

Resultaten cliëntervaringen (bouwsteen 5 Generiek Kompas Ouderenzorg: Inzicht in kwaliteit)

In december 2025 heeft het jaarlijkse cliëntentevredenheidsonderzoek (CTO) plaatsgevonden. Dit bestaat dit jaar uit 1 instrument:

-Ervaringsmeter Generiek Kompas, in tegenstelling tot vorig jaar 2024, toen het CTO nog uit 2 instrumenten bestond:

- Verpleeghuiszorg - CQI
- Wijkverpleging – PREM Wijkverpleging

Als bijlage zijn de uitslagen per vraag in PDF opgenomen.(bijlage)

1. Ervaringsmeter;

Voor het uitvoeren van het CTO onder de cliënten die WLZ of ZVW-zorg ontvangen, zijn de eerste contactpersonen benaderd. Zij hebben een mail ontvangen met het verzoek een vragenlijst in te vullen samen met hun naaste die in 't Dijkhuis woont. Als deze naaste hiertoe niet in staat is, is de contactpersoon verzocht de vragenlijst in te vullen namens hun naaste. De vragenlijst die zij voorgelegd hebben gekregen is de Ervaringsmeter Generiek Kompas. Deze vragenlijst bevat uit 12 vragen die samen een totaalscore opleveren, de NPS-aanbevelingsvraag en antwoord op specifieke vragen. 10 vragen inzake de clientenzorg. 2 specifieke vragen voor de mantelzorger/naaste. Daarnaast was er ruimte om opmerkingen te maken per vraag en om verbetervoorstellen te doen.

Dit CTO vond plaats in de laatste 3 weken van november 2025. Gedurende het CTO zijn er 131 cliënten die zorg vanuit de WLZ en ZVW ontvangen. Alle contactpersonen zijn benaderd voor deelname aan het CTO. 34 contactpersonen hebben hier gehoor aan gegeven en dit levert een respons op van 26 %.

	Score 't Dijkhuis 2025	Benchmark 2025
Gemiddelde beoordeling (12 vragen)	8.4	8,4
NPS	44	47
Promotor score	77%	74%

Gemiddelde beoordeling

De gemiddelde beoordeling van de 12 vragen ligt voor 't Dijkhuis precies op het landelijk gemiddelde: **8,4** (18000 respondenten)

Inzoomen op de gemiddelden per vraag laat zien dat met name de volgende vraag met een lager cijfer is beantwoord (**7.6**) in vergelijking met de andere vragen: alles hoger dan **8.2**:

Afspraken rol: Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?

OPMERKING RESPONDENTEN:

Geen afspraken, maar als ik wat kan doen, dan weet ik dat ze het aan mij zouden vragen.

Wij hebben aangegeven wat wij voor onze vader doen op eigen initiatief

NPS

De Net Promotor Score is een berekening: % promotors - % criticasters

Groep	Score	Aantal	% (afgerond)
Criticasters	Score 0 t/m 6 op aanbevelingsvraag	2	6
Passief tevreden	Score 7 en 8 op aanbevelingsvraag	15	44
Promotors	Score 9 en 10 op aanbevelingsvraag	17	50

NPS = 44%, in 2024: 33%!

Overall conclusie:

Het basisgemiddelde en NPS score liggen op landelijk gemiddelde en dat is keurig.

1 score valt op: *Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?* Dit valt onder informele zorg en dit verbeterpunt moet meegenomen worden in het kwaliteitsbeeld 2026.

In 2026 zou het stellen van KPI's op CTO een goede concretisering van meetbare doelstellingen zijn. Een goede doelstelling voor 2026 is een hogere score halen op bovenstaande vraag (hoger dan 7.6). Tevens zal een hogere score voor het Dijkhuis dan het landelijk gemiddelde op het basisgemiddelde ook een goede mogelijke meetbare KPI voor 2026 kunnen zijn.

Ook in de uitvoering van het CTO zijn mogelijke verbeteringen mogelijk:

- Het CTO apart aanbieden aan 1e contactpersonen alswel aan de clienten zelf, zal een betere respons opleveren als beter inzicht in de resultaten van de twee doelgroepen.
- Tevens het CTO aanbieden tijdens georganiseerde client/mantelzorgmomenten zal nog meer kwalitatieve respons opleveren en mogelijkheden bieden om te echt te verbeteren op een belangrijke indicator als Tevredenheid.