

**Kwaliteitsonderzoek 2024**

**Herbergiers**

**Meta Analyse**

Opdrachtgever: De Drie Notenboomen

Voor: Mevr. Mariette du Croix, mevr. Anne Lely &  
mevr. Marije Tawill

Auteurs: drs. Steven Boekee, drs. Noël Wever,  
drs. Neil van der Veer

Datum: 26 februari 2025



**newcom**  
research & consultancy



**EXPLORATIO**



# Inhoudsopgave

1. Achtergrond
2. Resultaten
  - 2.A Status: Algemeen resultaat
  - 2.B Verdieping: Impact, scores per thema en doelgroep
  - 2.C Kansen: Prioriteiten en suggesties
3. Bijlage



DE  
DRIE  
NOTENBOOMEN  
VERNIEUWERS IN DE ZORG

**herbergier**  
bijzonder gewoon



# 1. Achtergrond en verantwoording

# Context en doelstelling

Deze rapportage bevat de resultaten van een kwaliteitsonderzoek in de Herbergiers. Het onderzoek is online uitgevoerd onder de wettelijke vertegenwoordigers van cliënten. Deze zijn per mail uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen.

In totaal hebben 29 Herbergiers in 2024 deelgenomen aan dit onderzoek, waarvan 14 de uitgebreide vragenlijst hebben voorgelegd gekregen en 26 de zorgkaart vragen. Het onderzoek is in nauwe samenwerking met De Drie Notenboomen en de zorgondernemers ontwikkeld.

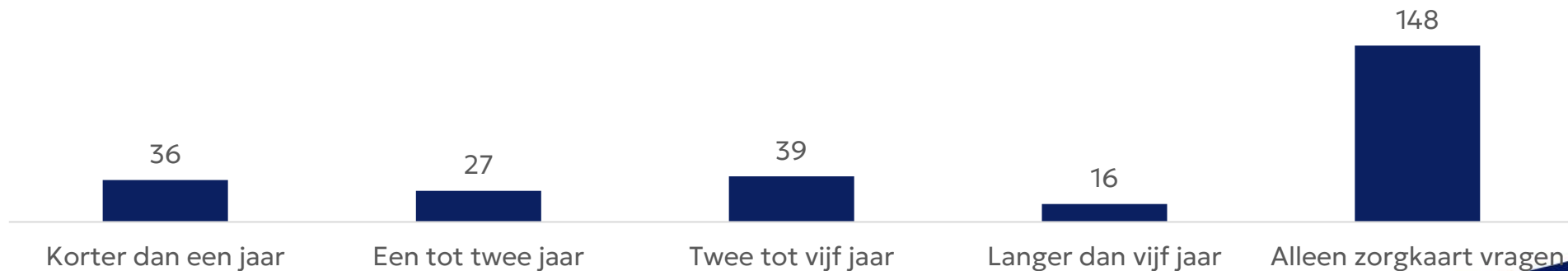


**Er zijn 266 vragenlijsten ingevuld, verspreid over 29 locaties.**

# Meetwijze & respons

- Het onderzoek is online via e-mail uitgezet onder wettelijke vertegenwoordigers van cliënten.
- De adressen zijn aangeleverd door de Herbergiers zelf.
- De verwerking van de data is anoniem.
- Er waren 456 e-mail adressen aangeleverd.
- In totaal zijn er 266 vragenlijsten ingevuld (uitgebreide vragen n=118; zorgkaart vragen n=239)
- De respons was 58%.
- De Drie Notenboomen beschikt over een overzicht met de respons per locatie.

## Respons in aantallen naar duur bewoning





## 2A. Status 2024

**1.**

**De Herbergiers worden in de breedte sterk  
gewaardeerd.**



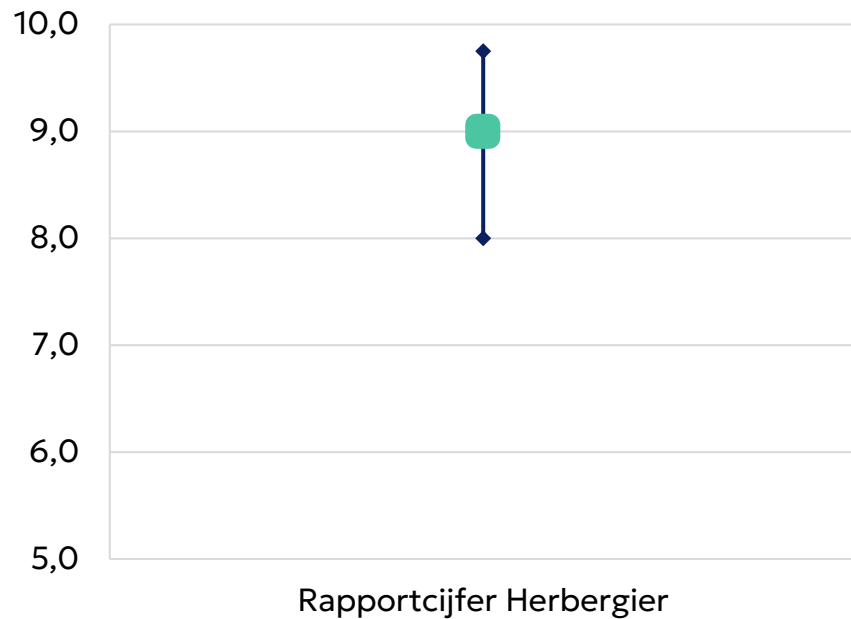
**EXPLORATIO**



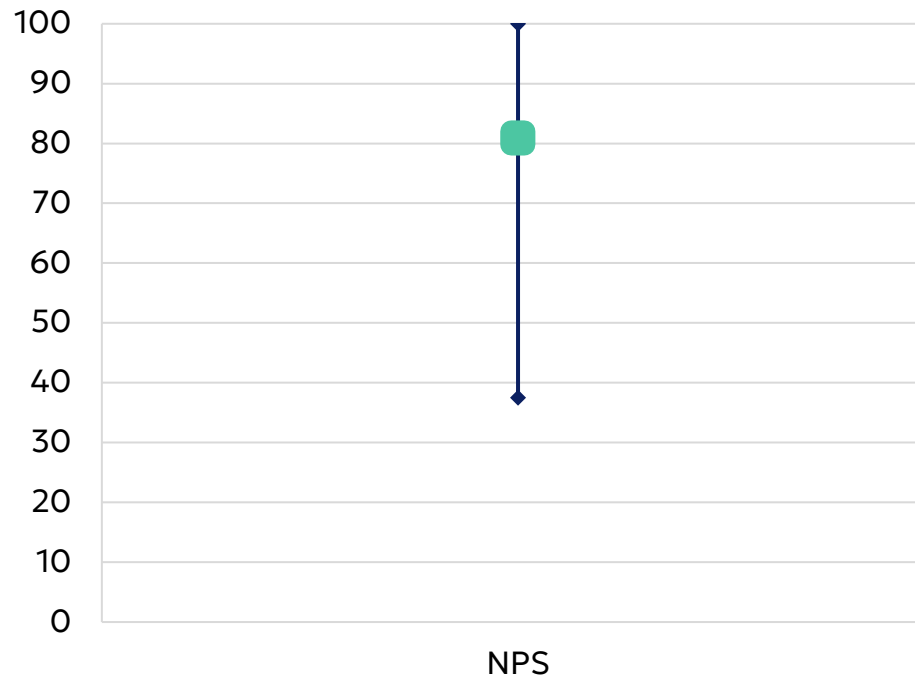
**newcom**  
research & consultancy

# Het gemiddelde rapportcijfer is 9,0. De NPS is +81.

**Algemeen rapportcijfer  
Herbergiers  
(met spreidingsgebied min en  
max score)**



**NPS  
(met spreidingsgebied min en  
max score)**

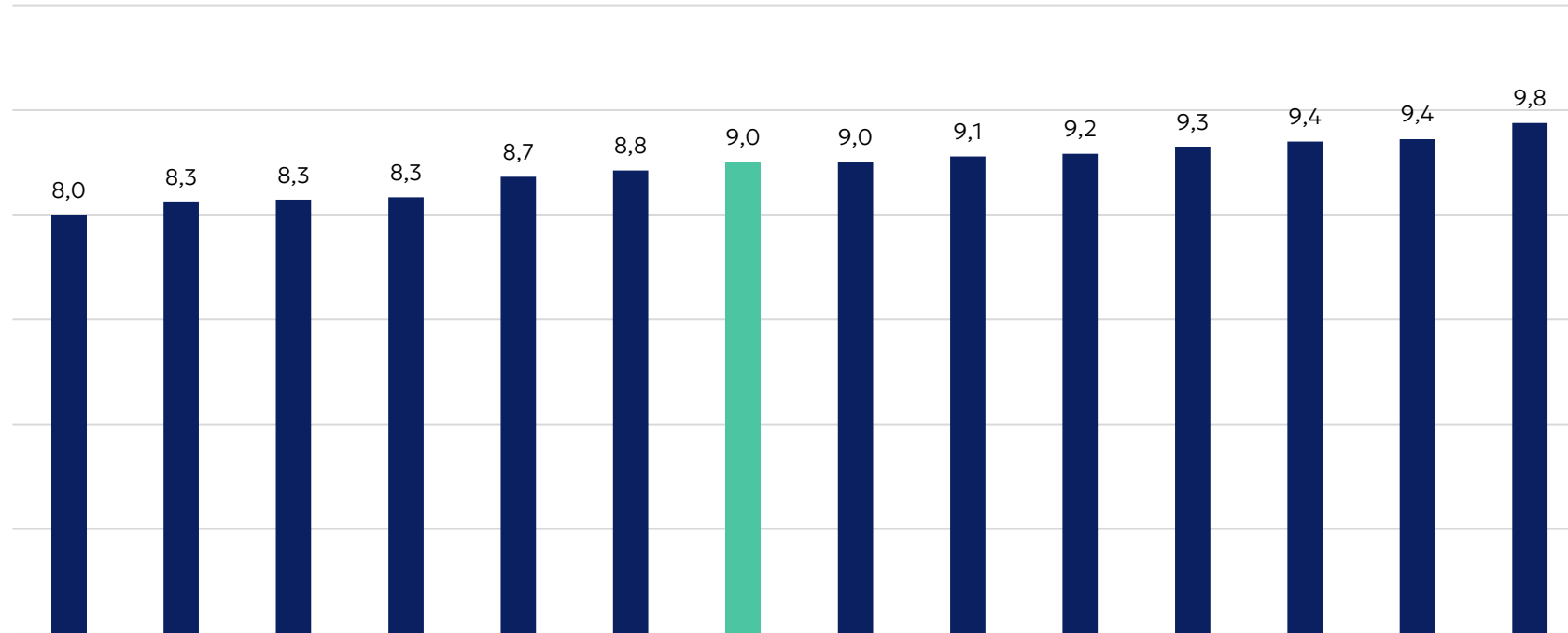


*Toelichting:  
Het groene punt geeft de  
totale gemiddelde score weer  
Het bovenste punt op de  
blauwe lijn is het hoogst  
waargenomen gemiddelde op  
huisniveau. Het onderste punt  
is de laagste gemiddelde score  
op huisniveau.*


Basis: totale steekproef (uitgezonderd indien alleen zorgkaart vragen zijn voorgelegd. Voor het gemiddelde is de mediaan als maatstaf genomen.



# De helft scoort een 9 of hoger als rapportcijfer.



**Algemeen  
rapport-  
cijfer locaties  
uitgebreide  
onderzoek**

 Gemiddelde score van locaties van het uitgebreide onderzoek (mediaan)



## 2B. Verdieping

**2.** De hoge waardering is vooral gedreven door zachte waarden als bejegening.

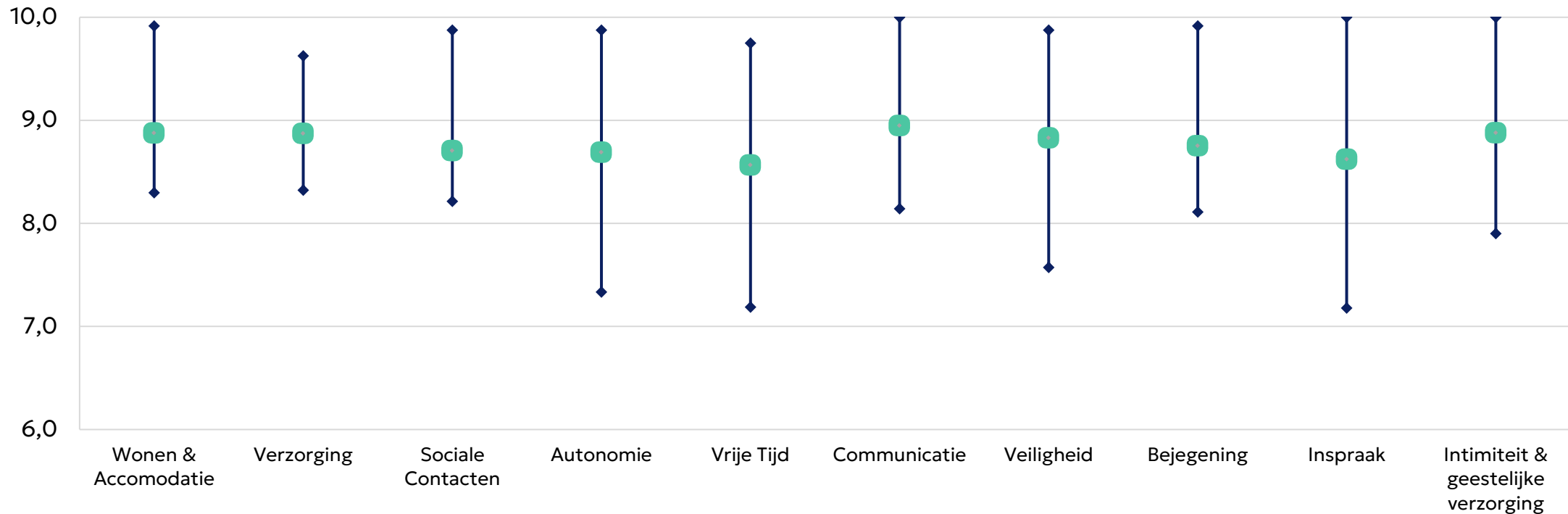


EXPLORATIO



**newcom**  
research & consultancy

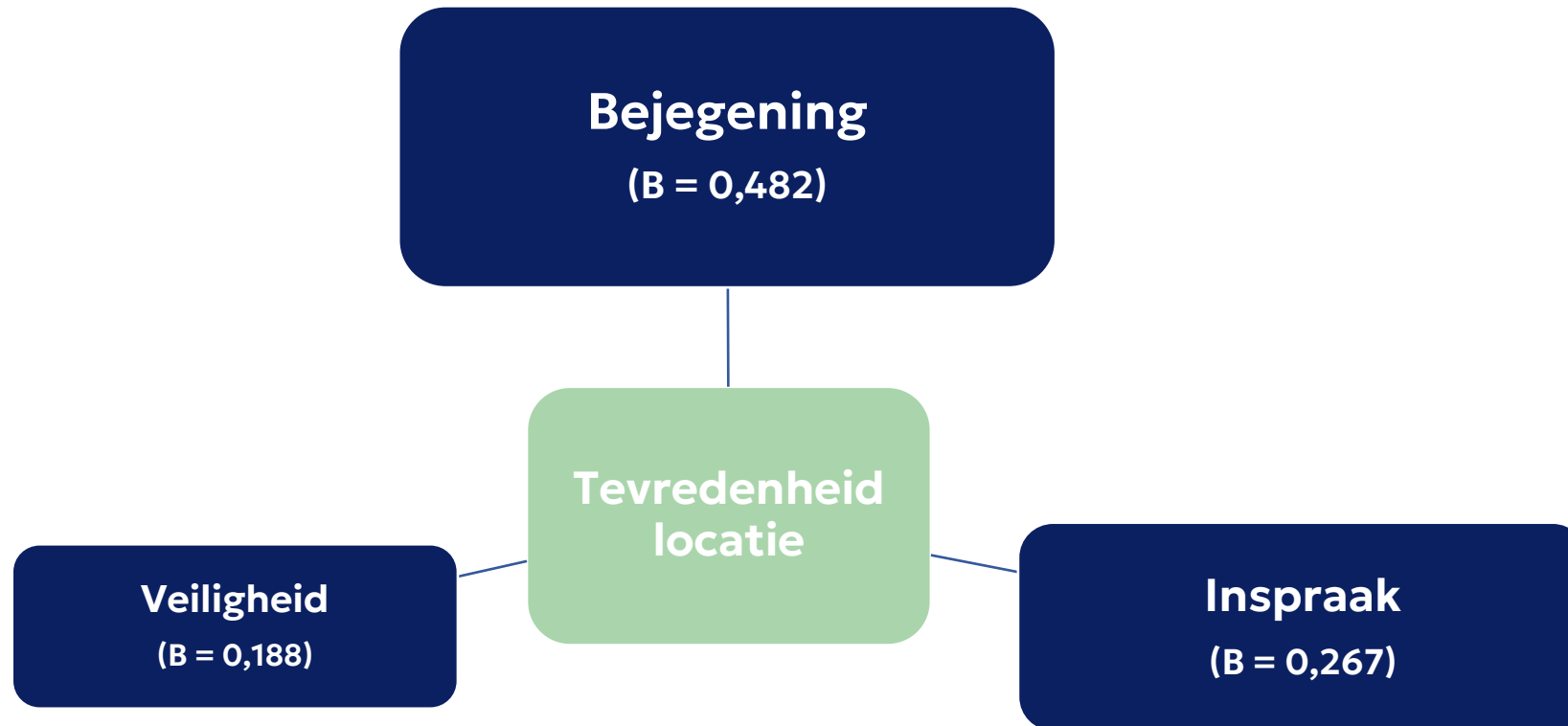
# Rapportcijfer per thema



## Toelichting grafiek

Per thema is een aantal aspecten voorgelegd. Contactpersonen beoordeelden deze aspecten op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. De themascore is het gemiddelde genomen over de stellingen die bij dit thema horen. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huishoude niveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huishoude niveau.

# Bejegening is een bepalende factor bij de tevredenheid met de Herbergiers.



*De B waarde geeft aan met hoeveel eenheden de afhankelijke variabele (aanbeveling) verandert, als de onafhankelijke variabele met één eenheid toeneemt.*

Basis: Regressie analyse met algemene tevredenheid als afhankelijke variabele (Stepwise) gebaseerd op data 2024.  
Deze drie factoren verklaren samen 75% van de variantie.

# De combinatie van sterke focus op persoonlijke en liefdevolle zorg, huiselijke sfeer en betrokken medewerkers is de basis.

## Betrokkenheid en toewijding

- Medewerkers en zorgondernemers zijn zeer betrokken, warm en zorgzaam.
- Er wordt veel persoonlijke aandacht gegeven aan bewoners en familieleden.
- De bewoners voelen zich thuis en op hun gemak in de Herbergier.

## Kwaliteit van zorg en maatwerk

- De zorg wordt als liefdevol en respectvol ervaren.
- Er wordt goed rekening gehouden met persoonlijke wensen en behoeften.
- Bewoners worden gestimuleerd en geactiveerd, zowel mentaal als fysiek.

## Sfeer en huiselijkheid

- De huiselijke en warme sfeer wordt als zeer prettig ervaren.
- Bezoek voelt zich welkom en wordt vriendelijk ontvangen.
- Er is veel aandacht voor activiteiten en sociale interactie.

## Gastvrijheid en faciliteiten

- Fijne open sfeer, waarbij bewoners vrijheid ervaren.
- Goede faciliteiten zoals een mooie tuin, terras, en voldoende ruimte.
- Er wordt vers gekookt en het eten wordt over het algemeen goed beoordeeld.

## Korte lijnen en toegankelijkheid

- Directie en medewerkers zijn goed benaderbaar.
- Over het algemeen wordt er goed meegedacht en snel gehandeld.

Analyse van de open antwoorden op de vraag: 'Vertel waarom u tevreden of ontevreden bent. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening? Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?'

**3.**

**Hoe langer de duur van bewoning, hoe tevredener men lijkt te zijn, met name over inspraak, veiligheid, bejegening en vrije tijd.**

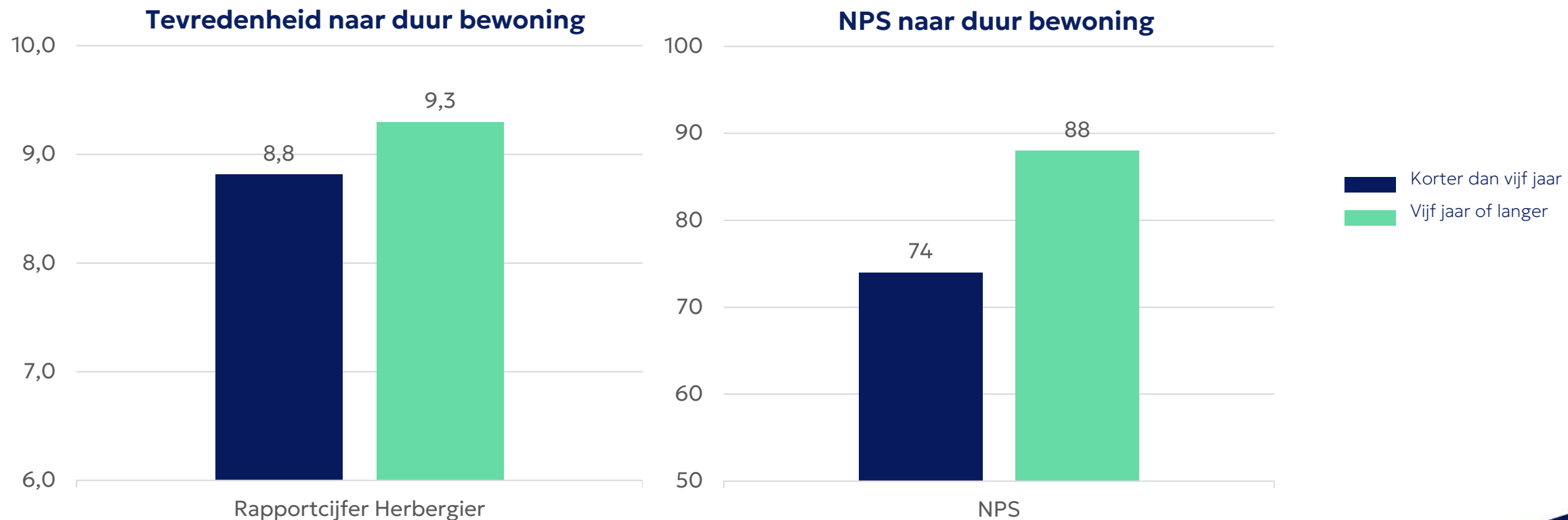


**EXPLORATIO**



**newcom**  
research & consultancy

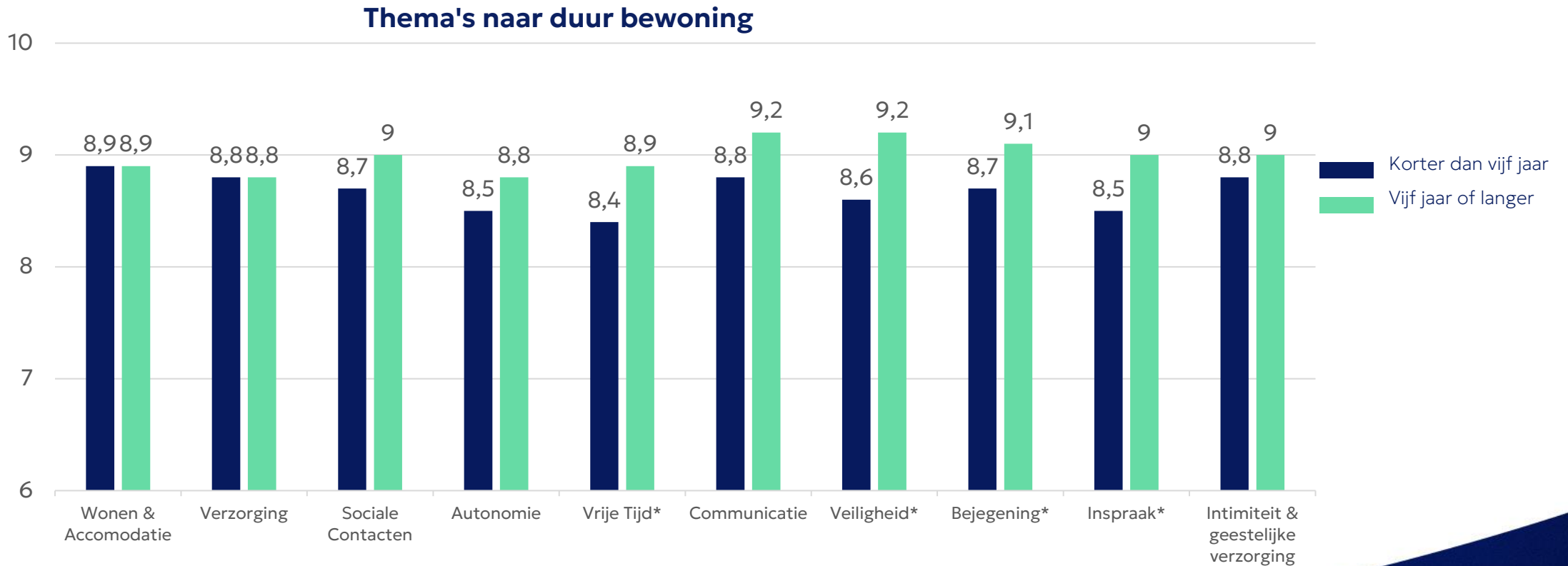
# Bewoners die langer verblijven lijken iets meer tevreden.



Het verschil op rapportcijfer is statistisch significant bij niveau van 80% betrouwbaarheid (doorgaans hanteren we een betrouwbaarheidsniveau van 95%).



# Met name over inspraak, veiligheid, bejegening en vrije tijd lijkt men meer tevreden naarmate men langer bewoont.



\* De verschillen zijn statistisch significant bij niveau van 80% betrouwbaarheid (doorgaans hanteren we een betrouwbaarheidsniveau van 95%).



## 2C. Kansen

**4.**

**Prioriteit vanuit thema's ligt op vrije tijd';  
spontane verbeter suggesties gaan over  
communicatie, werkdruk en afspraken.**

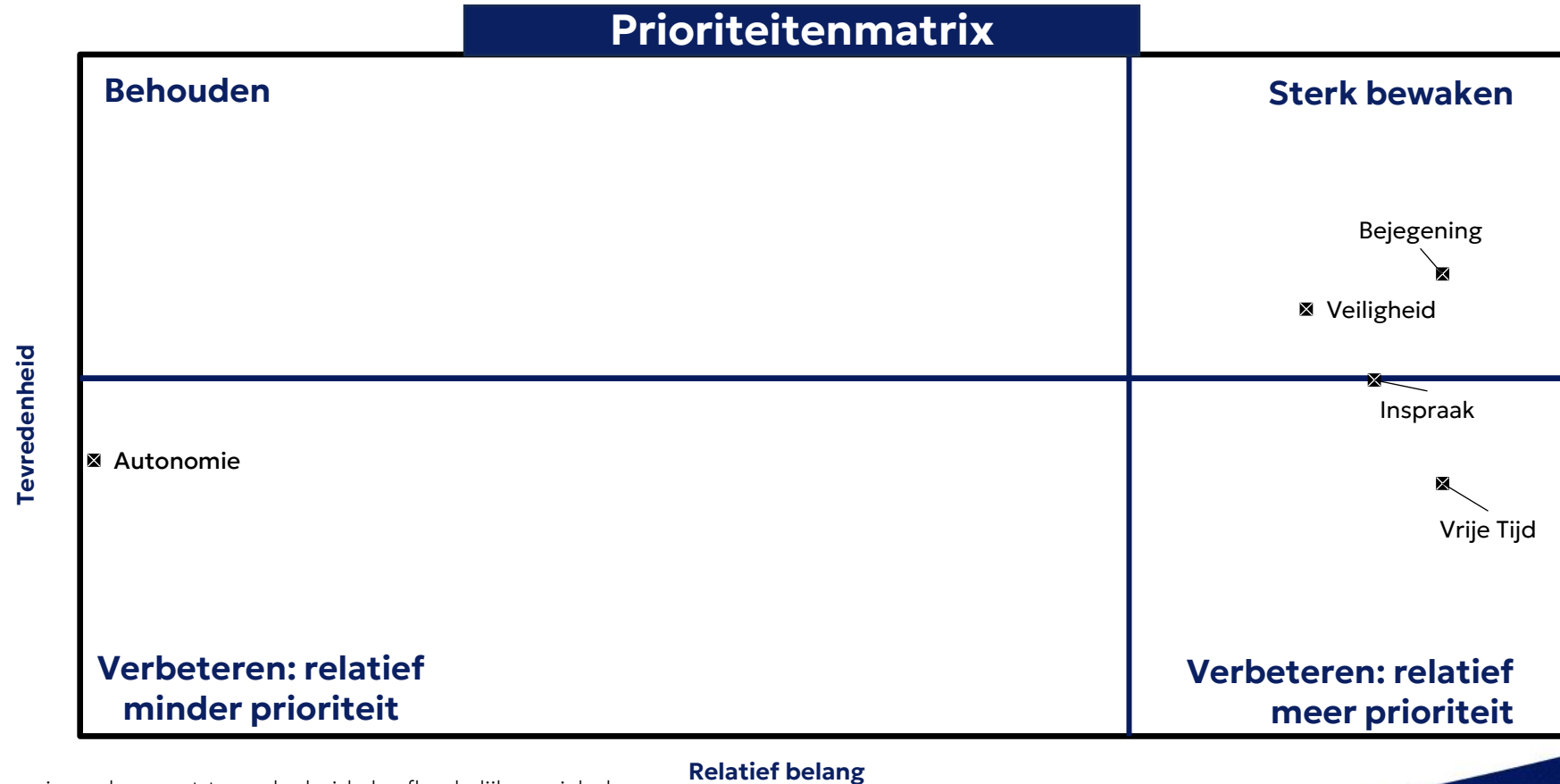


**EXPLORATIO**



**newcom**  
research & consultancy

# Prioriteit ligt algemeen bij het thema vrije tijd'.



Basis: Regressie analyse met tevredenheid als afhankelijke variabele  
Voorspellende waarde: 78% (sterk). Alleen aspecten met een statistisch significante bijdrage worden getoond.

# Verbetersuggesties liggen daarnaast (spontaan) bij de communicatie, werkdruk, en zorgafspraken.

## Communicatie en transparantie

- De communicatie vanuit zorgondernemers en medewerkers kan beter en consistentere.
- Informatie over afspraken, zorg en welzijn van bewoners kan sneller en duidelijker worden gedeeld.
- Een digitaal dossier zou helpen om familie beter op de hoogte te houden.

## Personeel en werkdruk

- Personeelwisselingen en stagiaires zorgen soms voor onrust bij bewoners.
- Er is soms te weinig personeel om de gewenste zorg te bieden.
- Administratieve taken verminderen de tijd voor bewoners; meer directe zorg zou wenselijk zijn.

## Afspraken en zorgafstemming

- Niet altijd worden afspraken over verzorging of persoonlijke zorg (zoals nagels knippen, haren wassen) nagekomen.
- Bij gedragsproblemen zou er mogelijk meer overleg met specialisten (orthopedagoog, psycholoog) kunnen plaatsvinden.

## Activiteiten en dagbesteding

- Meer structurele beweging en gymnastiek zou wenselijk zijn.
- De activiteiten zijn goed, maar kunnen nog meer afgestemd worden op individuele bewoners.
- Sommige bewoners en familieleden vinden dat er te veel zoete lekkernijen worden aangeboden en er meer op gezonde voeding gelet mag worden.

Analyse van de open antwoorden op de vraag: 'Vertel waarom u tevreden of ontevreden bent. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening? Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?'



## 3. Hoofdpijnen

# De hoofdlijnen van het onderzoek

1.

De Herbergiers worden in de breedte sterk gewaardeerd.

3.

Hoe langer de duur van bewoning, hoe tevredener men lijkt te zijn, met name over inspraak, veiligheid, bejegening en vrije tijd.

2.

De hoge waardering is vooral gedreven door zachte waarden als bejegening.

4.

Prioriteit vanuit thema's ligt op vrije tijd'; spontane verbeter suggesties gaan over communicatie, werkdruk en afspraken.



EXPLORATIO



**newcom**  
research & consultancy



Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan het testen van concepten, onderzoek naar de behoeften en tevredenheid van klanten en imago onderzoek.

Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), bestempeld als een Fair Data Company en bovendien is Newcom, NEN-ISO 9001 en ISO27001 gecertificeerd.

De certificering van ISO272001 is geregistreerd onder nummer 1281702 en met de scope 'Het leveren, ontwikkelen en de support van de SAAS-oplossingen onderzoekstool.nl en explora-zorg.nl en het uitvoeren van klant- en marktonderzoek.





# Meer informatie?

Neem contact met ons op.

 088 – 7704 600

 [www.newcom.nl](http://www.newcom.nl)

 [service@newcom.nl](mailto:service@newcom.nl)



Vestiging  
Amsterdam  
Herengracht 564  
1017 CH Amsterdam



Vestiging  
Enschede  
Hengelosestraat 221  
7521 AC Enschede

## Scores per thema

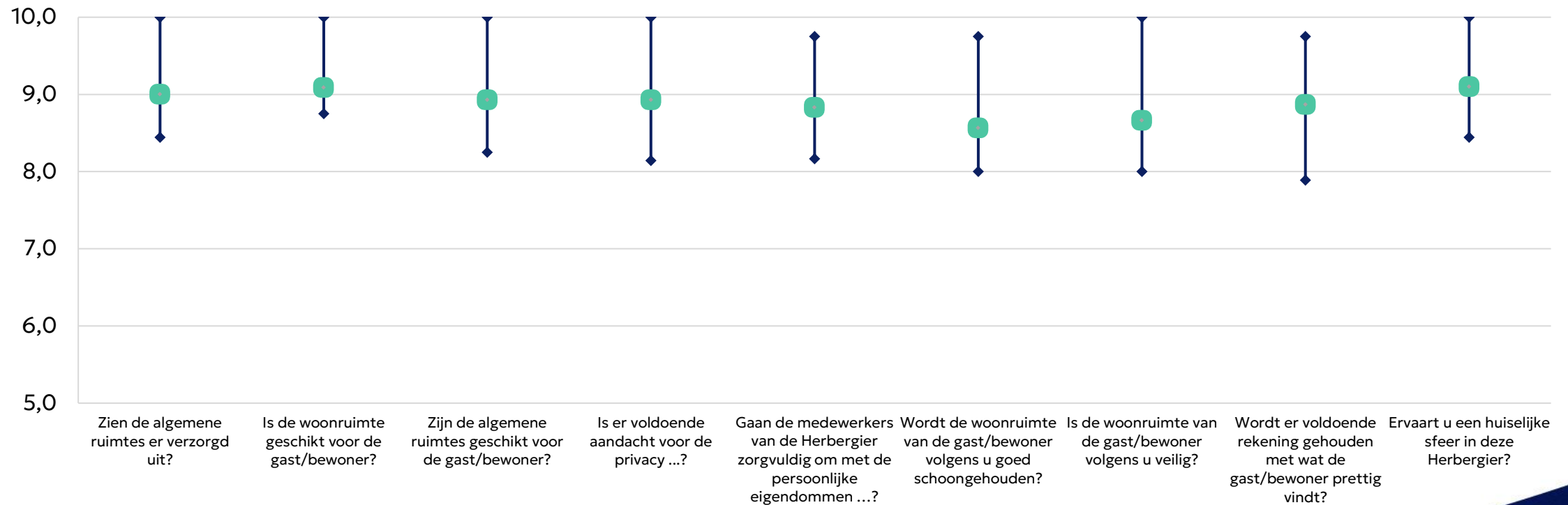


EXPLORATIO



**newcom**  
research & consultancy

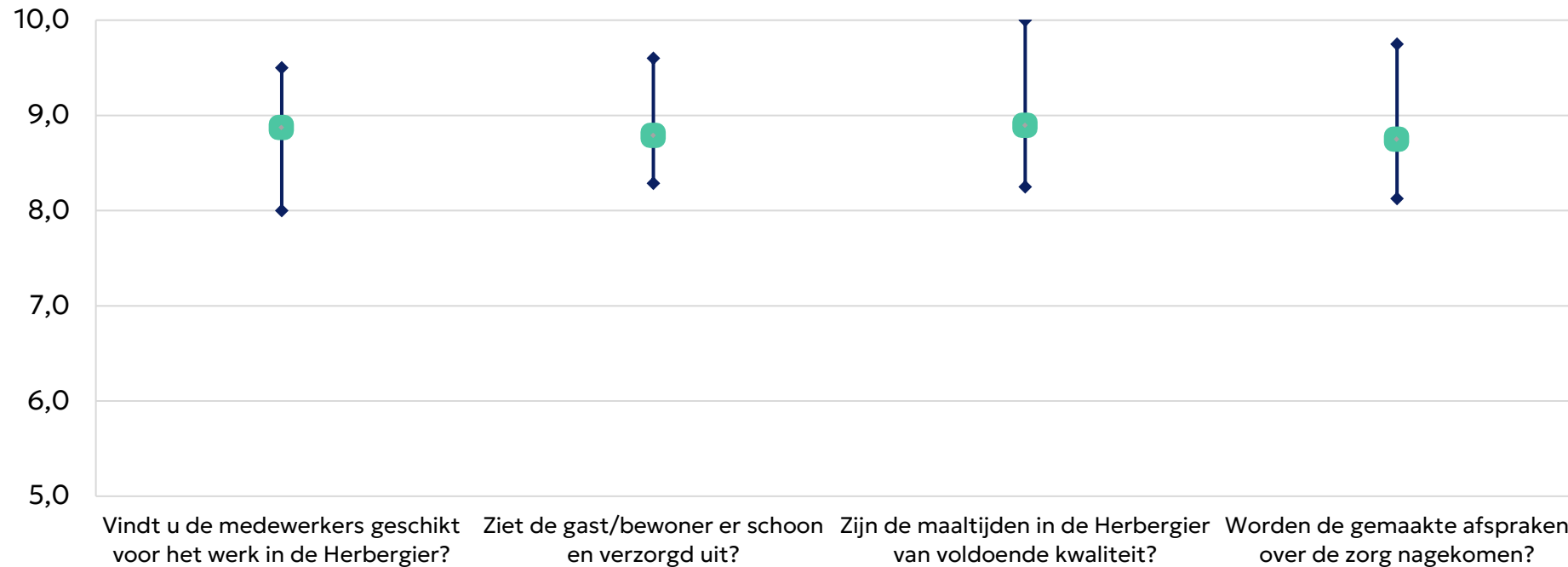
# Wonen & Accommodatie



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

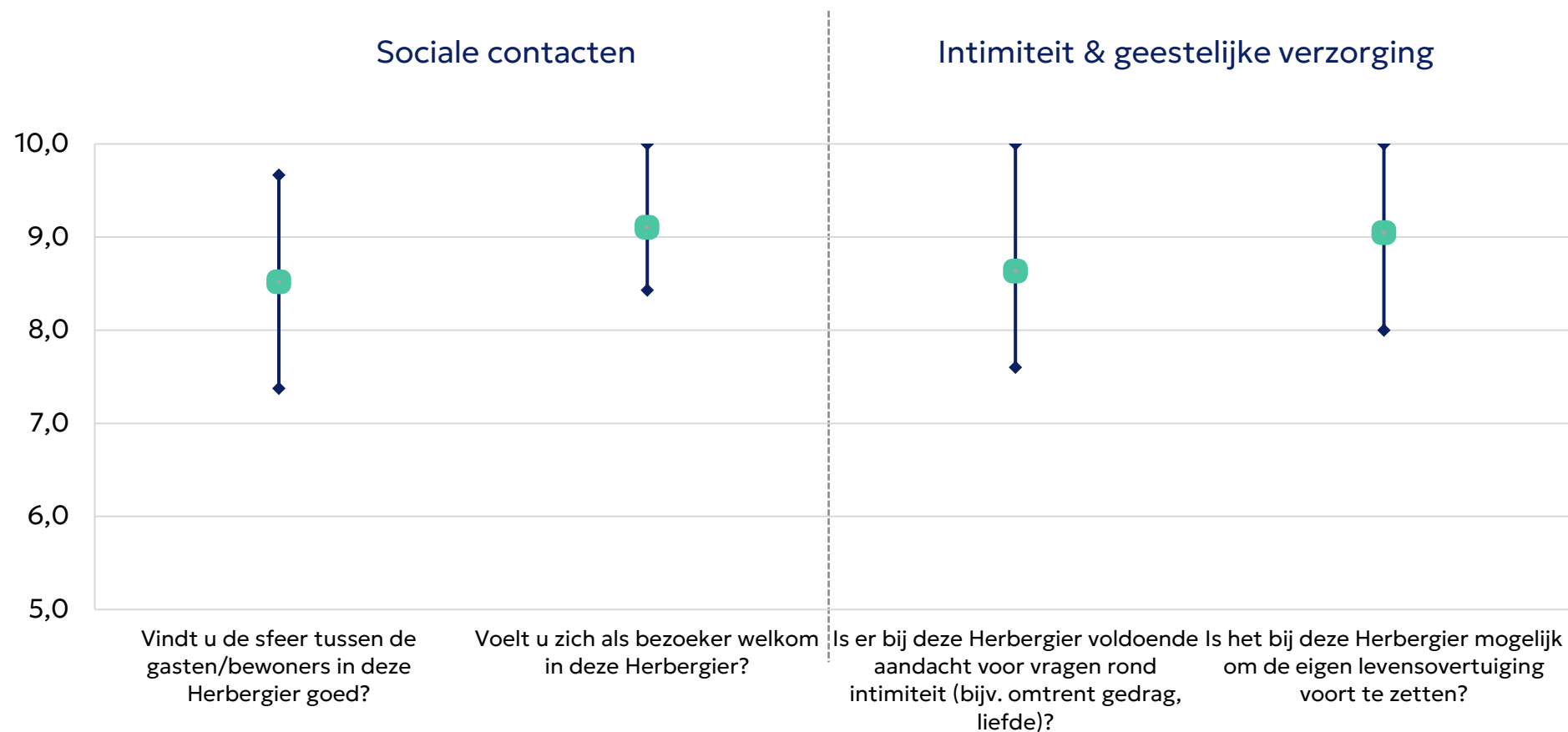
# Verzorging



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

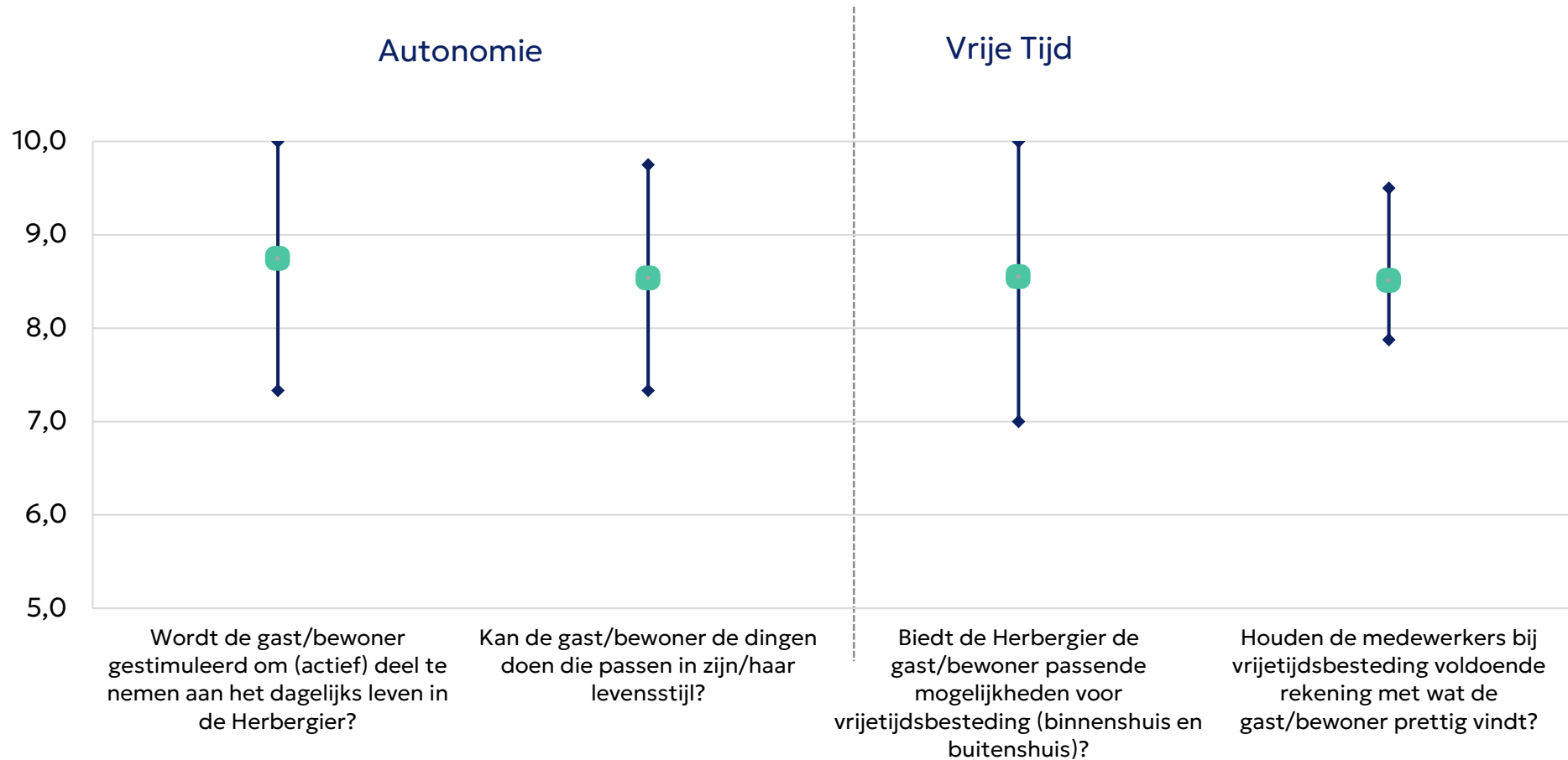
# Sociale contacten, intimiteit & geestelijke verzorging



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

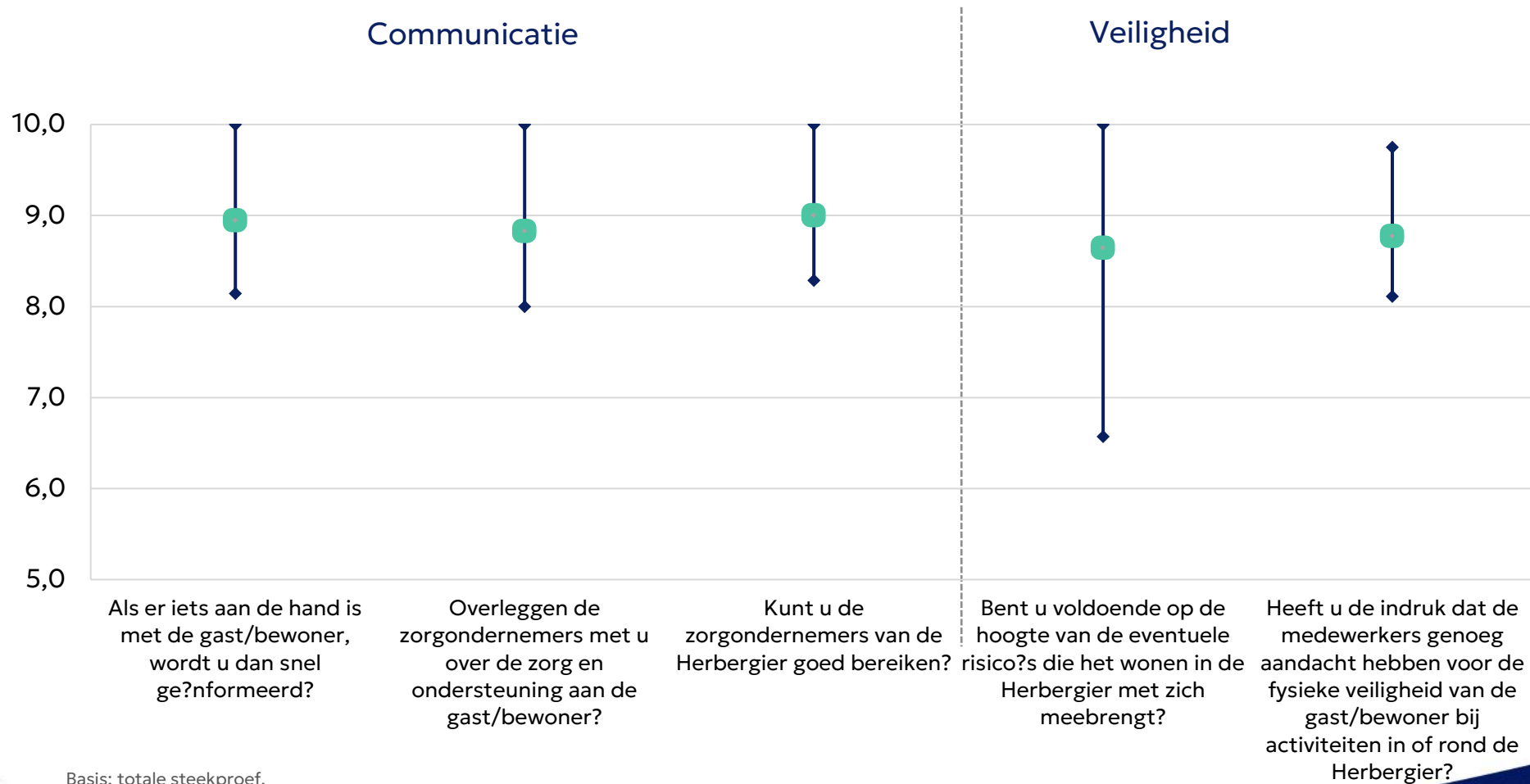
# Autonomie & Vrije Tijd



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

# Communicatie & Veiligheid

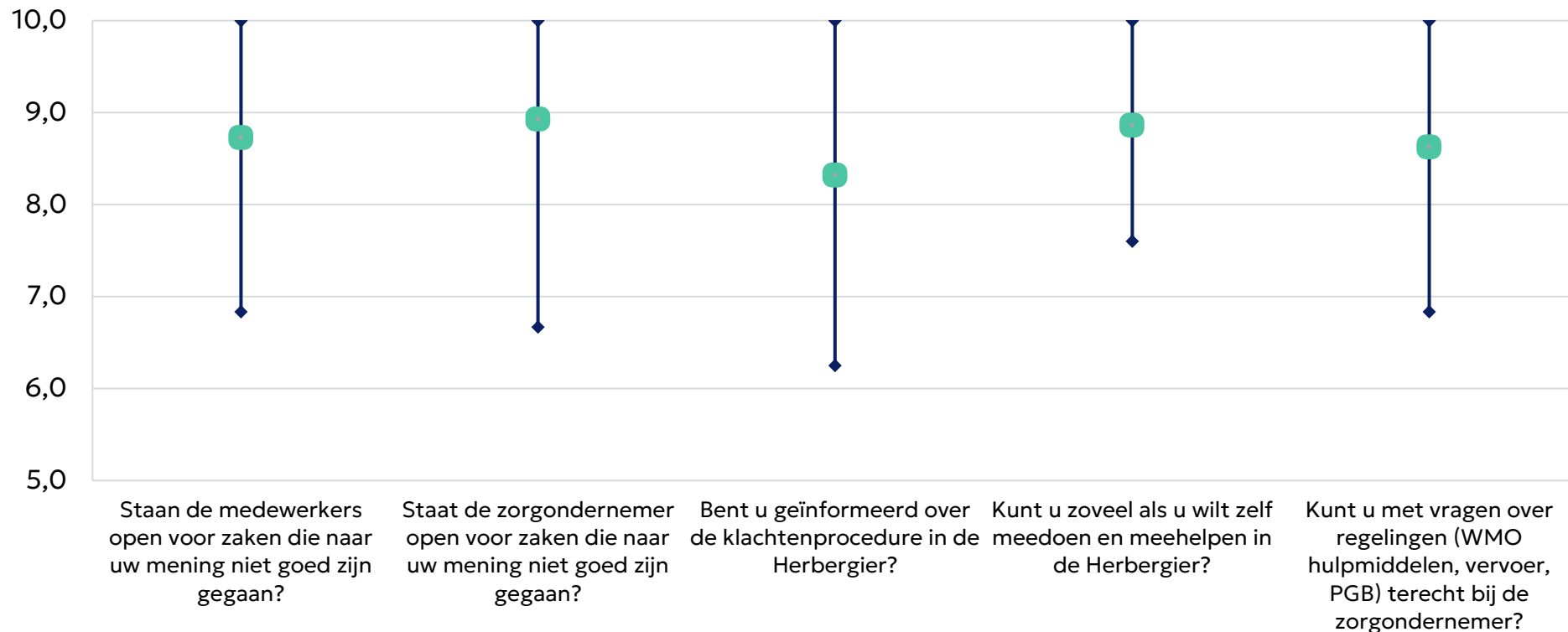


**98%** van de naasten geeft aan dat de afspraken rondom de ondersteuning van de bewoner jaarlijks worden geëvalueerd.

Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

# Inspraak

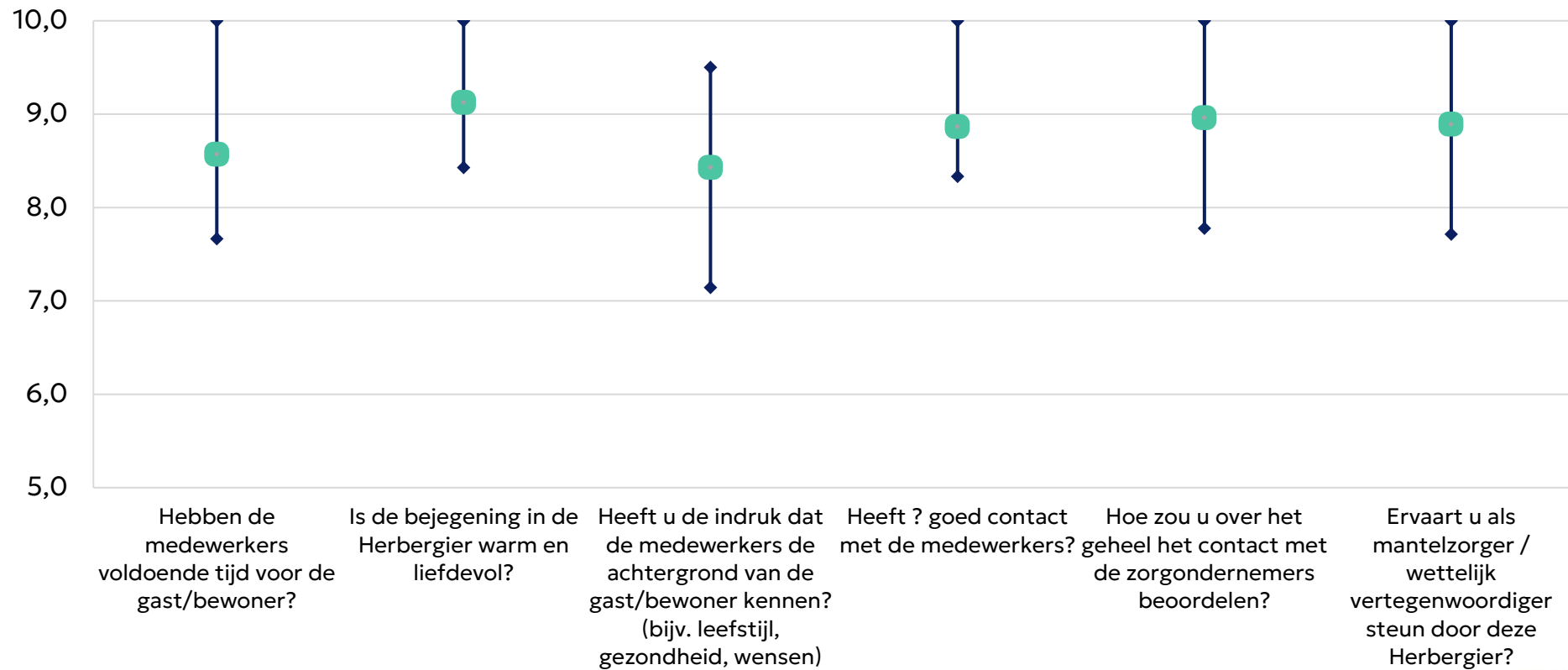


Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.



# Bejegening



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.

# Zorgkaart Nederland vragen

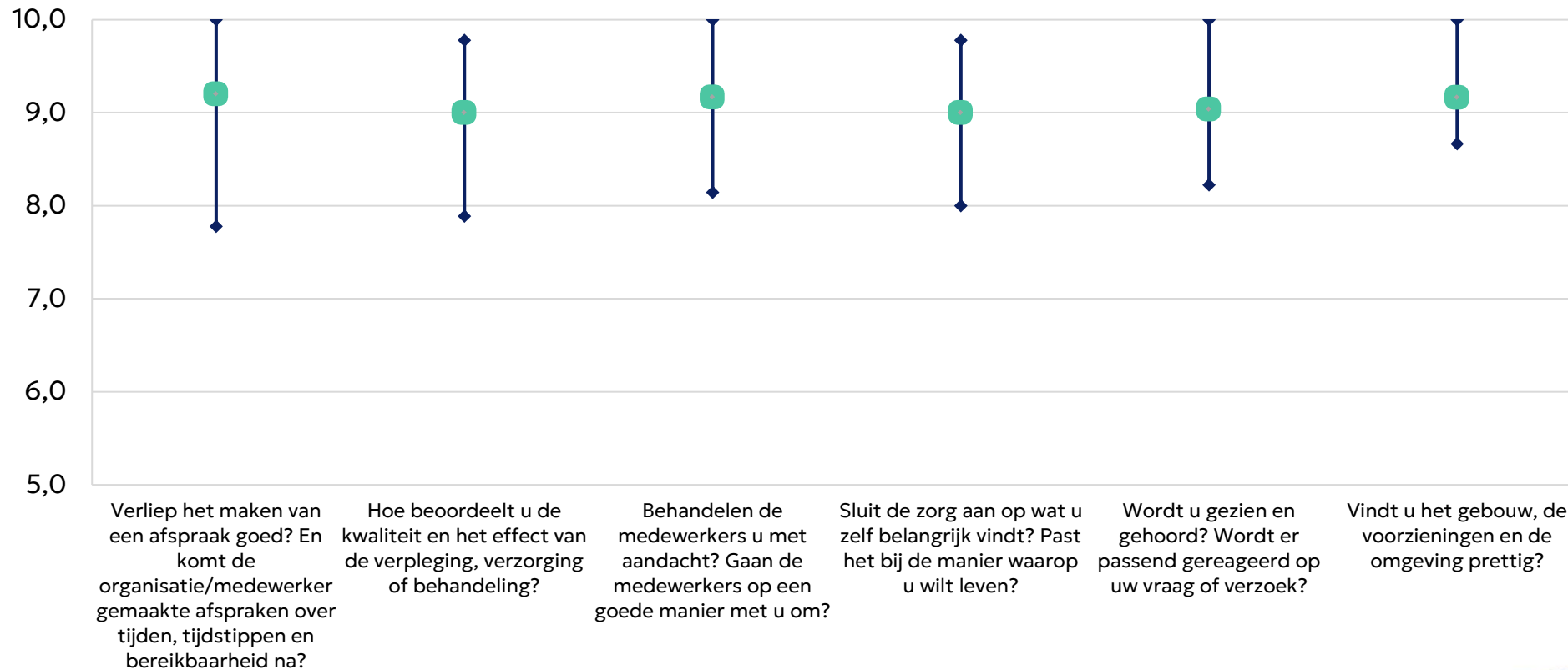


EXPLORATIO



**newcom**  
research & consultancy

# Zorgkaart Nederland indicatoren



Basis: totale steekproef.

Beoordeling op een schaal van 1 helemaal niet/heel slecht tot 10 ja helemaal/heel goed. Het groene punt geeft de totale gemiddelde score weer. Het bovenste punt op de blauwe lijn is het hoogst waargenomen gemiddelde op huisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huisniveau.