



Resultaten
tevredenheidsmeting
huizen 2025-26

waardering
voor
Aafje!

Aafje

Achtergrond van de meting

In 2025 is er best veel veranderd in de opzet van de meting. Door het invoeren van het Generiek Kompas op kwaliteit meten we in de huizen en in de wijkverpleging verplicht met dezelfde vragenlijst. Alle cliënten krijgen dus dezelfde 13 vragen voorgelegd. Bij elke vraag kan een score van 1 t/m 10 gegeven worden, maar ook een opmerking ingevuld worden. Dit maakt het werken met papieren vragenlijsten steeds kostbaarder. In 2026 onderzoeken we nieuwe manieren van meten.

Opzet van de meting

Doordat de verplichte vragen in 2025 anders zijn dan de vragenlijsten die we daarvoor gebruikten, zijn de antwoorden niet meer goed te vergelijken. De hoofdthema's zijn nog wel hetzelfde. Daarom hebben we bij iedere vraag ook de score van het meest passende thema van de voorgaande meting vermeld, zodat het toch een beeld geeft van verbetering of verslechtering. Soms gaan twee nieuwe vragen over één thema van de voorgaande meting: bij vraag 1 en 2 zijn de cijfers van de vorige meting precies hetzelfde, omdat het toen nog één score was.

De aanbevelingsvraag is wel volledig vergelijkbaar met de vorige meting. Dit is eigenlijk onze belangrijkste score.



Respons

De respons is met 42% **exact gelijk** aan vorig jaar. De Twee Bruggen scoort met liefst 78% respons erg. Alle locaties scoren boven de 30% respons. De respons per locatie staat op pagina 4.

	nu	vorige
Uitgezet	1606	1597
Respons	682	673
	42%	42%

Uitstekend resultaat!

2025-26

8,0

vorige
8,0

SOM

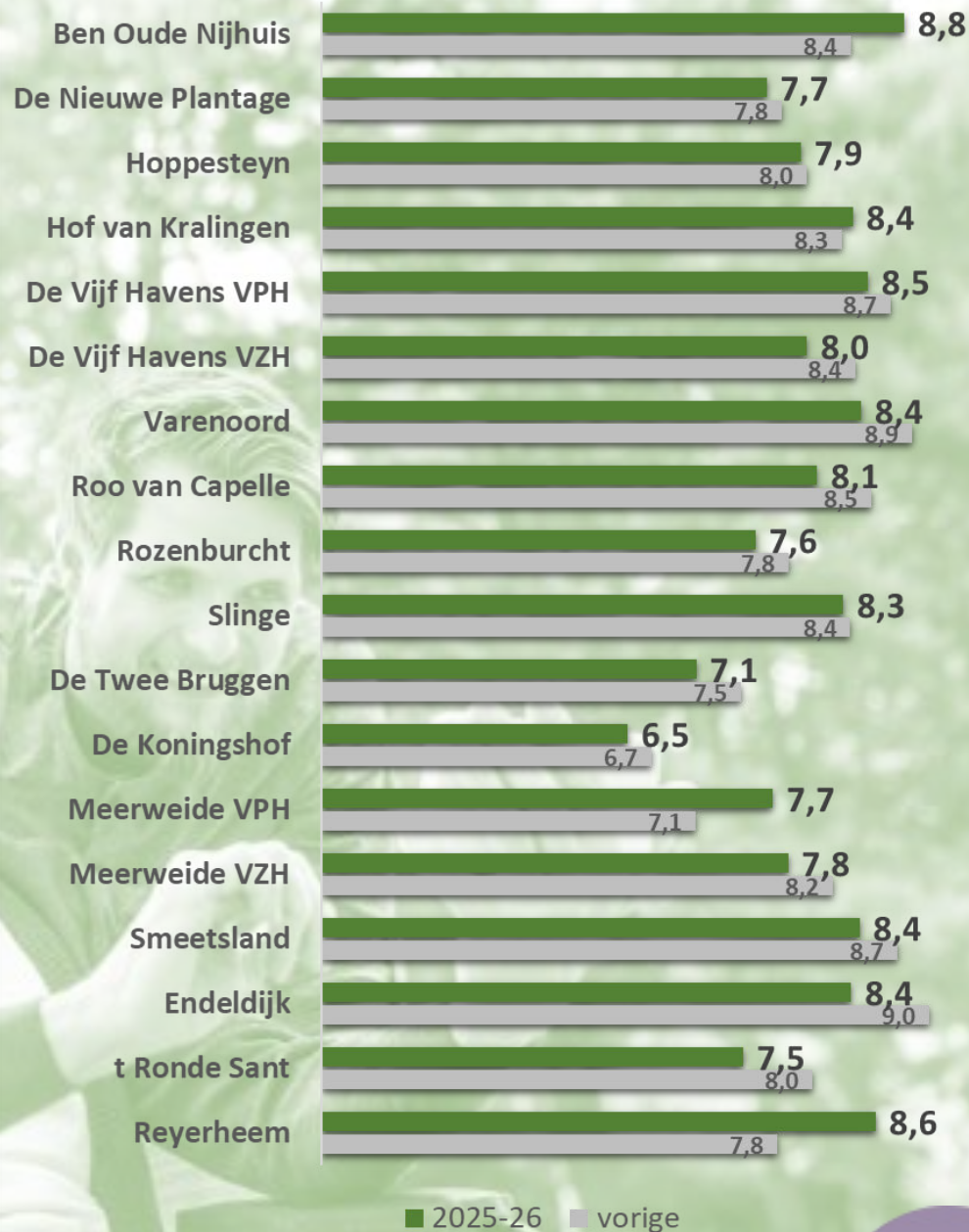
7,8

vorige
7,7

PG

8,1

vorige
8,3



■ 2025-26 ■ vorige

Aafje

Resultaten per locatie – deel 1

	Cijfer aanbevelen		Respons		Respons %	
	2025-26	vorige	2025-26	vorige	2025-26	vorige
Ben Oude Nijhuis	8,8	8,4	10	13	38%	62%
De Nieuwe Plantage	7,7	7,8	32	37	36%	45%
Hoppesteyn	7,9	8,0	42	47	31%	31%
Hof van Kralingen	8,4	8,3	48	45	51%	54%
De Vijf Havens VPH	8,5	8,7	35	43	33%	45%
De Vijf Havens VZH	8,0	8,4	35	34	42%	31%
Varenoord	8,4	8,9	18	15	50%	52%
Roo van Capelle	8,1	8,5	36	46	40%	41%
Rozenburcht	7,6	7,8	53	50	52%	48%
Slinge	8,3	8,4	63	38	47%	29%
De Twee Bruggen	7,1	7,5	59	48	78%	64%
De Koningshof	6,5	6,7	23	38	33%	66%
Meerweide VPH	7,7	7,1	37	39	37%	35%
Meerweide VZH	7,8	8,2	44	39	40%	37%
Smeetsland	8,4	8,7	62	50	37%	43%
Endeldijk	8,4	9,0	11	12	44%	57%
t Ronde Sant	7,5	8,0	39	29	47%	37%
Reyerheem	8,6	7,8	35	47	41%	48%
Eindtotaal	8,0	8,0	682	670	42%	42%

	1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?		2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?		3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?		4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?	
	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*
	8,5	7,3	8,8	7,3	8,0	7,7	8,3	7,7
	7,2	7,4	7,5	7,4	7,5	7,9	6,9	7,9
	7,7	7,5	7,6	7,5	7,4	7,9	7,2	7,9
	8,0	7,8	8,1	7,8	8,1	8,0	7,4	8,0
	8,4	8,0	8,4	8,0	8,5	8,4	7,8	8,4
	7,6	7,5	7,8	7,5	7,4	8,0	7,6	8,0
	8,0	8,3	8,3	8,3	8,2	8,5	8,1	8,5
	8,5	8,5	8,7	8,5	8,5	8,6	8,4	8,6
	7,5	7,4	7,5	7,4	7,5	7,8	7,2	7,8
	7,8	7,7	7,9	7,7	7,8	8,2	7,6	8,2
	6,6	7,2	7,2	7,2	7,0	7,4	7,1	7,4
	7,3	7,3	7,6	7,3	7,7	7,4	7,1	7,4
	7,6	7,0	7,8	7,0	7,8	7,7	7,5	7,7
	7,5	7,8	7,8	7,8	7,7	8,1	8,0	8,1
	8,3	8,0	8,5	8,0	8,5	8,3	7,8	8,3
	7,9	8,3	8,5	8,3	8,5	8,8	7,7	8,8
	7,7	7,9	8,2	7,9	8,2	8,1	7,8	8,1
	8,2	7,1	8,3	7,1	8,7	7,6	8,3	7,6
	7,7	7,6	8,0	7,6	7,9	8,0	7,6	8,0

Het 'cijfer aanbevelen' is het rapportcijfer over de hele locatie: "hoe waarschijnlijk is het dat u Aafje locatie X aanbeveelt bij anderen?" De overige vragen hebben een rapportcijfer van 1 tot 10. Zoals op pagina 2 uitgelegd zijn de nieuwe scores niet helemaal vergelijkbaar met de vorige meting, omdat de vragenlijst veranderd is.



Resultaten per locatie – deel 2

	5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?		6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?		7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?		8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?		9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?		10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?		12. Voelt uw mantelzorg of naaste zich gehoord door de zorgverleners?		13. Zijn er afspraken gemaakt over de rol van uw mantelzorg in de zorg die u krijgt?	
	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*	2025-26	vorige*
Ben Oude Nijhuis	8,4	7,4	8,5	7,4	7,9	7,4	8,3		8,3	7,6	8,6	7,6	8,5	7,2	7,2	7,2
De Nieuwe Plantage	7,1	7,4	7,0	7,4	6,7	7,4	7,4		7,3	7,7	7,2	7,7	7,5	7,5	6,6	7,5
Hoppesteijn	7,1	7,2	7,4	7,2	7,6	7,8	7,4		7,5	8,0	7,9	8,0	7,4	7,2	6,7	7,2
Hof van Kralingen	7,8	7,6	7,9	7,6	7,4	8,4	7,6		8,0	8,5	8,1	8,5	7,9	7,0	6,3	7,0
De Vijf Havens VPH	8,1	7,9	8,2	7,9	7,7	8,1	7,7		8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	7,6	7,1	7,6
De Vijf Havens VZH	7,5	7,6	7,4	7,6	7,4	7,7	7,6		7,3	8,1	7,9	8,1	8,1	7,6	7,1	7,6
Varenoord	7,6	8,2	7,6	8,2	6,5	8,4	7,6		7,9	8,4	8,3	8,4	8,3	7,5	6,5	7,5
Roo van Capelle	8,0	8,2	8,5	8,2	8,3	8,5	8,3		8,4	8,6	8,4	8,6	8,3	7,8	7,0	7,8
Rozenburcht	7,0	7,4	7,4	7,4	7,0	7,6	7,4		7,3	7,7	7,7	7,7	7,9	7,3	6,7	7,3
Slinge	7,5	7,9	7,7	7,9	7,6	8,0	7,8		7,7	8,0	8,2	8,0	8,1	7,9	6,9	7,9
De Twee Bruggen	6,6	7,3	7,0	7,3	6,7	7,3	7,4		7,0	7,5	7,0	7,5	6,1	7,3	6,3	7,3
De Koningshof	7,1	7,2	7,3	7,2	7,3	7,0	7,5		7,3	7,3	7,8	7,3	7,0	7,2	6,4	7,2
Meerweide VPH	7,7	7,1	7,0	7,1	7,0	7,1	7,2		7,3	7,5	7,8	7,5	7,8	7,5	7,6	7,5
Meerweide VZH	7,5	7,9	7,3	7,9	7,4	8,0	7,4		7,4	7,9	8,0	7,9	8,2	7,7	7,5	7,7
Smeetsland	7,8	8,2	8,0	8,2	7,7	8,0	8,3		8,2	8,2	8,3	8,2	8,2	7,9	6,8	7,9
Endeldijk	8,0	8,3	8,3	8,3	8,6	8,8	7,8		8,3	8,6	8,7	8,6	8,4	7,5	6,4	7,5
t Ronde Sant	7,7	7,7	7,6	7,7	7,3	7,9	7,6		8,2	8,3	8,1	8,3	8,0	7,8	6,7	7,8
Reyerheem	7,9	7,2	7,9	7,2	8,1	7,3	8,4		8,3	7,8	8,5	7,8	8,8	7,0	8,1	7,0
Eindtotaal	7,5	7,6	7,6	7,6	7,4	7,8	7,7		7,7	8,0	8,0	8,0	8,0	7,5	6,9	7,5

Het 'cijfer aanbevelen' is het rapportcijfer over de hele locatie: "hoe waarschijnlijk is het dat u Aafje locatie X aanbeveelt bij anderen?" De overige vragen hebben een rapportcijfer van 1 tot 10. Zoals op pagina 2 uitgelegd zijn de nieuwe scores niet helemaal vergelijkbaar met de vorige meting, omdat de vragenlijst veranderd is.



Vervolg

Informereren

De resultaten worden eerst met het DT gedeeld en met de managers. De managers Z&B en D&W bespreken de uitkomsten met de lokale cliëntenraden en delen ze lokaal in hun teams. Indien gewenst kan Verkoop een toelichting geven in het DT en de MT's.

Centraal worden de resultaten gedeeld met de CCR, de OR en de RvT.

Detailleren

Alle managers ontvangen de resultaten op locatieniveau en op afdelingsniveau. Vaak is de respons dan te klein, maar binnen de locatie zijn ook splitsingen gemaakt op SOM en PG en op combinaties van afdelingen (bijv. alle afdelingen op een etage). Dit helpt om teams goed aan te sturen en te informeren.

Communiceren

We mogen opnieuw trots zijn op het resultaat! In overleg met de afdeling communicatie zullen we de score publiceren op internet. Ook Koos mag de uitkomsten weten.

Leren en waarderen

In de PDCA cyclus concern en in de PDCA cyclus per huis zullen verbeterpunten naar voren komen die uit het onderzoek komen. We verspreiden ook de opmerkingen die cliënten per locatie gemaakt hebben. Deze geven veel achtergrondinformatie. Nieuw is dat cliënten per onderwerp bij elke vraag een vrije opmerking konden maken. Daar zitten trouwens ook veel complimenten bij!

Evalueren

De manier van onderzoeken is erg duur en arbeidsintensief. In overleg met de managers, de afdeling kwaliteit en de cliëntenraad kijken we hoe we het meetproces kunnen verbeteren. En hoe we de uitkomsten beter kunnen gebruiken om te verbeteren.