

WAARDERINGSONDERZOEK WIJKVERPLEGING EN VPT 2025

Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we cliënten gevraagd wat zij van onze dienstverlening vinden.

Klant-beloften

Het waarderingsonderzoek wijkverpleging en VPT is uitgevoerd in **mei/juni 2025**. Gemiddelde beoordeling voor de wijkverpleging en VPT van Inovum in 2025 is een **8,3** (in 2024 was dit een 8,3).

Klantbeloften: Bij Inovum doen we 10 klantbeloften aan de cliënten. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen. De klantbeloften zijn voor cliënten en medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe zij de ondersteuning en zorg ervaren en wat cliënten belangrijk vinden. Voor het waarderingsonderzoek is de vragenlijst Ervaringsmeting Generiek Kompas gebruikt, aangevuld met vijf extra vragen van Inovum. Samen met de standaard vragen zien we nu alle klantbeloften terug in het onderzoek. We kunnen in de resultaten terugzien hoe onze bewoners en naasten vinden dat wij de klantbeloften waarmaken en waar we nog kunnen leren en verbeteren.

GEMIDDELDE WAARDERING

8,3 | 10

METHODE

Alle cliënten hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst. De vragenlijst konden cliënten op verschillende manieren invullen, namelijk:

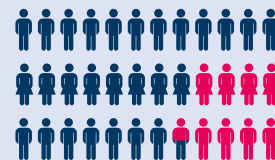
1. De papieren vragenlijst invullen en via de bijgevoegde retour enveloppe versturen
2. De vragenlijst direct invullen door naar de website te gaan (via link of QR code)



RESPONS

103

cliënten wijkverpleging hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 390 cliënten=26%)



5

cliënten VPT hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 13 cliënten=39%)



MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

GAAT GOED
AARDIGE MENSEN
LUISTEREN
ZE ZIJN HEEL GOED
VRIENDELIJK
AANDACHT
LIEF EN VERTROUWD
GOEDE ZORG
VOLGENS AFSpraak
TEVREDEN
COMMUNICATIE

WAARDERINGSONDERZOEK WIJKVERPLEGING EN VPT 2025

WAARDERING



Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?



Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?



Weten de zorgverleners wat uw situatie is?



Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?



Wordt de zorg samen met u, uw naasten en zorgverleners afgesproken?



Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Motiveren de zorgverleners u om zoveel mogelijk zelf te doen?



Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?



Helpen zorgverleners u en uw naasten bij prettig zelfstandig wonen?



Krijgt u passende hulpmiddelen, ondersteuning en zorg?



Kunt u bij de zorgverleners uzelf zijn en laten zij u in uw waarde?



Heeft u zorgverleners om u heen die u kennen en die u vertrouwd?



Tref u tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen?

VRAGEN AAN MANTELZORGER



Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?



Zijn er afspraken over uw rol in de zorg voor uw naaste?

"Helemaal tevreden met alle lieve mensen om ons heen. Pluim!"

9

Criticasters (0-6)

9%

33

Passief tevreden (7-8)

31%

63

Promotors (9-10)

60%

51

NPS Score

"De communicatie gaat steeds beter."



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Sommige medewerkers zouden zich beter kunnen inlezen.
- Zorgverleners houden zich niet altijd aan de tijdsplanning.
- Er zijn nog veel verschillende gezichten.
- De onderlinge overdracht en communicatie verloopt niet altijd soepel.
- Communicatie via de telefoon verloopt soms moeizaam.
- Er is verschil in de mate waarop zorgmedewerkers betrokken en empatisch zijn.
- De afspraken rondom welzijn bij VPT worden vaak niet nagekomen.
- Sommige cliënten ervaren dat zij teveel gemotiveerd worden om zoveel mogelijk zelf te doen.