

# Kwaliteit door bewoners gezien

Resultaten van de cliëntenraadpleging







## Inhoud

Inhoud .....	4
Ten geleide .....	6
Leeswijzer.....	8
Samenvatting Resultaat Cliëntenraadpleging.....	10
Achtergrond van de cliënt .....	12
Respons .....	12
(Verblijfs)duur .....	12
Soort en hoeveelheid zorg thuis.....	12
Reden(en) van Zorg Thuis .....	13
Leeftijd & geslacht .....	13
Woonsituatie.....	13
Geboorteland cliënt .....	14
Geboorteland vader.....	14
Geboorteland moeder .....	14
Opleiding .....	15
Oordeel gezondheid .....	15
Beoordeling zorgorganisatie.....	15
Beoordeling medewerkers.....	15
Oordeel over tijdsverschil of van deze wachttijd .....	16
Informatie over de wachttijd .....	16
Ervaringen met het zorg(behandel)-/leefplan en evaluatie .....	18
Ervaren inspraak en overleg .....	20
Communicatie en informatie .....	22
Ervaren bejegening .....	22
Ervaren informatie .....	23
Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie).....	24
Lichamelijk Welbevinden .....	26
Ervaringen met lichamelijke verzorging .....	26
Zorginhoudelijke veiligheid.....	28
Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening .....	28
Woon - en leefomstandigheden .....	32
Ervaren privacy (en woonruimte) .....	32
Participatie en sociale redzaamheid .....	34
Ervaringen met dagbesteding en participatie .....	34
Ervaren zelfstandigheid en autonomie .....	35
Mentaal welbevinden .....	38
Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden .....	38
Veiligheid wonen en verblijf .....	40
Ervaren veiligheid woon – en leefomgeving.....	40
Voldoende en bekwaam personeel.....	44
Ervaren beschikbaarheid personeel?.....	44
Ketenzorg.....	46
Ervaringen met ketenzorg? .....	46
Verantwoording uitvoering cliëntenraadpleging met de CQ Index .....	48



## Ten geleide

“Kwaliteit door bewoners gezien” presenteert de resultaten van de cliëntenraadpleging van cliënten<sup>1</sup> van ZAB Nederland over hun ervaring met de zorg. In dit rapport wordt het resultaat van de cliëntenraadpleging gepresenteerd voor de afzonderlijke zorgorganisatie<sup>2</sup>.

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd in het kader van Verantwoorde Zorg. Daarnaast wordt de cliëntenraadpleging ook gebruikt voor andere doeleinden waarvoor de zorgorganisatie zich heet aangemeld, zoals de Benchmark.

De cliëntenraadpleging van het verpleeg - en verzorgingshuis en van Zorg Thuis (in het bijzonder PV & VP) is uitgevoerd met vragenlijsten van de CQ Index. De CQ Index is ontwikkeld om de ervaringen van cliënten met de zorg te meten. De CQ Index is gebaseerd op de Indicatoren Verantwoorde Zorg, zoals die zijn neergelegd in de bijlage van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.<sup>3</sup> De indicatoren Verantwoorde Zorg worden onderscheiden door cliëntgebonden indicatoren en zorginhoudelijke indicatoren. De cliëntgebonden indicatoren worden gemeten met de CQ Index. De zorginhoudelijke indicatoren worden door de zorgorganisatie zelf geregistreerd.

Met verantwoorde zorg leveren zorgorganisaties een bijdrage aan de kwaliteit van leven. Kwaliteit van leven is daarmee een centrale kwestie voor de VV&T - branche geworden. Voor de professionals betekent dit een fundamenteel ander vertrekpunt in het kijken naar en benaderen van cliënten. In de VV&T – branche is hierbij het uitgangspunt belangrijk dat recht doet aan het feit dat ieder mens niet anders kan dan het eigen leven te leven - niemand dat van iemand anders kan overnemen, ook niet in de zorg. Kwaliteit van leven is dus in de kern iets van de cliënt zelf, waar niemand anders voor verantwoordelijk gemaakt kan worden. Wèl hebben zorgverleners de verantwoordelijkheid om de cliënt daarin optimaal te ondersteunen (Op weg naar normen voor Verantwoorde zorg, Arcares, juni 2005 en Normen voor Verantwoorde Zorg Thuis, juni 2006).

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging kunnen een concreet handvat bieden voor gerichte kwaliteitsverbetering.

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd in de periode van april 2008 tot juni 2008. De cliëntenraadpleging heeft plaats gevonden op organisatieniveau van ZAB Nederland.

Locatie	Doelgroep	Methode raadpleging	Vragenlijst <sup>4</sup>
ZAB Nederland	Zorg thuis (VP/PV)	schriftelijke enquête	CQI VV&T TZ 2.0

<sup>1</sup> Gekozen is hier om het woord cliënten te gebruiken om de groep mensen aan te duiden die van zorg gebruik maken. Als van cliënten wordt gesproken wordt hier ook bedoeld bewoners of patiënten.

<sup>2</sup> De gegevens van deze raadpleging, voor zover die bedoeld zijn voor de CQ Index, worden doorgestuurd aan de technische database ten behoeve van correctie en omzetting in vergelijkbare prestatiescores. Deze scores worden teruggekoppeld aan de organisatorische eenheid en kunnen worden gebruikt voor het aanleveren van gegevens voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en ten behoeve van Consumenten Informatie aan de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

<sup>3</sup> Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Verpleging, verzorging en Zorg thuis (VVT). Langdurige en/of complexe zorg, mei 2007.

<sup>4</sup> Zie verantwoording (hoofdstuk 10) voor verklaring van de afkorting / soort vragenlijst.

Een verantwoording van de uitvoering van de cliëntenraadpleging is opgenomen in het laatste hoofdstuk:

De resultaten in dit rapport worden gepresenteerd analoog aan de opbouw en volgorde van de Indicatorenset Verantwoorde Zorg. De indicatoren voor verantwoorde zorg beslaan de volgende onderwerpen:

- Zorg(behandel)-leefplan
- Communicatie en informatie
- Lichamelijk Welbevinden
- Zorginhoudelijke Veiligheid
- Woon - en leefomstandigheden
- Participatie en sociale redzaamheid
- Mentaal Welbevinden
- Veiligheid wonen / verblijf
- Voldoende en bekwaam personeel
- Ketenzorg (alleen Zorg Thuis, ZT)

## Leeswijzer

### Betekenis van afkortingen en andere gebruikte tekens in tabellen

#### Afkortingen / gebruikte tekens ten behoeve van de presentatie van resultaten in de tabellen

Resultaat	In dit rapport zijn de resultaten van de cliëntenraadpleging van de doelgroepen naast elkaar gepresenteerd. In de eerste rij van de tabel is steeds de vraagstelling gegeven van de betreffende doelgroep, zoals die in de cliëntenraadpleging is betrokken
n.v.t. / niet nodig / weet niet - antwoorden	In de laatste kolom is het aantal n.v.t. / niet nodig of weet niet antwoorden weergegeven. Per doelgroep is tevens aangegeven of en welke van dit type antwoord van toepassing is.
-	Een 'streepje' staat voor ontbrekende scores of percentages.
Gearceerde cel	Betekent dat de cel verwijst naar de vraag of antwoordmogelijkheid die niet is gesteld aan de betreffende onderzoeksgroep.

#### Percentage

Vanwege afronding kan het voorkomen dat de percentages opgeteld een resultaat geeft van 99% of 101%

#### Betekenis van de scores in de grafieken

De score van elke staaf in de grafiek is de gemiddelde score op de driepunt schaal zoals in de tabellen vermeld. Daarbij staat:

Altijd of Ruim voldoende voor een score	3
Meestal of Voldoende voor een score	2
Soms/nooit of Onvoldoende/Volstrekt Onvoldoende voor een score*	1

\* Vanwege de wijze waarop de vraag gesteld is zijn van de volgende vragen in de hieronder genoemde thema's aangepast in omgekeerde volgorde (Soms/nooit of Onvoldoende/Volstrekt Onvoldoende = 3, Meestal of Voldoende = 2 en Altijd of Ruim voldoende = 1):

Mentaal Welbevinden: de vraag: hoe vaak bent u ongerust?

Mentaal Welbevinden: de vraag: voelt u zich eenzaam?

Veiligheid wonen – en verblijft: de vraag: maakt u zich zorgen over diefstal?

Privacy (ZT): de vraag: is de thuiszorg, door de zorgverleners die over de vloer komen, een inbreuk op uw dagelijks leven?

#### Tekst in rapport

De inleidende teksten van de domeinen zijn overgenomen uit of gebaseerd op Normen voor Verantwoorde Zorg Thuis, juni 2006

#### Gemiddelde score

De gemiddelde score betreft een rekenkundig gemiddelde



## Samenvatting Resultaat Cliëntenraadpleging

Voor het beoordelen van het resultaat van de cliëntenraadpleging is het belangrijk de vraag te stellen in welke mate u zich herkent in het resultaat of meer in het resultaat in het algemeen. Daarnaast is het van belang de informatie te beschouwen als spiegelinformatie en de informatie af te zetten tegen de informatie die de zorgorganisatie zelf al heeft. Daarna kunt u eventuele stappen zetten om gebleken facetten van de zorg die aandacht of om verbetering vragen terug te brengen bij cliënten, in bijvoorbeeld een groepsgesprek. En zo het resultaat verdergaand aan verdieping te onderwerpen.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de gemiddelde waarden van de onderwerpen en thema's die in de cliëntenraadpleging zijn onderzocht. Op basis van dit overzicht is het gemakkelijker om de scores van de verschillende onderwerpen onderling te vergelijken.

ZAB Nederland heeft haar cliëntenraadpleging op concernniveau gehouden, onder al haar cliënten en voor zover zij pasten binnen de criteria gesteld door het Centrum Klantervaring Zorg aan de cliëntenraadpleging. Op basis daarvan zijn de gegevens ook uitgesplitst voor de vier regio's van ZAB Nederland.

Onderwerpen	HS	BS*	RS*	HK*	ZAB		
Algeheel oordeel organisatie	7.74	8.00	7.67	7.29	7.65		
Algeheel oordeel medewerkers	8.44	7.50	7.50	8.00	8.21		
Ervaren wachttijd en informatie wachttijd	2.11	2.50	1.83	2.00	2.10		
Oordeel wachttijd	2.00	-	1.67	2.00	1.95		
Informatie wachttijd	2.22	2.50	2.00	2.00	2.17		
Ervaringen met zorg(behandel)-leefplan	2.39	2.00	2.00	1.83	2.21		
Gebruik zorgmap	2.39	2.00	2.00	1.83	2.21		
Ervaringen inspraak en overleg	2.44	2.71	1.95	2.43	2.41		
Meebeslissen over zorg/behandeling	2.21	2.50	2.33	2.57	2.32		
Meebeslissen over tijdstippen	2.26	3.00	2.67	2.57	2.42		
Meebeslissen van wie cliënt thuiszorg krijgt	2.16	3.00	2.00	2.57	2.29		
Open staat voor wensen door zorginstelling	2.68	3.00	2.00	2.71	2.65		
Goede reactie zorginstelling op vragen, suggesties en klachten	2.67	3.00	1.67	2.20	2.48		
Overleg met cliënt over wat moet gebeuren	2.63	2.00	1.67	2.29	2.42		
Medewerkers vraagt of zorg naar wens verloopt	2.47	2.50	1.33	2.14	2.29		
Ervaren bejegening	2.77	2.87	2.12	2.59	2.67		
Client beleefd behandelen	2.89	3.00	2.50	2.57	2.80		
Bereidheid te praten over zaken die niet goed zijn gegaan	2.71	3.00	1.50	2.50	2.59		
Aandachtig luisteren naar cliënt	2.79	3.00	2.50	2.71	2.77		
Goed antwoord geven op vragen	2.68	2.50	2.00	2.57	2.58		
Ervaren informatie	2.58	2.75	1.84	2.42	2.48		
Schriftelijke informatie is goed te begrijpen	2.37	2.50	1.67	2.14	2.26		
Client weet waar terecht kan voor vragen, problemen en evt. klachten	2.79	3.00	2.00	2.71	2.71		
Ervaren telefonische bereikbaarheid	2.46	2.75	1.89	1.96	2.44		
Telefonische bereikbaarheid leiding/contactpers. zorg	2.79	3.00	2.00	2.57	2.68		
Telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren	2.18	-	1.00	1.00	1.91		
Wordt binnen 1 werkdag teruggebeld	2.41	2.50	2.67	2.33	2.44		
Ervaren lichamelijke verzorging	2.56	3.00	2.00	2.66	2.57		
Verzorging op juiste momenten dat cliënt wil	2.35	3.00	2.00	3.00	2.45		
Verzorging op manier die bij cliënt past	2.78	3.00	2.00	2.33	2.70		
Ervaren zorginhoudelijke veiligheid	2.74	2.80	2.23	2.56	2.64		
Vakkundigheid verzorgenden/verpleegkundigen	2.79	2.50	2.00	2.57	2.65		
Goed verrichten verpleegkundige handelingen	2.80	-	-	3.00	2.82		
Goede afstemming behandeling	2.71	3.00	1.50	2.75	2.63		
Goed op de hoogte ziekte/gezondheidprobleem cliënt	2.68	2.50	2.50	2.83	2.69		
Houdt rekening met wat cliënt wel/niet kan	2.63	2.50	2.50	2.57	2.60		

Onderwerpen	HS	BS*	RS*	HK*	ZAB		
Gezondheidsklachten worden serieus genomen	2.84	3.00	2.50	2.57	2.77		
Letten op juist medicijngebruik	2.83	-	2.00	2.00	2.67		
Nakomen afspraken verzorging/behandeling cliënt	2.72	2.50	2.67	2.57	2.67		
Zelfstandigheid behandelaar/medewerker	2.74	3.00	2.00	2.71	2.68		
Letten op verandering lichamelijke gezondheid	2.78	3.00	2.00	2.20	2.64		
Goed schoongemaakt door zorgverleners	2.75	3.00	2.33	2.83	2.73		
Zorgverleners werken op uw manier	2.68	3.00	2.50	2.14	2.57		
<b>Ervaren privacy</b>	<b>2.74</b>	<b>2.00</b>	<b>1.67</b>	<b>3.00</b>	<b>2.65</b>		
Thuiszorg is nooit inbreuk op dagelijks leven	2.74	2.00	1.67	3.00	2.65		
<b>Ervaringen met dagbesteding en participatie</b>	<b>2.37</b>	<b>2.67</b>	<b>1.50</b>	<b>2.26</b>	<b>2.34</b>		
Hulp van verzorgers/vrijwilligers/naasten ergens naar toe te gaan	2.31	2.00	1.50	1.60	2.05		
Vold. ondersteuning vinden dagbesteding, soc. contacten en activiteiten	2.18	3.00	1.00	2.20	2.15		
Voldoende praktische ondersteuning bij regelzaken	2.64	3.00	2.00	3.00	2.67		
<b>Ervaren zelfstandigheid en autonomie</b>	<b>2.35</b>	<b>2.86</b>	<b>2.09</b>	<b>2.57</b>	<b>2.41</b>		
Opstaan en naar bed gaan wanneer hij/zij dat wil	2.16	3.00	3.00	3.00	2.48		
Zelf bepalen hoe de dag eruit ziet	2.16	2.50	2.00	2.29	2.19		
Tijdstippen en dagen thuiszorg schikken cliënt	2.42	3.00	2.00	2.43	2.42		
Kan komen in verpleeg-/verzorgingshuis waar u wilt	2.63	3.00	1.67	2.57	2.55		
Kan komen waar u wilt buitenshuis	2.16	3.00	1.67	2.57	2.26		
Cliënten kan zich thuis beter redden	2.42	2.50	2.33	2.29	2.39		
Client kan dingen doen die hij/zij belangrijk vindt	2.53	3.00	2.00	2.86	2.58		
<b>Ervaringen op gebied van mentaal welbevinden</b>	<b>2.71</b>	<b>2.90</b>	<b>2.46</b>	<b>2.73</b>	<b>2.71</b>		
Voldoende aandacht voor hoe het gaat	2.37	3.00	2.00	2.33	2.37		
Voelt zich thuis in eigen woning	2.79	3.00	2.67	2.86	2.81		
Is nooit ongerust	2.79	3.00	2.67	2.86	2.81		
Voelt zich nooit eenzaam	2.95	3.00	3.00	3.00	2.97		
Voldoende emotionele ondersteuning	2.67	2.50	2.00	2.60	2.58		
<b>Ervaren veiligheid woon/ leefomgeving</b>	<b>2.56</b>	<b>-</b>	<b>2.00</b>	<b>2.33</b>	<b>2.50</b>		
Voldoende aandacht/veiligheid voorkomen ongelukken in/om huis	2.56	-	2.00	2.33	2.50		
<b>Ervaren betrouwbaarheid zorgverlener</b>	<b>2.79</b>	<b>2.75</b>	<b>2.58</b>	<b>2.67</b>	<b>2.75</b>		
Zorgvuldige omgang met spullen cliënt	2.89	3.00	2.50	2.71	2.83		
Vertrouwelijke omgang met privé gegevens en zaken	2.82	3.00	2.50	2.86	2.82		
Kan zorgverleners/behandelaars volledig vertrouwen	2.78	3.00	2.50	2.71	2.76		
Zorgverleners houden zich aan afgesproken werkzaamheden	2.68	2.50	2.50	2.29	2.57		
Zorgverleners houden zich aan afgesproken tijden	2.74	2.00	2.50	2.43	2.60		
Client voelt zich veilig en op gemak in aanwezigheid van zorgverlener	2.84	3.00	3.00	3.00	2.90		
<b>Ervaren beschikbaarheid personeel</b>	<b>2.71</b>	<b>2.75</b>	<b>1.63</b>	<b>2.33</b>	<b>2.56</b>		
Zorgverleners besteden voldoende tijd aan cliënt	2.79	3.00	2.50	2.57	2.73		
Client tijdig ingelicht over wijzigingen zorgverleners	2.63	3.00	1.00	2.17	2.45		
Vervanging zorgverlener goed geregeld	2.63	2.50	2.00	2.00	2.48		
Vervangende zorgverleners zijn goed op de hoogte	2.79	2.50	1.00	2.60	2.67		
<b>Ervaren Ketenzorg</b>	<b>2.58</b>	<b>1.50</b>	<b>2.00</b>	<b>1.17</b>	<b>2.17</b>		
Werken zorgverleners goed samen met andere hulpverleners	2.58	1.50	2.00	1.17	2.17		

HS = van der Helststraat, BS = Boekhorststraat, RS = Ruijsdaelstraat, HK = Hoefkade, ZAB = ZAB Nederland

\* De respons van cliënten in de regio's Boekhorststraat en Ruijsdaelstraat zijn dermate laag dat bij de interpretatie rekening gehouden moet worden met een sterk verminderde representativiteit. In iets mindere mate geldt dit ook voor Hoefkade.

## Achtergrond van de cliënt

In dit onderdeel wordt het resultaat van antwoorden op vragen over de cliënt zelf gepresenteerd. Aan de cliënt of diens vertegenwoordiger of naaste is gevraagd naar de duur dat hij of zij zorg, ondersteuning of begeleiding krijgt, naar de leeftijd en het geslacht, het geboorteland van de cliënt en het geboorteland van zijn of haar vader en moeder, de hoogst voltooide opleiding, het eigen oordeel over de gezondheid en een totaaloordeel over de zorgorganisatie en de verzorgenden en verpleegkundigen.

### Respons

De resultaten van de cliëntenraadpleging zijn gebaseerd op een steekproef op het niveau van de organisatie en aangevuld met de resterende cliënten van de locaties. Op deze manier wordt in dit rapport de resultaten gepresenteerd van vier locaties en op concernniveau ZAB Nederland. Hieronder is een overzicht gepresenteerd van de populatieomvang, de methode van raadpleging en de respons.

Respons in %				
organisatorische eenheid	Steekproef	N=	methode cliëntenraadpleging	respons
Helststraat	nee	27	enquête	70
Boekhorststraat	nee	29	enquête	14
Ruijsdaelstraat	nee	18	enquête	28
Hoefkade	nee	25	enquête	40
ZAB Nederland	nee	99	enquête	38

### (Verblijfs)duur

(Verblijfs)duur in %						
organisatorische eenheid	< 6 mnd.	6 mnd. tot < 1 jaar	1 tot 2 jaar	2 tot 5 jaar	> 5 jaar	N=
Helststraat	21	11	42	26	-	19
Boekhorststraat	-	50	50	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	67	33	-	-	3
Hoefkade	29	-	71	-	-	7
ZAB Nederland	19	16	48	16	-	31

### Soort en hoeveelheid zorg thuis

Ontvangt u huishoudelijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)										
organisatorische eenheid	geen HHZ	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Helststraat	32	-	5	26	32	5	-	-	19	-
Boekhorststraat	-	-	-	-	100	-	-	-	1	-
Ruijsdaelstraat	-	-	-	-	100	-	-	-	2	-
Hoefkade	29	-	14	29	29	-	-	-	7	-
ZAB Nederland	28	-	7	24	38	3	-	-	29	-

Ontvangt u persoonlijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)										
organisatorische eenheid	Geen PZ	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Helststraat	17	-	-	11	33	22	11	6	18	-
Boekhorststraat	-	-	-	-	100	-	-	-	1	-
Ruijsdaelstraat	67	-	-	33	-	-	-	-	3	-
Hoefkade	57	-	29	14	-	-	-	-	7	-
ZAB Nederland	31	-	7	14	24	14	7	3	29	-

*Ontvangt u verpleegkundige zorg? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)*

organisatorische eenheid	geen VP	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Helststraat	38	13	13	19	19	-	-	-	16	-
Boekhorststraat	100	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Ruijsdaelstraat	100	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Hoefkade	86	-	-	14	-	-	-	-	7	-
ZAB Nederland	58	8	8	15	12	-	-	-	26	-

*Ontvangt u ondersteunende of activerende begeleiding? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)*

organisatorische eenheid	geen AB	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Helststraat	41	-	18	18	12	12	-	-	17	-
Boekhorststraat	-	-	-	100	-	-	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	50	-	50	-	-	-	-	-	2	-
Hoefkade	43	-	-	57	-	-	-	-	7	-
ZAB Nederland	39	-	14	32	7	7	-	-	28	-

## Reden(en) van Zorg Thuis

*Reden(en) van het krijgen van zorg thuis in %*

organisatorische eenheid	om zelfstandig te kunnen blijven wonen	vanwege mijn lichamelijke beperking of handicap(s)	vanwege chronische ziekte(n)	na een ziekenhuis -opname of operatie	Na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	na een ongeval	vanwege zintuiglijke handicap	vanwege verstandelijke beperking	vanwege psycho. soc. problemen	vanwege terminale fase ziekte	uitstel van opname in verpleeg- verzorgingshuis of inst	anders	N=
Helststraat	11	63	53	16	5	-	11	5	5	-	-	58	19
Boekhorststraat	-	-	50	-	-	-	-	-	50	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	33	67	67	-	-	-	-	-	33	-	-	-	3
Hoefkade	-	43	14	-	-	-	-	-	14	-	-	43	7
ZAB Nederland	10	55	45	10	3	-	7	3	13	-	-	45	31

## Leeftijd & geslacht

*Leeftijd en geslacht*

organisatorische eenheid	Leeftijd in jaren				Geslacht in %		
	jongste	oudste	gem. leeftijd	N=	vrouw	man	N=
Helststraat	18	84	56.68	19	84	16	19
Boekhorststraat	40	56	48	2	50	50	2
Ruijsdaelstraat	50	75	61.33	3	33	67	3
Hoefkade	42	73	54.43	7	71	29	7
ZAB Nederland	18	84	56.06	31	74	26	31

## Woonsituatie

*Woonsituatie van de cliënt in %*

organisatorische eenheid	Woont alleen	Woont met een of meer personen	Cliënt verblijft in een VV-huis	N=
Helststraat	-	100	-	19
Boekhorststraat	-	100	-	2
Ruijsdaelstraat	-	100	-	3
Hoefkade	-	100	-	7
ZAB Nederland	-	100	-	31

## Geboorteland cliënt

Geboorteland van de cliënt in %

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	anders	N=
Helststraat	5	-	5	84	5	-	-	-	-	19
Boekhorststraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	3
Hoefkade	-	-	-	71	29	-	-	-	-	7
ZAB Nederland	3	-	3	84	10	-	-	-	-	31

## Geboorteland vader

Geboorteland vader in %

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	anders	N=
Helststraat	-	-	5	84	5	-	-	-	5	19
Boekhorststraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	3
Hoefkade	-	-	-	71	29	-	-	-	-	7
ZAB Nederland	-	-	3	84	10	-	-	-	3	31

## Geboorteland moeder

Geboorteland moeder in %

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	anders	N=
Helststraat	-	-	5	84	5	-	-	-	5	19
Boekhorststraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	-	100	-	-	-	-	-	3
Hoefkade	-	-	-	71	29	-	-	-	-	7
ZAB Nederland	-	-	3	84	10	-	-	-	3	31

## Opleiding

Organisatorische eenheid	Geen opleiding, lagere school niet afgemaakt	Lager onderwijs (basis-school, ,, speciaal ond.w.)	Lager of voorb. beroeps ond.w (Its, leao, Inno, vmbo)	Middelb. alg. voortgezet ond.w. (mavo, mulo, mbo-k, vmbo-t)	Middelb. beroepsondw & beroepsbegl. ond.w. (mbo, mts, meao, bol, bbs, inas)	Hoger alg. en voorbr. wo. (havo, vwo, ath, gym, hbs)	Hoger beroeps ond.w. (hbo, hts, heao, hbo-v)	Wetenschappelijk onderwijs	anders	N=
Helststraat	84	5	-	-	-	-	-	-	11	19
Boekhorststraat	100	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	33	-	-	-	-	-	-	-	67	3
Hoefkade	57	43	-	-	-	-	-	-	-	7
ZAB Nederland	74	13	-	-	-	-	-	-	13	31

## Oordeel gezondheid

Eigen oordeel cliënt over gezondheid in %

organisatorische eenheid	uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht	N=
Helststraat	-	-	-	28	72	18
Boekhorststraat	-	-	50	50	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	-	33	67	3
Hoefkade	-	-	14	71	14	7
ZAB Nederland	-	-	7	40	53	30

## Beoordeling zorgorganisatie

ZT: Totaaloordeel over zorginstelling

organisatorische eenheid	gemiddelde score	laagste score	hoogste score
Helststraat	7.74	4	9
Boekhorststraat	8.00	7	9
Ruijsdaelstraat	7.67	7	8
Hoefkade	7.29	7	8
ZAB Nederland	7.65	4	9

## Beoordeling medewerkers

ZT: Totaaloordeel over de verzorgende en verpleegkundigen

organisatorische eenheid	gemiddelde score	laagste score	hoogste score
Helststraat	8.44	7	10
Boekhorststraat	7.50	7	8
Ruijsdaelstraat	7.50	7	8
Hoefkade	8.00	7	10
ZAB Nederland	8.21	7	10

## Wachttijd Thuiszorg

ZT: Wachttijd voor start thuiszorg in % (weet niet)

Organisatorische eenheid	geen tijdsverschil (kreeg direct dagbehandeling)	minder dan 1 week	1 tot en met 2 weken	3 tot en met 4 weken	1 tot en met 2 maanden	3 tot en met 4 maanden	5 tot en met 6 maanden	langer dan een halfjaar	N=	n weet niet=
Helststraat	18	55	27	-	-	-	-	-	11	8
Boekhorststraat	100	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	-	-	-	50	50	-	-	-	2	1
Hoefkade	17	33	17	17	-	-	-	17	6	1
ZAB Nederland	24	38	19	10	5	-	-	5	21	10

## Oordeel over tijdsverschil of van deze wachttijd

Oordeel tijdsverschil wachttijd in %

organisatorische eenheid	kort	acceptabel	iets te lang	veel te lang	N=	n geen wachttijd =
Helststraat	-	100	-	-	14	4
Boekhorststraat	-	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	67	33	-	3	-
Hoefkade	40	20	20	20	5	2
ZAB Nederland	9	77	9	5	22	8

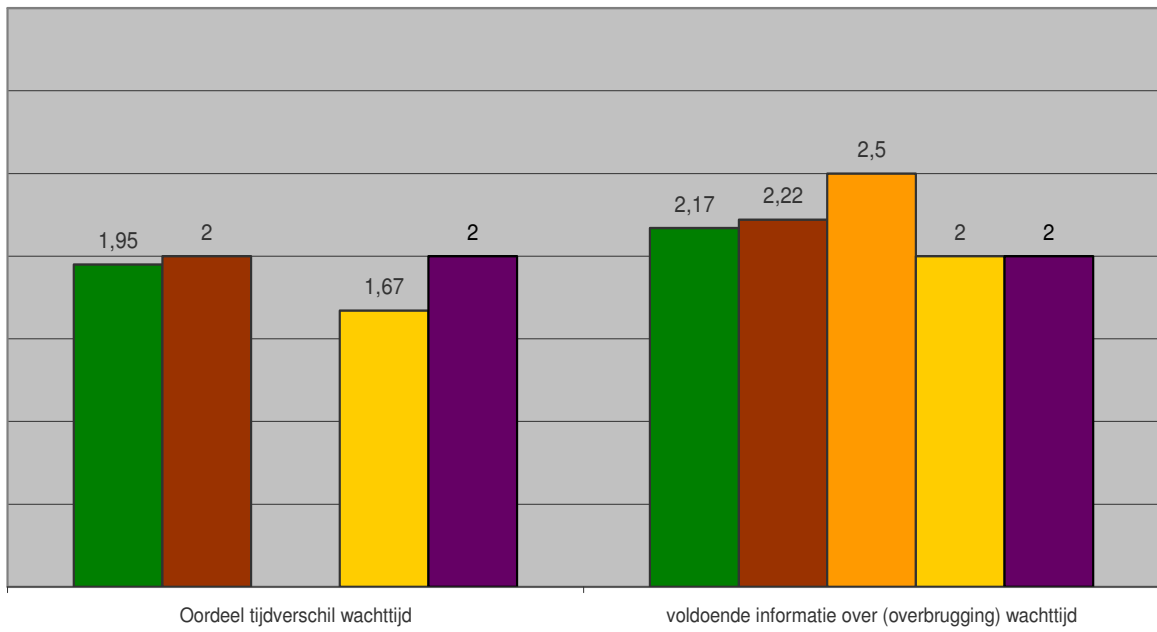
## Informatie over de wachttijd

Informatie over wachttijd en mogelijkheden ter overbrugging in % (n.v.t. -geen wachttijd-)

organisatorische eenheid	ruim voldoende	voldoende	onvoldoende	volstrekt onvoldoende	N=	n n.v.t.=
Helststraat	28	67	6	-	18	-
Boekhorststraat	50	50	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	33	33	33	-	3	-
Hoefkade	17	67	17	-	6	1
ZAB Nederland	28	62	10	-	29	1

### gemiddelde score ervaren wachttijd en informatie wachttijd

ZAB Nederland Helststraat Boekhorststraat Ruijsdaelstraat Hoefkade



## Zorg (behandel) – leefplan

Elke bewoner heeft een eigen zorg (behandel) -/leefplan waarin invulling gegeven wordt aan lichamenlijk welbevinden en gezondheid, woon – en leefomstandigheden, participatie (sociale redzaamheid) en mentaal of geestelijk welbevinden, aansluitend bij de persoonlijke mogelijkheden en beperkingen, behoeften en voorkeuren van de bewoner. Het zorg-/leefplan geeft de indicatie weer en geeft een beeld van de zorgvraag, de reële zorgbehoefte en de afgesproken zorg. Het plan vermeldt het doel, de inhoud en het tijdstip van de zorgverlening. Het bevat tevens een actueel overzicht en verslaglegging van de geleverde zorg, nieuw afspraken en eventuele mutaties van de zorg. In het zorg-/leefplan worden de acties, de resultaten, de voortgang en de bijstellingen op basis van evaluatie genoteerd, evenals afspraken met derden. Ook andere hulpverleners (zoals huisartsen), maar ook mantelzorgers worden gevraagd gebruik te maken van het zorg-/leefplan en hun bevindingen en adviezen hierin vast te leggen. Elk zorg-leefplan vermeldt duidelijk wie de contactpersoon is voor de cliënt. Als de cliënt wilsonbekwaam is, dan wordt duidelijk vermeld wie de wettelijk vertegenwoordiger is. In het zorg-/leefplan staat verder alle relevantie informatie, zoals telefoonnummer. De cliënt heeft op elk gewenst tijdstip inzage in zijn zorg-/leefplan en het recht het zorg-/leefplan aan te vullen met een eigen verklaring of bij onjuiste gegevens te laten corrigeren.

Het zorg (behandel) -/leefplan komt in samenspraak met de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger tot stand, en wordt eveneens in samenspraak geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met het zorg(behandel)-/leefplan en met inspraak en overleg.

### Ervaringen met het zorg(behandel)-/leefplan en evaluatie

<i>ZT: Schriftelijke afspraken met cliënt over de zorg die cliënt van zorginstelling krijgt (in %)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee, alleen mondelinge afspraken	nee, geen afspraken	N=	
Helststraat	83	17	-	18	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	
Hoefkade	86	14	-	7	
ZAB Nederland	83	17	-	30	

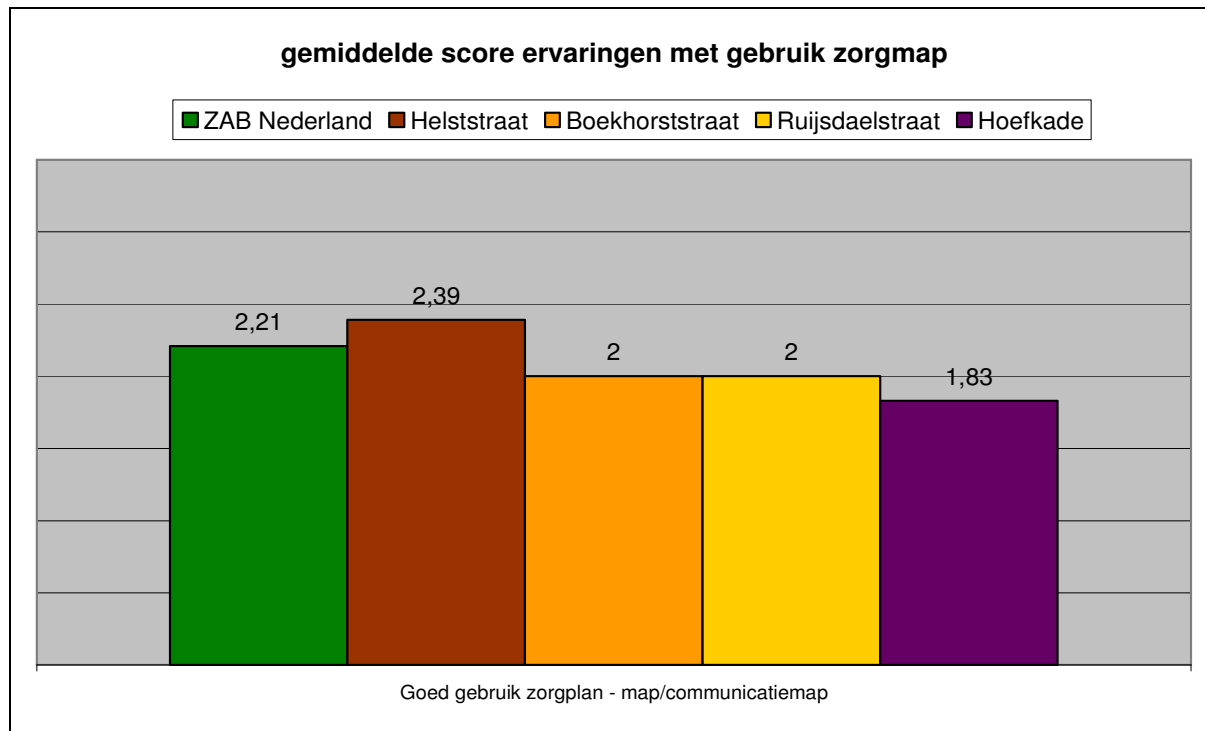
<i>ZT: Goed gebruik van zorgmap/-dossier of logboek voor uitwisseling van informatie (in %) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
Helststraat	56	28	17	18	-
Boekhorststraat	50	-	50	2	-
Ruijsdaelstraat	-	100	-	2	1
Hoefkade	33	17	50	6	1
ZAB Nederland	46	29	25	28	2

<i>ZT: Evaluatiegesprek(ken)cliënt in de afgelopen 12 maanden met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg bevalt (in %) (n.v.t., minder dan een jaar thuiszorg)</i>					
organisatorische eenheid	ja, minstens 2 evaluatie-gesprekken	ja, 1 evaluatiegesprek	nee, geen evaluatie-gesprekken	N=	n n.v.t.=
Helststraat	82	18	-	17	2
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	1
Hoefkade	60	40	-	5	2
ZAB Nederland	77	23	-	26	5

ZT: Vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=
Helststraat	74	26	19
Boekhorststraat	100	-	2
Ruijsdaelstraat	100	-	3
Hoefkade	100	-	7
ZAB Nederland	84	16	31

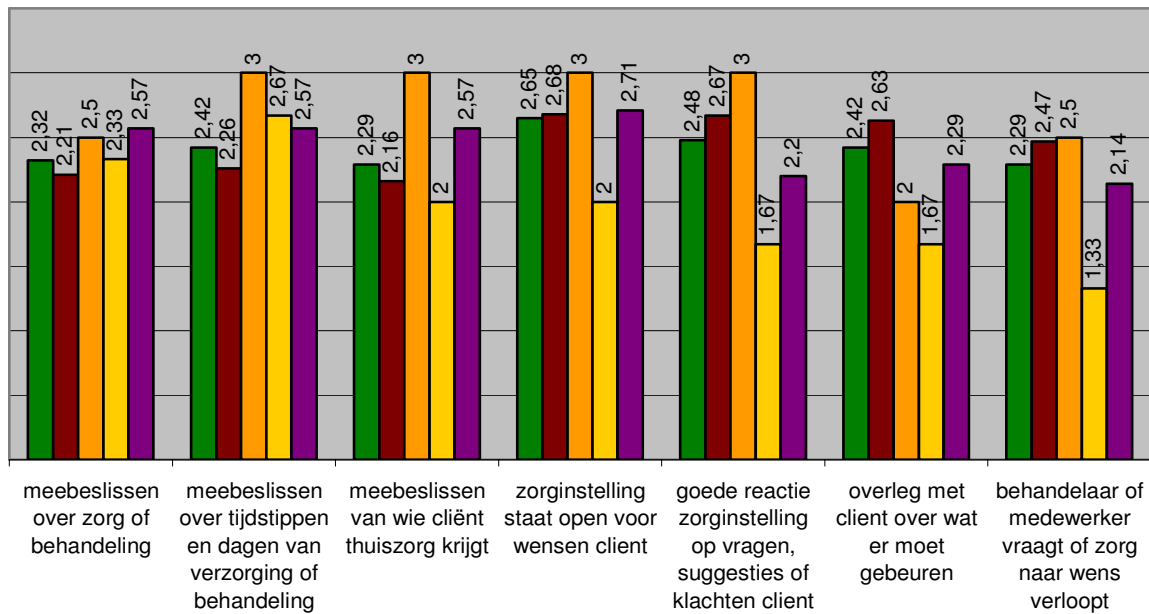


## Ervaren inspraak en overleg

<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt (over soort taken en werkzaamheden)? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	26	68	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	67	-	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	36	61	3	31	
<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	32	63	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	45	52	3	31	
<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee van wie (welke zorgverlener) u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	32	53	16	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	71	14	14	7	
ZAB Nederland	45	39	16	31	
<i>ZT: Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?(in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
Helststraat	74	21	5	19	-
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	-
Hoefkade	71	29	-	7	-
ZAB Nederland	71	23	7	31	-
<i>ZT: Hoe vaak reageert de zorginstelling naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten? (in %) (n.v.t./weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
Helststraat	72	22	6	18	1
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	67	33	3	-
Hoefkade	20	80	-	5	2
ZAB Nederland	56	37	7	27	4
<i>ZT: Hoe vaak overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	68	26	5	19	
Boekhorststraat	-	100	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	-	67	3	
Hoefkade	43	43	14	7	
ZAB Nederland	55	32	13	31	
<i>ZT: Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	53	42	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	-	33	67	3	
Hoefkade	43	29	29	7	
ZAB Nederland	45	39	16	31	

## Gemiddelde score ervaren inspraak en overleg

■ ZAB Nederland ■ Helststraat ■ Boekhorststraat ■ Ruijsdaelstraat ■ Hoefkade

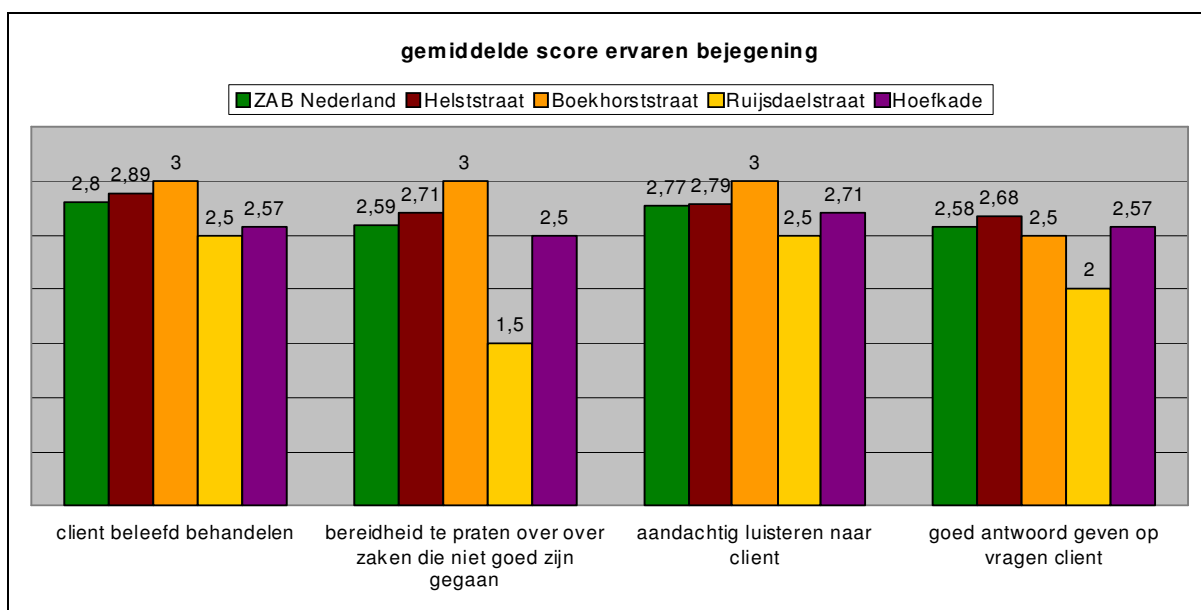


## Communicatie en informatie

Goede informatie tussen zorgaanbieder/medewerkers, de cliënt en dienst naaste is een cruciale factor in de ervaren kwaliteit van zorg. Informatie vormt – in combinatie met communicatie - met het zorg (behandel)-/leefplan de twee peilers waarop verantwoorde zorg rust. Ten aanzien van communicatie geldt een aantal uitgangspunten, zoals het maken van afspraken over de zorg, het meebeslissen over de dingen die moeten gebeuren, toetsen of de informatie goed is begrepen, enz. Ten aanzien van informatie geldt een aantal uitgangspunten zoals, de informatie wordt op verschillende manieren aangeboden (schriftelijk, digitaal en mondeling, of de informatie begrepen wordt, wordt geïnformeerd over wat er met de door de cliënt geuite wensen of klachten gebeurt, enz. Adequate bejegening is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goed zorg. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaring van cliënten met communicatie en informatie in de zorg – en dienstverlening: de bejegening en informatie.

### Ervaren bejegening

<i>ZT: Behandelen de zorgverleners u beleeft? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	90	11	-	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	80	20	-	30	
<i>ZT: Hoe vaak zijn uw zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./ weet niet=
Helststraat	77	18	6	17	2
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	-	50	50	2	1
Hoefkade	67	17	17	6	1
ZAB Nederland	70	19	11	27	4
<i>ZT: Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	84	11	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	71	29	-	7	
ZAB Nederland	80	17	3	30	
<i>ZT: Hoe vaak geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	74	21	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	65	29	7	31	



## Ervaren informatie

ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling voor u kan doen? (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=
Helststraat	95	5	19
Boekhorststraat	100	-	2
Ruijsdaelstraat	50	50	2
Hoefkade	100	-	7
ZAB Nederland	93	7	30

ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten? (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=
Helststraat	95	5	19
Boekhorststraat	100	-	2
Ruijsdaelstraat	50	50	2
Hoefkade	100	-	7
ZAB Nederland	93	7	30

ZT: Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?(in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=
Helststraat	95	5	19
Boekhorststraat	100	-	2
Ruijsdaelstraat	100	-	2
Hoefkade	86	14	7
ZAB Nederland	93	7	30

ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)(in %)

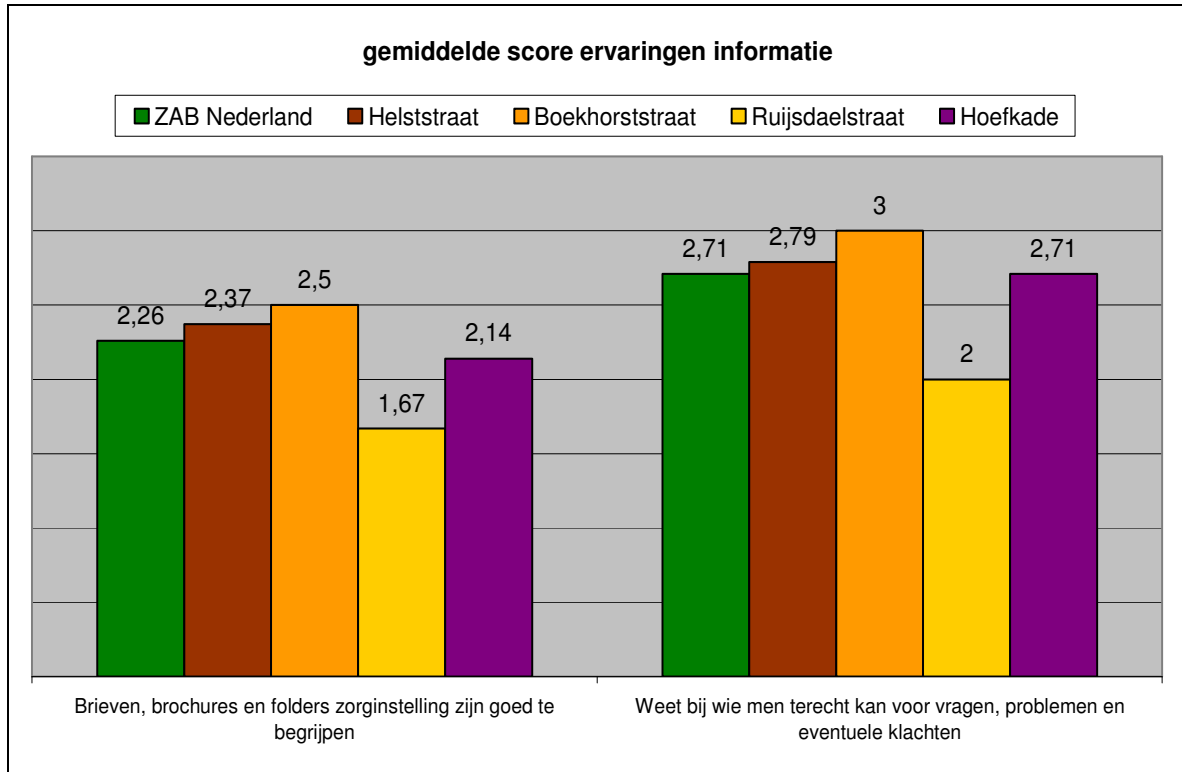
organisatorische eenheid	ja	nee	N=
Helststraat	84	16	19
Boekhorststraat	100	-	2
Ruijsdaelstraat	50	50	2
Hoefkade	57	43	7
ZAB Nederland	77	23	30

ZT: Zijn de brieven en brochures of folders van de zorginstelling voor u goed te begrijpen? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms/nooit	N=
Helststraat	53	32	16	19
Boekhorststraat	50	50	-	2
Ruijsdaelstraat	-	67	33	3
Hoefkade	29	57	14	7
ZAB Nederland	42	42	16	31

ZT: Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventueel klachten terecht kunt bij de zorginstelling? (in%)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
Helststraat	84	11	5	19
Boekhorststraat	100	-	-	2
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3
Hoefkade	71	29	-	7
ZAB Nederland	77	16	7	31



### Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

ZT: Hoe vaak is de zorginstelling overdag telefonisch goed te bereiken? (in %) (weet niet/geen ervaring mee)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
Helststraat	84	11	5	19	-
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	-
Hoefkade	57	43	-	7	-
ZAB Nederland	74	19	7	31	-

ZT: Hoe vaak is de zorginstelling buiten kantooruren goed te bereiken? (in %) (weet niet/geen ervaring mee)

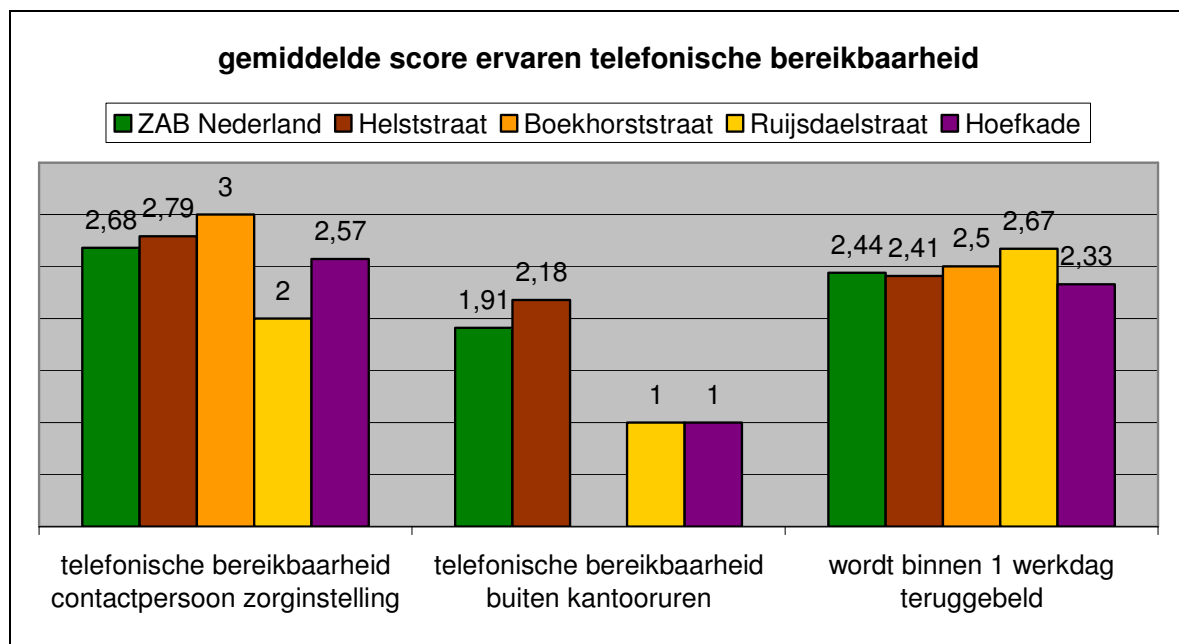
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
Helststraat	29	59	12	17	2
Boekhorststraat	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	100	1	2
Hoefkade	-	-	100	4	3
ZAB Nederland	23	46	32	22	9

ZT: Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is? (in %) (n.v.t., geen contactpersoon.)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t.=
Helststraat	94	6	17	2
Boekhorststraat	100	-	2	-
Ruijsdaelstraat	100	-	2	1
Hoefkade	86	14	7	-
ZAB Nederland	93	7	28	3

ZT: Als u uw contactpersoon of diens vervanger niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld? (in %) (weet niet/geen ervaring mee)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
Helststraat	47	47	6	17	2
Boekhorststraat	50	50	-	2	-
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	-
Hoefkade	33	67	-	3	4
ZAB Nederland	48	48	4	25	6



## Lichamelijk Welbevinden

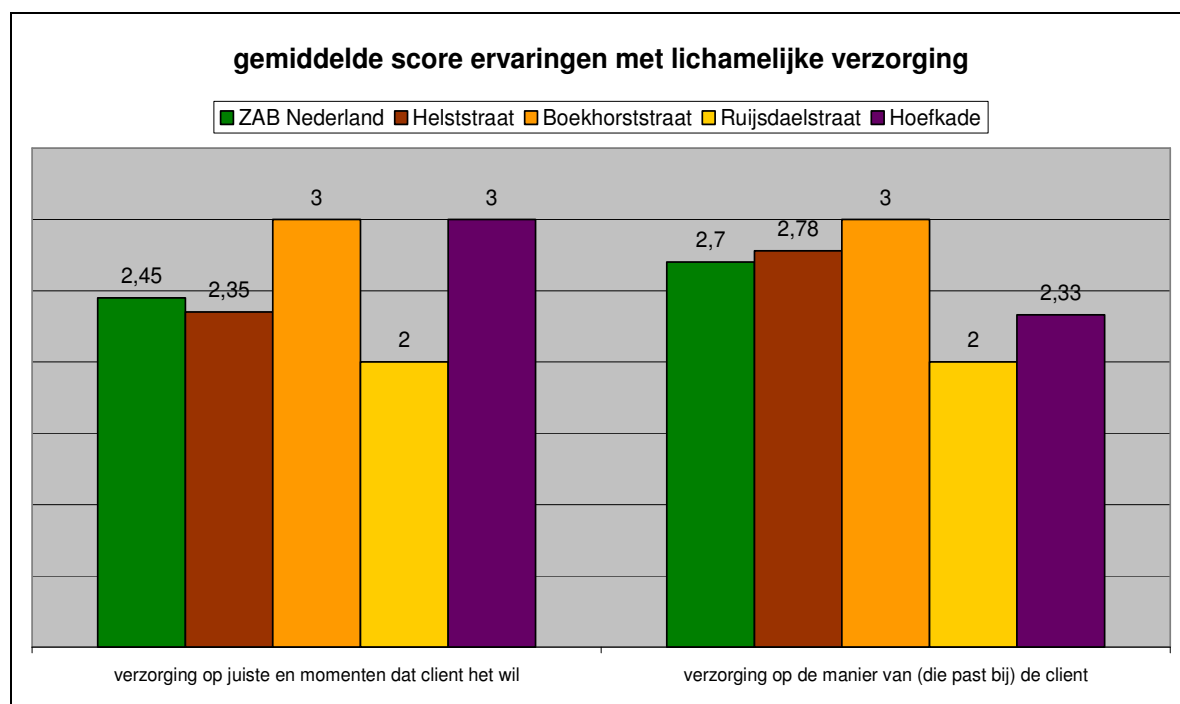
Ten aanzien van het lichamelijk welbevinden en gezondheid mag de cliënt rekenen op een adequate gezondheidsbescherming en bevordering, op een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaring van cliënten met lichamelijke verzorging.

### Ervaringen met lichamelijke verzorging

ZT: Gebeurt uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t / niet nodig=
Helststraat	35	65	-	17	2
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	100	-	1	1
Hoefkade	100	-	-	3	4
ZAB Nederland	46	55	-	22	8

Zt: Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t / niet nodig=
Helststraat	78	22	-	18	1
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	100	-	1	1
Hoefkade	33	67	-	3	4
ZAB Nederland	70	30	-	23	7





## Zorginhoudelijke veiligheid

Medewerkers richten zich op het behouden of bereiken van het voor de betrokken cliënten optimale niveau van fundamentele autonomie en kwaliteit van leven; medewerkers zijn vakbekwaam en werken doelgericht, doeltreffend en doelmatig binnen de context van het gewenste (dagelijks) leven van de cliënt. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de professionaliteit van medewerkers en veiligheid van zorgverlening.

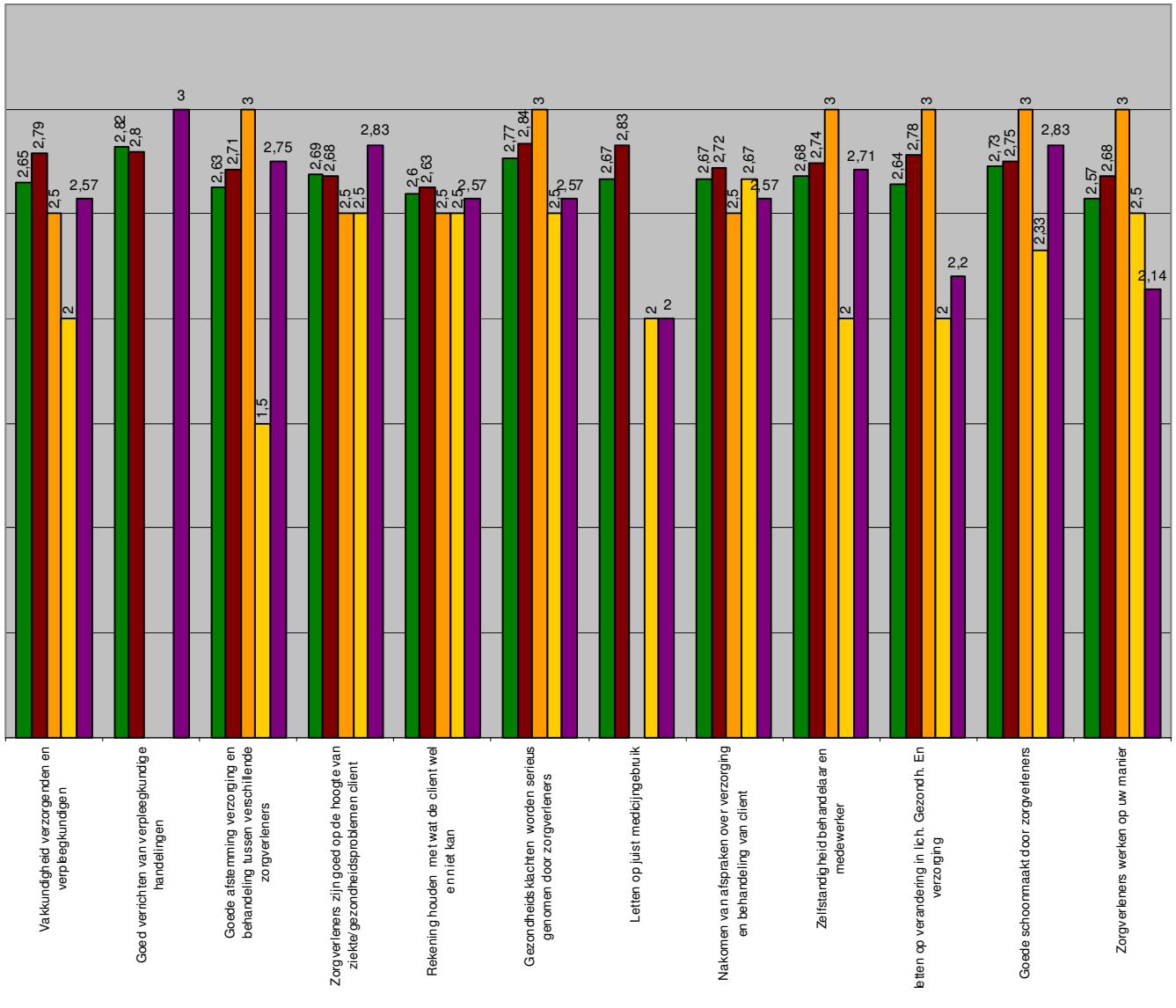
### Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

<i>ZT: Werken de zorgverleners vakkundig? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	84	11	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	71	23	7	31	
<i>ZT: Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten? (in %) (n.v.t.)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Helststraat	80	20	-	10	9
Boekhorststraat	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	-	-	-	2
Hoefkade	100	-	-	1	5
ZAB Nederland	82	18	-	11	18
<i>ZT: Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af? (in %) (n.v.t., 1 zorgverlener)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Helststraat	77	18	6	17	2
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	50	50	2	1
Hoefkade	75	25	-	4	3
ZAB Nederland	71	21	8	24	7
<i>ZT: Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	74	21	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	83	17	-	6	
ZAB Nederland	72	24	3	29	
<i>ZT: Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	74	16	11	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	67	27	7	30	
<i>ZT: Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	84	16	-	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	77	23	-	30	

<i>ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	83	17	-	12	7
Boekhorststraat	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	100	-	1	1
Hoefkade	50	-	50	2	5
ZAB Nederland	73	20	7	15	15
<i>ZT: Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	78	17	6	18	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	70	27	3	30	
<i>ZT: Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?(weten wat er gedaan moet worden) (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	84	5	11	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	71	29	-	7	
ZAB Nederland	77	13	10	31	
<i>ZT: Maken de zorgverleners goed schoon? (in%) (n.v.t.)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Helststraat	75	25	-	16	3
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	33	67	-	3	-
Hoefkade	83	17	-	6	1
ZAB Nederland	73	27	-	26	5
<i>ZT: Werken de zorgverleners op uw manier(zoals u graag wilt dat dingen worden gedaan)? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	74	21	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	29	57	14	7	
ZAB Nederland	63	30	7	30	
<i>ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./ niet nodig=
Helststraat	78	22	-	18	1
Boekhorststraat	100	-	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	100	-	1	1
Hoefkade	20	80	-	5	2
ZAB Nederland	64	36	-	25	5

gemiddelde score ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

ZAB Nederland Helststraat Boekhorststraat Ruijsdaelstraat Hoefkade





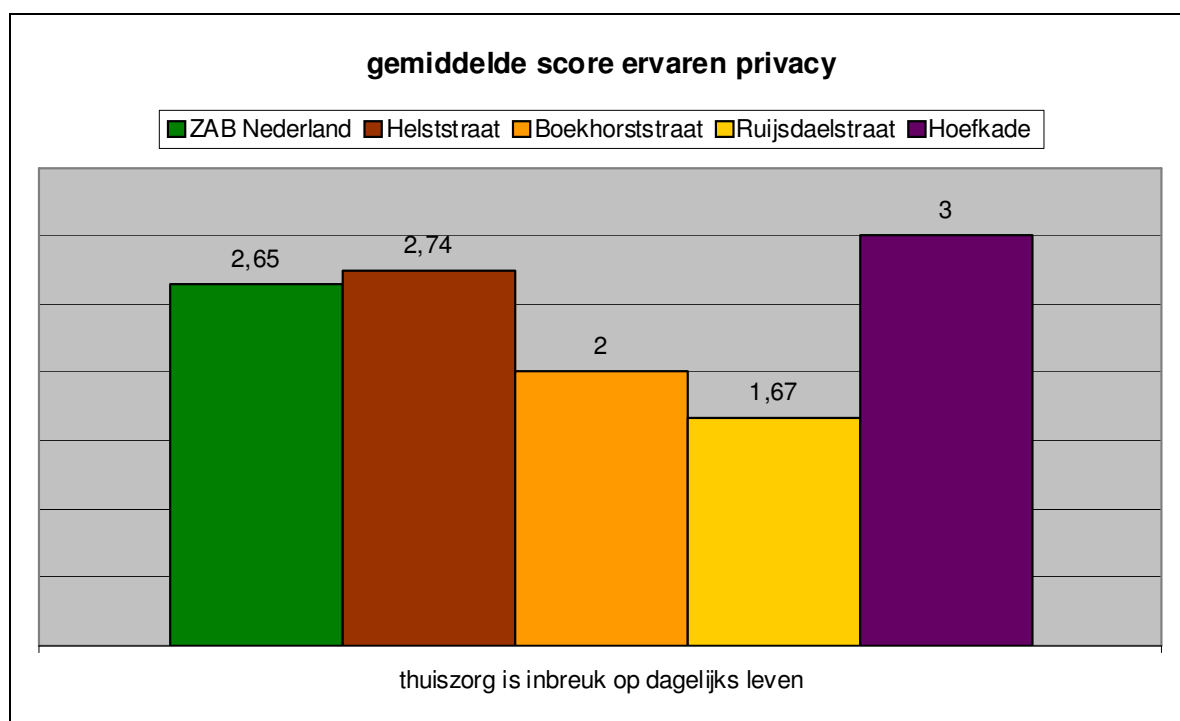
## Woon - en leefomstandigheden

Ten aanzien van de woonruimte mag de cliënt in de zorg - en dienstverlening rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met een goede bereikbaarheid van zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaren privacy van de cliënt.

### Ervaren privacy (en woonruimte)

ZT: Is thuiszorg, door de zorgverleners die bij u over de vloer komen, een inbreuk op uw dagelijks leven (uw privacy, dagritme en activiteiten)? (in%)

organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=
Helststraat	84	5	11	19
Boekhorststraat	50	-	50	2
Ruijsdaelstraat	33	-	67	3
Hoefkade	100	-	-	7
ZAB Nederland	81	3	16	31





## Participatie en sociale redzaamheid

Ten aanzien van participatie en sociale redzaamheid mag de cliënt rekenen op bevordering van zijn sociale redzaamheid door ondersteuning bij de invulling van zijn sociale activiteiten door bijv. vrijwilligersactiviteiten en aantrekkelijke mogelijkheden van dagbesteding waarmee de cliënt invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met participatie en dagbesteding en met zelfstandigheid en autonomie van cliënten.

### Ervaringen met dagbesteding en participatie

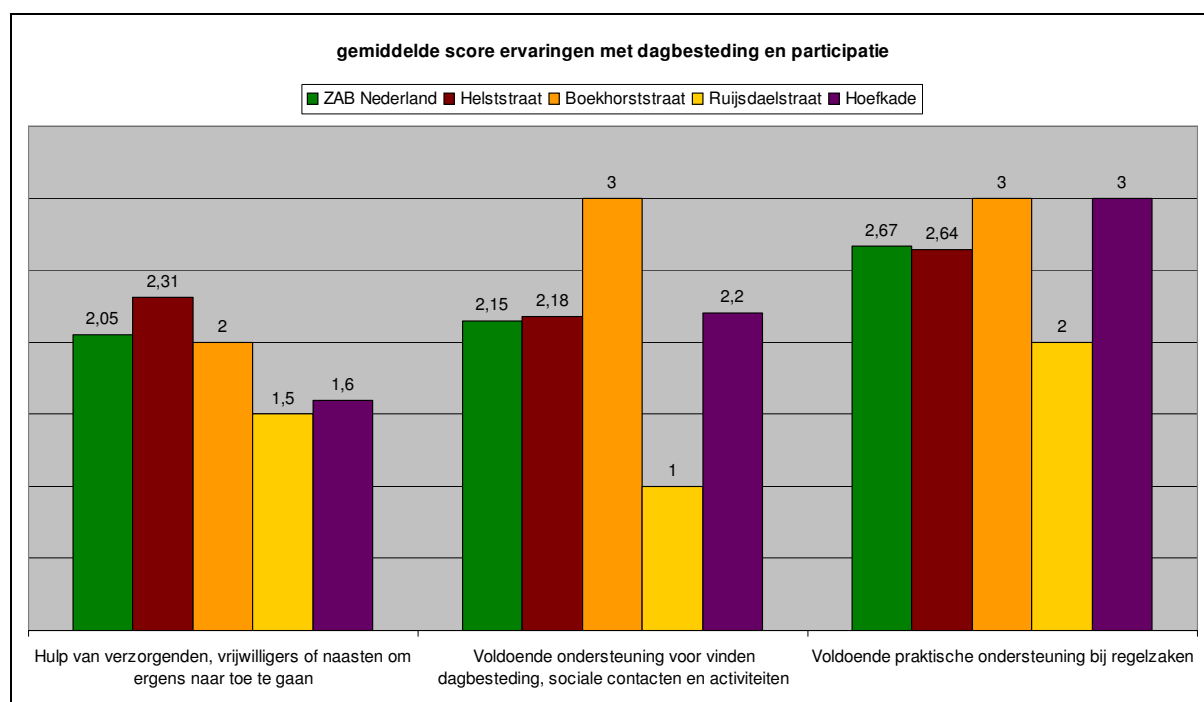
ZT: Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (in%) (n.v.t./niet nodig)					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	54	23	23	13	6
Boekhorststraat	-	100	-	1	1
Ruijsdaelstraat	-	50	50	2	1
Hoefkade	20	20	60	5	2
ZAB Nederland	38	29	33	21	10

ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende ondersteuning bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten? (in%) (n.v.t./niet nodig)					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	27	64	9	11	8
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	-	-	100	2	1
Hoefkade	40	40	20	5	2
ZAB Nederland	35	45	20	20	11

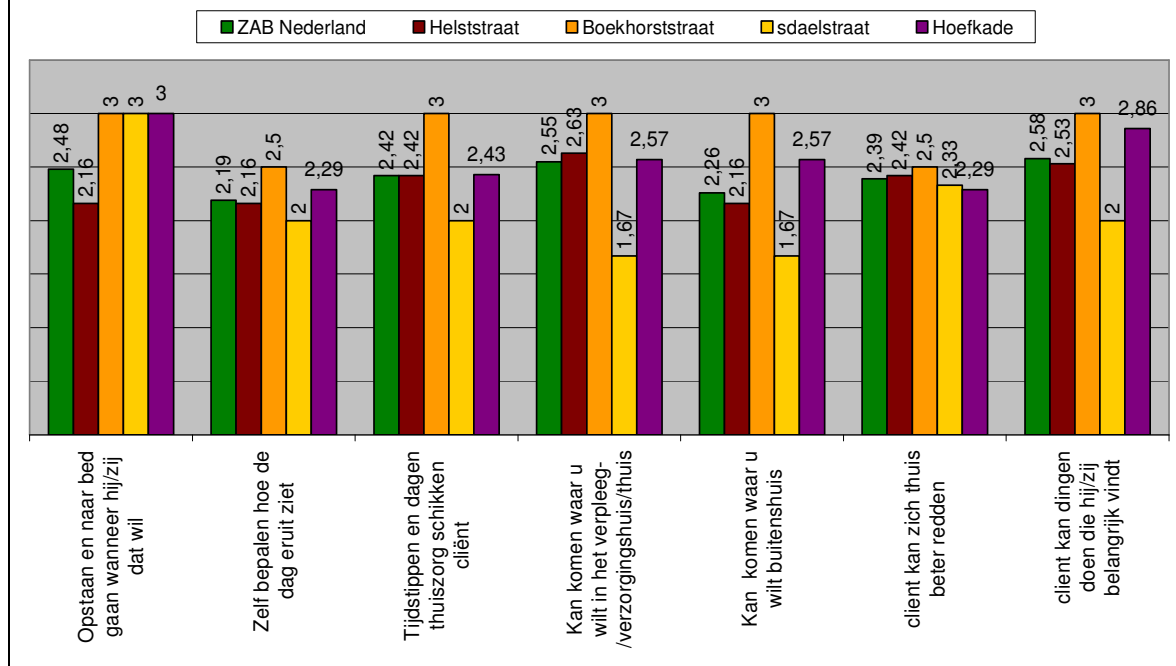
ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende praktische ondersteuning bij regelzaken? (in%) (n.v.t./niet nodig)					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	79	7	14	14	5
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	-
Hoefkade	100	-	-	5	2
ZAB Nederland	79	8	13	24	7



## Ervaren zelfstandigheid en autonomie

<i>ZT: Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	21	74	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	100	-	-	3	
Hoefkade	100	-	-	7	
ZAB Nederland	52	45	3	31	
<i>ZT: Kunt u zelf bepalen hoe uw dag er uit ziet? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	26	63	11	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	29	71	-	7	
ZAB Nederland	29	61	10	31	
<i>ZT: Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	42	58	-	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	71	-	29	7	
ZAB Nederland	52	39	10	31	
<i>ZT: Kunt u komen waar u wilt in huis? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	68	26	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	-	67	3	
Hoefkade	57	43	-	7	
ZAB Nederland	65	26	10	31	
<i>ZT: Kunt u komen waar u wilt buitenshuis? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	26	63	11	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	-	67	3	
Hoefkade	71	14	14	7	
ZAB Nederland	42	42	16	31	
<i>ZT: Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	58	37	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	
Hoefkade	86	14	-	7	
ZAB Nederland	65	29	7	31	
<i>ZT: Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	42	58	-	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	-	33	3	
Hoefkade	43	43	14	7	
ZAB Nederland	45	48	7	31	

gemiddelde score ervaren zelfstandigheid en autonomie





## Mentaal welbevinden

Ten aanzien van het mentaal welbevinden mag de cliënt rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met enkele aspecten van het mentaal welbevinden.

### Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

<i>ZT: Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	47	42	11	19	-
Boekhorststraat	100	-	-	2	-
Ruijsdaelstraat	33	33	33	3	-
Hoefkade	50	33	17	6	1
ZAB Nederland	50	37	13	30	1

<i>ZT: Voelt u zich thuis in uw eigen woning?( in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	79	21	-	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	
Hoefkade	86	14	-	7	
ZAB Nederland	81	19	-	31	

<i>ZT: Hoe vaak bent u ongerust? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=	
Helststraat	84	11	5	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	67	33	-	3	
Hoefkade	86	14	-	7	
ZAB Nederland	84	13	3	31	

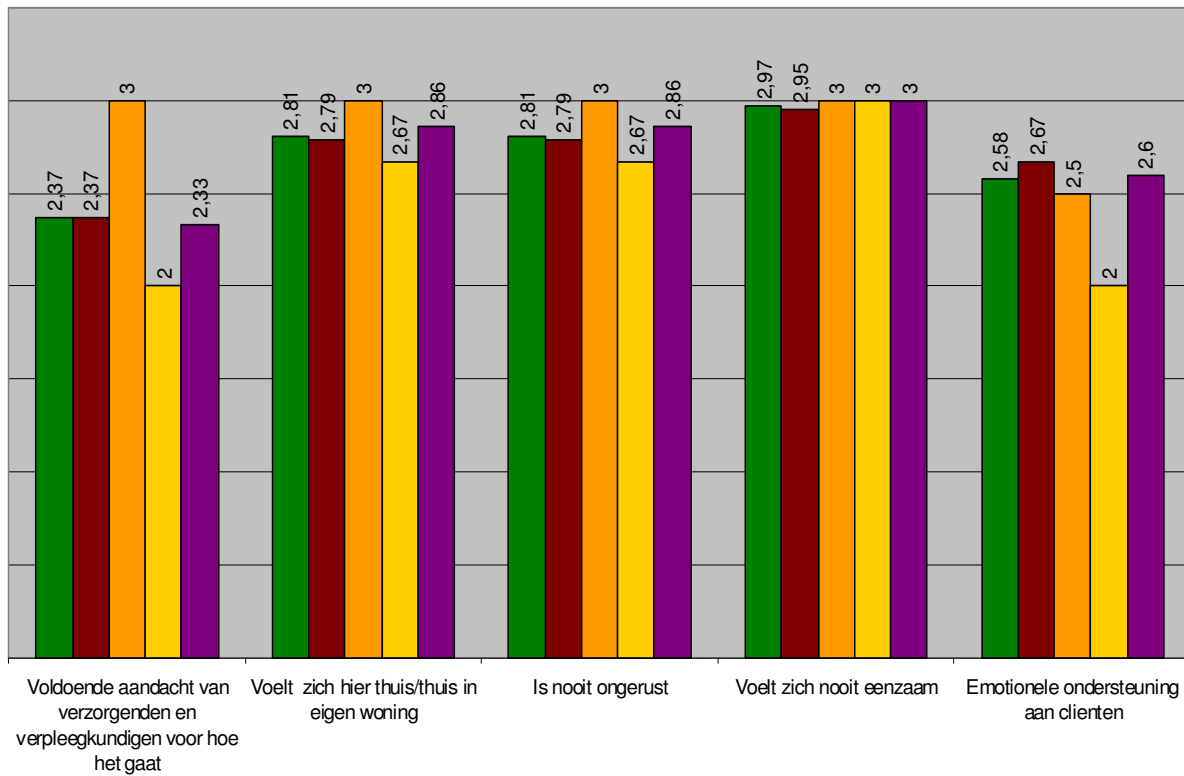
<i>ZT: Voelt u zich eenzaam? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=	
Helststraat	95	5	-	19	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	100	-	-	3	
Hoefkade	100	-	-	7	
ZAB Nederland	97	3	-	31	

<i>ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?(in%) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t. / niet nodig=
Helststraat	80	7	13	15	4
Boekhorststraat	50	50	-	2	-
Ruijsdaelstraat	50	-	50	2	1
Hoefkade	60	40	-	5	2
ZAB Nederland	71	17	13	24	7

gemiddelde score ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

ZAB Nederland Helststraat Boekhorststraat Ruijsdaelstraat Hoefkade

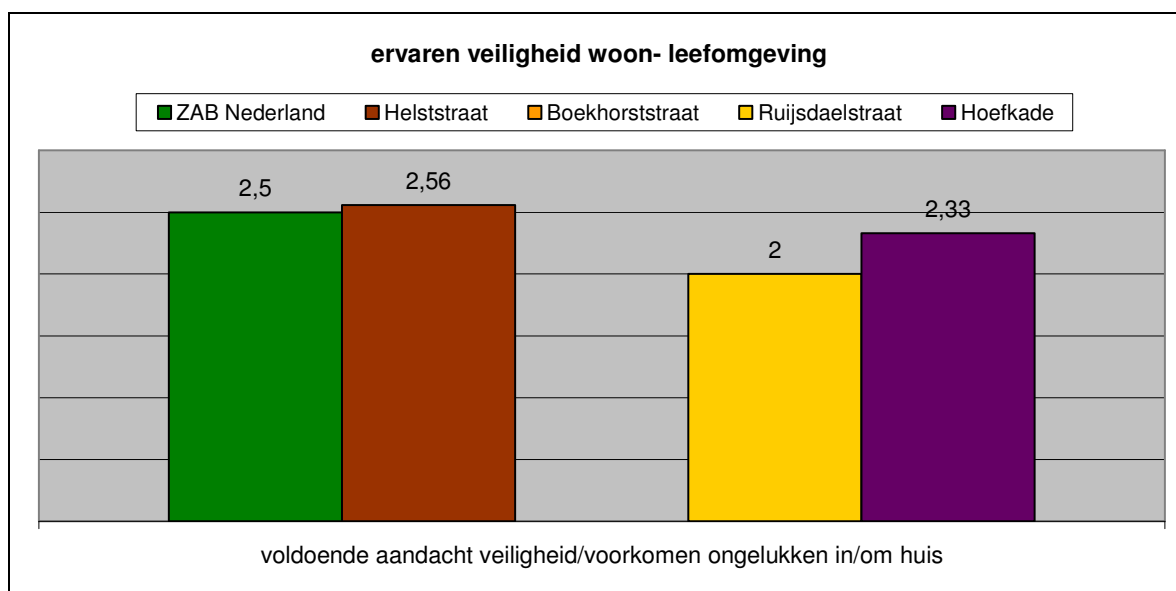


## Veiligheid wonen en verblijf

Ten aanzien van de veiligheid van de woon- en leefomgeving mag de cliënt rekenen op ondersteuning bij en aandacht voor de hygiëne in het huishouden, de houdbaarheid van levensmiddelen, verantwoord gebruik van hulpmiddelen, het voorkomen van valincidenten, enz. En ten behoeve van de levenssfeer en privacy kan de cliënt zich veilig en op zijn gemak voelen in aanwezigheid van de zorgverlener door: respect voor de levenssfeer en leefpatronen van de cliënt, beperking van het aantal vaste hulpverleners, de deskundigheid van de zorgverlener en de betrouwbaarheid van de zorgverlener en zorgorganisatie. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de veiligheid van de eigen woon – en leefomgeving.

### Ervaren veiligheid woon – en leefomgeving

<i>ZT: Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=	
Helststraat	100	-	10	9	
Boekhorststraat	100	-	1	1	
Ruijsdaelstraat	100	-	1	1	
Hoefkade	67	33	3	4	
ZAB Nederland	93	7	15	15	
<i>ZT: Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (in%) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms/nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Helststraat	56	44	-	18	1
Boekhorststraat	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	-	100	-	1	1
Hoefkade	33	67	-	3	4
ZAB Nederland	50	50	-	22	8
<i>ZT: Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor woningaanpassing of hulpmiddelen? (in%) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=	
Helststraat	100	-	15	4	
Boekhorststraat	-	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	100	-	1	1	
Hoefkade	-	-	-	7	
ZAB Nederland	100	-	16	14	
<i>ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van voedingsmiddelen (om voedselinfecties te voorkomen)? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=	
Helststraat	100	-	10	9	
Boekhorststraat	-	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	100	-	1	1	
Hoefkade	100	-	1	6	
ZAB Nederland	100	-	12	18	



### Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

ZT: Gaan de zorgverleners zorgvuldig met uw spullen om? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	89	11	-	18	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	71	29	-	7	
ZAB Nederland	83	17	-	29	

ZT: Gaan de zorgverleners vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	82	18	-	17	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	86	14	-	7	
ZAB Nederland	82	18	-	28	

ZT; kunt u de zorgverleners volledig vertrouwen? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	78	22	-	18	
Boekhorststraat	100	-	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	71	29	-	7	
ZAB Nederland	76	24	-	29	

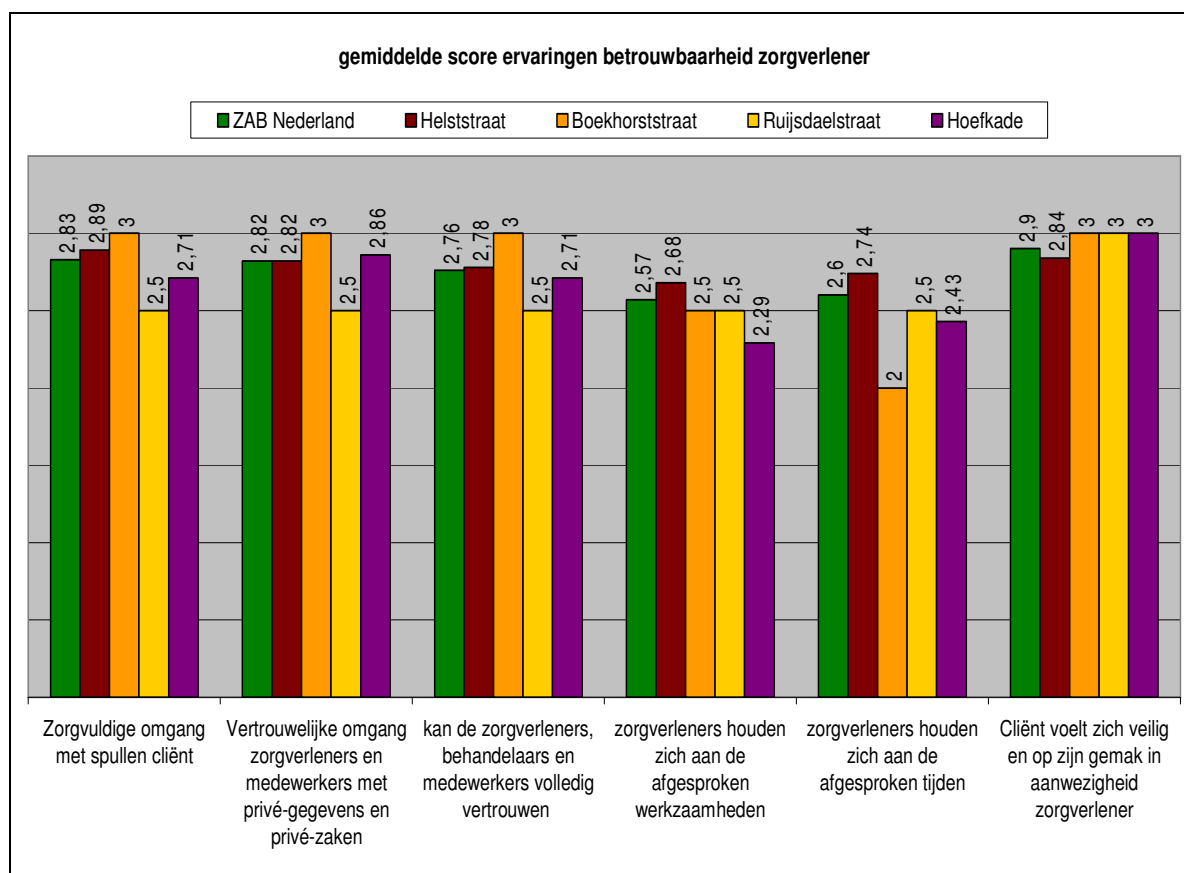
ZT: Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Helststraat	74	21	5	19	
Boekhorststraat	50	50	-	2	
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2	
Hoefkade	29	71	-	7	
ZAB Nederland	60	37	3	30	

ZT: Houden de zorgverleners zich stipt aan de afgesproken tijden (komen op tijd, gaan niet te vroeg weg)? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
Helststraat	79	16	5	19
Boekhorststraat	-	100	-	2
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2
Hoefkade	43	57	-	7
ZAB Nederland	63	33	3	30

ZT: Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverleners? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
Helststraat	84	16	-	19
Boekhorststraat	100	-	-	2
Ruijsdaelstraat	100	-	-	3
Hoefkade	100	-	-	7
ZAB Nederland	90	10	-	31





## Voldoende en bekwaam personeel

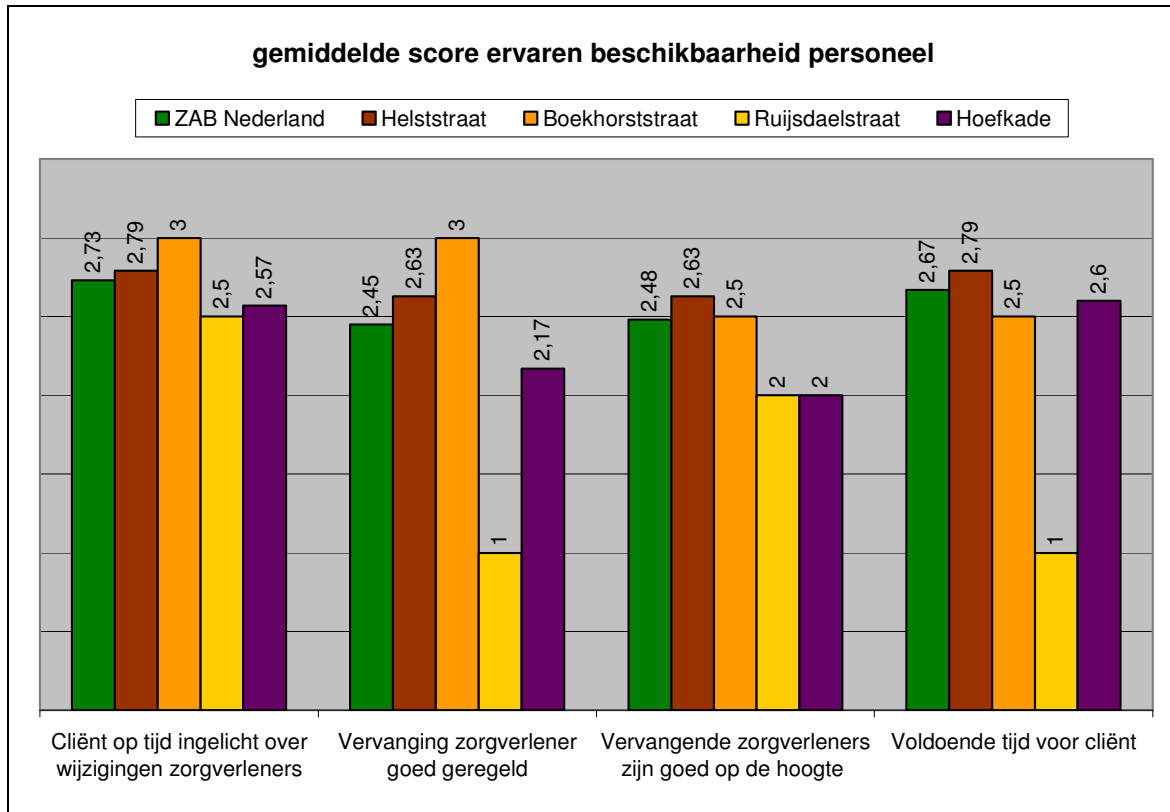
De zorgorganisatie voorziet in voldoende en bekwaam personeel dat het resultaat is van de relatie tussen enerzijds de cliëntenpopulatie, hun zorgbehoeftes en zorgzwaartes en anderzijds de daarvoor benodigde omvang, aard en deskundigheid van de personeelsformatie. De zorgverlening wordt ingezet op basis van indicatie. De zorgorganisatie zorgt verder voor de benodigde interne scholing en deskundigheidsbevordering. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de bekwaamheid van medewerkers en de voldoende beschikbaarheid van medewerkers.

### Ervaren beschikbaarheid personeel?

<i>ZT: Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u? (in %)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=			
Helststraat	84	11	5	19			
Boekhorststraat	100	-	-	2			
Ruijsdaelstraat	50	50	-	2			
Hoefkade	57	43	-	7			
ZAB Nederland	77	20	3	30			
<i>ZT: Hoeveel verschillende zorgverleners komen er doorgaans in één maand bij u over de vloer?(in %)</i>							
organisatorische eenheid	1	2	3-4	5-9	10-20	>20	N=
Helststraat	11	74	16	-	-	-	19
Boekhorststraat	50	50	-	-	-	-	2
Ruijsdaelstraat	100	-	-	-	-	-	3
Hoefkade	57	29	14	-	-	-	7
ZAB Nederland	32	55	13	-	-	-	31
<i>ZT: Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt? (in %)</i>							
organisatorische eenheid	te weinig	precies goed	veel, maar acceptabel	te veel	N=		
Helststraat	-	95	5	-	19		
Boekhorststraat	-	100	-	-	2		
Ruijsdaelstraat	-	100	-	-	3		
Hoefkade	-	86	14	-	7		
ZAB Nederland	-	94	7	-	31		
<i>ZT: Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (in %) (weet niet)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
Helststraat	68	26	5	19	-		
Boekhorststraat	100	-	-	2	-		
Ruijsdaelstraat	-	-	100	2	1		
Hoefkade	33	50	17	6	1		
ZAB Nederland	59	28	14	29	2		
<i>ZT: Wordt de vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is? (in %) (weet niet)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
Helststraat	68	26	5	19	-		
Boekhorststraat	50	50	-	2	-		
Ruijsdaelstraat	-	100	-	2	1		
Hoefkade	25	50	25	4	3		
ZAB Nederland	56	37	7	27	4		
<i>ZT: Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van de uit te voeren taken en werkzaamheden? (in %) (n.v.t., geen vervanging)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=		
Helststraat	84	11	5	19	-		
Boekhorststraat	50	50	-	2	-		
Ruijsdaelstraat	-	-	100	1	2		
Hoefkade	60	40	-	5	2		
ZAB Nederland	74	19	7	27	4		

ZT: Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een ander tijdstip of andere dag wenst of nodig heeft? (in %) (n.v.t., niet nodig gehad)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig gehad=
Helststraat	92	8	13	6
Boekhorststraat	100	-	2	-
Ruijsdaelstraat	100	-	2	1
Hoefkade	100	-	5	2
ZAB Nederland	96	5	22	9



## Ketenzorg

De zorgorganisatie biedt direct thuiszorg als dat nodig is na ontslag uit het ziekenhuis, het revalidatiecentrum, het verpleeghuis of verzorgingshuis. De zorgorganisatie voorziet in goede samenwerking en afstemming met ketenpartners in het licht van samenhang en continuïteit van zorg voor de cliënt. Zo vindt er continue afstemming plaats met de verschillende zorgverleners, zoals de specialist in het ziekenhuis, de huisarts, de verpleeghuisarts, de GGZ-hulpverlener, de diëtiste, de verzorgende en de (wijk)verpleegkundige. De thuiszorgorganisatie initieert, daar waar nodig, overleg tussen de verschillende disciplines en worden landelijke richtlijnen nageleefd.

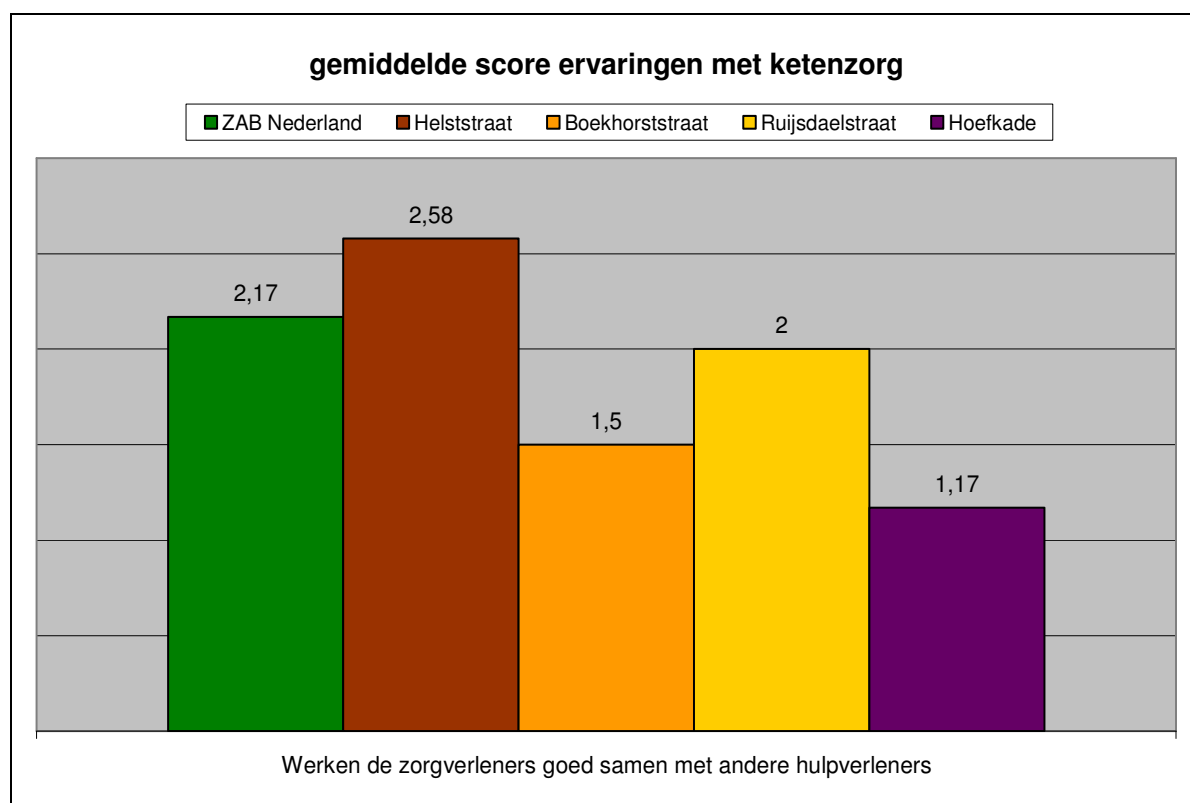
In complexe situaties wordt één medisch eindverantwoordelijke aangewezen. Daarnaast wordt in complexe situaties tevens één coördinator aangewezen, ten behoeve van coördinatie van de zorguitvoering, afstemming en samenwerking.

De cliënt wordt geïnformeerd over de afstemming van de zorg tussen verschillende disciplines. De zorgorganisatie vraagt alle betrokken zorgverleners gemaakte afspraken in het zorg-/leefplan te noteren.

### Ervaringen met ketenzorg?

ZT: *Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste? (in %)*

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
Helststraat	68	21	11	19
Boekhorststraat	-	50	50	2
Ruijsdaelstraat	-	100	-	2
Hoefkade	-	17	83	6
ZAB Nederland	45	28	28	29





## Verantwoording uitvoering cliëntenraadpleging met de CQ Index<sup>5</sup>

De CQ Index is een gestandaardiseerd instrument dat wordt ingezet in de zorg om ervaringen van cliënten, bewoners en patiënten met de zorg te meten.

Op de CQ Index wordt toezicht gehouden door het Centrum Klantervaring Zorg ([www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)). Zij ziet toe op uitvoering van accreditatie en daarmee samenhangende richtlijnen en protocollen van de CQ Index.

Door het Nivel wordt momenteel de CQ Index ontwikkeld voor de diverse sectoren, dan wel in samenwerking met andere onderzoeksbureaus, zoals het Trimbos Instituut voor de GGZ en onder begeleiding van diverse betrokken partijen zoals cliëntenorganisaties, zorgorganisaties en Brancheorganisaties.

De CQ Index mag alleen uitgevoerd worden door bureaus die geaccrediteerd zijn. Tot juli 2008 hebben organisaties die nu de CQ Index uitvoeren de gelegenheid zich te accrediteren. Klanq streeft er naar in de eerste helft van 2008 te zijn geaccrediteerd voor het uitvoeren van de CQ Index. Omdat Klanq één van de bureaus is die cliëntenraadplegingen met de CQ Index reeds uitvoert, heeft zij van het Centrum Klantervaring Zorg toestemming tot juli 2008 cliëntenraadplegingen met de CQ Index uit te voeren.

Klanq voert de cliëntenraadplegingen uit volgens de richtlijnen en het protocol van het Centrum Klantervaring Zorg.

Van niet al het aanbod in de zorg is een CQ Index voorhanden of zal er een CQ Index worden ontwikkeld. Daar waar duidelijk is dat er geen CQ Index wordt ontwikkeld of voorlopig nog niet ontwikkeld zal worden, maar de zorgorganisatie toch bepaalde onderdelen van haar zorg wil raadplegen, heeft Klanq vragenlijsten ontwikkeld, waarbij zij ook rekening houdt met de uitgangspunten van de CQ Index. Zij heeft dit reeds gedaan voor Dagbehandeling en Dagverzorging. In ontwikkeling is een vragenlijst voor de Huishoudelijke zorg (HH1 en HH2) van Zorg Thuis en een vragenlijst om cliënten over hun ervaring met de maaltijdverstrekking te raadplegen.

Waar de zorgorganisatie een raadplegingvraag, maar geen CQ Index beschikbaar is biedt Klanq aan de vragenlijst te ontwikkelen en uit te voeren. Het specifieke van de vragenlijsten is dat zij de ervaring van cliënten met aspecten van de zorg – en dienstverlening wil meten.

De cliëntenraadpleging wordt uitgevoerd volgens een vast patroon van te nemen stappen:

### STAP 1

Met de zorgorganisatie wordt contact gelegd en afspraken gemaakt over de uitvoering van de cliëntenraadpleging. Vervolgens wordt aan de zorgorganisatie informatie gestuurd over de cliëntenraadpleging, zoals informatiebrochures ter voorlichting van medewerkers en cliënten, format voor het aan kunnen leveren van cliëntgegevens of gegevens van vertegenwoordigers. De zorgorganisatie levert een bestand met cliënt en/of gegevens van vertegenwoordigers gegevens aan, waarop door de zorgorganisatie ook de exclusiecriteria zijn toegepast.

---

<sup>5</sup> Ook als de afgenomen vragenlijst niet een officiële CQ Index is, zoals bij de vragenlijsten voor dagbehandeling en dagverzorging, worden deze volgens dezelfde methodische richtlijnen afgenomen of uitgezet, verwerkt en resultaten gerapporteerd.

## **STAP 2**

Op basis van de cliëntgegevens wordt een aselechte steekproef getrokken. Als de onderzoeksgroep kleiner is dan de richtlijnen van het CKZ voor het trekken van steekproeven, wordt de gehele onderzoeksgroep in de raadpleging betrokken. Met de zorgorganisatie wordt van te voren het risico besproken van te kleine aantallen respondenten in relatie tot de verwachte respons.

## **STAP 3**

Op basis van de selectie van cliënten wordt ten behoeve van de interviews door de zorgorganisatie afspraken gemaakt met de cliënten. De afspraken worden samengebracht op een planningsschema volgens het format van Stichting Klanq. Op dit schema staat alle essentiële informatie die de interviewers nodig hebben om het interview te kunnen afnemen. Op basis van het planningsschema zoekt Klanq de interviewers bij de interviewafspraken.

Voor de afname van interviews heeft Klanq de beschikking over een interviewerpool van ongeveer 50 interviewers. Ten behoeve van de interviewers is door Klanq een trainingsprogramma opgezet, gericht op training van interviews met doelgroepen in de Gehandicapten Zorg, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis, Revalidatie en Curatieve zorg. Klanq besteedt daarin veel aandacht aan het bijzondere van de communicatie met mensen in deze doelgroepen.

De interviewers worden in overleg opgeroepen voor de interviewwerkzaamheden en krijgen daartoe de informatie, waaronder het planningsschema toegestuurd.

Ten aanzien van de schriftelijke enquête wordt een verzendlijst opgesteld en de vragenlijsten verzonden. Daarbij wordt, overeenkomstig de richtlijn van het CKZ, tot drie keer een Rappel gestuurd. Nadat de enquête verstuurd is, wordt een bedankkaartje en tevens herinnering gestuurd. Vervolgens wordt aan de ontbrekende respondenten nogmaals een vragenlijst gestuurd en tot slot aan de dan nog resterende respondenten een herinnering..

Voor het verzenden van de schriftelijke enquête en het verwerken van de vragenlijsten, inclusief de outputgegevens, werkt Klanq al sinds enkele jaren samen met MRA (mr automatisering) te Maastricht.

Gedurende de periode van voorbereiding tot en met de uitvoering van de interviews en/of schriftelijke enquête is Klanq via de helpdesk bereikbaar. Het helpdesk van Klanq is vijf dagen per week bereikbaar. Het streven van Klanq is direct met u mee te denken, een oplossing te zoeken of direct of anders binnen een kort tijdsbestek een antwoord te geven op uw vraag. Ook stelt Klanq prijs op een goede interactieve communicatie tussen Klanq en de zorgorganisatie, zodat eventuele knelpunten snel bekend zijn en tijdig naar een oplossing gezocht kan worden.

## **STAP 4**

De gegevens worden verzameld en verwerkt. Het resultaat van de raadpleging wordt, overeenkomstig de afspraken die gemaakt zijn met de zorgorganisatie, in een of meerder rapporten gepresenteerd.

Als dat met de zorgorganisatie is afgesproken wordt het resultaat besproken met de cliëntenraad en/of management.

## **STAP 5**

Met de zorgorganisatie wordt nagesproken over de uitvoering van de cliëntenraadpleging. Dit kan via het evaluatieformulier dat Klanq daarvoor ter beschikking heeft, maar ook telefonisch of door een gesprek met de zorgorganisatie. Na afronding van elke cliëntenraadpleging wordt ook naar de ervaringen van de interviewers met de cliëntenraadpleging en met de zorgorganisatie gevraagd.

Met deze informatie werkt Klanq aan de kwaliteit van de cliëntenraadpleging.

De CQ Index in de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis is afgenomen met een of meer van de volgende vragenlijsten:

CQ Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor interviews met bewoners, maart 2007, versie 2.0

CQ Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners, maart 2007, versie 2.0

CQ Index Ervaringen met de zorg thuis, maart 2007, versie 2.0

Separaat van de CQ Index kunnen een van de volgende vragenlijsten zijn gebruikt in de cliëntenraadpleging:

Ervaring met de Dagbehandeling; vragenlijst voor interviews met thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagbehandeling; schriftelijke enquête voor met thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagbehandeling; schriftelijke enquête voor vertegenwoordigers van thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; vragenlijst voor interviews met thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; schriftelijke enquête voor met thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; schriftelijke enquête voor vertegenwoordigers van thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0





## Colofon

- **Bezoekadres:** Kanaalweg 17 gebouw B2 • 3526 KL Utrecht
- **Postadres:** Postbus 8224 • 3503 RE Utrecht
- **Telefoon:** 030 - 2800 151
- **info@klanq.nl • www.klanq.nl**

Klanq voert sinds 2006 cliëntenraadplegingen uit met de CQ Index. In eerste instantie als afdeling binnen het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR). Inmiddels als zelfstandige organisatie: Stichting Klanq.

Klanq werkt mee aan een goede kwaliteit van zorg en ondersteuning afgestemd op het leven van mensen. Klanq werkt vanuit het cliëntperspectief, legt grote nadruk op communicatie bij uitvoering van de interviews en organisatie en wil een bijdrage leveren aan de bruikbaarheid van het resultaat van de cliëntenraadpleging voor praktijk en beleid.

De opkomst van de CQ Index heeft er voor gezorgd dat de cliëntenraadplegingen Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis uitgevoerd kunnen worden door onderzoeksorganisaties naar keuze van de zorgorganisatie. Dit is begonnen met de pilot cliëntenraadpleging van het toetsingskader Verantwoorde zorg. Daarin heeft Klanq met succes en naar tevredenheid van de 25 zorgorganisaties in de Verpleging & Verzorging de cliëntenraadpleging uitgevoerd. In de Gehandicapten zorg heeft Klanq de helft van de cliëntenraadplegingen (± 7000 interviews) van de Benchmark uitgevoerd. Inmiddels voert Klanq cliëntenraadplegingen uit voor organisaties in de verzorging, verpleging en zorg thuis.

Klanq heeft een duidelijke structuur ontwikkeld waarin zij de cliëntenraadplegingen uitvoert. Klanq legt daarin een groot accent op communicatie en bereikbaarheid. Communicatie is van cruciaal belang bij de uitvoering van de cliëntenraadpleging: voor de organisatie ervan én voor de kwaliteit van de interviews. Klanq heeft kennis en ervaring met communicatie met mensen voor wie communicatie niet altijd zo vanzelfsprekend verloopt als we in het dagelijks leven gewend zijn.

Ook in uw organisatie zijn we u graag van dienst met het uitvoeren van een cliëntenraadpleging!

Klanq vindt het belangrijk dat het resultaat van cliëntenraadpleging gebruikt kan worden voor verbetering van kwaliteit van zorg; waarbij verbetering juist ook schuilt in het realiseren van kleine veranderingen.

Voor Klanq staat cliëntenraadpleging voor:

- werken en denken vanuit cliëntenperspectief en –oriëntatie
- sensitief in communicatie
- bruikbaarheid van resultaten voor verbetering van kwaliteit