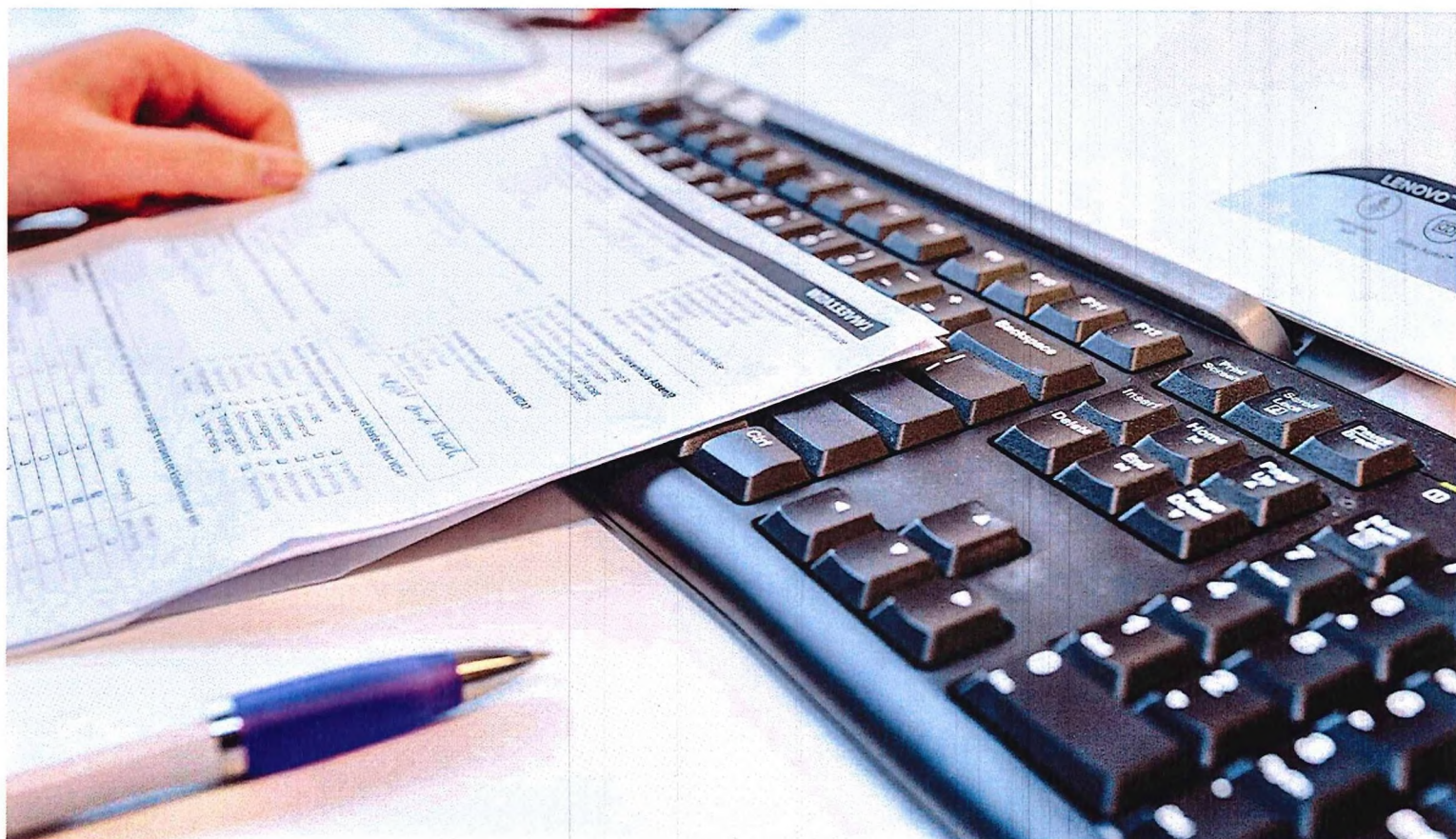




CONCEPTRAPPORT

Westerholm - Uw ervaringen met de zorg 2025

Westerholm





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Startdatum: 20 december 2024; Einddatum: 8 februari 2026; Filters:

Deze rapportage is gegenereerd op: 25 november 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 18 november 2025

Status van rapportage: Concept

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk



Samenvatting

Aanleiding

Voor zorginstellingen is het belangrijk om te weten hoe cliënten en hun naasten vinden van de zorg die zij krijgen. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en hun naasten met de wijkverpleging en woonzorg. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging die mensen in de eigen omgeving krijgen of (tijdelijke) zorg die mensen ontvangen op een zorglocatie van Westerholm heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om de het onderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan men de dienstverlening, waar nodig, verbeteren. Tevens voldoet Westerholm hiermee aan haar verplichting dit onderzoek uit te voeren.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle mensen met een zorgvraag die zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging en Wlz-verzorging en verpleging. Het gaat dus om cliënten en/of hun naasten die thuis zorg ontvangen of (tijdelijk) op een woonlocatie van Westerholm. De volgende cliënten zijn niet meegenomen:

- Mensen met een zorgvraag die minder dan één keer per maand zorg ontvangen;
- Mensen met een zorgvraag die niet mee willen doen aan het onderzoek, deelname aan het onderzoek is op vrijwillige basis;
- Mensen met een zorgvraag die palliatief terminale zorg ontvangen;
- Mensen met en zorgvraag die zorg ontvangen vanuit de gehandicaptenzorg;
- Mensen die alleen huishoudelijke zorg ontvangen vanuit de Wlz;
- Mensen die (langdurige) GGZ ontvangen;
- Kinderen die medische kindzorg ontvangen (0-18 jaar).

Dataverzameling

Als dataverzamelmethode heeft Westerholm ervoor gekozen om een schriftelijke verzending te doen. In totaal zijn 108 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. Cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. In totaal hebben 39 cliënten of naasten de vragenlijst volledig ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 35%. In dit dashboard zijn de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 weergegeven middels grafieken. Deelnemers hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'Nee, helemaal niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'Ja, helemaal wel'. De aanbevelingsvraag is op een 0 tot 10 schaal uitgevraagd. Het rapportcijfer 0 betekende 'Zeker niet aanbevelen' en 10 betekende 'Zeker wel aanbevelen'. In het dashboard kan gefilterd worden op doelgroep.

Respons

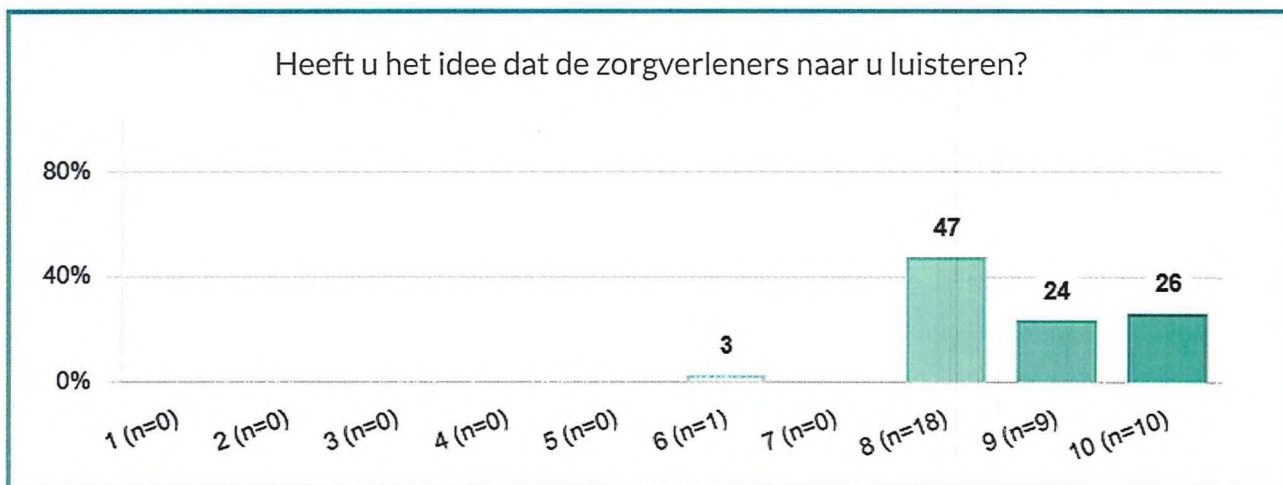
Voor dit onderzoek zijn 111 personen uitgenodigd. 39 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 35.14% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



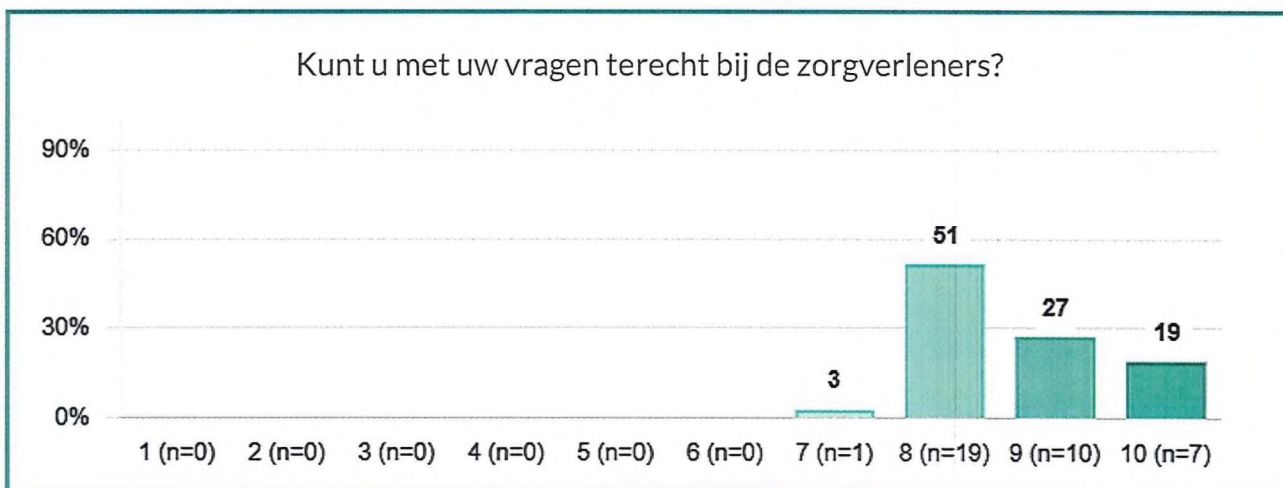


Uw ervaringen met de zorg

1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel

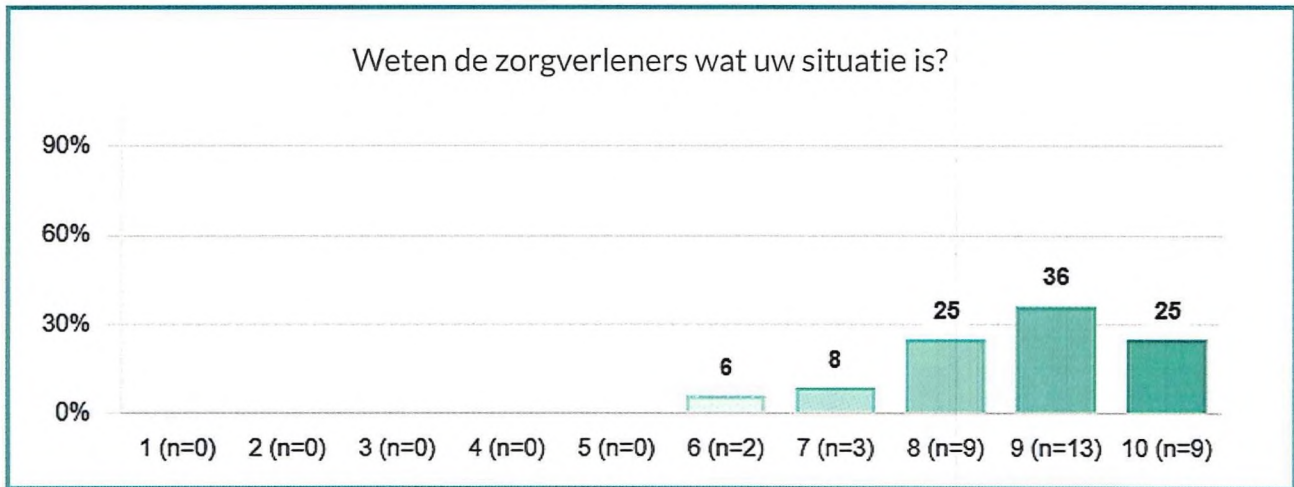


Gemiddelde
8.71

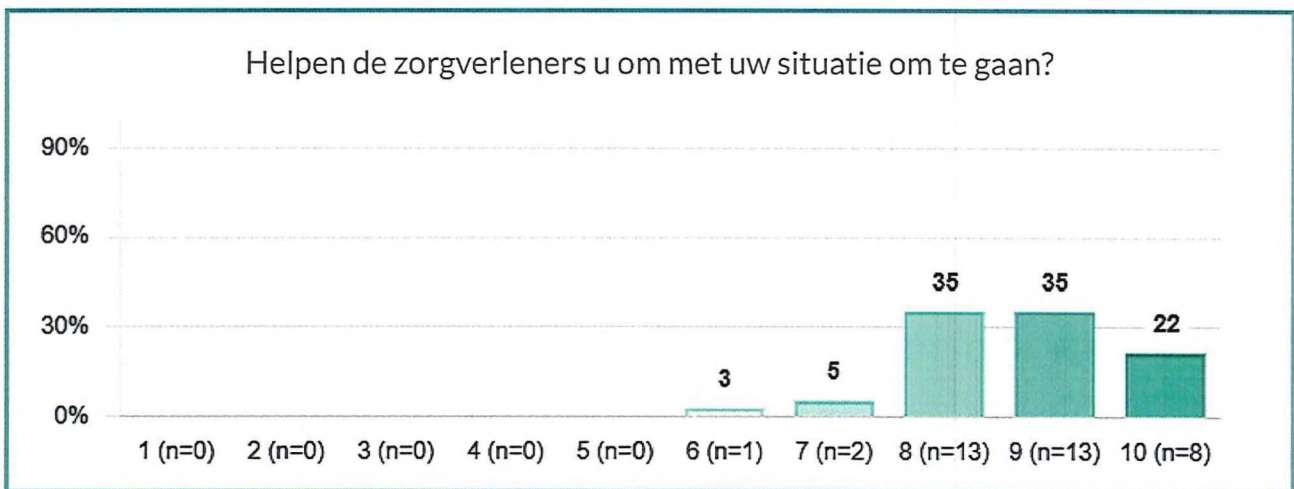


Gemiddelde
8.62



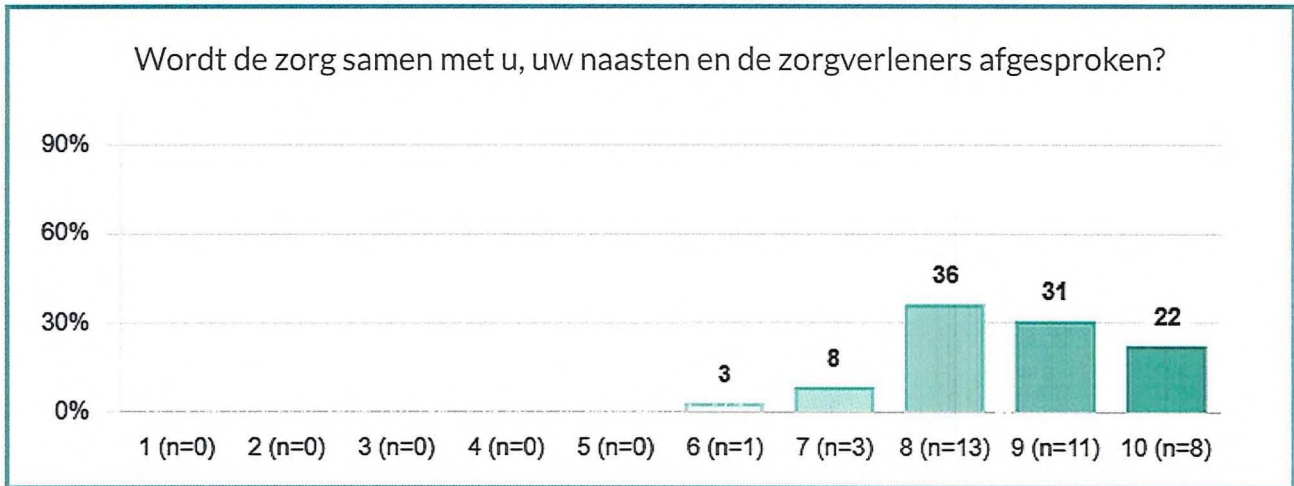


Gemiddelde
8.67

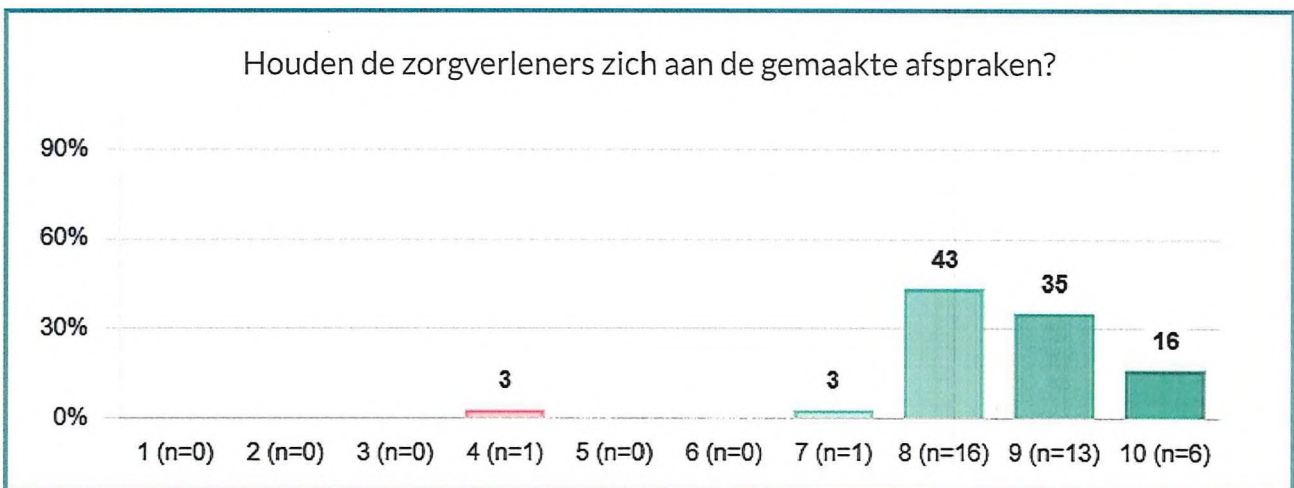


Gemiddelde
8.68



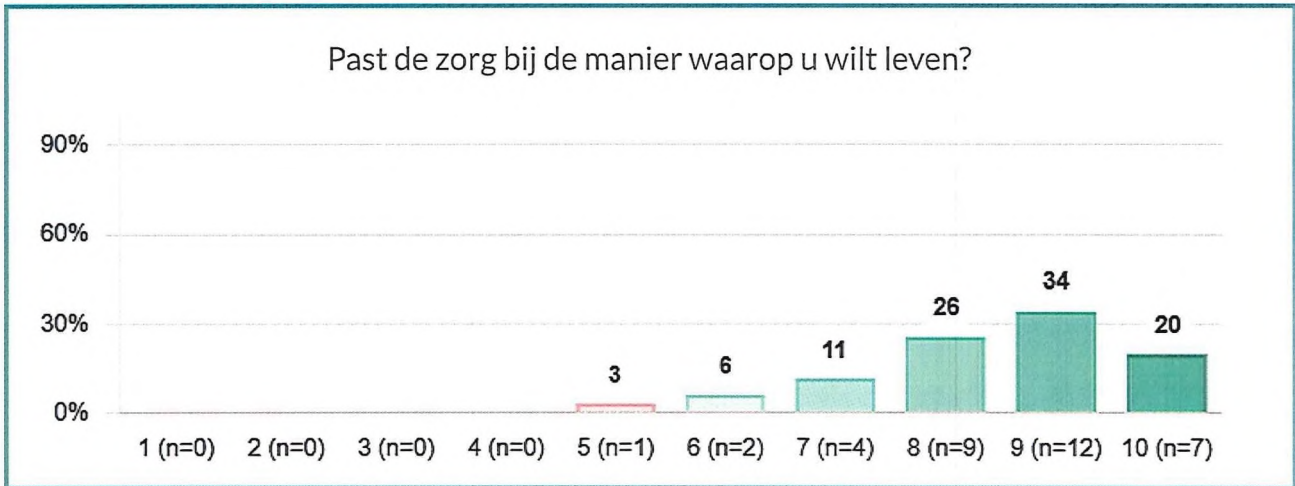


Gemiddelde
8.61

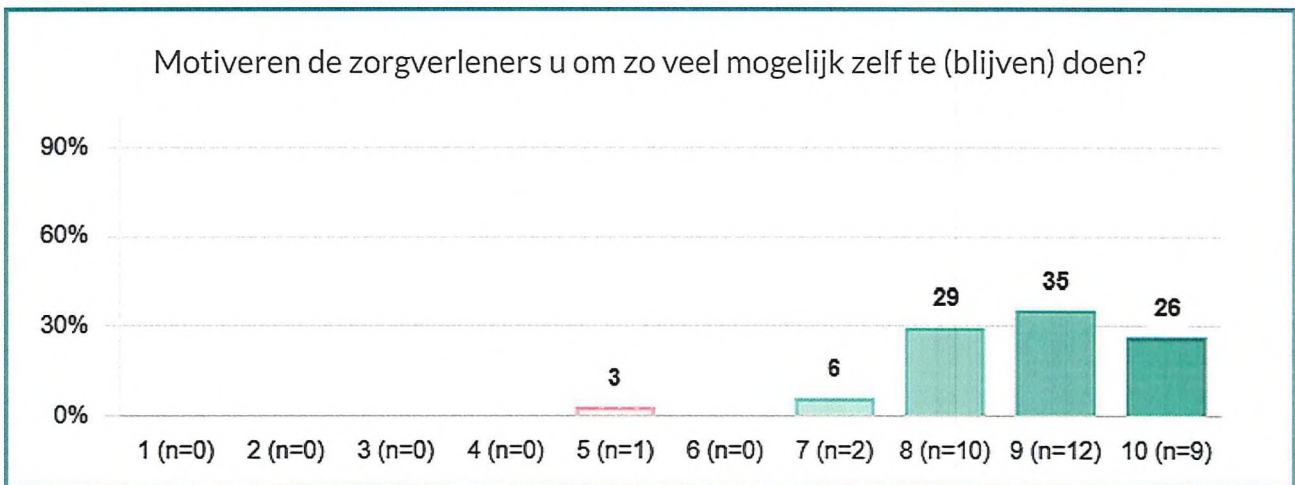


Gemiddelde
8.54



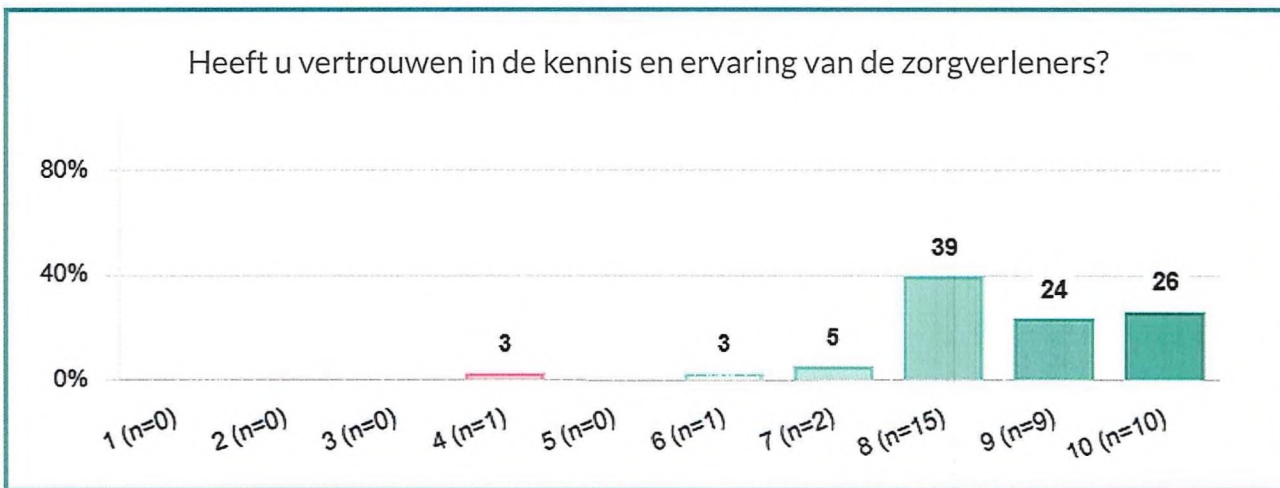


Gemiddelde
8.43

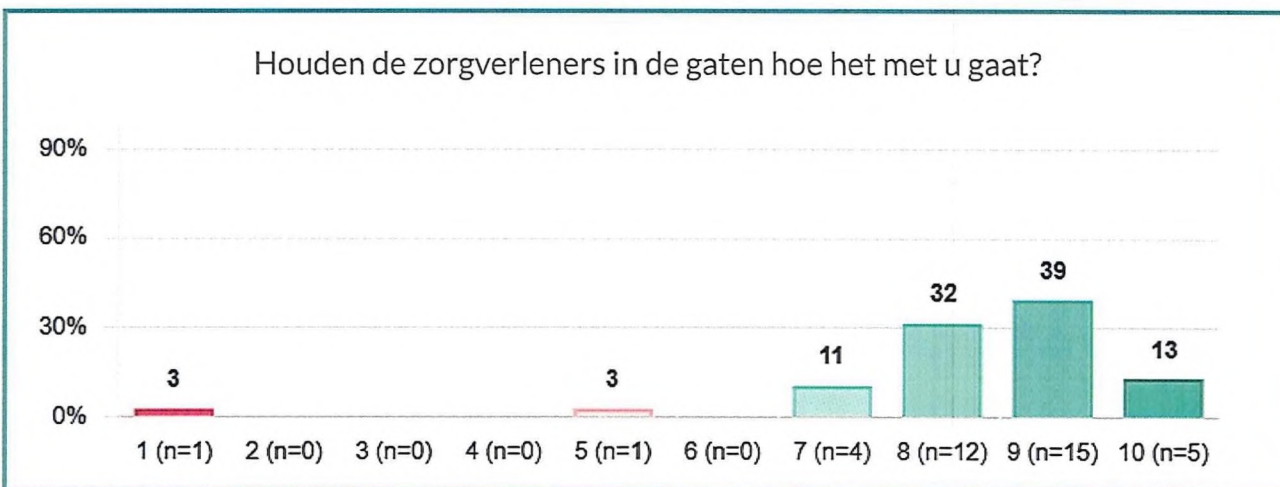


Gemiddelde
8.74





Gemiddelde
8.55



Gemiddelde
8.29

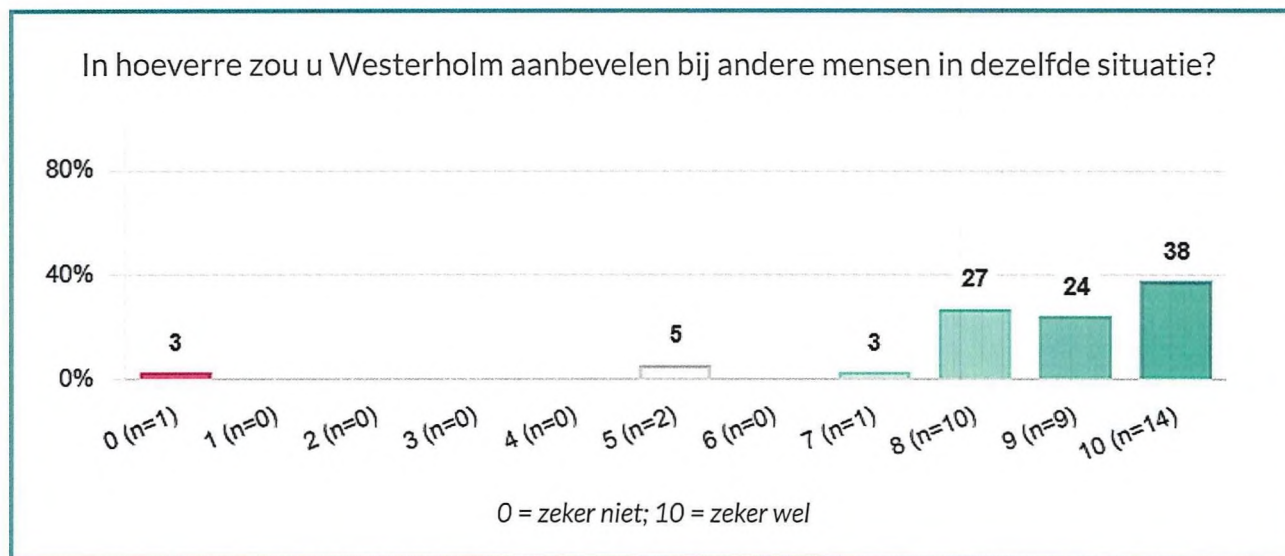
Totaalscore
8.57





Totaalscore

De totaalscore is berekend op basis van het gemiddelde van de 10 vragen voor de mens met een zorgvraag. Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde vraag hadden konden 'Niet van toepassing' invullen. Als een respondent meer dan 2 keer 'Niet van toepassing' heeft ingevuld wordt het gemiddelde van de 10 vragen van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in het gemiddelde van de organisatie (i.e. de totaalscore).



NPS EU
81.08

NPS EU

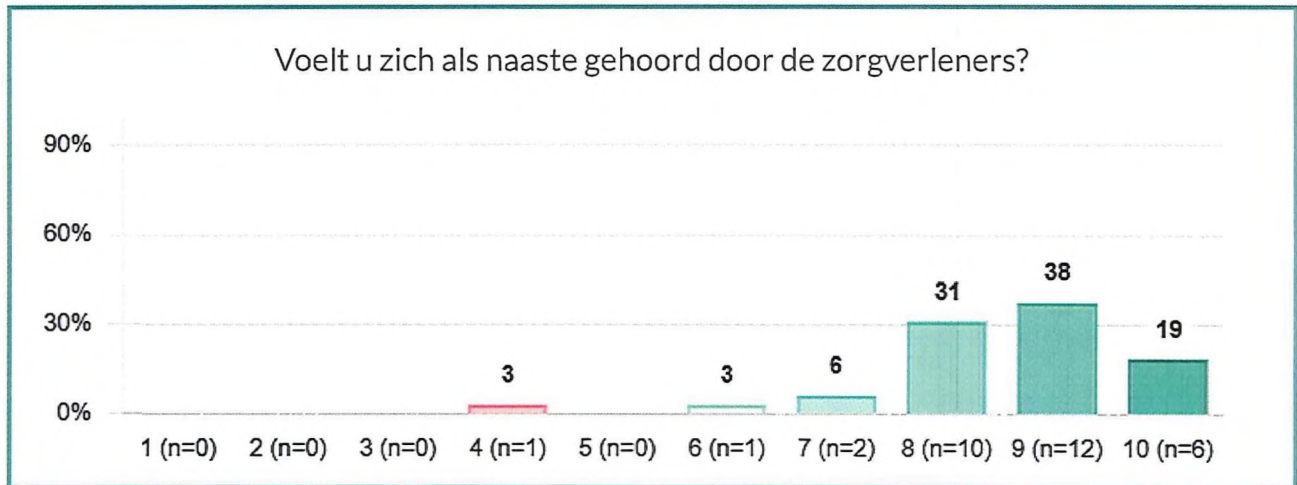
Europese Net Promoter Score, waarbij 8, 9 en 10 worden gezien als Promoter, 6 en 7 als Passief en 0 tot en met 5 als Criticaster. De Net Promoter Score is het verschil tussen het percentage Promoters en Criticasters. De percentages in de bovenstaande grafiek "In hoeverre zou u Westerholm aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?" zijn afgerond. Hierdoor kan een klein verschil optreden met deze NPS score. De NPS score is leidend en nauwkeurig tot twee decimalen.



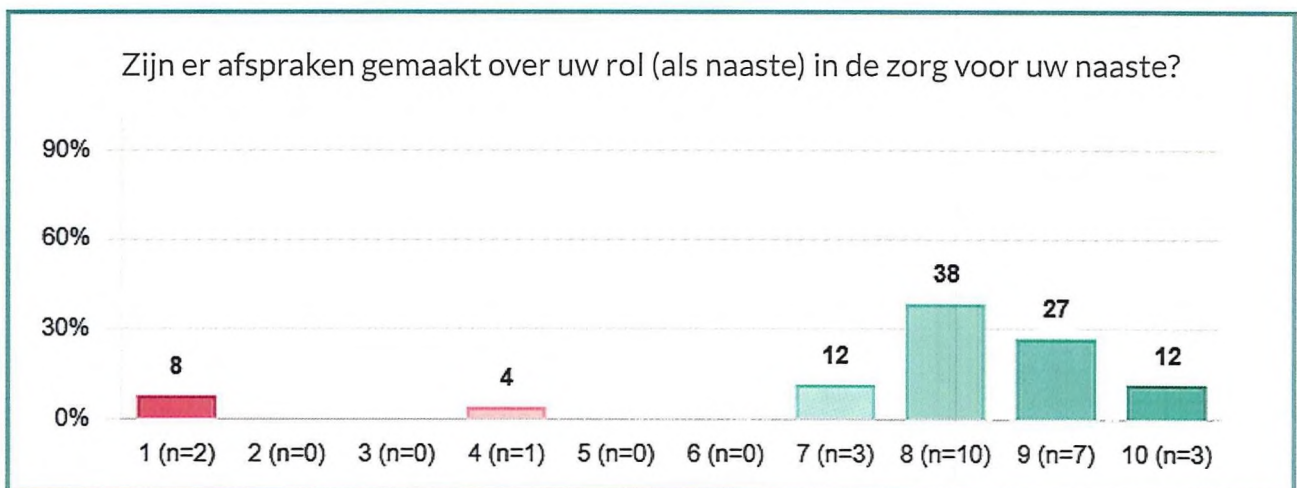


Vragen voor de mantelzorger/naaste

De vragen in dit thema zijn gesteld aan de mantelzorger(s) van de cliënt. Wanneer de cliënt geen mantelzorger had, of de mantelzorger de vragen niet kon invullen, mocht 'N.v.t.' worden aangekruist. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel



Gemiddelde
8.5

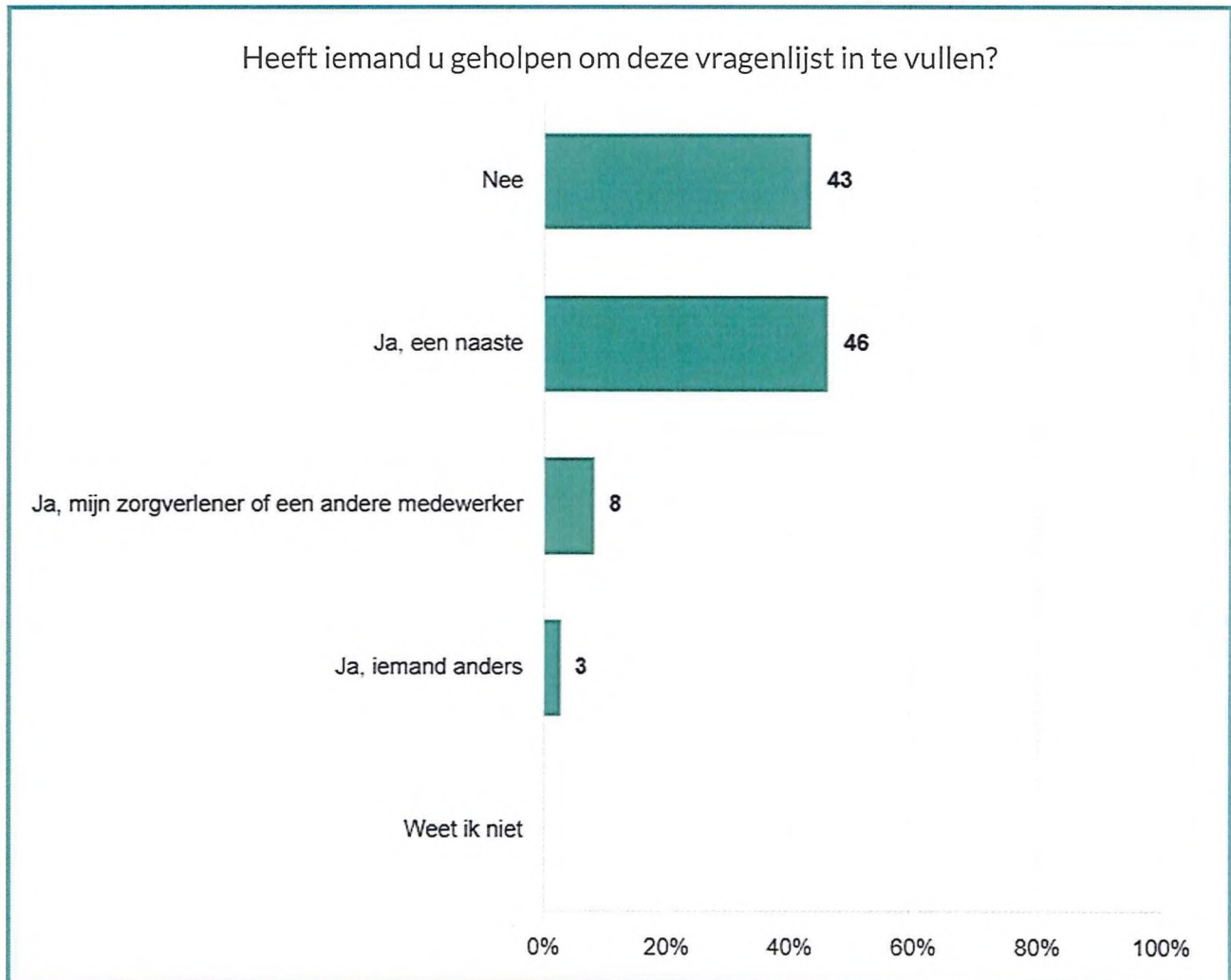


Gemiddelde
7.69





Waardering





Uw ervaringen met de zorg

1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel

Toelichting (n=6)

Goed verzorgd.

Altijd luisterend oor en meedenkend.

Iedereen is vriendelijk.

Allemaal heel goed. Verschilt nog wel onderling.

Er is helaas altijd haast. Personeel is altijd gezellig en we kunnen samen lachen.

Luisteren wel, doen niet altijd

Toelichting (n=6)

Lieve mensen.

Merendeels wel, maar vooral in de vakantie komen er soms zorgverleners die de situatie niet goed kennen.

Ik heb weinig vragen.

Maar ze kunnen niet alles oplossen.

Met medische vragen kan ik niet altijd bij ze terecht, dan zeggen ze: "Vraag maar aan de huisarts".

Ik druk zelf niet makkelijk op het knopje.

Toelichting (n=6)

Als ze mij tegenkomen hebben ze aandacht.

Laatst nog de ambulance gebeld. dat was nodig.

Niet altijd. We drinken, niet altijd eten en bewegen. Verschilt.

Er wordt goed op ons gelet!

Ze komen niet vaak.

Ik ben een dochter van een cliënt. Ze vragen regelmatig of wij, de kinderen van de client het nog aankunnen.





Vragen voor de mantelzorger/naaste

De vragen in dit thema zijn gesteld aan de mantelzorger(s) van de cliënt. Wanneer de cliënt geen mantelzorger had, of de mantelzorger de vragen niet kon invullen, mocht 'N.v.t.' worden aangekruist. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel

Toelichting (n=5)

Dat is eigenlijk per keer/weeg/situatie. Maar in goed overleg.

Project v Zorgen voor naar zorgen dat.

Niet nodig op dit moment, ik weet het niet.

Als ze mevrouw in bed laten haal ik haar eruit, help haar en stimuleer haar zelf te eten, dat gaat prima. Meestal als ik kom staat haar kwark er nog, en eet ze gezellig zelf als ik de was opruim en dergelijke.

Geen vaste, harde afspraken, maar we weten elkaar goed te vinden.





Waardering

Wat kan beter? (n=15)

We zijn heel tevreden.

We zijn tevreden.

De communicatie binnen de verschillende afdelingen.

Communicatie met bewoners, mantelzorgers et cetera.

Er is wel vaak veel werkdruk op het personeel. Soms daardoor wachten. (?) ook wisselende gezichten (invallers).

Meer activeren en motiveren van hulpbehoevenden. Het is reactief en mag meer initiatief op worden genomen, maar ook dat verschilt per medewerker.

De was.

Luisteren naar elkaar.

De administratieve uitvoering wet langdurize zorg/PMT: hierover is het niet duidelijk welke personen de antwoorden hebben.

Zo door!

Het zou mooi zijn als mensen meer bij elkaar gebracht zouden worden.

Persoonlijke aandacht, activiteiten. De bewoners gaan liever niet met elkaar om vandaar dat alles op de verzorgers aan komt.

Het eten voor Vaders vinden we zeer matig, bv rauwe aardappelen enzovoorts.

De zorg is ver beneden de maat.

Een strijkservice.

Wat gaat goed? (n=19)

De aandacht. Je wordt gezien. Ze zijn er direct.

Het meeste gaat goed. We hebben veel vertrouwen in de hulpverleners.

Goed contact met de medewerkers, kort lijntje zowel telefonisch als bij moeder thuis.

We zijn tevreden.

Er is goed te overleggen over de te leveren zorg qua inhoud en quo tijdstip van de geleverde zorg.

Begeleiding gaat goed.

Ik heb geen klacht. volgens mij gaat alles (?) goed.

Met betrekking tot maaltijdvoorziening mis ik de mogelijkheid om een kleine portie te bestellen.

De vaste kern doet waar werk met liefde en toewijding. Bejegening van bewoners altijd vriendelijk en positief.

Meedenken en passen aan op situatie. Ontzorgen van familie. Flexibel. erg toegankelijk en aardig.



Personeel is zorgzaam, lief, betrokken, komen op tijd.

Iedereen is heel aardig, iedereen kent me persoonlijk.

Het is een mooi verzorgd centrum, prettige sfeer.

Vriendelijk, begripvol en geduldig

Mijn zus kan de vragen zelf niet meer beantwoorden Maar ze geeft steeds aan hoe graag ze in Westerholm woont en zich er veilig voelt Dat is dank zij de goede zorg en sfeer En het weerspiegelt zich in haar gezicht meteen tevreden uitdrukking.

Voor wat betreft de zorg alleen maar lof.

Ze houden zich helemaal aan de afspraken

De huisvesting is prima

Zeer professioneel! Fijn de opgewektheid en humor!





In opdracht van:

Afke Flapper

Uw contactpersoon:

Marleen Jorna

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen