

# Tevredenheids onderzoek 2024

[BeterThuiZ]



**De ZorgSpecialist**  
Thuis in alle zorg

*November*  
2024

# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Antwoord categorieën .....	3
3. De waarderingen per vraag .....	3
4. Conclusie .....	8

## 1. Inleiding

In oktober 2024 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de vertegenwoordigers van onze cliënten die thuis zorg en ondersteuning ontvangen vanuit ons label BeterThuis – zorg en ondersteuning thuis gefinancierd vanuit de Wet Langdurige Zorg. Het doel van dit onderzoek was om in kaart te brengen wat er goed gaat en wat er beter kan.

In totaal hebben 28 vertegenwoordigers van onze cliënten de vragenlijst via de mail ontvangen.

Er is éénmaal een herinnering gestuurd.  
Er zijn in totaal 5 vragenlijsten ingevuld.

Per regio onderverdeeld:

Regio	Respons
Beverwijk	2
Heemskerk	1
Haarlem	1
Heemstede	1

## 2. Antwoord categorieën

De antwoord categorieën zijn een cijfer van 1 tot en met 10.

1= Nee, helemaal niet, 10= ja, helemaal met daarbij de mogelijkheid om aanvullende informatie te geven.

## 3. De waarderingen per vraag

Er zijn mooie waarderingen en tips gegeven. Op de volgende pagina treft u als eerste een overzicht aan van de waarderingen per vraag. Na dit overzicht kunt u nogmaals de waardering per vraag teruglezen inclusief de uitwerking van de gegeven opmerkingen per respondent.

## Ervaringen met BeterThuiZ 2024

In welke mate zou de cliënt De ZorgSpecialist  
aanbevelen bij familie of vrienden?

**8,6**

### Gemiddelde cijfers gegeven op de volgende vragen:



Heeft u vertrouwen in de  
deskundigheid van de  
medewerkers? **7,8**



Wordt u met aandacht en  
respect behandeld? **8**



Nemen de medewerkers uw  
wensen mee bij het bepalen van  
de zorg? **8,2**



Sluit de zorg aan op wat u  
belangrijk vindt? **7,8**



Worden afspraken nagekomen?  
**6,8**



Wordt er passend gereageerd  
op uw vraag of verzoek? **8,2**



Krijgt u zorg van een vast team?  
**7**



Hoe beoordeelt u de kwaliteit  
en het effect van de zorg? **7,8**

### Tips

- Aanvullende informatie voor medewerkers over wat een cliënt met dementie wel of niet wil/kan.
- Duidelijke communicatie naar de medewerkers over het wel of niet gebruiken van een mondkapje.

We hebben deze tips ter harte genomen.

De antwoorden of acties op de tips kunt u teruglezen in dit rapport.

### Complimenten

Er zijn complimenten gegeven over:

- Persoonlijke aandacht en betrokkenheid
- De mogelijkheden voor cliënten binnen BeterThuiZ
- De professionaliteit en kwaliteit van de zorg

### **1. Wordt er zorg en ondersteuning verleend vanuit een vast team zorgmedewerkers?**

Deze vraag is door u gewaardeerd met een gemiddelde van een **7**.

#### **Opmerkingen van de respondenten**

*Er wordt aangegeven dat men blij is met de zorg en ondersteuning vanuit De ZorgSpecialist, maar dat er toch wel veel verschillende medewerkers ingepland worden. Dit is voor mensen met dementie lastig.*

### **2. Verloopt het maken van een afspraak goed en komen de medewerkers de met u gemaakte afspraken na?**

Deze vraag heeft een gemiddelde score gekregen van een **6,8**.

#### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Medewerkers komen soms op andere tijden komen, soms in overleg en soms ook niet;*
- *Mijn moeder er niet is op bepaalde dagen/tijden en toch stond er iemand op die tijd, 1 x is het opgelost, de andere keer kwam er niemand;*
- *Het tijdstip van het avondbezoek wil nog weleens afwijken van de afspraak. Wij hebben begrip voor wijzigingen in het werkschema, maar mijn vader is eenvoudigweg vaak nog niet thuis voor 19.00 uur.*

### **3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de geboden zorg en ondersteuning?**

Deze vraag heeft u gewaardeerd met een gemiddelde van een **7.8**.

#### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Voor zover ik het kan zien is de zorg prima. De zorgmedewerkers zijn allemaal erg lief en aardig voor mijn moeder. Een keer heeft mijn moeder problemen gehad met een medewerker. In overleg met Shanna/Marjolein komt deze dame nu niet meer;*
- *Er zijn veel dingen die ik moet doorgeven en aangeven en vragen. Ik had gehoopt op iets meer initiatief van de medewerkers. (Er zijn absoluut uitzonderingen!!) Ik weet dat het lastig is, omdat mijn moeder niet veel wil en eigenlijk ook veel nog zelf kan, maar ik kan ook nog steeds niet de dochter zijn, ben ook nog veel aan het "mantelzorgen" maar misschien is dat wel normaal;*
- *Beetje moeilijk te beoordelen, omdat ik er zelden bij ben, maar mijn vader is blij met het bezoek en het praatje.*

### **4. Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? met aandacht en respect?**

De vraag is beoordeeld met een gemiddelde van **8,0**.

### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Respect voor alle medewerkers!*
- *Bij onduidelijkheden bellen ze altijd op, ze laten duidelijke geschreven notities achter, - respectvol en prima in orde;*
- *De medewerkers hebben mijn tante over het algemeen met aandacht en respect benaderd, heb ik van mijn tante vernomen. Ook het contact met mij, als 1e contactpersoon verliep uitstekend.*

### **5. Sluiten de zorg en ondersteuning aan op wat u belangrijk vindt?**

Het is belangrijk dat de zorg en ondersteuning aansluit bij hetgeen onze cliënten belangrijk vinden. Gelukkig wordt dit ook zo ervaren. De vraag is gewaardeerd met een gemiddelde van **7,8**.

### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Prima. Duidelijk en we worden goed ondersteund met advies door Shanna/Marjolein. Er is veel mogelijk! Heel blij mee;*
- *Mama loopt nog steeds iedere dag in hetzelfde truitje en broek, geen schoon shirt iedere dag, meer aandacht voor kleding zou fijn zijn, maar als er iedere dag iemand anders komt is dat lastig te bekijken;*
- *Huisbezoek prima. Er ligt een verzoek om mijn vader een aantal keren te begeleiden naar de dagbesteding. Ik zal daar nog eens achteraan bellen;*
- *Zeker aandacht zorg en kennis is aanwezig.*

### **6. Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?**

Er wordt passend gereageerd op vragen of verzoeken. Dat blijkt uit het cijfer van **8,2**.

### **7. Wordt er gehoor gegeven aan uw wensen bij het bepalen van de zorg en ondersteuning?**

De medewerkers geven gehoor aan de wensen. De vraag is gewaardeerd met een gemiddelde van een **8,2**.

### **Opmerking van een respondent**

- *Ik zal misschien zelf ook niet altijd duidelijk genoeg zijn met wat ik wil voor mama, misschien is een gesprek met de coördinator een keer een goed idee.*

### **8. Weet u wie uw contactverzorgende is?**

Wie de contactverzorgende is, is bij de 5 respondenten bekend.

## **9. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers?**

Het is fijn om te lezen dat u vertrouwen heeft in onze medewerkers. U heeft deze vraag gewaardeerd met een gemiddelde van een **7,8**.

### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Er is goed vertrouwen. Wel graag meer onderricht ver wanneer wel/niet een mondkapje te dragen;*
- *Dit is wisselend.*

## **10. Zou u De ZorgSpecialist aanbevelen aan familie of vrienden?**

U beveelt De ZorgSpecialist aan bij uw vrienden en familie. Dit blijkt uit het gemiddelde cijfer van een **8,6**.

### **Opmerkingen van de respondenten**

- *Zeker wel, ik vertel het aan iedereen. Hoe geweldig de zorg is en de mogelijkheden! We zijn heel tevreden!*
- *Vooral omdat de afspraken worden nagekomen en de dames van de zorg allemaal hun best doen en volgens mij heel lief zijn voor mijn moeder;*
- *Prima betrokken en betrouwbare medewerkers;*
- *Ja zeker wel door het kleine team snel schakelen;*
- *De zorg werd uitgebreid als het nodig was en mijn tante het ook wilde. De verpleegkundigen ,die mijn tante onder de douche hielpen en 's middags terugkwamen om met haar te wandelen , naar de arts te gaan, boodschappen te doen, waren zeer oplettend, betrokken. De case manager ondernam ook actie op haar vrije dagen toen de situatie van mijn tante achteruit ging.*

### **Aan het eind van het tevredenheidsonderzoek heeft u tips en feedback gegeven:**

- *Graag informatie geven aan de medewerkers over het wel/niet gebruik van een mondkapje en het verzorgen van oude mensen;*
- *Bij nieuwe medewerkers zou het handig zijn dat ze een soort korte handleiding krijgen wat client wel en niet wil en wat ook kan.*

## 4. Conclusie

De 5 respondenten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning vanuit BeterThuiZ.

Het respons is laag; slechts 5 naasten hebben het tevredenheidsonderzoek ingevuld. Intern gaan we kijken hoe het respons in 2025 te verhogen.

Naar aanleiding van de gegeven antwoorden is er door de coördinatoren BeterThuiZ contact gezocht met de naasten

- om de begeleiding naar de dagbesteding af te stemmen;
- om uitleg te geven over de planning. Uitgangspunt bij de planning is om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers op een vast tijdstip in te zetten. Het kan voorkomen dat door ziekte of vakantie dit helaas niet altijd mogelijk is;
- om uitbreiding van de zorg te bespreken. Hierdoor kan de cliënt beter worden begeleid bij de persoonlijke verzorging.

Er zijn door twee respondenten tips gegeven die wij zeker ter harte hebben genomen en daarvoor de volgende acties hebben ingezet:

- a. Tip: Kunnen nieuwe medewerkers een korte handleiding krijgen over wat een cliënt met dementie wel of niet wil c.q. kan.

*Actie: Voor de medewerkers wordt er een scholing georganiseerd waarin – met een actrice-casulistiek wordt doorgenomen. Door een benaderingswijze voor mensen met dementie daadwerkelijk te oefenen wordt de kennis en kunde van onze medewerkers vergroot.*

- b. Tip: Kunnen medewerkers informatie krijgen over het wel/niet gebruik van een mondkapje?

*Actie: Over het dragen van een mondkapje heeft De ZorgSpecialist een duidelijke richtlijn. De richtlijn wordt door de coördinatoren nogmaals uitgedragen richting het team.*

