

Cliëntentevredenheidsonderzoek 2023 Thuis met zorg Zaanstreek

Uitkomst

Nr	Kritische Succes Factor	Prestatie Indicator	Formule	Evaluatie	Doelstelling
1	Behouden klanttevredenheid	bereikbaarheid	aantal	per jaar	9
2	CTO	client ervaart langer thuis te kunnen wonen	aantal	per jaar	6,5
3	CTO	rondleiding dagbesteding	aantal	per jaar	8
4	Vergroten klanttevredenheid	Verminderen aantal klachten	aantal	per kwartaal	≤ 1
5	CTO	aanbod activiteiten DB	aantal	per jaar	9
6	CTO	vervoer	aantal	per jaar	8
7	CTO	mantelzorg, goede samenwerking	aantal	per jaar	9

Toelichting

Voor alle cliënten van Thuis met Zorg is er 1 vragenlijst gemaakt, die is opgesplitst in verschillende onderdelen: algemeen, huishouding, dagbesteding, individuele begeleiding en mantelzorgers, aangezien we regelmatig aan cliënten meerdere vormen van zorg leveren. Tevens vinden we de betrokkenheid van de mantelzorgers erg belangrijk.

In totaal hebben we bij het uitgeven van de vragenlijst 205 cliënten in zorg, hierbij zitten ook cliënten die in 1 huishouden wonen en 1 formulier hebben ingevuld.

In totaal hebben 127 cliënten de lijst ingevuld, oftewel een respons van 62%.

Niet alle vragen zijn door iedereen ingevuld, ook merkten we op dat bv bij de vragen mbt de nieuwsbrief of Carenzorgt men aangaf hier geen gebruik van te maken, waarna de vervolgvragen hierover wel zijn beantwoord. Dit is een aandachtspunt voor het volgende onderzoek in 2025.

De cliënten van de huishouding hebben de vragen mbt de mantelzorger niet ingevuld

De opvallendste punten uit het onderzoek zijn:

- de nieuwsbrief wordt niet door iedereen ontvangen, men is ook niet op de hoogte hiervan.
- Carenzorgt wordt weinig gebruikt.
- er wordt een lage zelfredzaamheid ervaren

Verder scoren we goed op alle onderdelen, men kan ons goed bereiken, men voelt zich gehoord en gesteund.

Hieronder volgt de uitwerking van het onderzoek per vraag en daaronder staan de opmerkingen die cliënten gaven



Uitwerking

Algemeen

Zijn de medewerkers goed bereikbaar

- 124 ja (97,46%)
- 2 nee
- 1 nvt

Is het duidelijk wie er gebeld kan worden en is deze persoon goed bereikbaar

- 118 ja (98,81%)
- 1 nee

Komt de zorgverlener op tijd

- 105 ja (90,5%)
- 10 nvt
- 1 nee

Worden gemaakte afspraken nagekomen

- 111 ja (94%)
- 3 nee
- 4 nvt

Voelt u zich op uw gemak

- 106 ja (100%)

Word er rekening gehouden met uw wensen

- 97 ja (99%)
- 1 nee

Word er gebruik gemaakt van Carenzorgt

- 27 ja (53%)
- 23 nee
- 1 onbekend

Hoe vaak maakt u gebruik van Carenzorgt

- 1 maal per week 3
- Dagelijks 3
- 1 maal per week 10

Wordt er voldoende gerapporteerd

- 22 ja (75,8%)
- 7 nee

Wat mist u in Carenzorgt



- Geen opmerkingen

Ontvangt u de nieuwsbrief

- 47 ja (52,2%)
- 43 nee

Leest u deze

- 42 ja (67,7%)
- 20 nee

Cijfer nieuwsbrief

- 7 (gemiddeld van 82 antwoorden)

Kunt u mbv Thuis met Zorg prettiger thuis wonen

- 76 ja (97,4%)
- 2 nee

Dagbesteding

Maakt u gebruik van dagbesteding van Thuis met Zorg

- 50 ja

Hoe bent u op de dagbesteding gekomen

- Zaans Medisch Centrum 1
- Revalidatiearts 3
- Anders 4
- Kinderen 5
- Partner 1
- Uit de buurt 1
- Swt 27
- Parnassia 2
- Huisarts 1
- Casemanager dementie 3

Heeft u een rondleiding gekregen op de dagbesteding

- 48 ja

Hoe heeft u deze ervaren (cijfer 0-10)

- 8 (gemiddeld uit 46 antwoorden)

Hoe ervaart u de aangeboden activiteiten

- 48 positief
- 1 negatief

Is er voldoende keus mbt activiteiten



- 48
- 1

Ervaart u dat u een vrije keus heeft in het kiezen van de activiteiten

- 33 ja
- 1 nee

Gemiste activiteit

-

Maakt u gebruik van de aangeboden gym?

- 26 ja
- 7 nee
- Soms 1

Heeft u baat bij gym

- 27 ja
- 1 nee

Ervaart u meer sociale contacten

- 26 ja
- 4 nee

Heeft de dagbesteding een positieve invloed op uw geestelijke gezondheid

- 32 ja
- 1 nee

Is er voldoende variatie in eten en drinken

- 3 nee
- 30 ja

Word er rekening gehouden met wensen/allergie

- 31 ja

Heeft u behoefte aan meer ondersteuning

- 29 ja
- 8 nee

Maakt u gebruik van ons vervoer

- 36 ja
- 1 nee

Ervaring rit



8

Tijd onderweg

8

Krijgt u individuele begeleiding

15 ja

Past deze bij wensen/behoefte

15 ja

Word er naar u geluisterd

15 ja

Heeft u behoefte aan meer ondersteuning

- 14 nee
- 1 ja

Past de begeleiding bij de zorgvraag die u samen met de gemeente heeft opgesteld

- 1 nee
- 21 ja

Mantelzorgers

Woont u samen

- 18 ja
- 7 nee

Hoe ervaart u de samenwerking met Thuis met Zorg

- 24 goed
- 2 matig

Wordt u goed op de hoogte gehouden

- 24 goed
- 2 nee

Wordt u gehoord en gesteund

- 21 ja
- 1 nee



Opmerkingen

Meer gym 1

Soms weinig aandacht als ik bezig ben met een werkstuk op de dagbesteding 1

Carenzorgt

Leest het bewust niet te confronterend 1

Mist in de rapportage hoe het gaat, er word alleen gerapporteerd wat iemand doet 1

Dagelijks rapportage 1

Veranderingen worden niet altijd doorgegeven 1

Lange code die je moet intoetsen na email en ww. 1

Er komt geen reactie als men iets in Carenzorgt zet 1

Nieuwsbrief

Weinig nieuws 1

Stuur naar mantelzorgers 1

Mailen/internet? 1

Andere activiteiten op dagbesteding

- Spelletje 1
- Gespreksgroep 1
- Puzzelen 1
- Dingen maken met ijsstokjes 1
- Dansen 1
- Klaverjassen 1
- Te weinig tijd voor biljarten 1
- Atelier is te druk 1
- Toneelspelen 1

Mist aansluiting, veel verloop op db 1

Eten en drinken

Mist variatie/vleeswaren 1

Mist roomboter 1

Vervoer

Bus is vervelend 1

Gaan laat weg 1

De gang is erg druk rond vertrek 1

Onduidelijkheid hoe je een gesprek aan kan vragen als partner/mantelzorger 1

Afasie groep (ook voor mantelzorgers) 1

Verwerkingoverzicht clientevaluaties 2023

respondenten 127

parameters	score	0	1	2	3	uitslag	
		geen mening	slecht	voldoende	goed		
		geen mening	nee	niet altijd	ja		
1 op tijd komen medewerker	score	0	1	2	3		
	aantal	10	1	0	105	116	
	uitkomst	0	1	0	315	316	2,72
2 vertrouwen/op gemak voelen	score	0	1	2	3		
	aantal	0	0	0	106	106	
	uitkomst	0	0	0	318	318	3,00
3 voldoende rapportage	score	0	1	2	3		
	aantal	0	7	0	22	29	
	uitkomst	0	7	0	66	73	2,52
4 rekening houden met wensen client	score	0	1	2	3		
	aantal	0	1	0	97	98	
	uitkomst	0	1	0	291	292	2,98
5 telefonische bereikbaarheid	score	0	1	2	3		
	aantal	1	2	0	124	127	
	uitkomst	0	2	0	372	374	2,94
6 bereikbaarheid vragen/problemen	score	0	1	2	3		
	aantal	0	1	0	118	119	
	uitkomst	0	1	0	354	355	2,98
7 nakomen van afspraken	score	0	1	2	3		
	aantal	4	3	0	111	118	
	uitkomst	0	3	0	333	336	2,85
8 prettiger thuis wonen met TmZ	score	0	1	2	3		
	aantal	0	1	0	76	77	
	uitkomst	0	1	0	228	229	2,97
9 gebruik caren	score	0	1	2	3		
	aantal	4	23	0	27	54	
	uitkomst	0	23	0	81	104	1,93
10 tevredenheid activiteiten dagbes	score	0	1	2	3		
	aantal	0	1	0	48	49	
	uitkomst	0	1	0	144	145	2,96
						M	2,92
11 NPS	score	0 - 6		aantal	6	3,53%	
	score	7,8			82	48,24%	
	score	9,1			82	48,24%	
				170			M 8,56