



Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Deva Zorg & Welzijn
Almelo

Sociaal Domein
Verslagjaar 2018

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Respons en benadering cliënten	2
Resultaten	3
1. Gemiddelde scores indicatoren Sociaal Domein	4
2. Algemene informatie en startgesprek	5
3. Afspraken	6
4. Bereikbaarheid	8
5. Bejegening	9
6. Sociaal netwerk.....	11
7. Huishoudelijke hulp en verdere ondersteuning	11
8. Dagbesteding	13
9. Evaluatie	17
10. Algemene waardering	18
11. Opmerkingen.....	21
12. Achtergrondkenmerken.....	23

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2018

Cliëntervaringsonderzoek Sociaal Domein Deva Zorg & Welzijn

1. Inleiding

1.1 Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Deva Zorg & Welzijn zijn door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder cliënten Sociaal Domein via een online meting. Het gaat hier om cliënten die door de gemeente bekostigde zorg krijgen bestaande uit huishoudelijke hulp, thuisondersteuning en/of dagbesteding.

De schriftelijke metingen zijn gestart op 22 maart 2018. De sluitingsdatum van het onderzoek was 19 april 2018. In totaal zijn de respondenten voor de meting maximaal vier keer benaderd.

Cliënten kregen een uitnodigingsbrief met een link naar een beveiligde (https) online omgeving. Met een persoonlijke inlogcode kon de vragenlijst worden opgestart en ingevuld.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die door Bureau De Bok is ontwikkeld. Er komen in de vragenlijst een aantal generieke vragen aan bod die door alle cliënten ingevuld konden worden. Hierbij gaat het om vragen over:

- Algemene informatie en de informatiemap
- Afspraken over de zorg
- Bereikbaarheid
- Bejegening
- Sociaal netwerk
- Evaluatie

Verder komen in de vragenlijst een aantal specifieke vragen aan bod over de huishoudelijke hulp, thuisondersteuning en dagbesteding van Deva Zorg & Welzijn. Deze vragen konden indien van toepassing door cliënten beantwoord worden.

1.2 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een samenvattend overzicht gegeven van indicatorscores. Verdere uitleg over de berekening van de indicatorscores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

Aansluitend worden de uitkomsten per vraag in volgorde van de vragen uit de vragenlijst beschreven. De gestelde vragen en het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord (N=) is in de grafiek te vinden. Het rapport eindigt met een beschrijving van de achtergrondkenmerken van de respondenten.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage

2. Respons en benadering cliënten

Voor dit onderzoek is geen steekproef getrokken. In totaal zijn er **51** cliënten benaderd. Er zijn **35** geldige vragenlijsten terug gekomen. De respons is hiermee **68,6%**.

In onderstaand overzicht zijn alle redenen voor non-respons te vinden:

Reden non-respons	Aantal
Weigeringen i.v.m. geen interesse/geen tijd/geen zin	1
Onbekend (geen reactie)	15

Resultaten Sociaal Domein



1. Gemiddelde scores indicatoren Sociaal Domein

Bureau de Bok heeft met de resultaten uit de vragenlijst door middel van een schaalanalyse een aantal schalen (indicatoren) ontwikkeld bij de vragenlijst.

Respondenten moeten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' worden bij het berekenen van deze scores niet meegeteld (zij worden als missende waarden beschouwd).

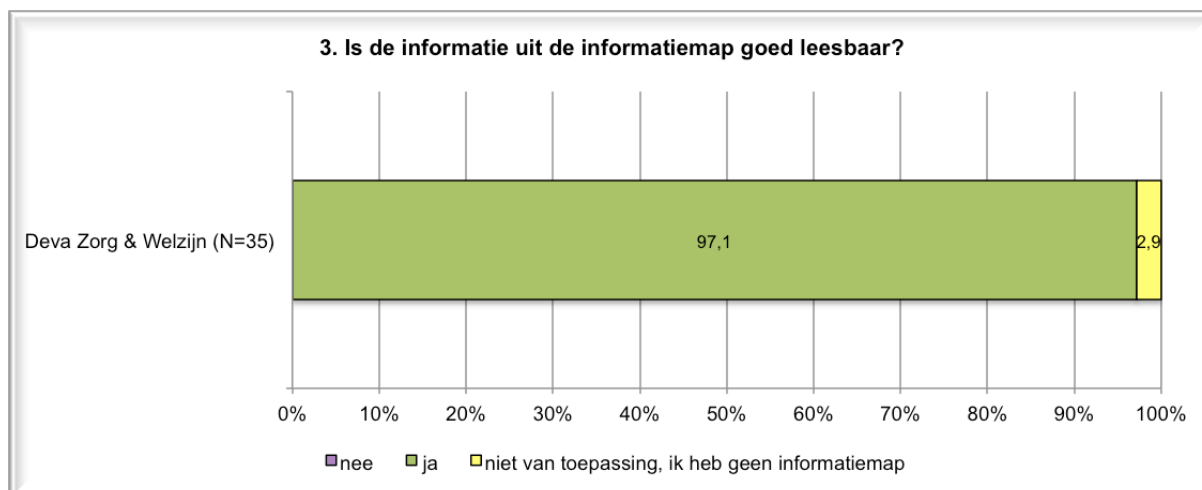
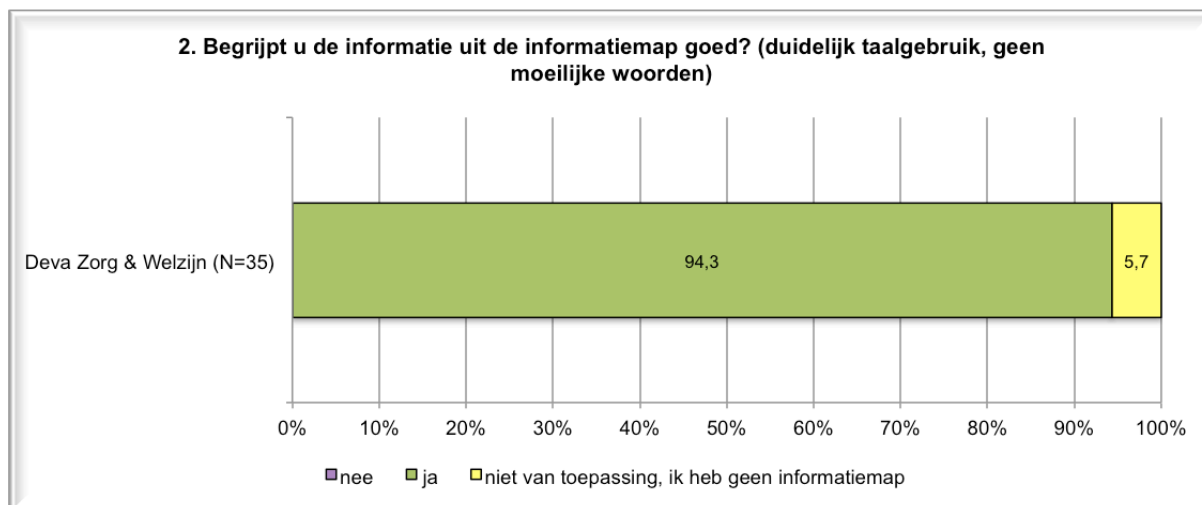
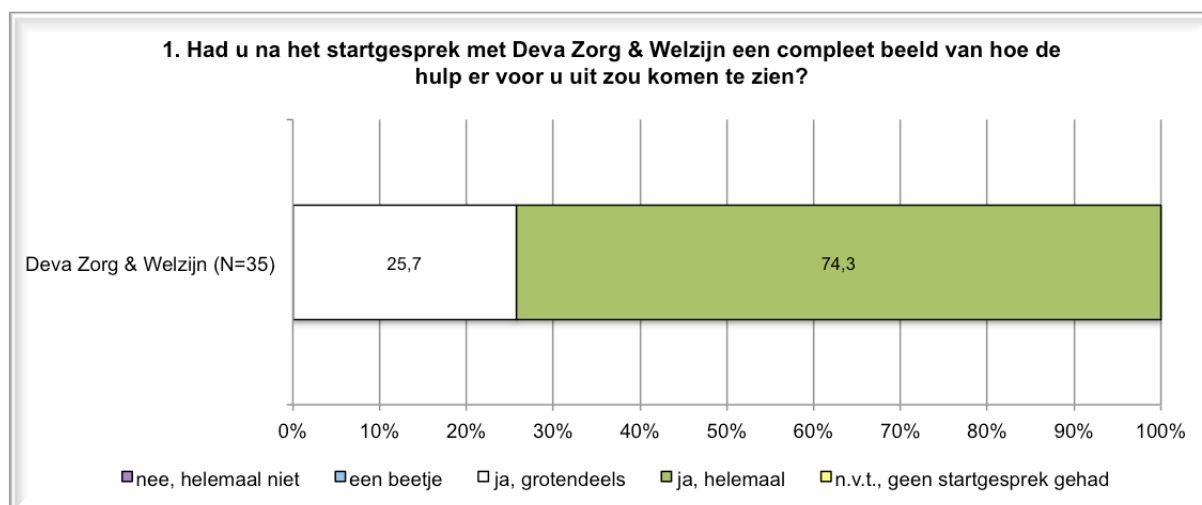
In totaal zijn er 10 indicatoren voor dit onderzoek ontwikkeld. De indicatoren die uit meerdere vragen bestaan, zijn allemaal betrouwbaar genoeg bevonden voor analyse in deze rapportage.

In de tabel hieronder worden de uitkomsten op de indicatoren weergegeven. Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan Deva Zorg & Welzijn een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren Sociaal Domein

Indicator (schaal)	Vraagnummers	Gemiddelde score	N (aantal)
Afspraken over de hulp	2, 5	4,00	28
Meebeslissen	7, 8, 9, 38	3,74	35
Bereikbaarheid	10, 12	3,95	31
Bejegening	13, 14, 15, 16, 18	3,74	35
Ervaringen met de schoonmaak	20, 21	3,84	19
Nakomen afspraken	6	3,83	35
Samenwerking met naasten	19	3,80	30
Meedenken	25	3,85	33
Doelen bereiken	36	3,44	34
Vrij om mening te geven	37	3,79	33

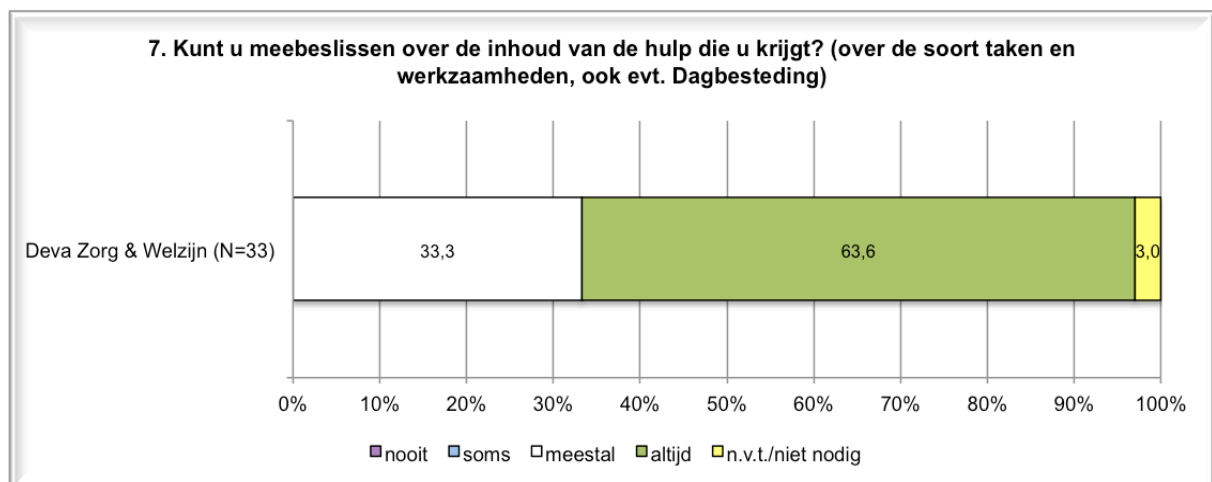
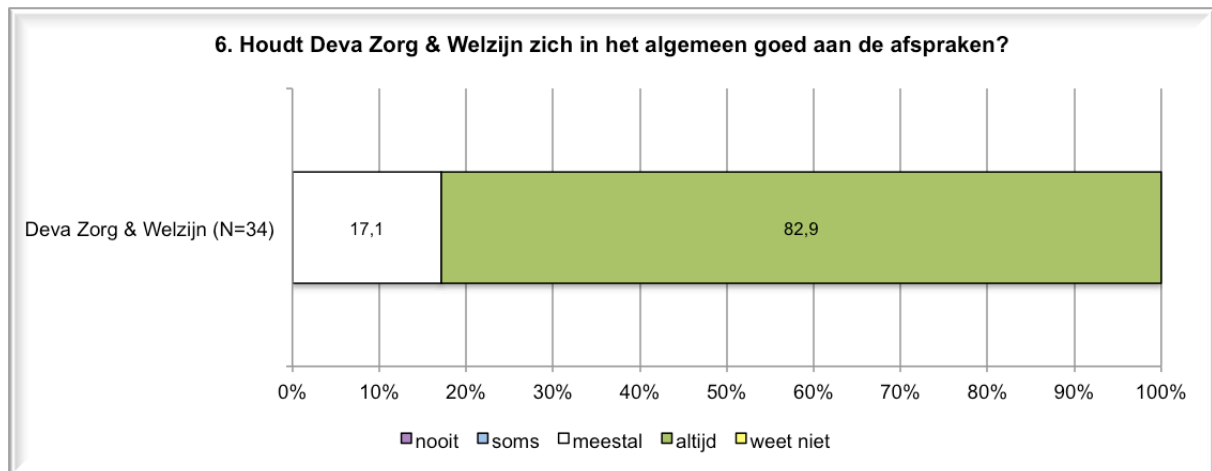
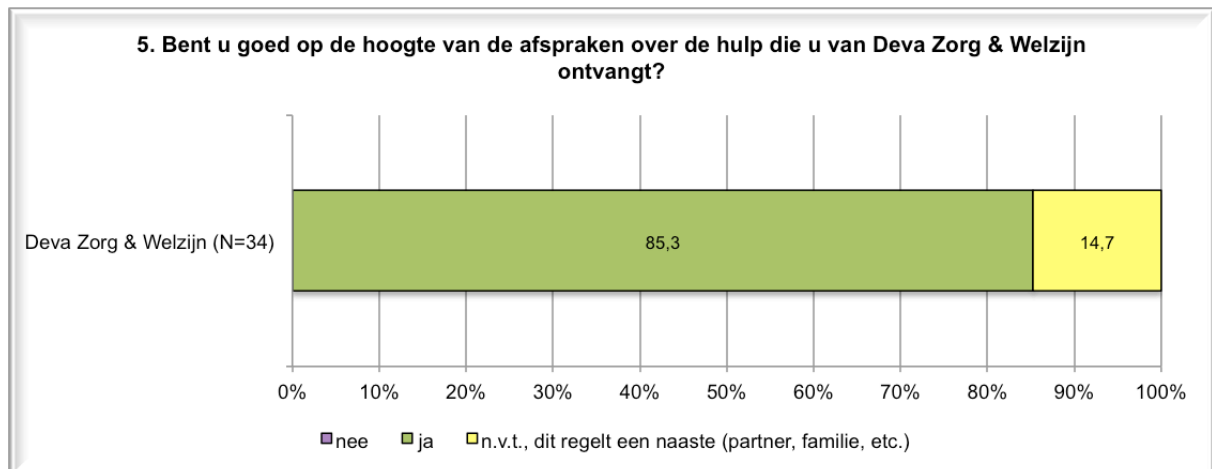
2. Algemene informatie en startgesprek



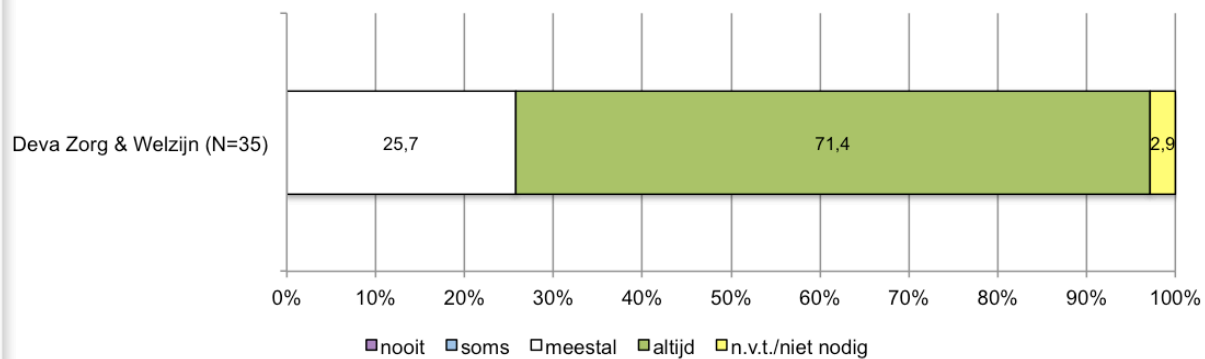
4. Zijn er dingen die u mist in de informatiemap?

- | |
|------------------------------------|
| 1. Nee, het is compleet (2x) |
| 2. Het is compleet naar mijn idee. |
| 3. Ik mis niets (17 x) |

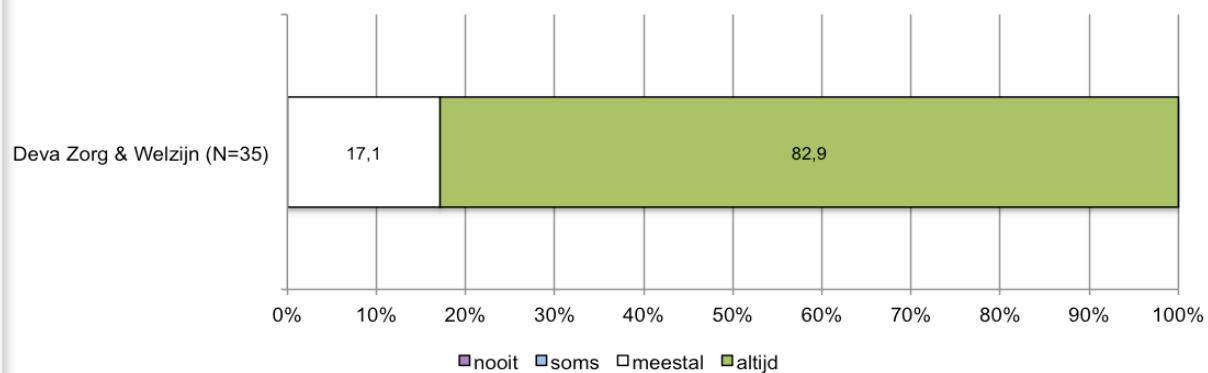
3. Afspraken



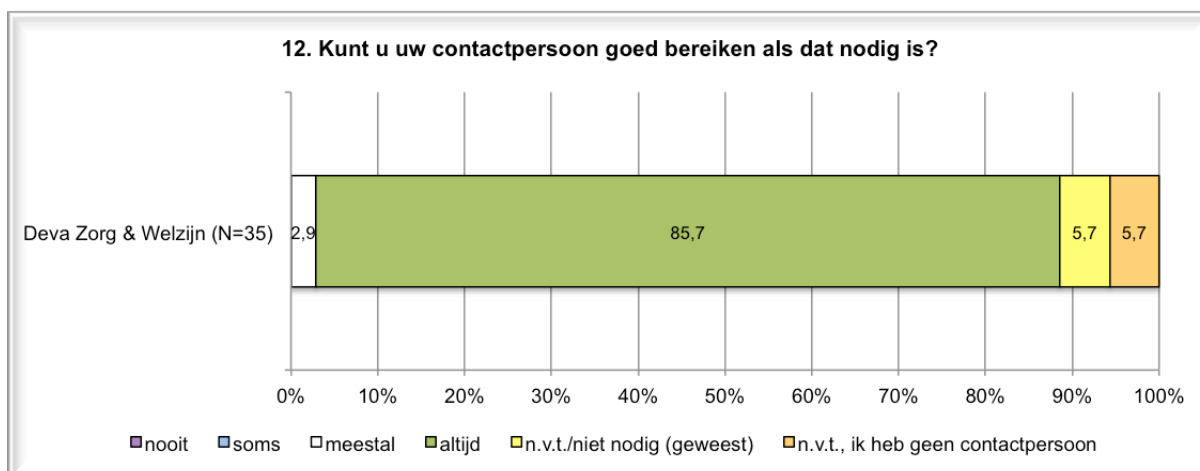
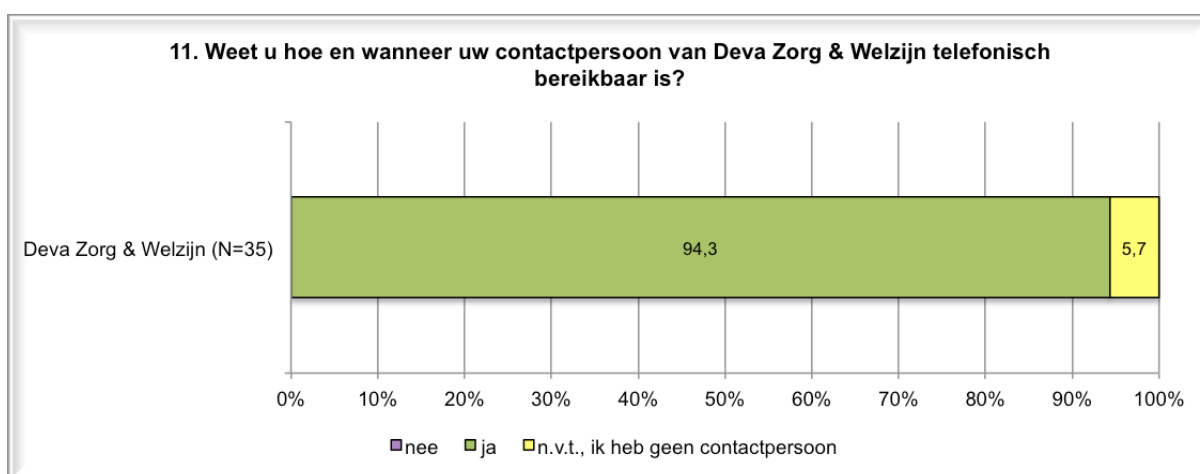
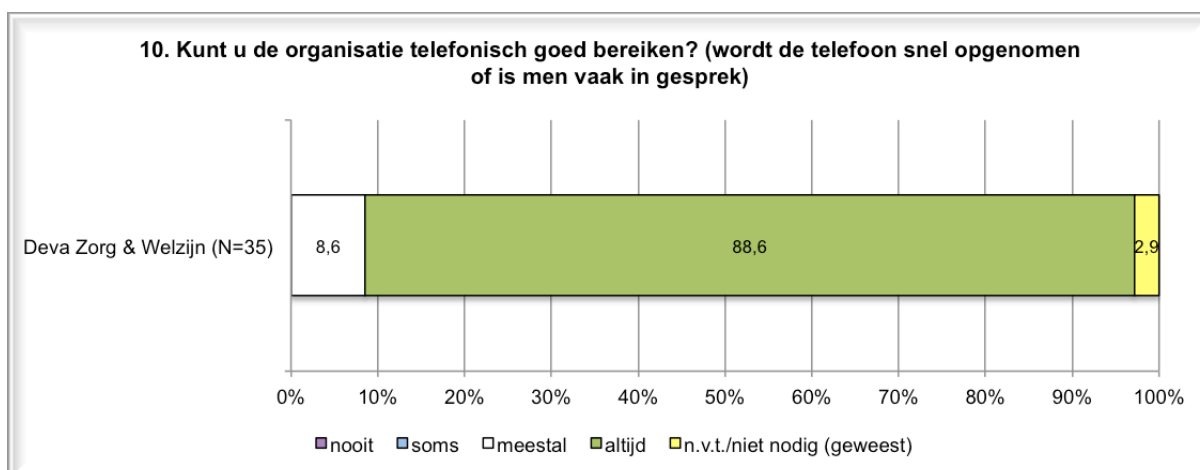
8. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u hulp krijgt? (ook evt. Dagbesteding)



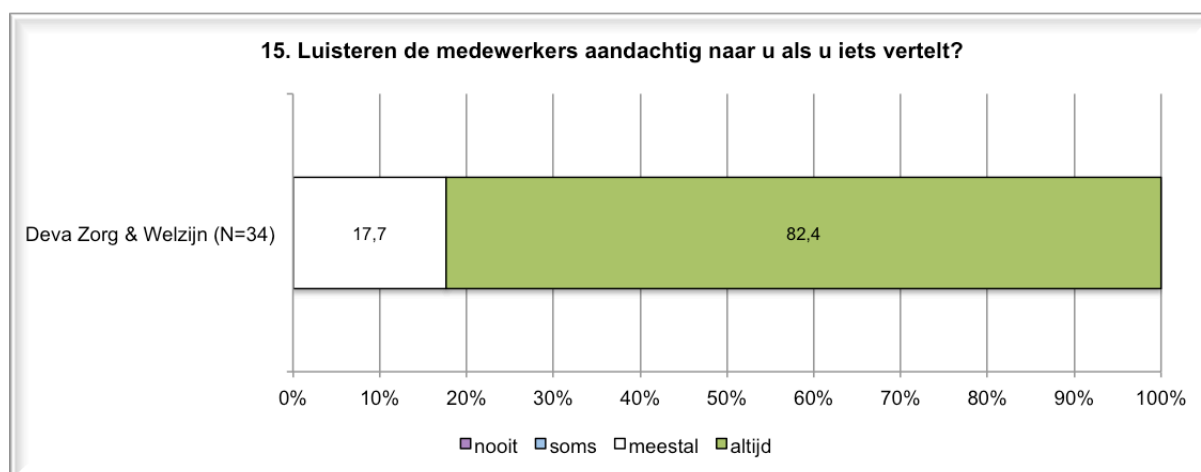
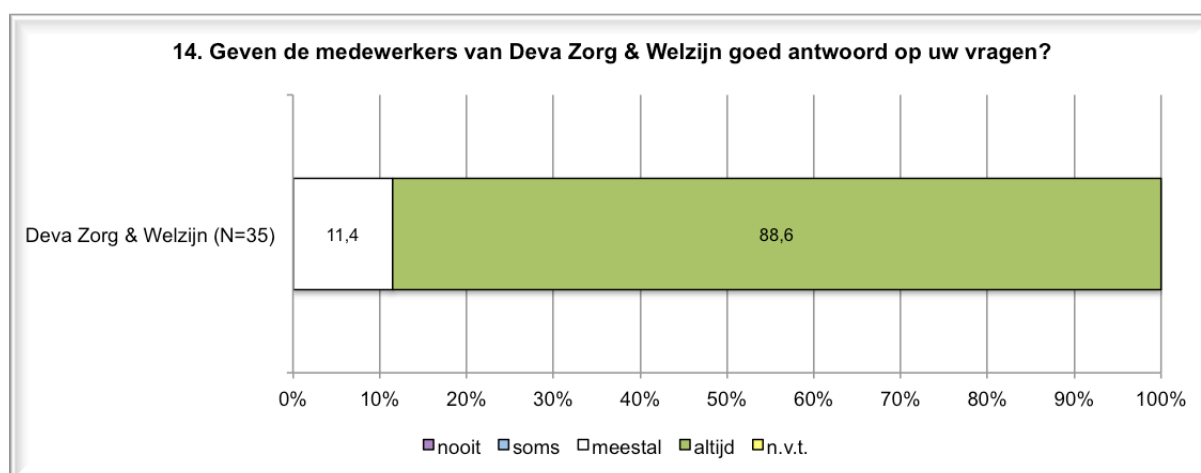
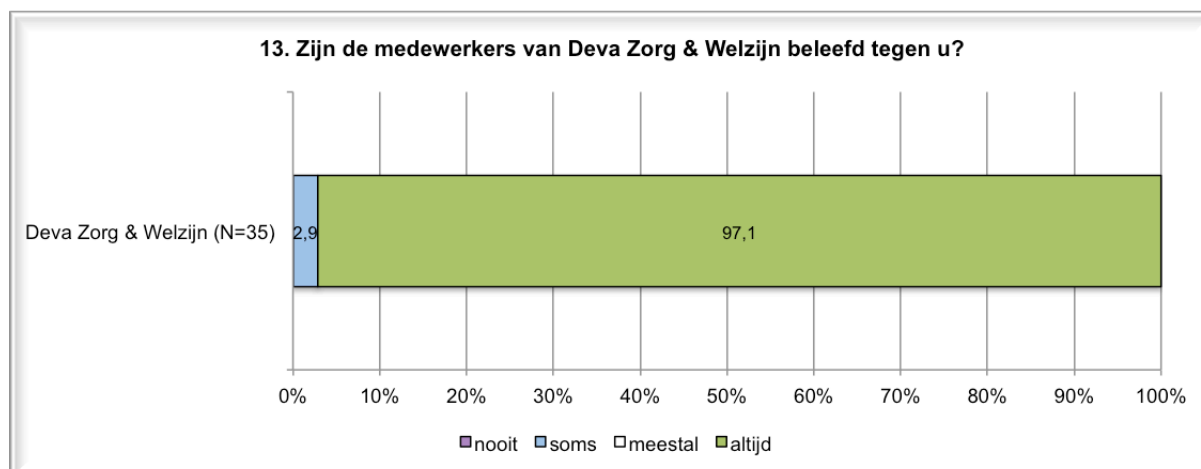
9. Sluit de hulp goed aan op uw situatie en wensen?



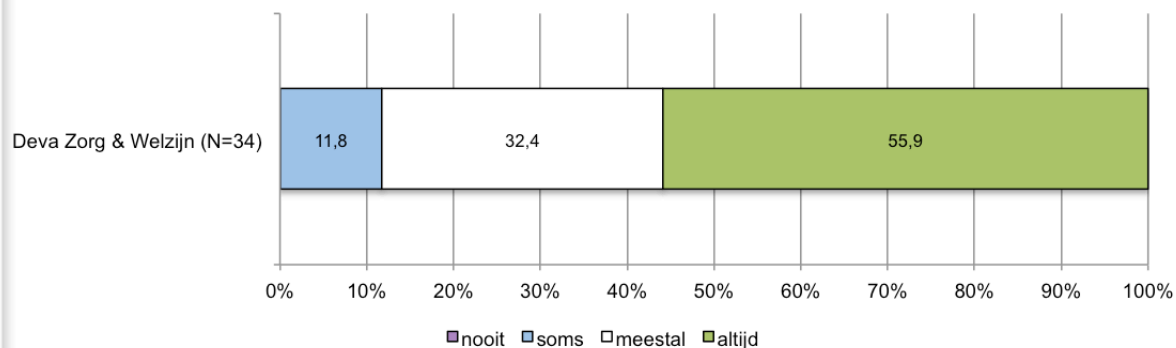
4. Bereikbaarheid



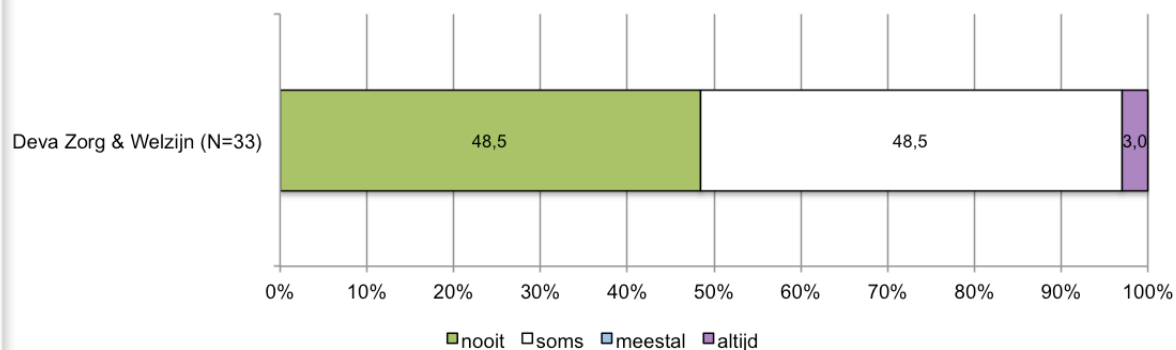
5. Bejegening



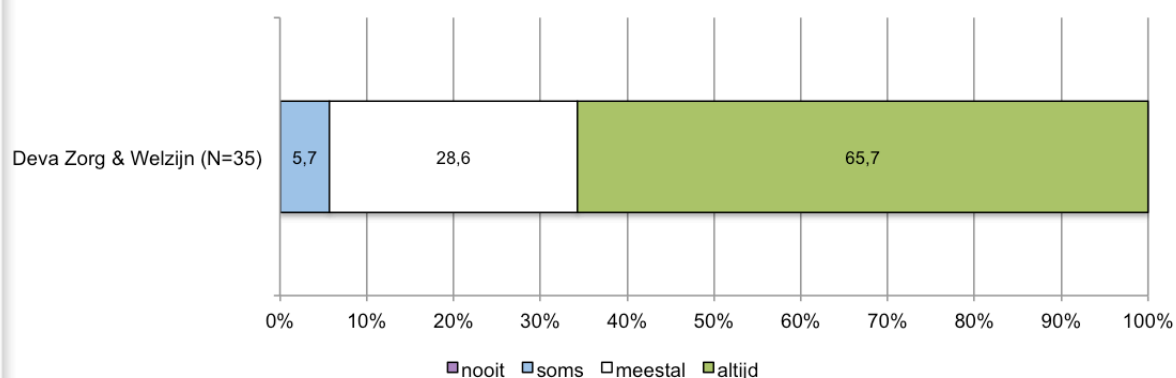
16. Vragen de medewerkers regelmatig aan u of u tevreden ben over de hulp die u ontvangt?



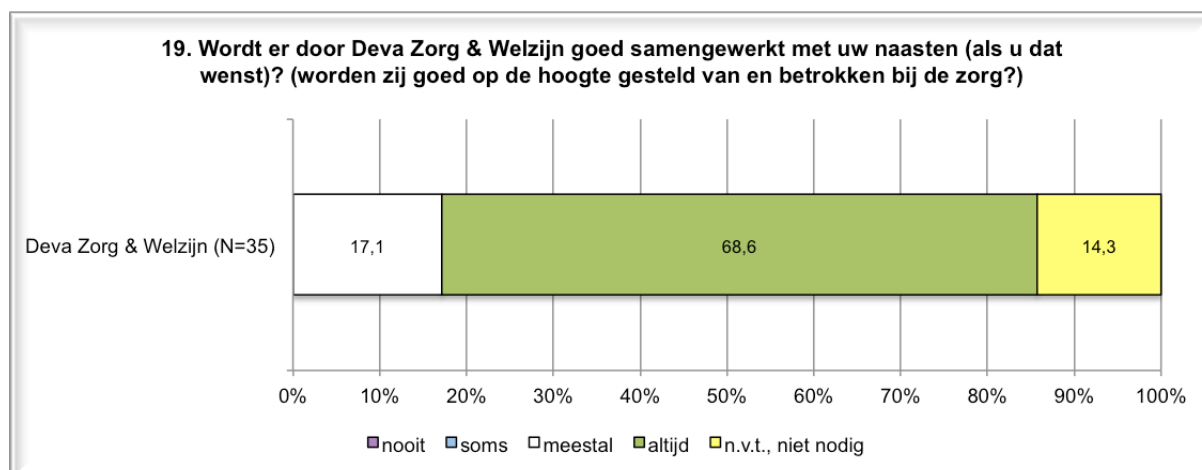
17. Stellen de medewerkers u wel eens vragen die u liever niet wilt beantwoorden? (bijvoorbeeld vragen over uw privéleven)



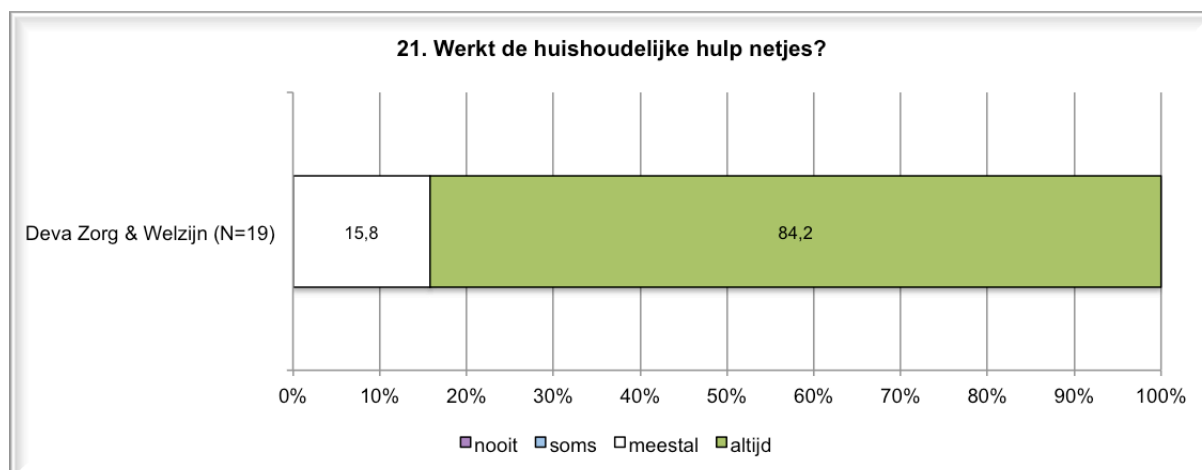
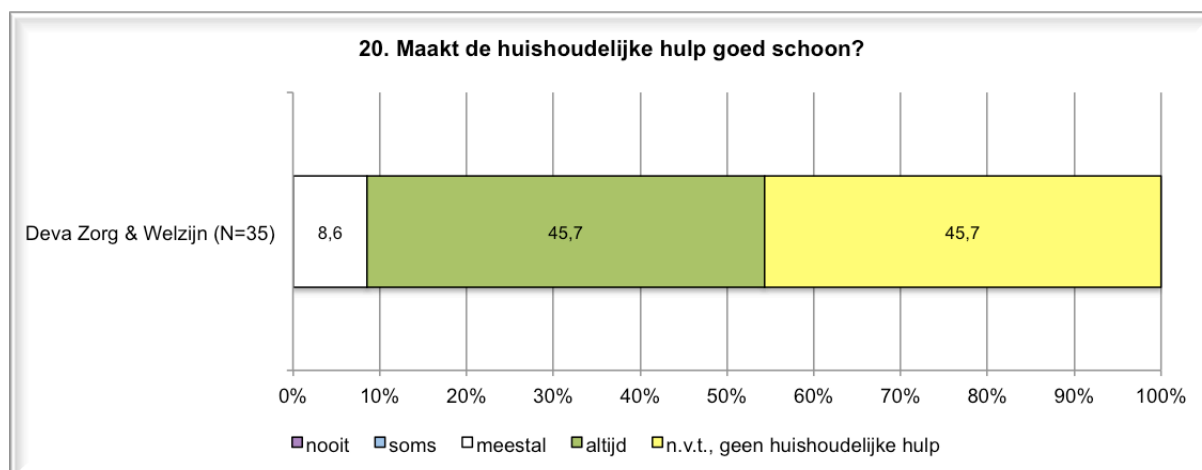
18. Hebben de medewerkers genoeg tijd voor een praatje over hoe het met u gaat?



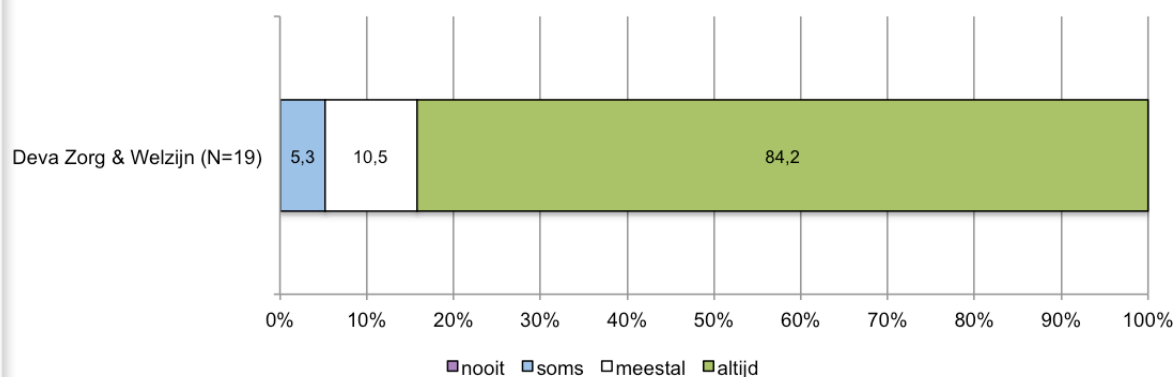
6. Sociaal netwerk



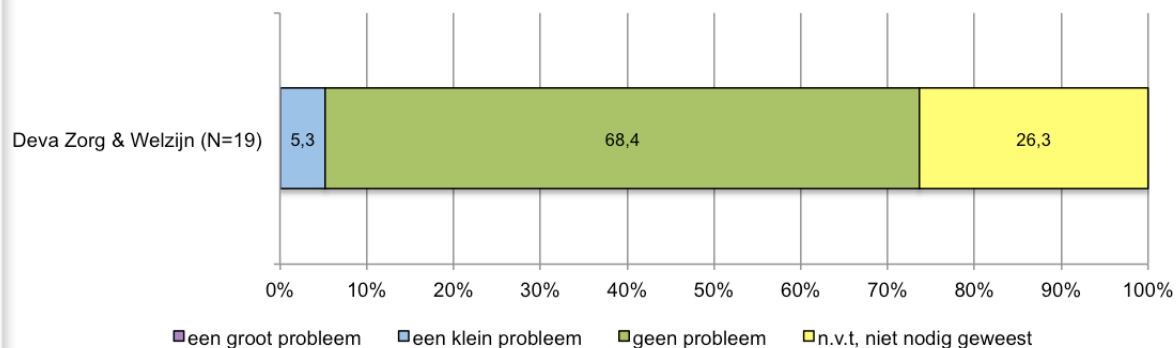
7. Huishoudelijke hulp en verdere ondersteuning



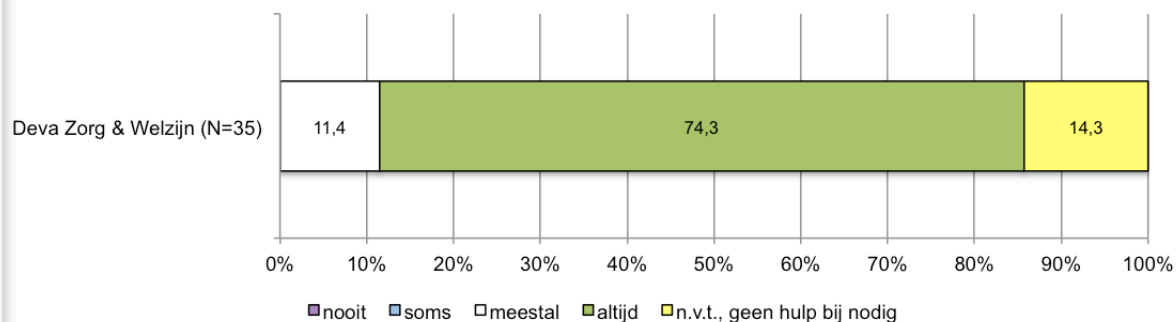
22. Wordt er vervanging geregeld als uw huishoudelijke hulp ziek of vrij is?



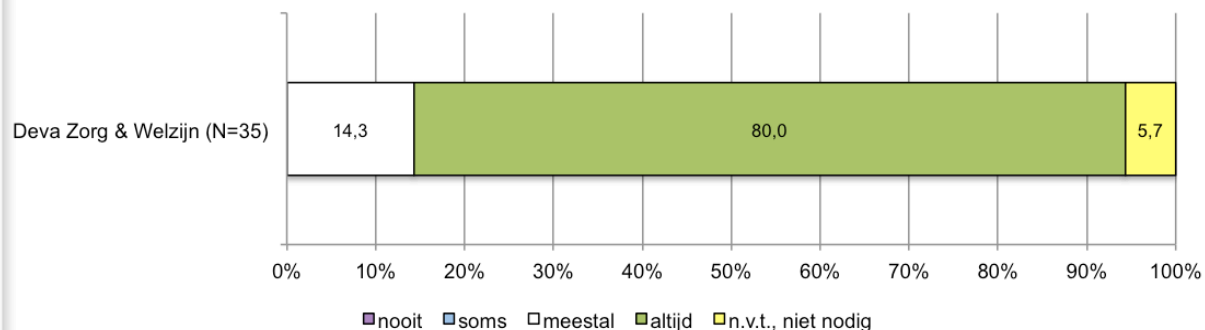
23. Is het een probleem om de huishoudelijke hulp op een ander moment te laten komen, als u bijvoorbeeld een andere afspraak heeft?



24. Begeleidt Deva Zorg & Welzijn u goed bij het op orde houden van uw dagelijks leven (indien van toepassing)? (bijvoorbeeld hulp bij administratie, plannen van activiteiten, zelfzorg etc.)

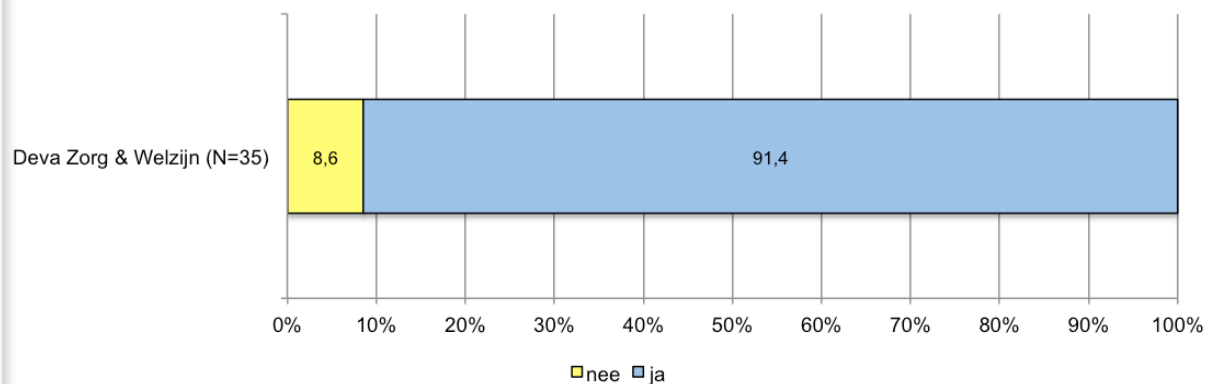


25. Denken de medewerkers met u mee als u een veranderende behoefte aan zorg of hulp heeft? (zijn ze bereid met u naar oplossingen te zoeken en kijken ze verder dan enkel het leveren van de afgesproken hulp/ondersteuning?)



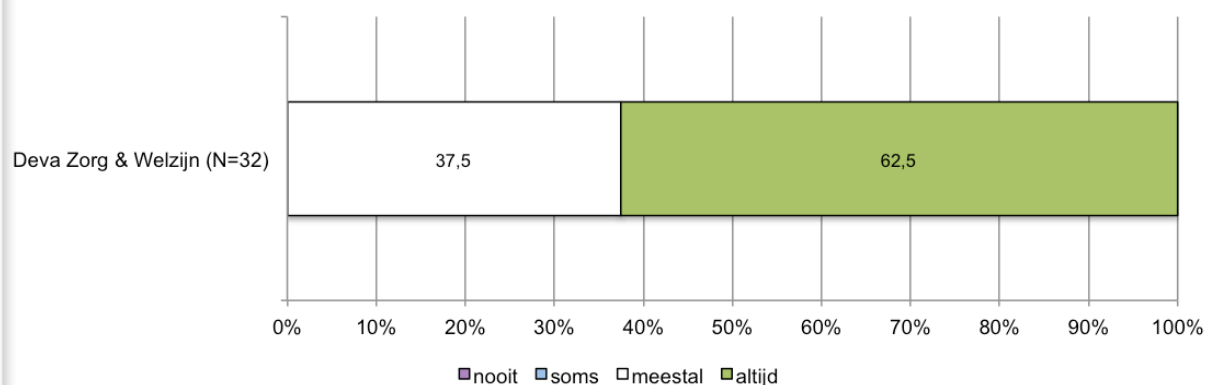
8. Dagbesteding

26. Gaat u naar de Dagbesteding van Deva Zorg & Welzijn?

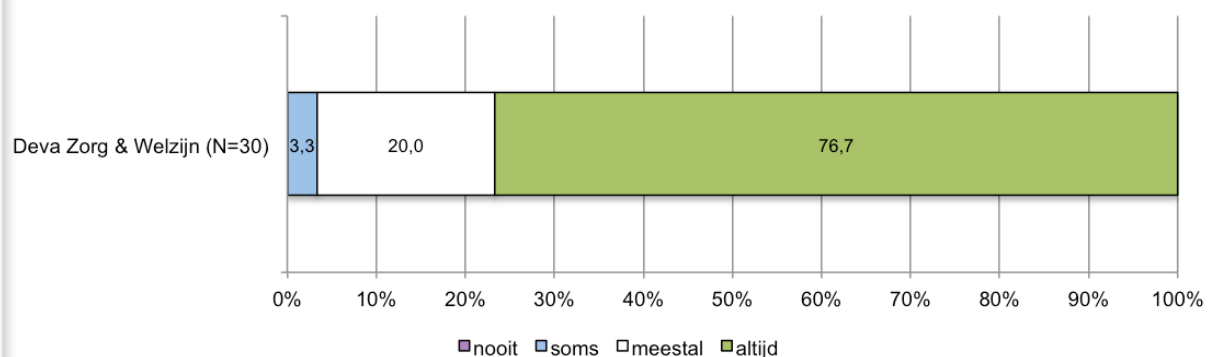


De volgende vragen zijn alleen van toepassing voor cliënten die naar de Dagbesteding van Deva Zorg & Welzijn gaan.

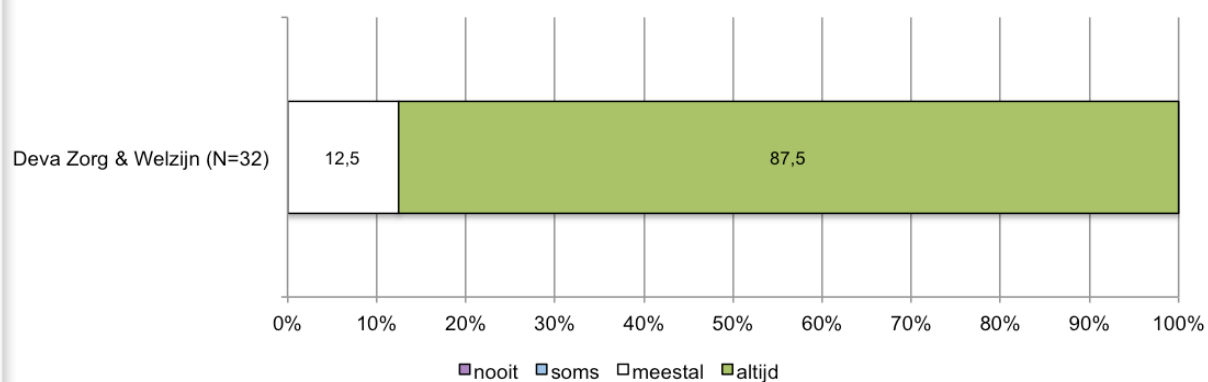
27. Vermaakt u zich goed op de dagdelen dat u bij Deva Zorg & Welzijn bent?



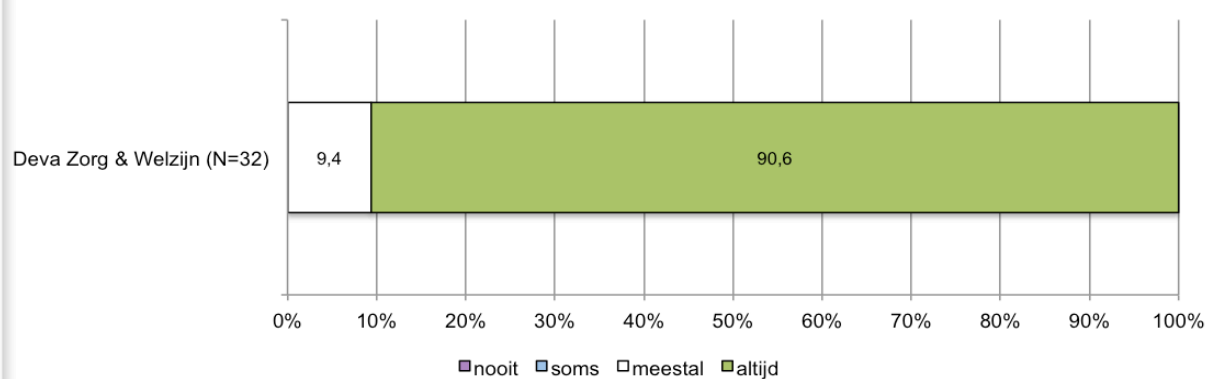
28. Zijn de medewerkers van de Dagbesteding deskundig? (leggen zij dingen goed uit, werken ze vakkundig?)



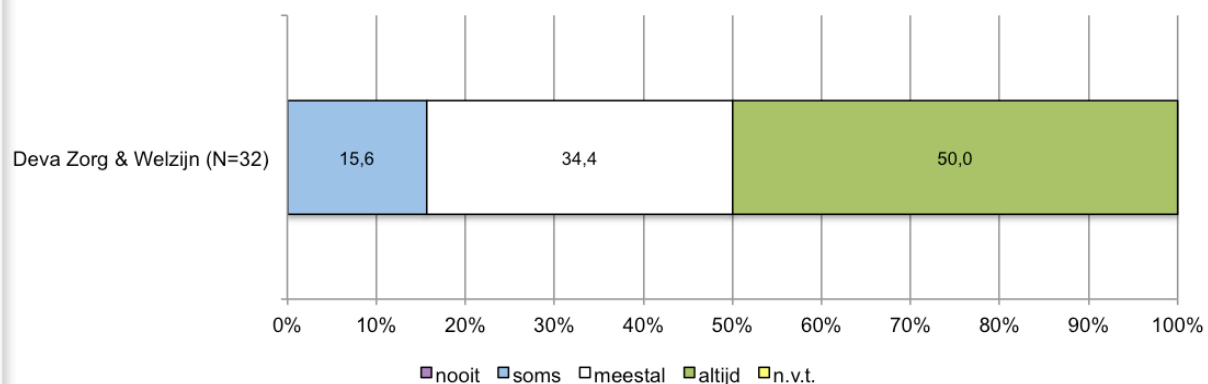
29. Wordt er in de Dagbesteding goed schoongemaakt?



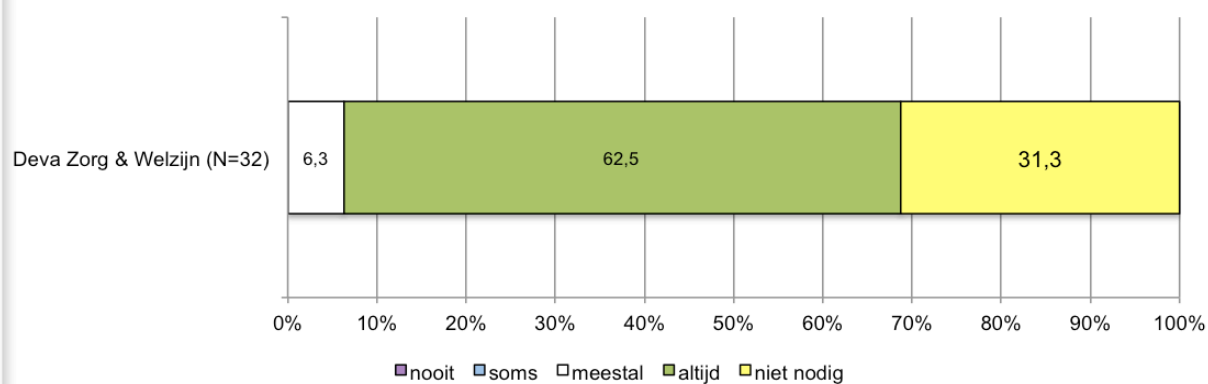
30. Voelt u zich veilig in de Dagbesteding?



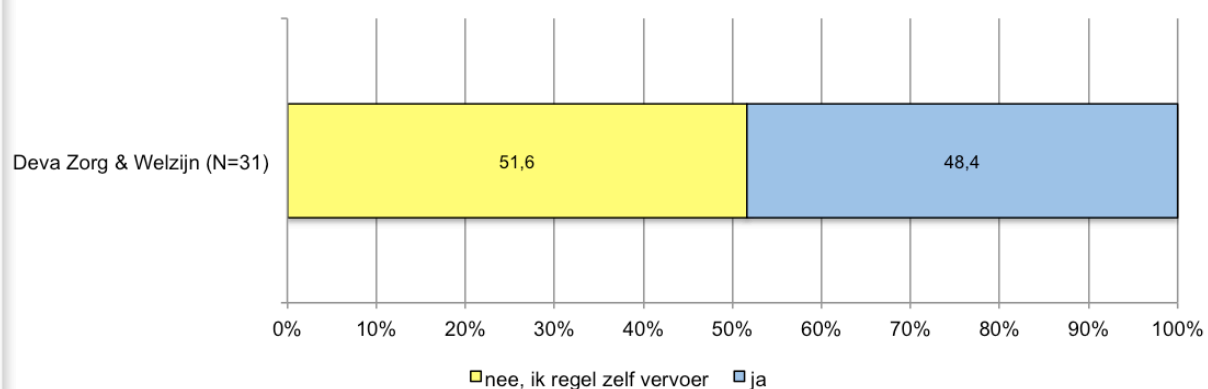
31. Vindt u de warme maaltijd bij de Dagbesteding lekker?

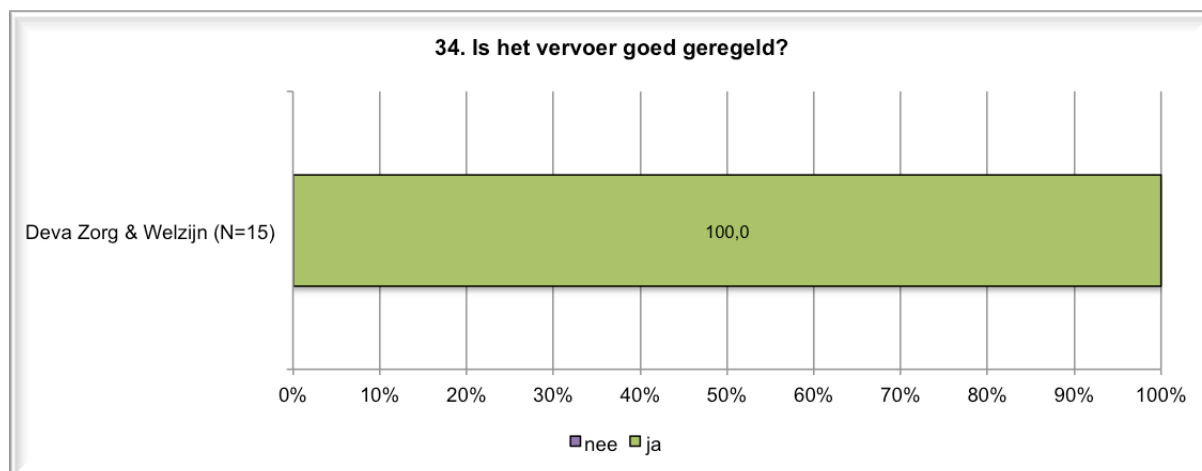


32. Is er genoeg hulp bij het eten (indien nodig)?



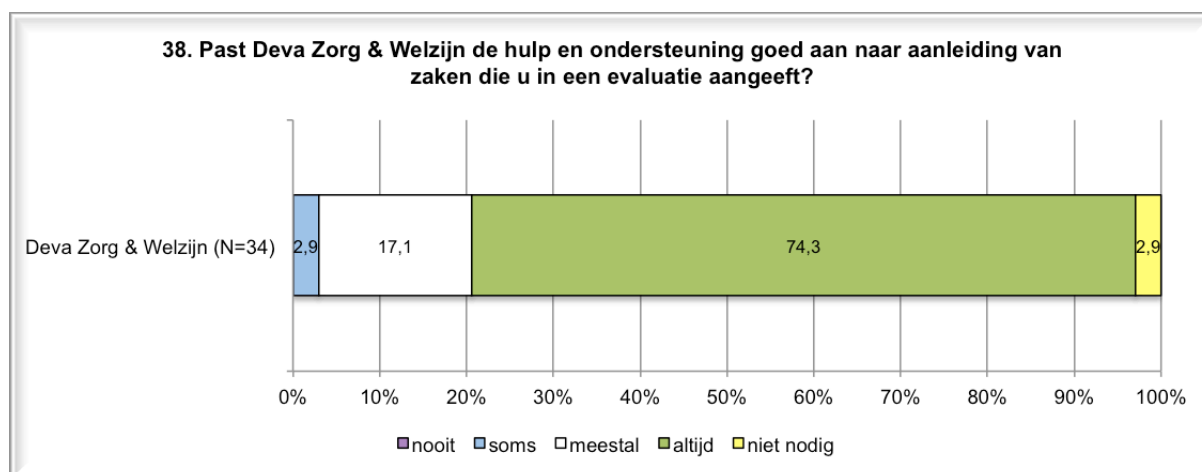
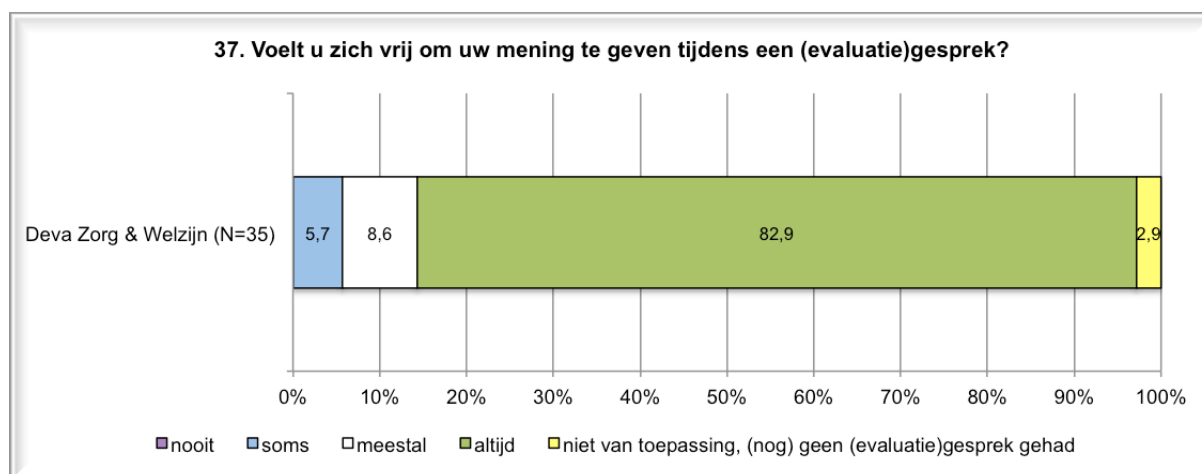
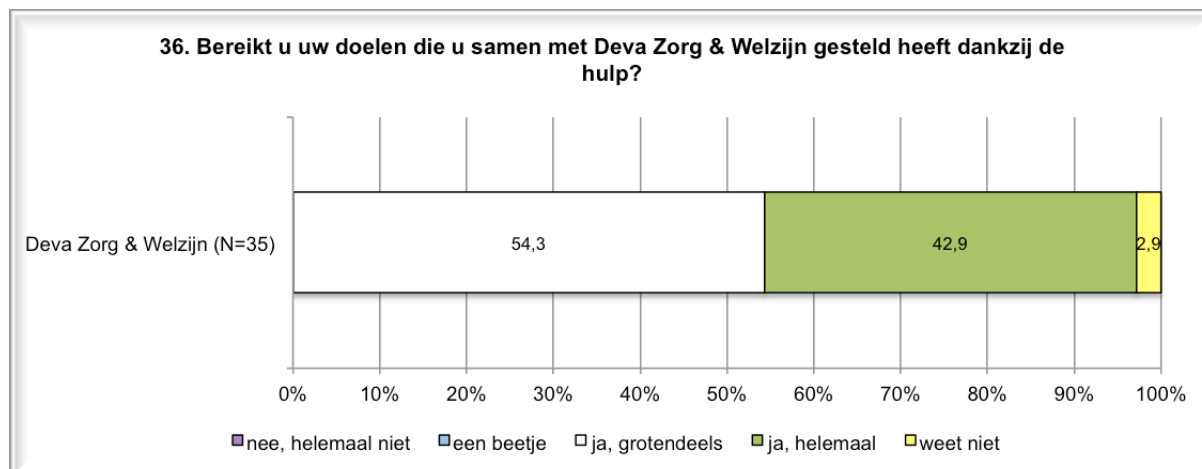
33. Regelt Deva Zorg & Welzijn uw vervoer van en naar de Dagbesteding?





Bij vraag 35 konden cliënten aangeven wat er anders of beter kon aan het vervoer dat door Deva Zorg & Welzijn wordt geregeld. Geen van de cliënten heeft deze vraag beantwoord, iedereen geeft aan dat het vervoer door Deva Zorg & Welzijn goed geregeld is.

9. Evaluatie



10. Algemene waardering

Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en de gemiddelde cijfers voor de zorginstelling en zorgverleners zijn in onderstaande tabel te vinden:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorginstelling</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorgverleners</i>
Deva Zorg & Welzijn	9,3	9,2	9,4

10.1 Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevreden = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek geldt:

Aantal Criticasters (0-6)	1
Aantal Passief Tevreden (7-8)	8
Aantal Promotors (9-10)	26
Totaal N	35

% Criticasters (0-6)	2,9%
% Passief Tevreden (7-8)	22,9%
% Promotors (9-10)	74,3%

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100. De Net Promotor Score is in onderstaande tabel te vinden:

	NPS
Deva Zorg & Welzijn	+71,4

10.2 Berekening NPS volgens de uitvraag van een aantal zorgverzekeraars

Een aantal zorgverzekeraars hanteert bij de berekening van de NPS de volgende indeling van categorieën¹:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Aantal Criticasters (0-6)	1
Aantal Passief Tevredenen (7)	1
Aantal Promotors (8-10)	33
Totaal N	35

% Criticasters (0-6)	2,9%
% Passief Tevredenen (7)	2,9%
% Promotors (8-10)	94,3%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

Net Promotor Score (NPS) Zorg (volgens uitvraag van een aantal zorgverzekeraars)
+91,4

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

	NPS	NPS Zorg (NPS volgens uitvraag van een aantal zorgverzekeraars)
Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 9 en 10 dan cijfers van 0 t/m 6	Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9 en 10	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 9 en 10	Alleen cijfers van 8 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9 en 10	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10

¹ Een aantal verzekeraars vraagt om het aanleveren van de NPS op deze manier. Het is echter altijd aan de instelling om de eisen van verzekeraars na te gaan en gegevens naar deze eisen aan te leveren.

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

39. Zou u de hulp die u van Deva Zorg & Welzijn ontvangt aanbevelen aan anderen? Een 0 betekent: absoluut niet. Een 10 betekent: absoluut wel.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	6	1	2,9	2,9	2,9
	7	1	2,9	2,9	5,7
	8	7	20,0	20,0	25,7
	9	3	8,6	8,6	34,3
	10	23	65,7	65,7	100,0
	Totaal	35	100,0	100,0	

40. Welk cijfer geeft u aan Deva Zorg & Welzijn als totale organisatie?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	7	2	5,7	5,7	5,7
	8	6	17,1	17,1	22,9
	9	9	25,7	25,7	48,6
	10	18	51,4	51,4	100,0
	Totaal	35	100,0	100,0	

41. Welk cijfer geeft u aan de medewerkers van Deva Zorg Welzijn?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	7	2	5,7	5,7	5,7
	8	4	11,4	11,4	17,1
	9	7	20,0	20,0	37,1
	10	22	62,9	62,9	100,0
	Totaal	35	100,0	100,0	

11. Opmerkingen

Alle opmerkingen die hieronder staan weergegeven zijn gescreend en eventueel geredigeerd om herkenbaarheid van antwoorden te voorkomen.

Wat zou u willen veranderen aan de hulp en ondersteuning die u nu krijgt?

Er is door **28** respondenten gebruik gemaakt van de vrije ruimte. Alle reacties worden hier weergegeven.

1. Meer uitstapjes, meer bellen.
2. Meer vlees, eventueel een stoellift, lagere wasbak voor ritueel wassen.
3. Vakantiedagen zoals Pasen (gesloten), meer variatie in activiteiten, meer uitstapjes.
4. Af en toe variatie.
5. Niets (5x).
6. Niets, ik ben zo wel tevreden.
7. Ik hou van structuur en zou graag willen dat het programma van de dagbesteding voor de komende zes maanden bekend. Nu is het voor de komende drie maanden bekend.
8. Ik vind dat alles goed is geregeld. Ik zie op dit moment niets dat veranderd moet worden.
9. Ik vind dat ik meer hulp nodig heb. Dat kan wel veranderen.
10. Niets, ik vind het prima zo.
11. Ik wil meer zorg en graag huishoudelijke hulp.
12. Ik zou graag meer zorg willen en vind dat mijn huidige indicatie te laag is.
13. Ik zou het fijn vinden als de gemeente mij meer uren zorg zou geven.
14. Meer contactmomenten.
15. Meer uren. Meerdere dagdelen zou fijner zijn.
16. Meer uitjes.
17. Meer uitjes en handvaardigheid
18. Meer uren.
19. Niet veel (2x).
20. Soms verveel ik me binnen. Meer naar buiten of buiten eten.
21. Soms buiten zorg krijgen, vaker wandelen.
22. Stoellift.
23. Vaker ander soort activiteiten, ook buiten de deur. Tijdens de activiteiten grotere dingen maken waar we langer mee bezig zijn, zoals bloemstukken.

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de hulp en ondersteuning die u nu krijgt?

Er is door **30** respondenten gebruik gemaakt van de vrije ruimte. Alle reacties worden hier weergegeven.

1. Vriendelijkheid en behulpzaamheid.
2. De aandacht die ik krijg. Er wordt goed naar mij geluisterd. Er wordt duidelijk uitleg gegeven over hoe ik mijn zaken het beste kan aanpakken.
3. Aandacht voor het oplossen van problemen.
4. Aandacht, ik voel me gelukkig hier.
5. Betrouwbaar.
6. Dat alles altijd duidelijk wordt uitgelegd en dat ik niet dingen hoeft te doen waar ik moeite mee heb.
7. Dat er soms gebeld wordt hoe het met me gaat. Ik vind het fijn dat jullie mij het gevoel geven dat ik tel. Zou niet weten wat ik zonder jullie zou moeten.
8. Dat ik eventjes kan ontspannen. Gezelligheid om me heen met de andere cliënten.
9. Dat mijn begeleider altijd bereikbaar is voor mij.
10. Deva staat altijd klaar voor mij.
11. Eerlijke mensen.
12. Erg tevreden over de medewerkers. Ze doen het goed.
13. De zorg.
14. Men houdt zich aan de afspraken.
15. Ik ben erg tevreden over de huishoudelijke hulp.
16. Ik ben erg tevreden over mijn contactpersoon.
17. Ik krijg de hulp die ik ook verwacht te krijgen.
18. Ik vind het fijn dat ze mij ondersteunen en helpen daar waar mijn kinderen tekort komen. Ze staan altijd klaar voor me, waardoor ik me veilig en gelukkig voel. Ze zijn lief tegen me en ik vergeet mijn eenzaamheid als ik hulp van ze krijg.
19. Ik voel me begrepen.
20. Ik word netjes behandeld.
21. Individuele begeleiding doet me goed. Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen.
22. Lieve medewerkers die goed luisteren en helpen.
23. Turkstalig.
24. Over mijn contactpersoon. Luistert goed en doet wat ik wil.
25. Vertrouwelijk.
26. Ik vind het fijn om met mijn contactpersoon te spreken.
27. Ze luisteren naar me, het is vertrouwd.
28. Ze zijn als familie voor mij, ze regelen alles.
29. Ze zijn altijd bereikbaar wanneer ik ze nodig heb en staan altijd open voor een gesprek. Ik kan altijd bij ze terecht.
30. Ze zijn geduldig en tonen begrip.

12. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de cliënten is 57,5 jaar.

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Man	7	20,0	20,6	20,6
	Vrouw	27	77,1	79,4	100,0
	Totaal	34	97,1	100,0	
Missend		1	2,9		
Totaal		35	100,0		

De cliënten krijgen hulp van Deva Zorg & Welzijn sinds:

Hoe lang krijgt u al hulp van Deva Zorg & Welzijn?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Minder dan een half jaar	3	8,6	8,6	8,6
	6 maanden tot minder dan een jaar	3	8,6	8,6	17,1
	1 tot 2 jaar	9	25,7	25,7	42,9
	2 tot 5 jaar	14	40,0	40,0	82,9
	meer dan 5 jaar	6	17,1	17,1	100,0
	Totaal	35	100,0	100,0	



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaubok.nl

© Bureau De Bok