

Kwaliteitsonderzoek 2024

Thomashuizen

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



THOMAShuis





1. Achtergrond en verantwoording

Context en doelstelling

Deze rapportage bevat de resultaten van een kwaliteitsonderzoek in de Thomashuizen. 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 48 Thomashuizen in 2024 deelgenomen aan dit onderzoek. Het onderzoek is in nauwe samenwerking met De Drie Notenboomen en de zorgondernemers ontwikkeld

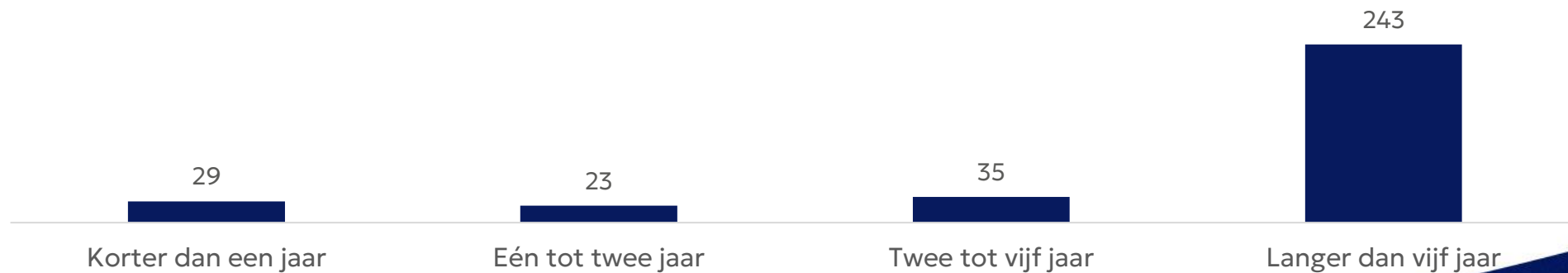


Er zijn 330 vragenlijsten ingevuld, verspreid over 48 locaties.

Meetwijze & respons

- Het onderzoek is online via e-mail uitgezet onder wettelijke vertegenwoordigers van cliënten.
- De adressen zijn aangeleverd door de Thomashuizen zelf.
- De verwerking van de data is anoniem.
- Er waren 440 e-mailadressen aangeleverd.
- In totaal zijn er 330 vragenlijsten ingevuld.
- De respons was 75%.
- De Drie Notenboomen beschikt over een overzicht met de respons per locatie.

Respons in aantallen naar duur bewoning (in aantallen)





2A. Status 2024

1.

**De Thomashuizen scoren in de breedte
hoge cijfers.**



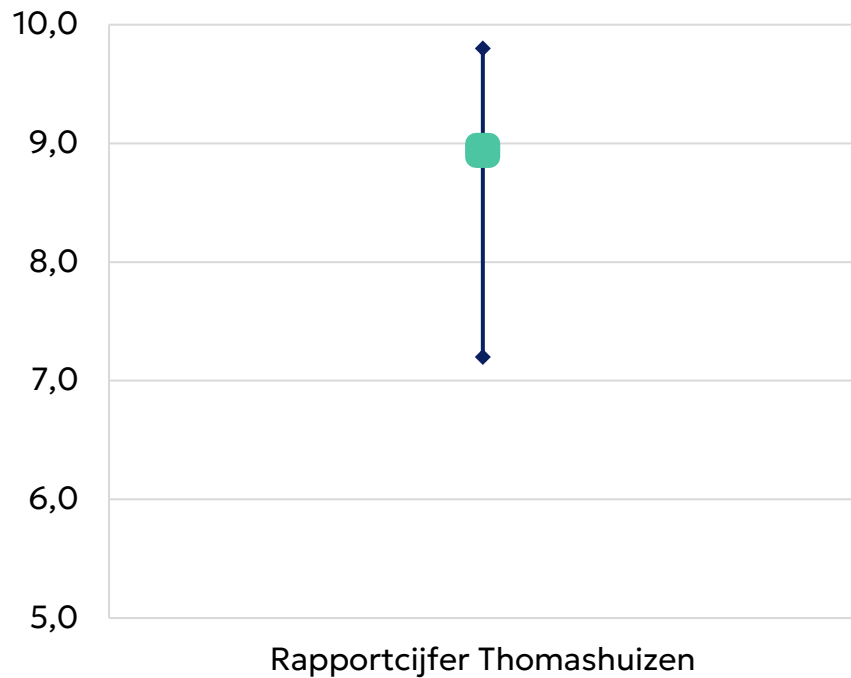
EXPLORATIO



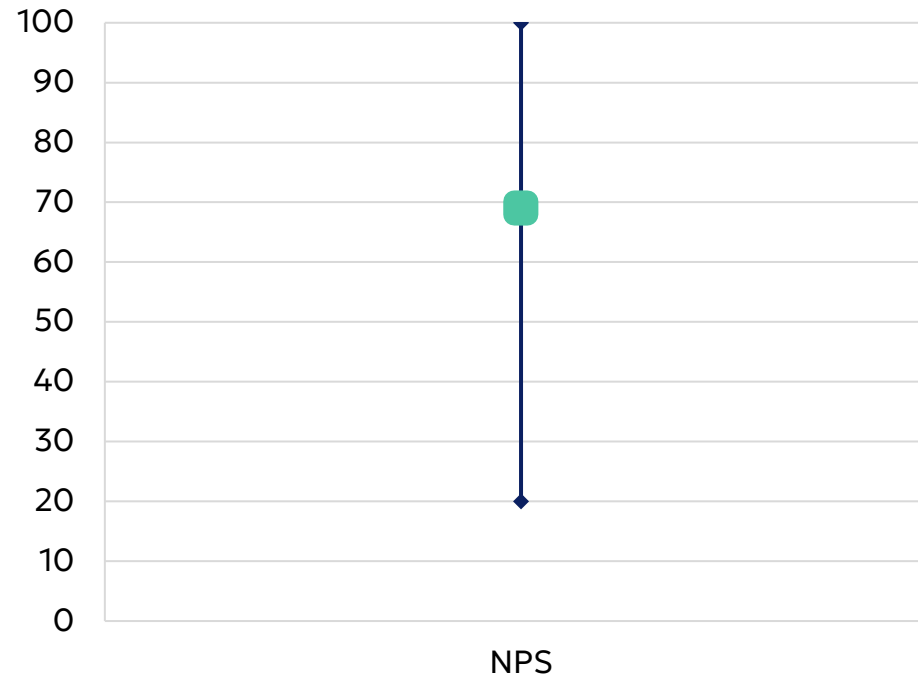
newcom
research & consultancy

Het gemiddelde rapportcijfer is 8,9. De NPS is +69.

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



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

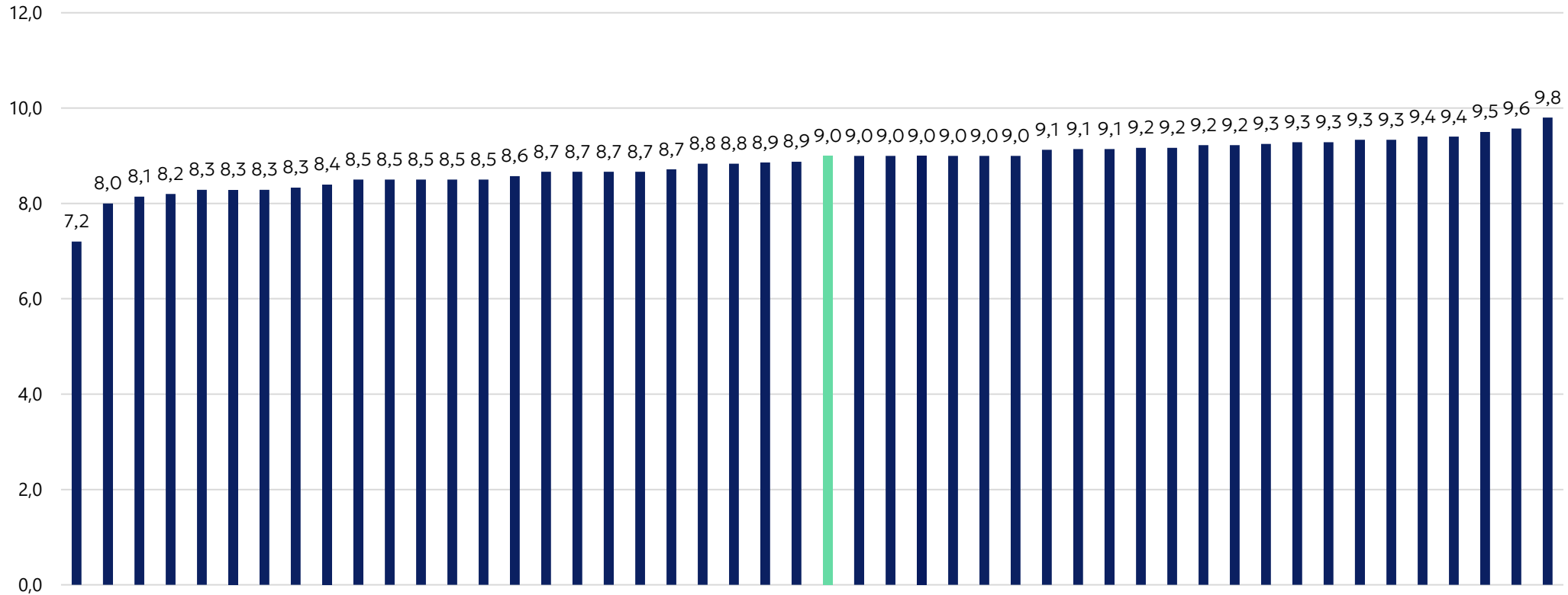


Toelichting:

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. Voor het gemiddelde is de mediaan als maatstaf genomen.

De helft scoort een 9 of hoger als rapportcijfer.



Rapportcijfers alle locaties

Gemiddelde score van alle locaties (mediaan)



2B. Verdieping

2. Zachte waarden, zoals bejegening, hebben de grootste invloed op hoge waarderingen.

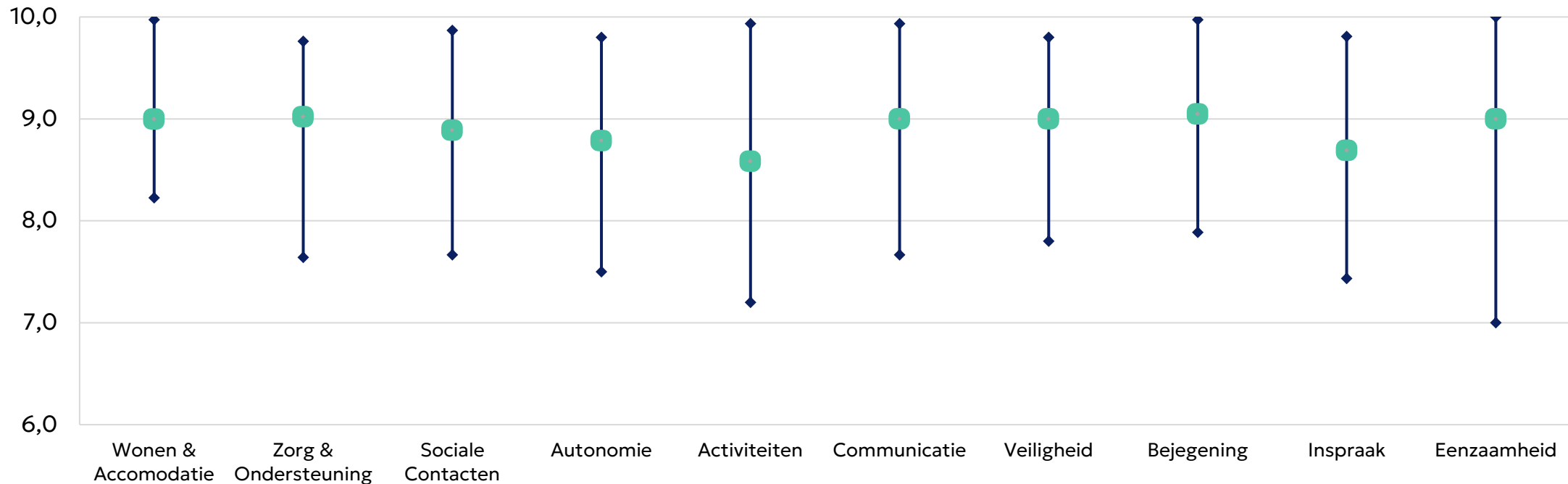


EXPLORATIO



newcom
research & consultancy

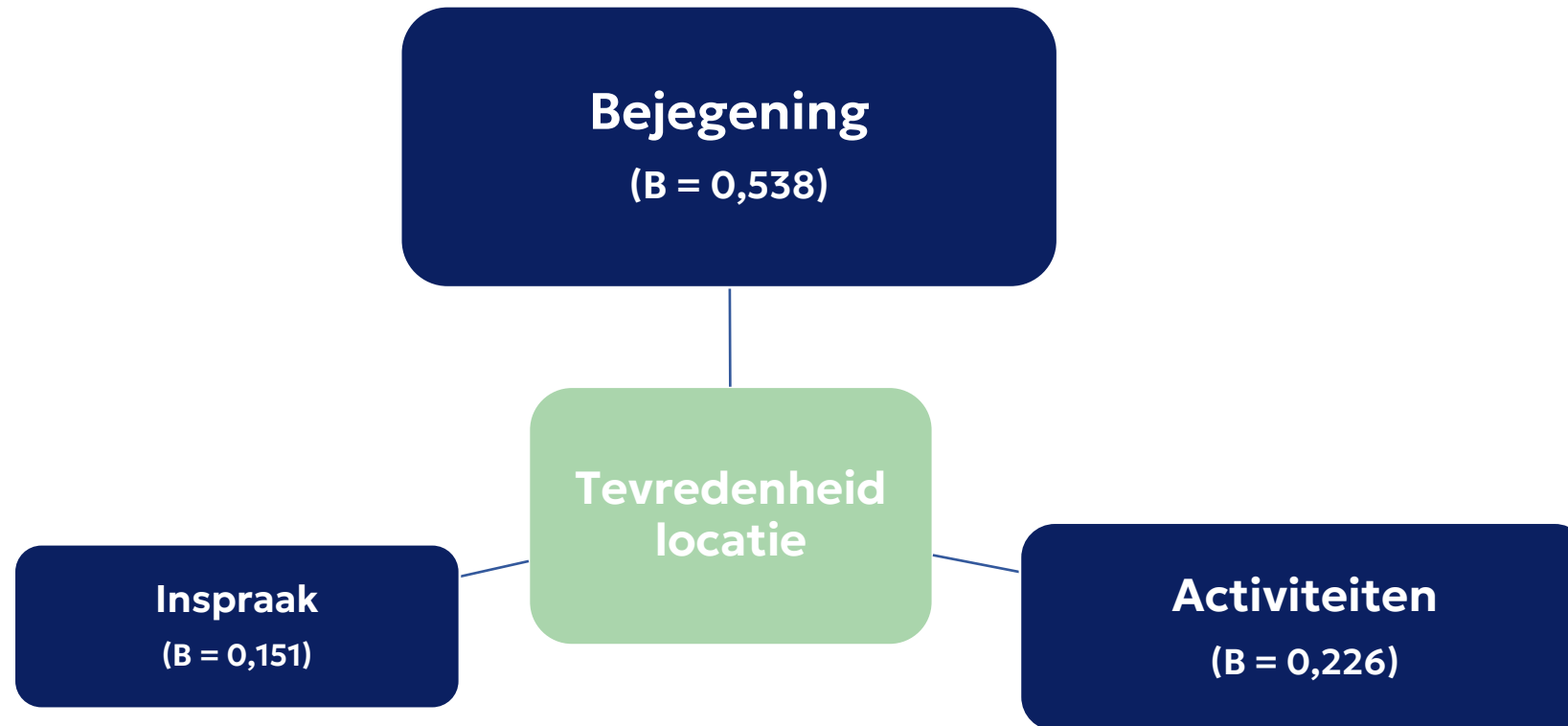
Rapportcijfer per thema



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 bepaalt grotendeels de tevredenheid met de Thomashuizen.



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 71% van de variantie.

De combinatie van betrokken zorg, stabiliteit, activiteiten en een warme sfeer maakt het voor velen een thuis.

Liefdevolle en Betrokken Zorg

- Het Thomashuis wordt ervaren als een warm, liefdevol en veilig thuis voor de bewoners.
- Er is een sterke betrokkenheid van de zorgondernemers en medewerkers bij de bewoners.
- Bewoners worden gezien en gehoord als individuen, met zorg en respect voor hun unieke behoeften.
- Er wordt met passie en bevologenheid gewerkt, waardoor de bewoners zich echt thuis voelen.

Goede Communicatie en Samenwerking

- Er is veel openheid en transparantie in communicatie met ouders en familieleden.
- Samenwerking met ouders, familie en het netwerk van bewoners verloopt prettig.
- Er wordt direct en adequaat gehandeld bij vragen of problemen.
- Verbeteringen in communicatie worden opgemerkt en gewaardeerd.

Structuur, Stabiliteit en Professionaliteit

- De structuur en stabiliteit in het huis worden als positief ervaren.
- De zorg wordt professioneel georganiseerd, met duidelijke regels en een goed lopend team.
- Continuïteit van personeel draagt bij aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen.
- De zorgondernemers hebben een professionele en deskundige aanpak en werken goed samen met medewerkers en familieleden.

Activiteiten en Ontwikkeling

- Er is veel ruimte voor activiteiten en ontspanning, zowel individueel als in groepsverband.
- Bewoners worden uitgedaagd op hun eigen niveau en krijgen de kans om zich verder te ontwikkelen.
- Er wordt aandacht besteed aan gezonde maaltijden, beweging en dagbesteding.

Huiselijke en Gastvrije Sfeer

- Het Thomashuis wordt ervaren als een gezellige, harmonieuze en huiselijke omgeving.
- Familieleden en bezoekers voelen zich altijd welkom.
- De zorgondernemers en medewerkers zorgen voor een positieve en ontspannen sfeer.

Vertrouwen en Dankbaarheid

- Ouders en familieleden voelen zich gerustgesteld dat hun kind/broer/zus op de juiste plek woont.
- Er is veel waardering en dankbaarheid voor de zorgondernemers en medewerkers.
- De sfeer in het huis draagt bij aan een zorgeloos gevoel voor familieleden.

Analyse van de open antwoorden op de vraag: 'Als u één compliment mag geven aan dit Thomashuis, wat zou dat dan zijn?.'

3.

De duur van bewoning is geen onderscheidende factor.

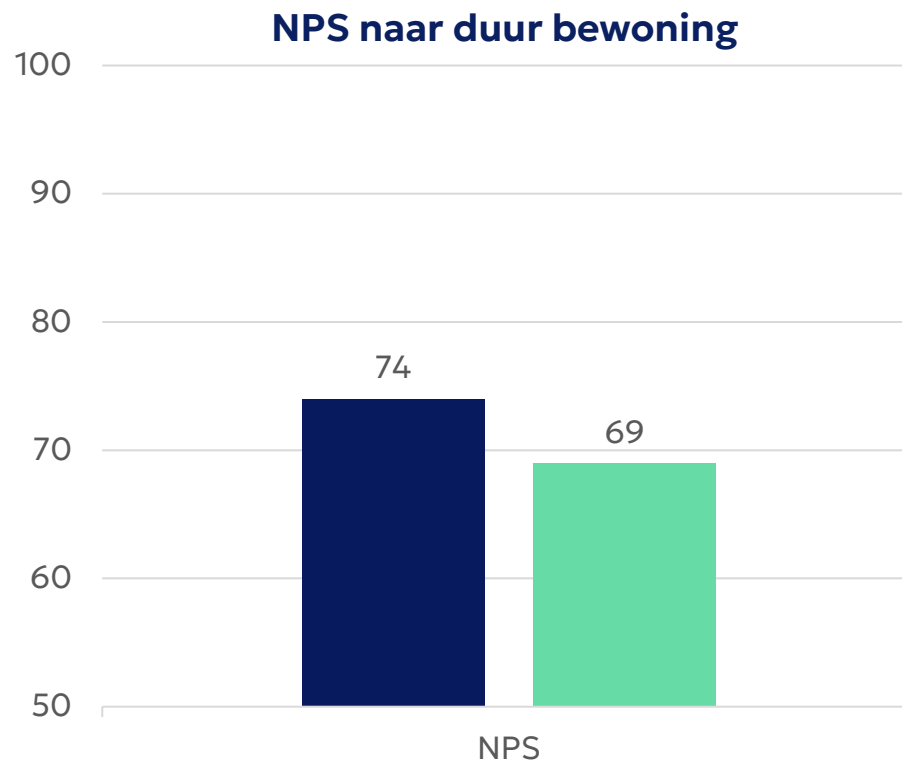
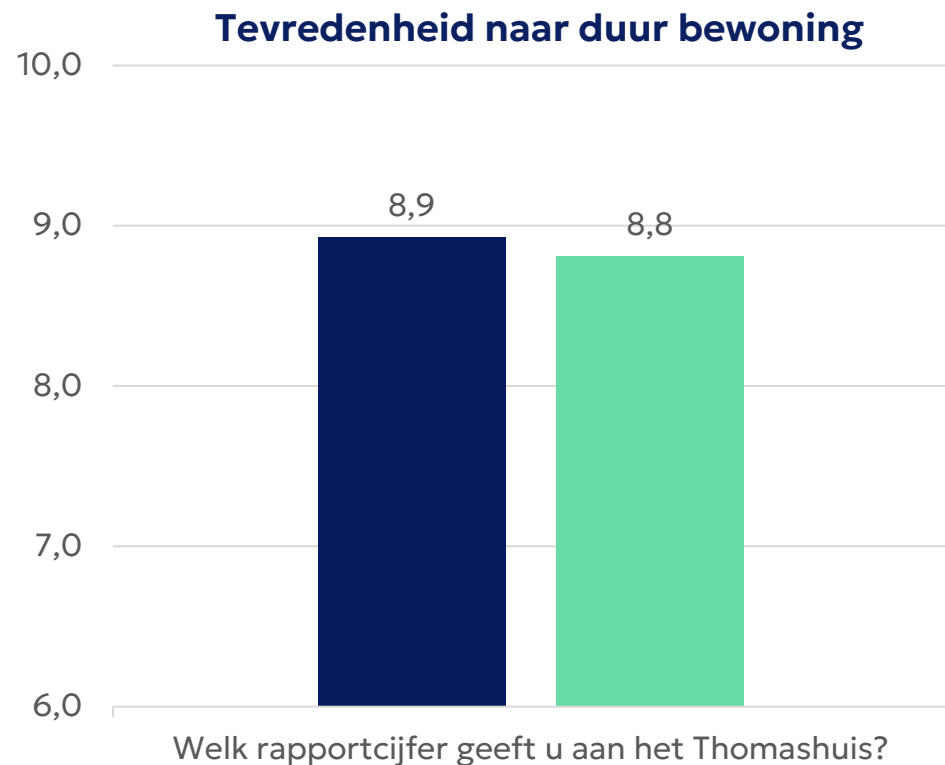


EXPLORATIO



newcom
research & consultancy

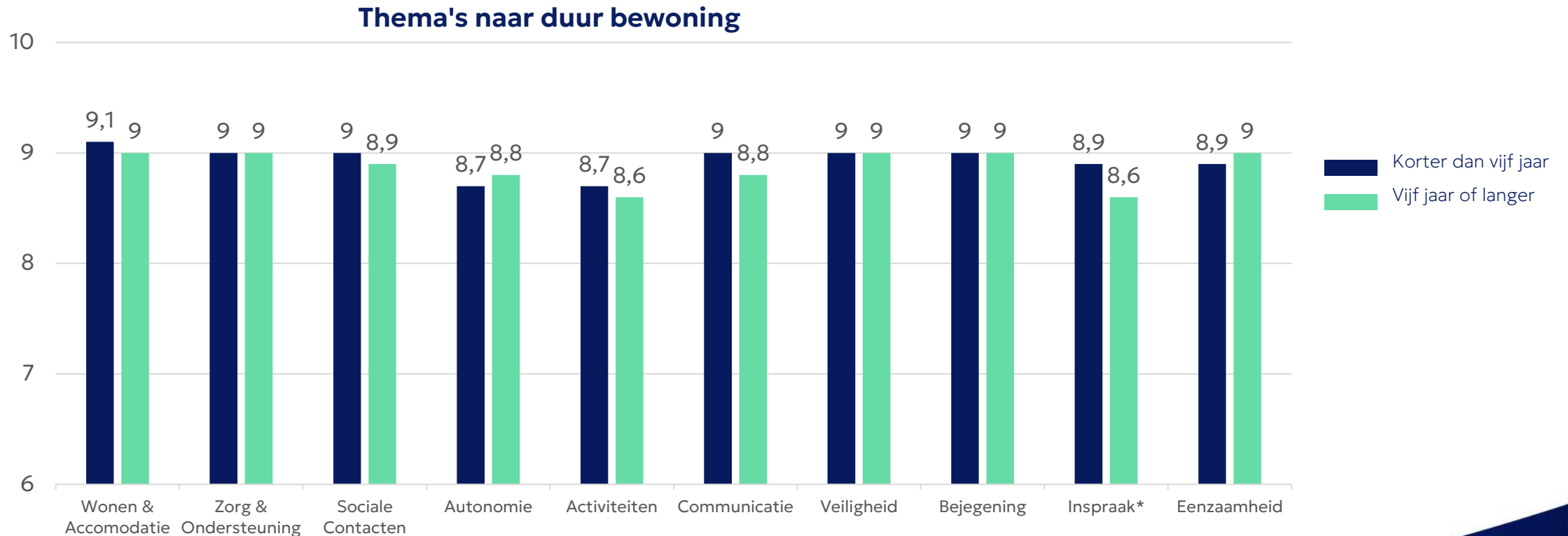
De verschillen naar duur bewoning zijn klein op de hoofdindicatoren.



■ Korter dan vijf jaar
■ Vijf jaar of langer

De verschillen zijn niet statistisch significant.

De verschillen naar duur bewoning zijn klein op thema's.



* Het verschil is statistisch significant bij niveau van 80% betrouwbaarheid (doorgaans hanteren we een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Bij de andere aspecten is geen statistisch verschil gevonden.



2C. Kansen

4.

Open staan voor kritiek en tijd voor bewoners hebben relatief veel impact en zijn punt van aandacht.



EXPLORATIO



newcom
research & consultancy

Open staan voor kritiek, informeren en tijd voor bewoners hebben een grote invloed op de tevredenheid.



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 tevredenheid als afhankelijke variabele gebaseerd op data 2024
Voorspellende waarde: 84% (sterk).

Prioriteit ligt algemeen bij open staan voor kritiek en tijd voor de bewoners.

		Prioriteitenmatrix	
		Behouden	Sterk bewaken
Tevredenheid	Behouden	<p>Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit? <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Is de woonruimte van de bewoner veilig?</p>	<p>Als er iets aan de hand is met de bewoner, wordt u dan snel geïnformeerd? <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Wordt u op een manier geïnformeerd die voor u prettig is? <input checked="" type="checkbox"/></p>
	Verbeteren: relatief minder prioriteit	<p>Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit? <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vindt u de sfeer tussen de bewoners in het Thomashuis goed? <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Hebben de medewerkers tijd voor de bewoner?</p> <p>Staan de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Verbeteren: relatief meer prioriteit</p>
		Relatief belang	

Basis: Regressie analyse met tevredenheid als afhankelijke variabele
Voorspellende waarde: 84% (sterk). Alleen aspecten met een statistisch significante bijdrage worden getoond.

5.

Verbetersuggesties liggen vooral in communicatie, persoonlijke aandacht, professionalisering en een stabiel personeelsbeleid.



EXPLORATIO



newcom
research & consultancy

De grootste verbeterpunten liggen in communicatie, persoonlijke aandacht, professionalisering en een stabiel personeelsbeleid.

Communicatie en Informatievoorziening

- Meer en tijdigere communicatie over lopende zaken, zorg en afspraken.
- Betere terugkoppeling over het welzijn van bewoners, inclusief medische en gedragsmatige bijzonderheden.
- Meer transparantie over rapportagesystemen en besteding van middelen.
- Regelmatig overleg en informatie voor ouders/vertegenwoordigers, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven of een besloten platform.

Persoonlijke Aandacht en Zorgverlening

- Meer individuele aandacht en activiteiten voor bewoners.
- Meer focus op persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
- Meer maatwerk in begeleiding, afgestemd op de mogelijkheden en behoeften van bewoners.
- Betere ondersteuning voor bewoners die zich minder goed uiten of zich terugtrekken.
- Betere nachtzorg en voorbereiding op ouder wordende bewoners.

Professionalisering en Deskundigheid

- Structurele orthopedagogische ondersteuning.
- Meer deskundigheid op het gebied van digitale communicatiehulpmiddelen.
- Scholing in communicatie met bewoners met specifieke behoeften (zoals gebarentaal voor dove bewoners).
- Meer aandacht voor continuïteit en stabiliteit binnen het zorgteam.

Werkdruk en Personeelsbeleid

- Meer en stabielere personeelsbezetting, vooral tijdens piekmomenten.
- Minder personele wisselingen en meer investering in teamontwikkeling.
- Administratieve lasten verminderen om meer tijd vrij te maken voor zorg.

Analyse van de open antwoorden op de vraag: 'Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorgverlening in dit Thomashuis, wat zou dat dan zijn?'



3. Hoofdpijnen

De hoofdlijnen van het onderzoek

1.

De Thomashuizen scoren in de breedte hoge cijfers.

2.

Zachte waarden, zoals bejegening, hebben de grootste invloed op hoge waarderingen.

3.

De duur van bewoning is geen onderscheidende factor.

4.

Open staan voor kritiek en tijd voor bewoners hebben relatief veel impact en zijn punt van aandacht.

5.

Verbetersuggesties liggen vooral in communicatie, persoonlijke aandacht, professionalisering en een stabiel personeelsbeleid.



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

 service@newcom.nl



Vestiging
Amsterdam
Herengracht 564
1017 CH Amsterdam



Vestiging
Enschede
Hengelosestraat 221
7521 AC Enschede

Scores per thema

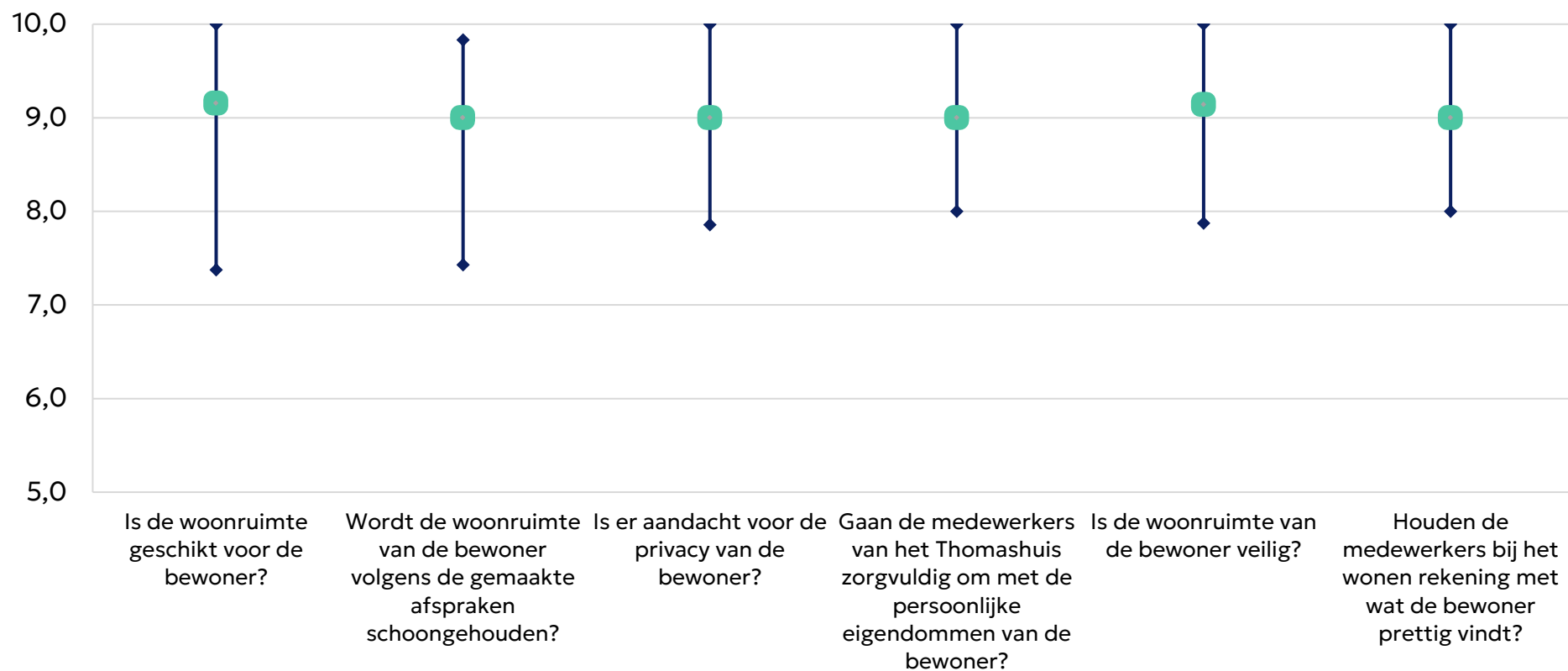


EXPLORATIO



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.

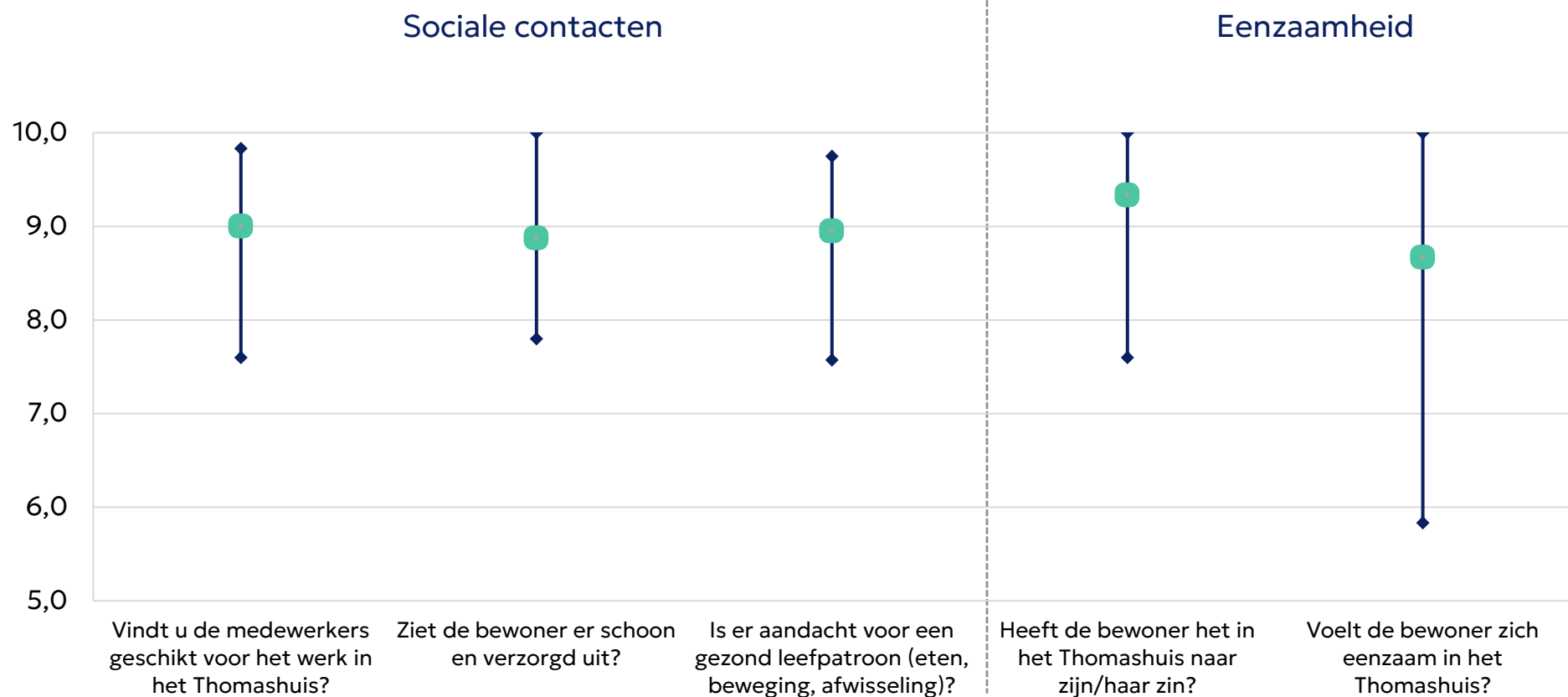
Zorg & Ondersteuning



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.

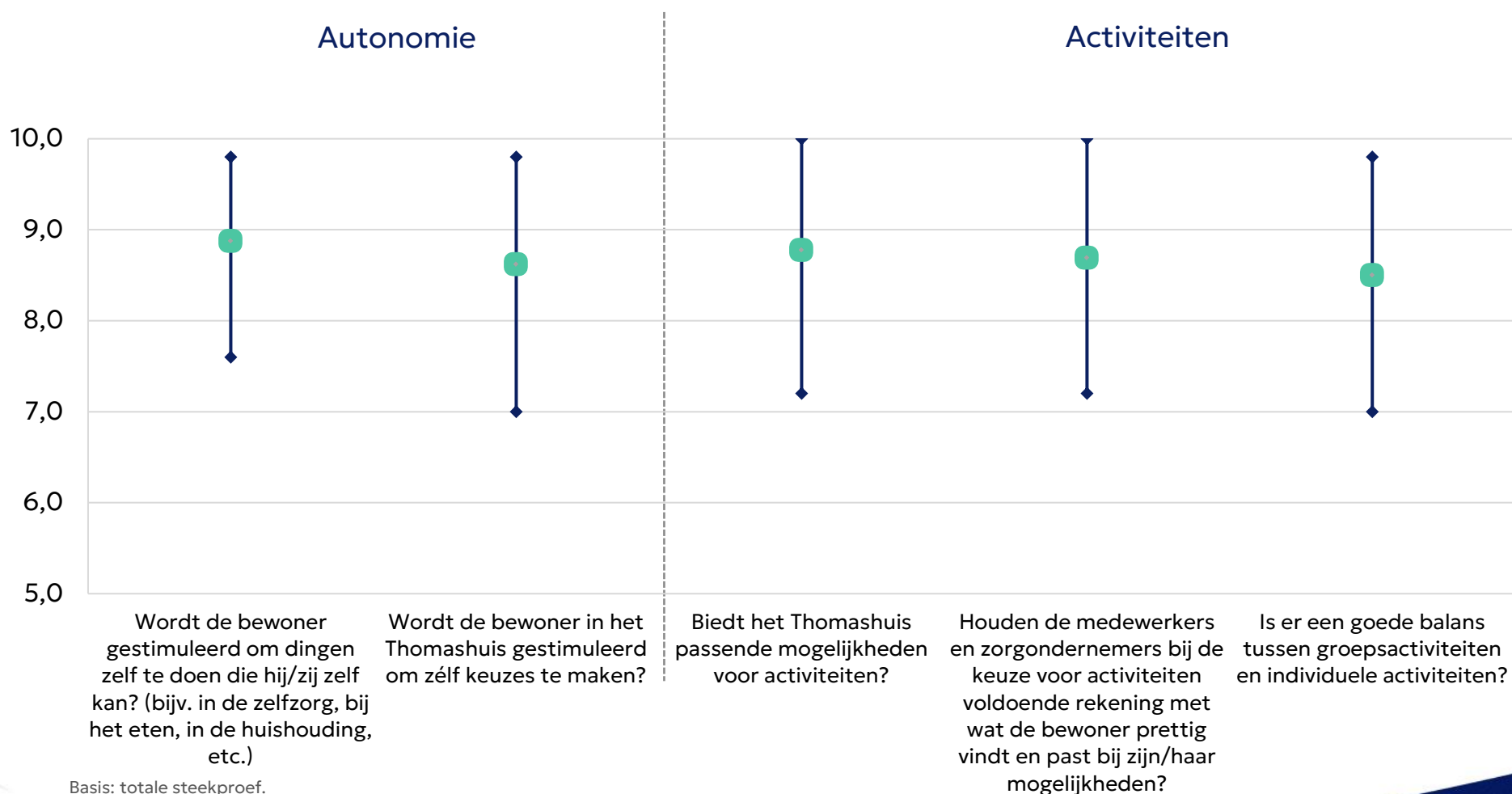
Sociale contacten & Eenzaamheid



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 huishuisniveau. Het onderste punt is de laagste gemiddelde score op huishuisniveau.

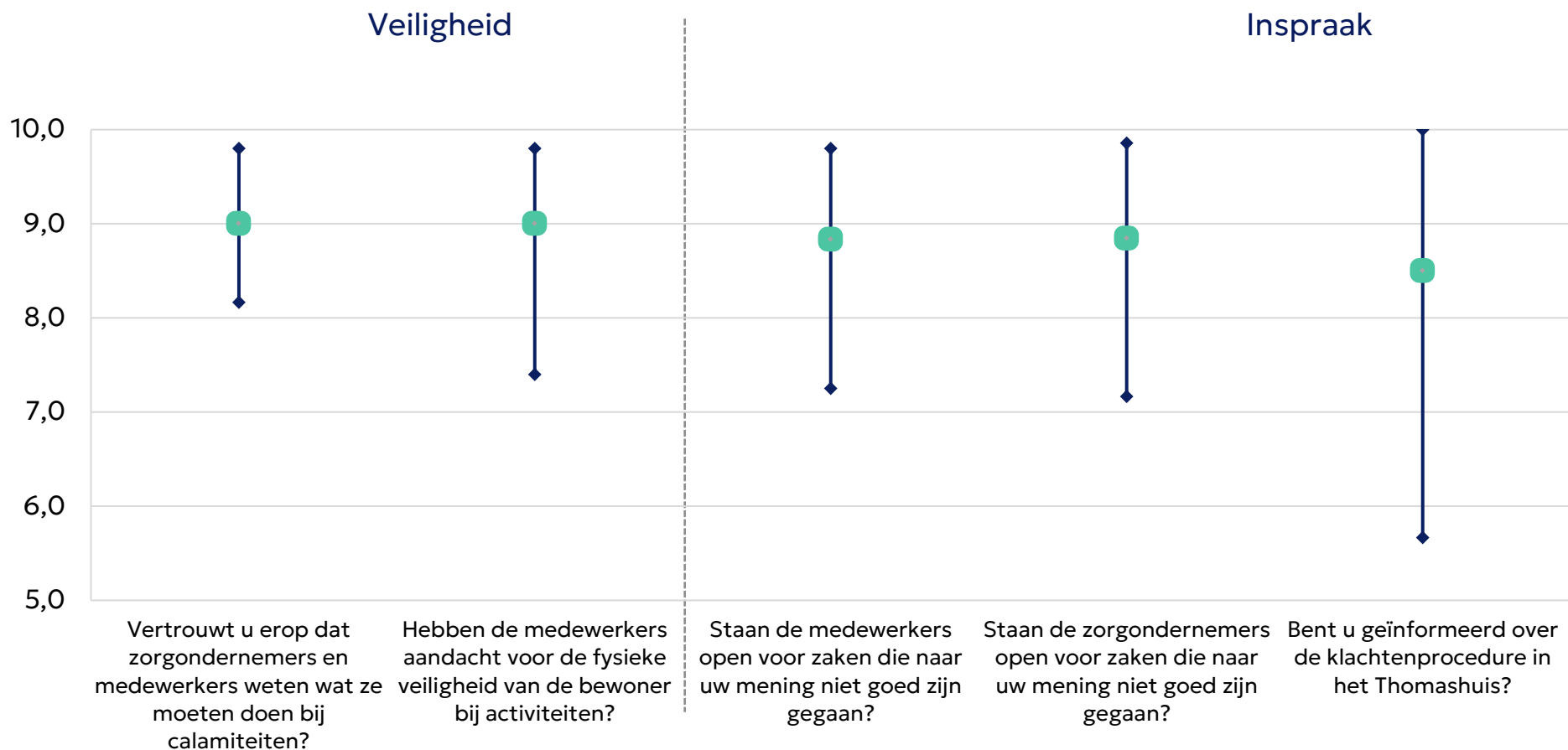
Autonomie & Activiteiten



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.

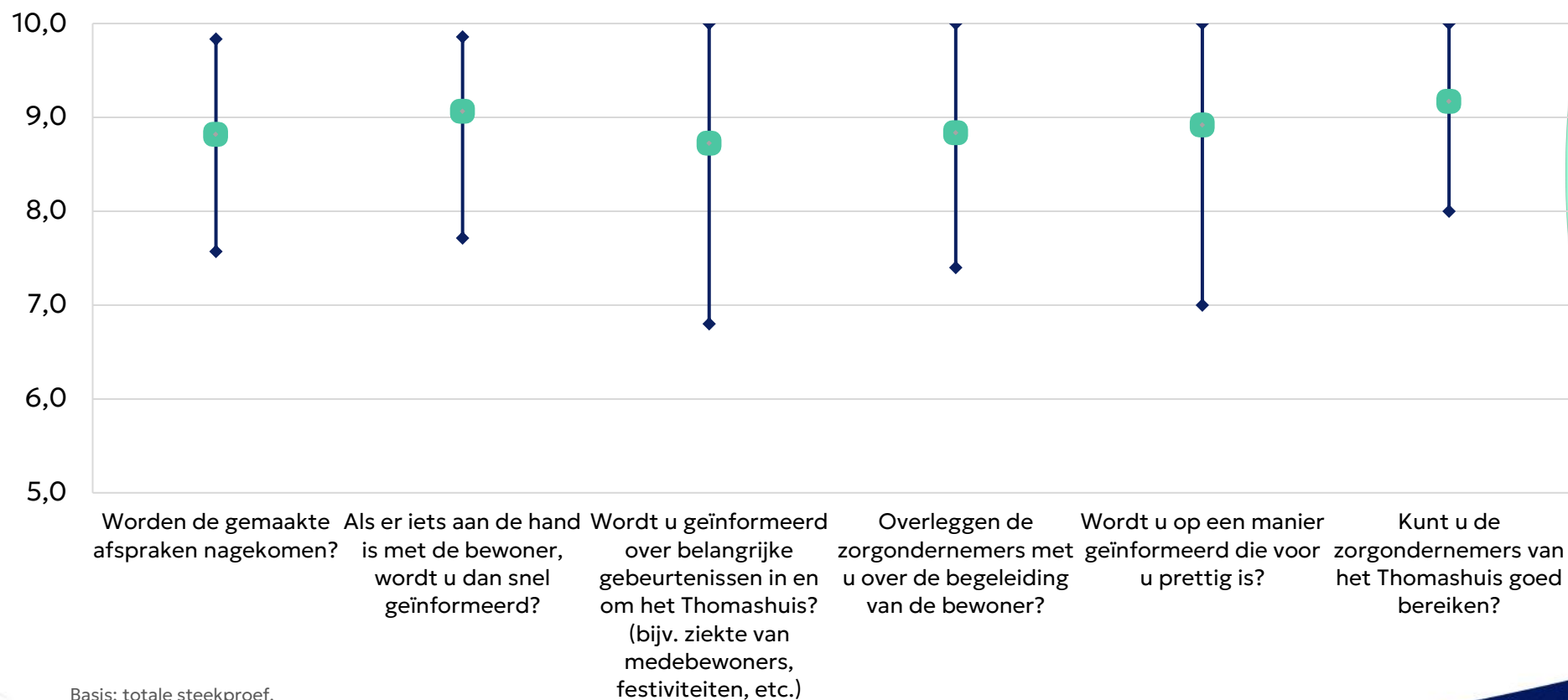
Veiligheid & Inspraak



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.

Communicatie

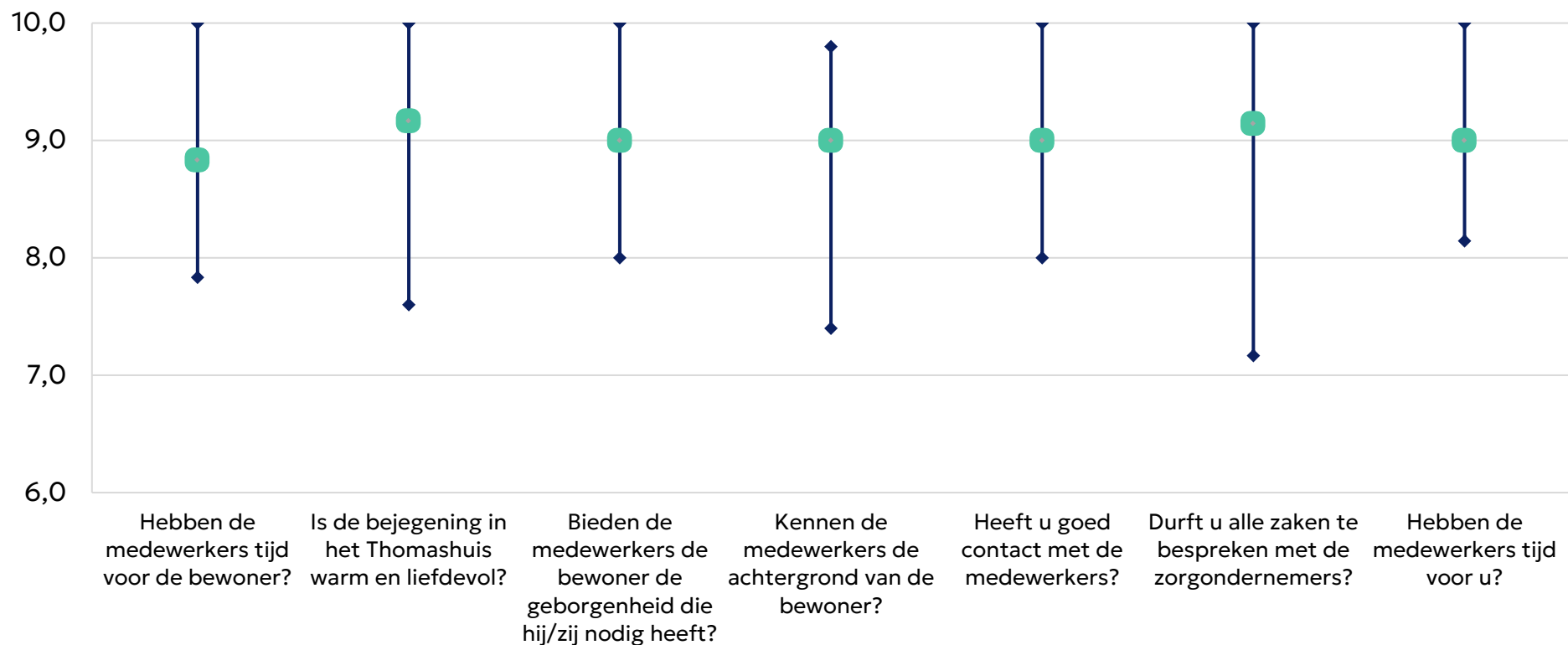


92% van de naasten geeft aan dat de afspraken rondom de ondersteuning van de bewoner jaarlijks worden geëvalueerd.

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.

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.