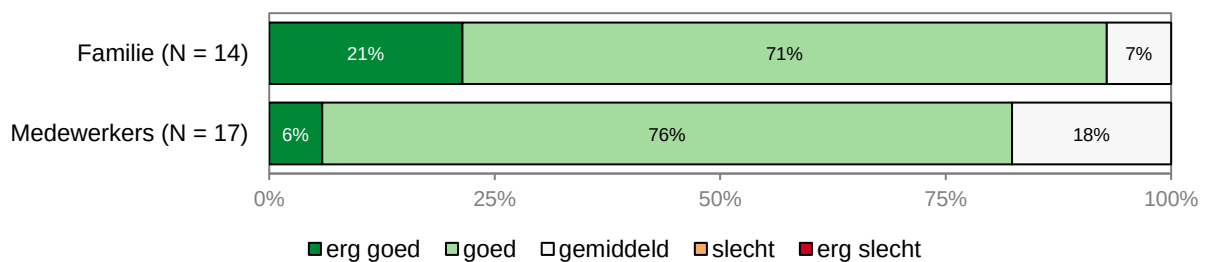
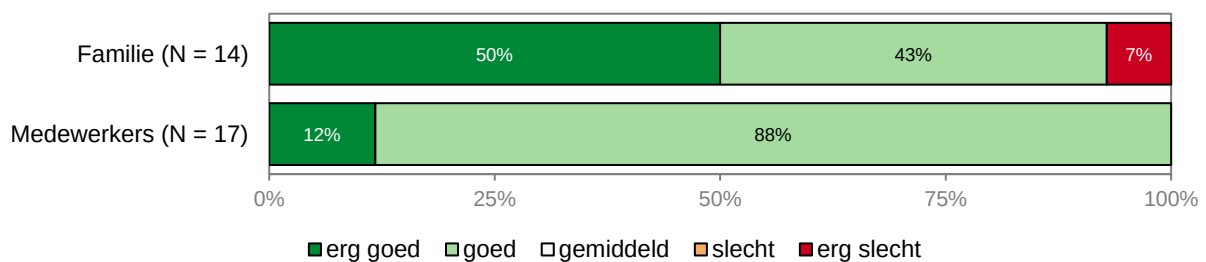


##### Respectvol medewerkers

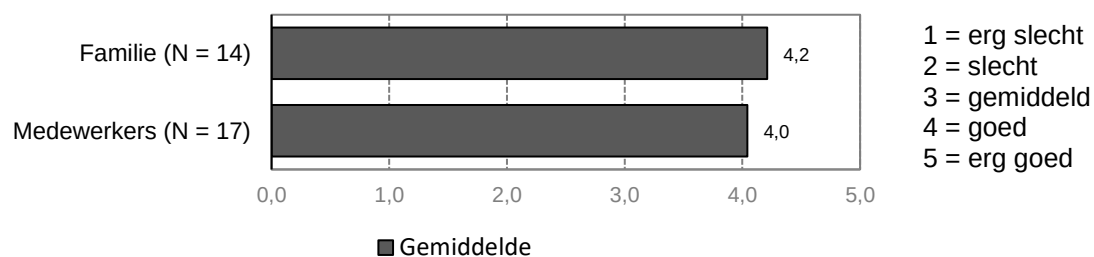


##### Troost geven bij verdriet of eenzaamheid



**Medewerkers ziet er netjes uit****Omgaan met persoonlijke gewoonten/leefstijl****Gelegenheid om met medewerkers te praten****Betrokken worden in besluiten**

In onderstaande figuur is de gemiddelde score op "hoffelijkheid en persoonlijke benadering" weergegeven:



Uit deze figuur is af te leiden dat in het algemeen de ervaring op hoffelijkheid en persoonlijke benadering als vergelijkbaar wordt ervaren als responsiviteit en gastvrijheid met een licht positievere score. De gemiddelde score is goed (medewerkers) tot iets meer dan goed (vertegenwoordigers). Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2016 waarin vertegenwoordigers een score van 4,1 had en medewerkers 3,9.

De scores op de verschillende aspecten laten een genuanceerder beeld zien:

- Op het gebied van beleefdheid door het personeel ervaart 92% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed evenals 94% door de medewerkers. In vergelijking met 2016 is de score ongeveer gelijk gebleven. Deze scores waren respectievelijk 93% voor vertegenwoordigers en 91% voor medewerkers
- Op het gebied van respectvol personeel ervaart 92% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed. 8% van de vertegenwoordigers ervaart dit als gemiddeld. Medewerkers hebben een vergelijkbare score: 94% ervaart dit als goed tot erg goed en 6% als gemiddeld.  
Deze scores voor vertegenwoordigers en medewerkers zijn t.o.v. 2016 nagenoeg gelijk gebleven (2016: resp. 93% en 91%)
- Troost geven bij verdriet en eenzaamheid ervaart 92% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed en 7% als gemiddeld. 83% van de medewerkers ervaart dit als goed tot erg goed.  
In vergelijking met 2016 is de score voor de vertegenwoordigers en medewerkers verbeterd. Voor medewerkers was deze in 2016 72% en voor vertegenwoordigers 87%
- Op het aspect personeel dat er netjes uitziet komen de score vertegenwoordigers en medewerkers beide op 100%. De score van vertegenwoordigers is iets positiever dan medewerkers: 36% scoort erg goed terwijl medewerkers hierop 18% scoren.  
In vergelijking met 2016 zijn de scores voor vertegenwoordigers dan ook verbeterd (2016: resp. 93% (20% erg goed)) en voor medewerkers iets negatiever (2016 100% (24% erg goed)).
- In het omgaan met persoonlijke gewoonten en leefstijl van bewoners scoort 100% van de vertegenwoordigers goed tot erg goed. Medewerkers hebben een iets negatievere ervaring dan de vertegenwoordigers: 88% ervaart dit als goed tot erg goed en 12% als gemiddeld.  
In vergelijking met 2016 is de score voor vertegenwoordigers verbeterd (2016: 87% goed tot erg goed) en voor medewerkers sterk verbeterd (2016: 57%)
- Op het aspect gelegenheid om met het medewerkers te praten ervaart 92% van de vertegenwoordigers dit als goed tot erg goed en 7% als gemiddeld. Medewerkers hebben een soortgelijke ervaring zij het iets minder positief: 82% ervaart dit als goed tot erg goed en 18% als gemiddeld.  
In vergelijking met 2016 is het beeld positiever voor vertegenwoordigers (2016: 86% goed tot erg goed) en sterk verbeterd voor medewerkers (2016: 43% goed tot erg goed).
- Het betrokken worden in besluiten wordt door 93% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed ervaren maar 7% ervaart dit als erg slecht. Medewerkers hebben een positiever beeld: 100% ervaart dit als goed tot erg goed.  
In vergelijking met 2016 is dit een iets negatiever beeld als het gaat over de vertegenwoordigers: in 2016 een score van 93% goed tot erg goed, maar geen score slecht), terwijl medewerkers juist een positiever beeld hebben (2016: 86% goed tot erg goed).

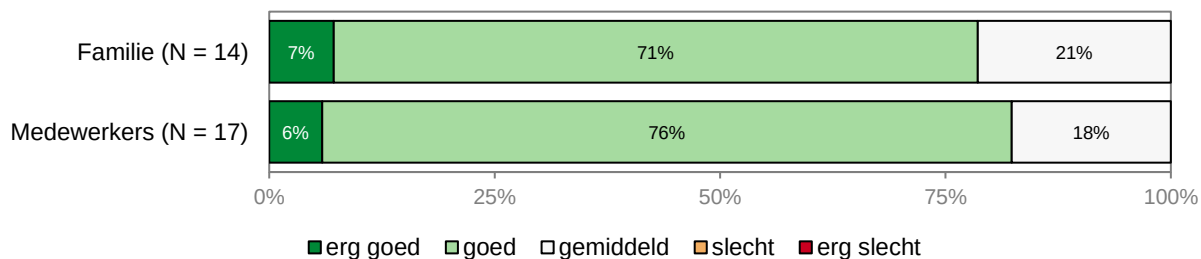
### 4.3 Algemene beoordeling van de zorgverlening

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoe men vindt dat De Waadwente (PG) voldoet aan de vraag/behoefte van de bewoners.

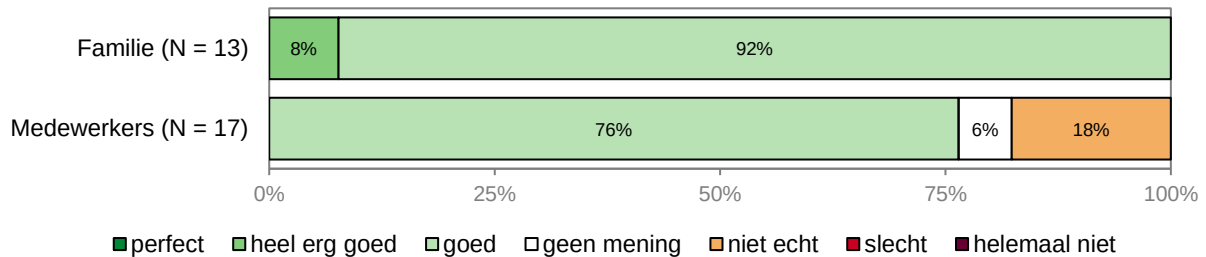
Daarvoor zijn in de vragenlijst drie vragen opgenomen m.b.t.:

- wat de indruk is van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in het verpleeghuis (ervaren kwaliteit)
- in hoeverre het verpleeghuis voldoet aan de vraag/behoefte van bewoners
- wat in het algemeen het oordeel is over het verpleeghuis.

**Welke indruk heeft u van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in dit verpleeghuis ?**

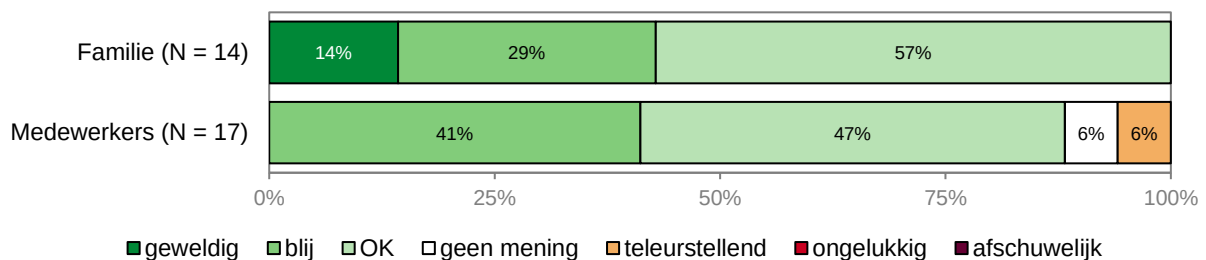


## Voldoet het verpleeghuis aan behoefte van bewoners ?



## Het algemene oordeel over het verpleeghuis

In onderstaand diagram is het algemene oordeel over het verpleeghuis weergegeven



De algemene beoordeling van de zorgverlening reflecteert ook het scorepatroon op de verschillende aspecten.

Op het gebied van het algemene indruk over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening binnen De Waadwente wordt dit door 78% van de vertegenwoordigers als goed tot erg goed beoordeeld. Medewerkers scoren iets positiever dan vertegenwoordigers: 82% ervaart dit als goed tot erg goed.

Ten opzichte van 2016 is de score van de vertegenwoordigers ongeveer gelijk gebleven (2016: 79%). Die van de medewerkers is iets positiever geworden t.o.v. 2016 (76%)

Met betrekking tot het voldoen aan de behoefte ervaart 100% van de vertegenwoordigers dit als goed tot heel er goed. Hier scoren medewerkers negatiever dan vertegenwoordigers: 76% ervaart dit als goed, maar 18% scoort "niet echt".

Hier is een duidelijke verbetering te constateren: in 2016 was 87% van de vertegenwoordigers van mening dat dit goed tot heel erg goed was, maar 13% ervoer het als "niet echt". Deze score is niet meer aanwezig bij de vertegenwoordigers.

Dit is ook het geval bij de medewerkers: in 2016 was 67% van de medewerkers van mening dat het goed tot perfect was, maar 33% oordeelde als "niet echt". Die laatste score is gedaald naar 18%.

Dat geldt ook voor het algemene oordeel:

100% van de vertegenwoordigers geeft een oordeel OK tot geweldig. Ook hier hebben medewerkers een negatiever beeld: 88% oordeelt positief (OK tot blij), maar 6% oordeelt teleurstellend.

De scores van vertegenwoordigers en medewerkers zijn duidelijk verbeterd. In 2016 scoorde de vertegenwoordigers 85% OK tot geweldig, maar 14% scoorde "teleurstellend". Deze laatste score is nu niet aanwezig. Ook bij medewerkers is een verbetering t.o.v. 2016 te constateren: 90% scoorde OK tot geweldig, maar 10% oordeelde "teleurstellend". Die laatste score is nu duidelijk lager (van 10% naar 6%).



## 5 Net Promotor Score (NPS)

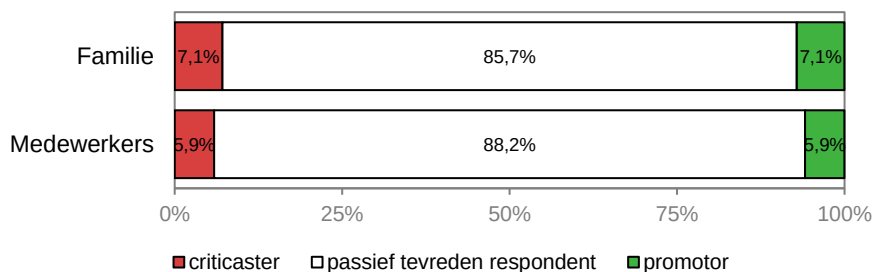
De Net Promotor Score wordt gemeten aan de hand van de volgende vraag: *“Zou u dit verpleeghuis bij vrienden en vertegenwoordigers aanbevelen?”*

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = ‘zeer waarschijnlijk niet’ tot 10 = ‘zeer waarschijnlijk wel’.

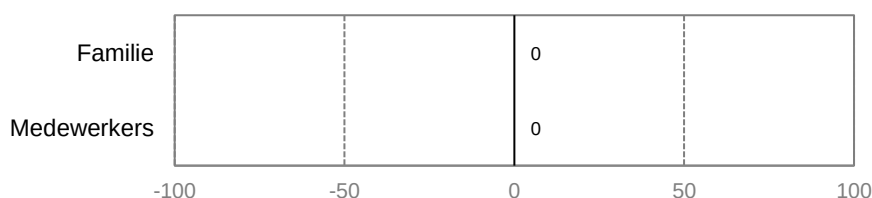
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

| antwoord      | vertegenwoordigers |             | medewerkers |             |
|---------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|               | aantal             | %           | aantal      | %           |
| 0             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 1             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 2             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 3             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 4             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 5             | 0                  | 0%          | 0           | 0%          |
| 6             | 1                  | 7%          | 1           | 6%          |
| 7             | 9                  | 64%         | 10          | 59%         |
| 8             | 3                  | 21%         | 5           | 29%         |
| 9             | 0                  | 0%          | 1           | 6%          |
| 10            | 1                  | 7%          | 0           | 0%          |
| <b>totaal</b> | <b>14</b>          | <b>100%</b> | <b>17</b>   | <b>100%</b> |

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een ‘criticaster’, bij een 7 of 8 een ‘passief tevreden respondent’ en bij een 9 of 10 een ‘promotor’.



Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage ‘promotors’ te verminderen met het percentage ‘criticasters’ (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ). Zowel voor vertegenwoordigers als medewerkers is deze 0.



De promotorscore is het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS vraag. Dit bedraagt voor vertegenwoordigers 29% en voor de medewerkers 35%.

## 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Algemene conclusie

De algemene conclusie is dat het met de zorg- en dienstverlening van De Waadwente over het algemeen goed gesteld is en in vergelijking met 2016 op een groot aantal punten is verbeterd.

Natuurlijk zijn er verbeterpunten maar uit dit onderzoek blijkt dat scores boven het gemiddelde uitstijgen.

Indien de kwaliteitsnorm voor ervaren zorg- en dienstverlening bij ZuidOostZorg op basis van het instrument klantgerichtheid gemiddeld wordt gelegd op een score tussen “goed” en “erg goed” (tussen score 4 en 5) dan is er op het gebied van responsiviteit en gastvrijheid nog een slag te maken.

Wat echter opvalt is dat de NPS-score voor zowel vertegenwoordigers als medewerkers 0 is. Dat komt omdat het merendeel van de respondenten scoort in de groep passief tevreden respondent. Blijkbaar slaagt de Waadwente er nog niet in om zowel vertegenwoordigers als medewerkers als Promotor te laten scoren. Dat brengt de vraag met zich mee wat De Waadwente moet doen om zowel vertegenwoordigers als medewerkers Promotor te laten zijn. Moet het niveau van klantgerichtheid omhoog, of moet vertegenwoordigers meer actief betrokken worden bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening? Bij medewerkers ontstaat de vraag of zij niet meer betrokken moeten worden bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. T.a.v. deze laatste groep is het ook van belang om de scores van het medewerker tevredenheidonderzoek naast deze resultaten te leggen en te kijken of er verbanden kunnen worden aangebracht.

### 6.2 Belangrijke aspecten in zorg- en dienstverlening

Voor bewoners en vertegenwoordigers is de persoonlijke benadering het allerbelangrijkste aspect in de zorg- en dienstverlening. Dit is zeer begrijpelijk omdat met name voor PG-bewoners het van belang is dat zoveel mogelijk wordt aangesloten op de belevingswereld van de bewoner. De positieve score op het ervaringsaspect “omgaan met persoonlijke gewoonten en leefstijl” geeft al aan dat De Waadwente daar goed in slaagt.

De scores van vertegenwoordigers en medewerkers liggen op het gebied van belangrijkheid vaak wat dichter bij elkaar. Echter op de aspecten “respectvol personeel” en “het hoog houden van kwaliteit van leven” lopen de scores van beide groepen uit elkaar.

Vertegenwoordigers zijn deze aspecten belangrijker gaan vinden. Op het gebied van eigen keuzes kunnen maken kan worden gesteld dat medewerkers eigen besluiten nemen door bewoners (waar dat nog kan) belangrijker vinden dan de vertegenwoordigers. Troost geven wordt door medewerkers nu in vergelijking met 2016 belangrijker gevonden.

### 6.3 Ervaringen met zorg- en dienstverlening

Zoals hiervoor aangegeven zijn de ervaringen met de zorg- en dienstverlening van De Waadwente in het algemeen goed te noemen.

Ook is het positief dat er in het algemeen een verbetering is te zien ten opzichte van 2016 behalve op het gebied van responsiviteit. In het algemeen wordt op responsiviteit negatiever gescoord dan in 2016. Vooral medewerkers zijn daarin negatiever, terwijl de vertegenwoordigers licht negatiever scoort.

Ook op gastvrijheid zijn verbeteringen te zien. De scores van 2017 zijn duidelijk positiever ten opzichte van 2016 m.u.v. de informatie over het dagprogramma: door medewerkers wordt nu ook een negatieve ervaring ingebracht.

In het algemeen is op hoffelijkheid en persoonlijke benadering een verbetering te zien t.o.v. 2016. Wel lopen de ervaringen van vertegenwoordigers en medewerkers wat uiteen op een aantal aspecten: personeel dat er netjes uitziet wordt door medewerkers negatiever beoordeeld terwijl vertegenwoordigers juist positiever scoren. De betrokkenheid in besluiten

wordt door vertegenwoordigers als slechter ervaren terwijl medewerkers dit positiever ervaren. Hierop is ook een verbeteringsslag te maken.

Dit zijn onderwerpen om tussen vertegenwoordigers en medewerkers te bespreken. Het doel daarvan is om na te gaan of vertegenwoordigers in de dagelijkse uitvoering van de zorg- en dienstverlening.

De gemiddelde score zit tegen goed aan (een gemiddelde score van 4) op een schaal van 1-5. Deze score valt echter nog tussen gemiddeld en goed (gemiddelde score tussen 3 en 4).

#### **6.4 Tevredenheid over zorg- en dienstverlening**

Alle respondentgroepen zijn tevreden over de zorg- en dienstverlening door De Waadwente. Opvallend is dat vertegenwoordigers 100% scoren op de vraag of het verpleeghuis voldoet aan de behoefte, terwijl medewerkers hier iets minder positief op scoren. Uiteindelijk is er ook een 100% score op het algemene oordeel. Des te opvallender is het dat De Waadwente er dan niet in slaagt om de vertegenwoordigers als Promotor te positioneren.

#### **6.5 Aanbevelingen**

Op basis van het voorgaande kunnen de volgende aanbevelingen worden geformuleerd:

- Er ligt een verbeteringsopgave op responsiviteit en het betrokken zijn van vertegenwoordigers in het nemen van besluiten. Meer algemeen t.a.v. dit laatste aspect zou de communicatie met vertegenwoordigers hierover moeten worden gecheckt
- Op de aspecten waar medewerkers duidelijk negatiever scoren dan vertegenwoordigers en vice versa is het aan te bevelen om hierover het gesprek aan te gaan tussen medewerkers en vertegenwoordigers
- De kwaliteitsstandaard ZuidOostzorg ligt in de ervaringsscore tussen 4 en 5. Daar zit de Waadwente wat betreft responsiviteit en gastvrijheid nog net onder. Op het gebied van hoffelijkheid en persoonlijke benadering zit De Waadwente daar al op, zij het net boven het minimum. Het management zou een verbeterplan moeten opstellen om de score op de norm van ZuidOostZorg te krijgen c.q. te handhaven. Het zou mooi zijn als de ervaringsscores in de meting van 2018 aan de kwaliteitsnorm van ZuidOostZorg voldoen.

