



RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Generiek Kompas 2025

Shiva Zorg





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

Deze rapportage is gegenereerd op: 4 maart 2026

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 4 maart 2026

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

Voor zorginstellingen is het belangrijk om te weten hoe cliënten en hun naasten vinden van de zorg die zij krijgen. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en hun naasten met de wijkverpleging. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging die mensen in de eigen omgeving krijgen van Shiva Zorg. Shiva Zorg heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om de het onderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan men de dienstverlening, waar nodig, verbeteren. Tevens voldoet Shiva Zorg hiermee aan haar verplichting dit onderzoek uit te voeren.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle mensen met een zorgvraag die zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging en Wlz-verzorging en verpleging. Het gaat dus om cliënten en/of hun naasten die thuis zorg ontvangen van Shiva Zorg. De volgende cliënten zijn niet meegenomen:

- Mensen met een zorgvraag die minder dan één keer per maand zorg ontvangen;
- Mensen met een zorgvraag die niet mee willen doen aan het onderzoek, deelname aan het onderzoek is op vrijwillige basis;
- Mensen met een zorgvraag die palliatief terminale zorg ontvangen;
- Mensen met en zorgvraag die zorg ontvangen vanuit de gehandicaptenzorg;
- Mensen die alleen huishoudelijke zorg ontvangen vanuit de Wlz;
- Mensen die (langdurige) GGZ ontvangen;
- Kinderen die medische kindzorg ontvangen (0-18 jaar).

Dataverzameling

Als dataverzamelingsmethode heeft Shiva Zorg ervoor gekozen om een schriftelijke verzending te doen. In totaal zijn 80 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. Cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel in te vullen. In totaal hebben 36 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 45% ($=36/80 \cdot 100\%$).

Rapportage

In dit dashboard zijn de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 weergegeven middels grafieken. Deelnemers hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'Nee, helemaal niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'Ja, helemaal wel'. De aanbevelingsvraag is op een 0 tot 10 schaal uitgevraagd. Het rapportcijfer 0 betekende 'Zeker niet aanbevelen' en 10 betekende 'Zeker wel aanbevelen'.

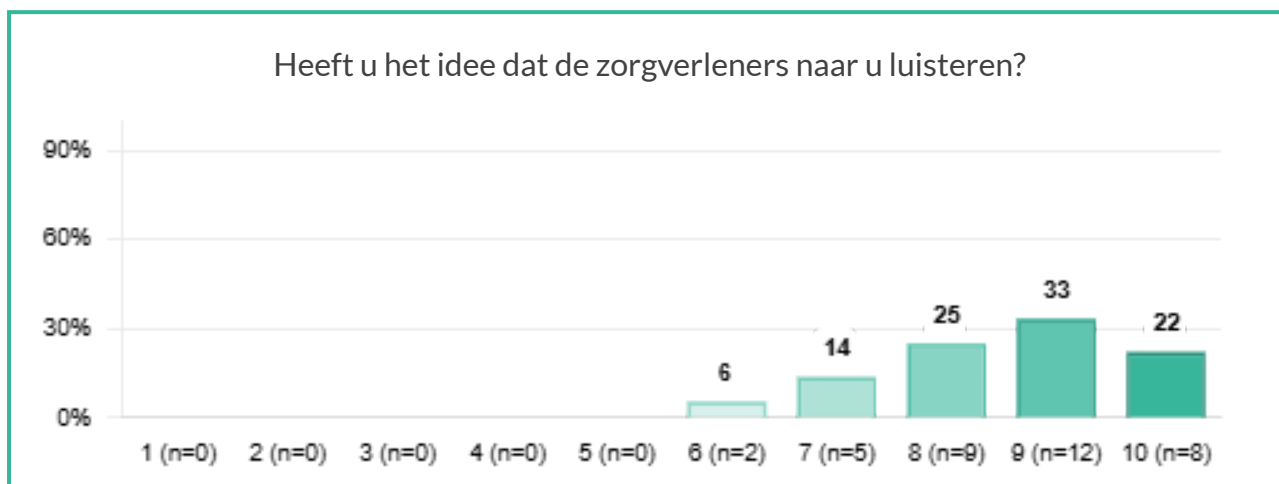
Respons

Voor dit onderzoek zijn 80 personen uitgenodigd. 36 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 45% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



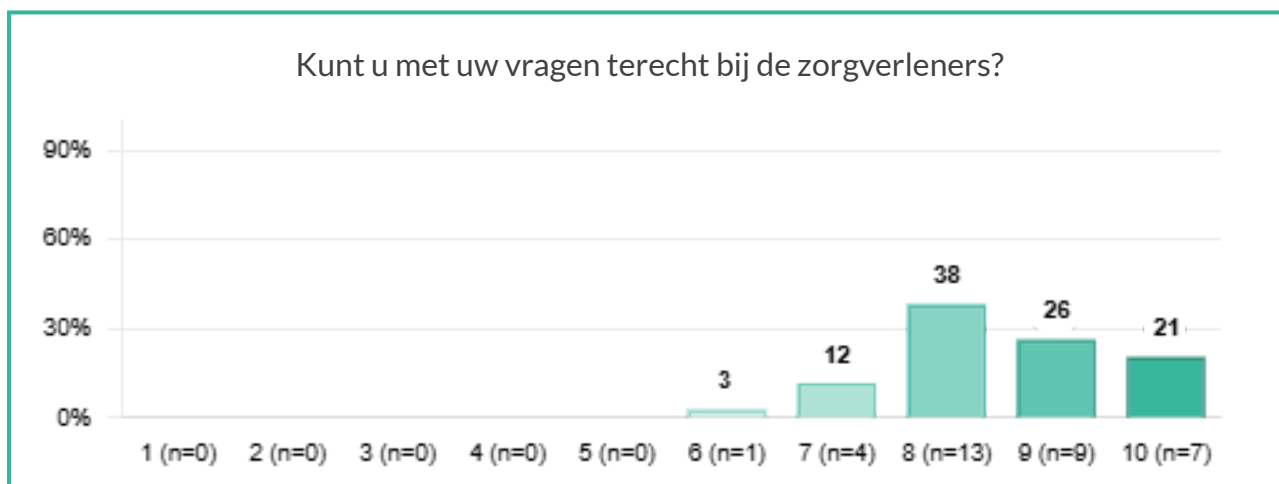
Uw ervaringen met de zorg

1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel



Gemiddelde

8.53



Gemiddelde

8.5

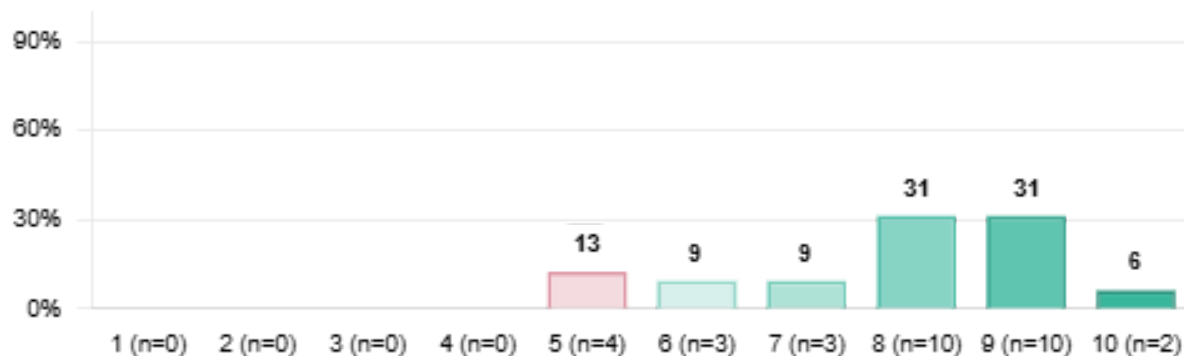
Weten de zorgverleners wat uw situatie is?



Gemiddelde

8.38

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



Gemiddelde

7.78

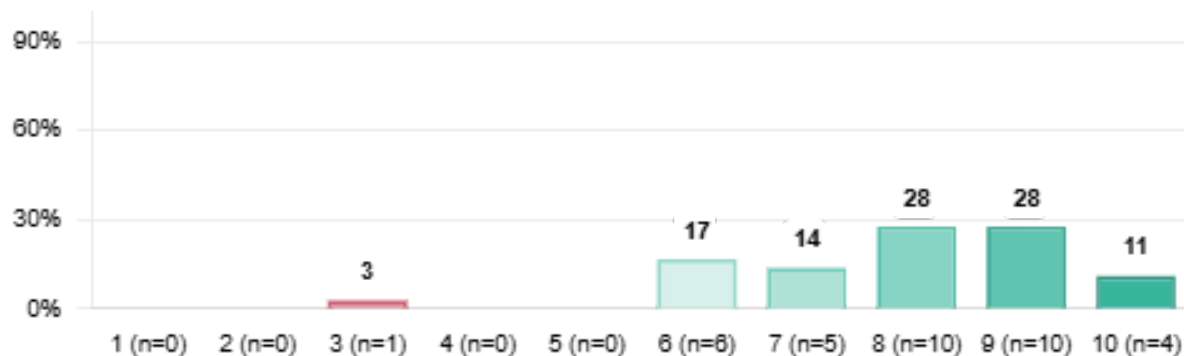
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?



Gemiddelde

7.74

Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



Gemiddelde

7.89

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Gemiddelde

7.31

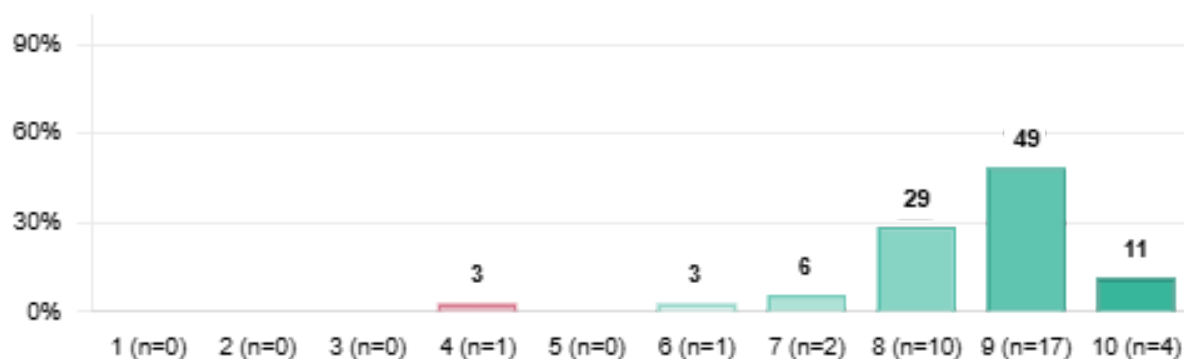
Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?



Gemiddelde

7.81

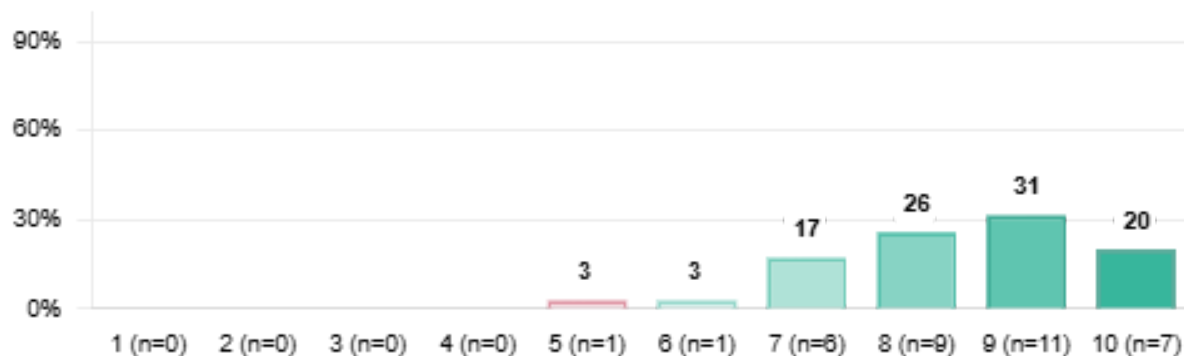
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



Gemiddelde

8.49

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



Gemiddelde

8.4

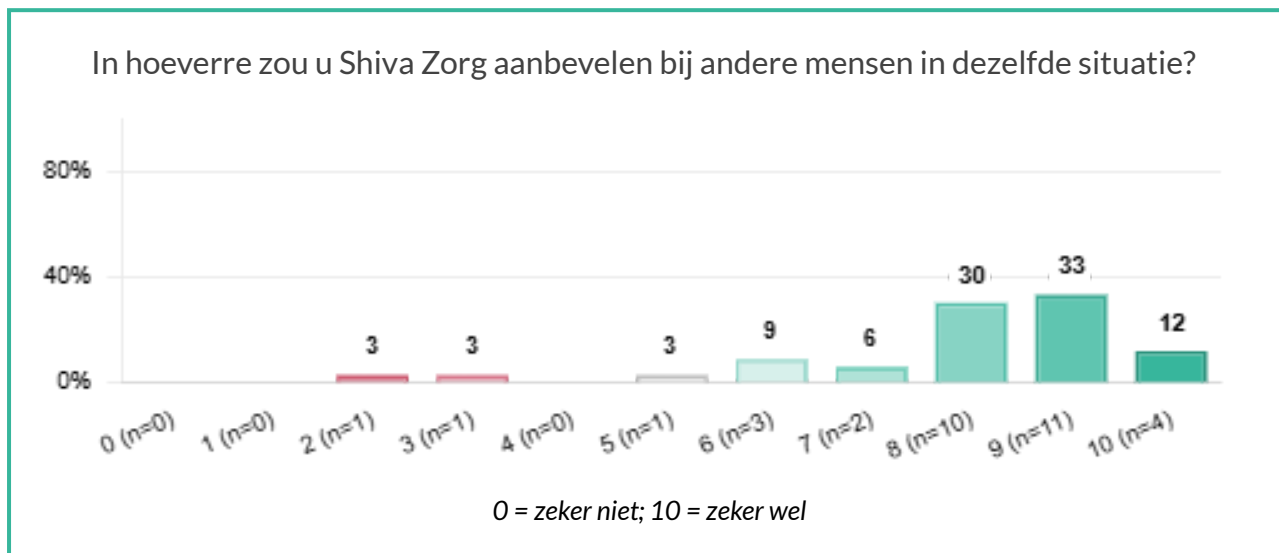
Totaalscore

8.06



Totaalscore

De totaalscore is berekend op basis van het gemiddelde van de 10 vragen voor de mens met een zorgvraag. Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde vraag hadden konden 'Niet van toepassing' invullen. Als een respondent meer dan 2 keer 'Niet van toepassing' heeft ingevuld wordt het gemiddelde van de 10 vragen van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in het gemiddelde van de organisatie (i.e. de totaalscore).



NPS EU

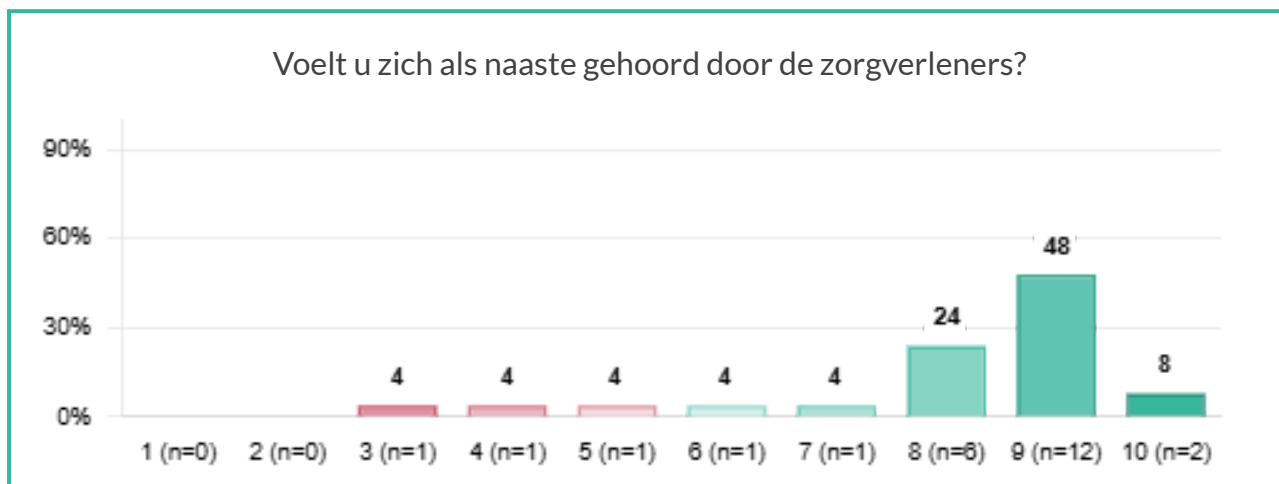
66.67

NPS EU

Europese Net Promoter Score, waarbij 8, 9 en 10 worden gezien als Promoter, 6 en 7 als Passief en 0 tot en met 5 als Criticaster. De Net Promoter Score is het verschil tussen het percentage Promoters en Criticasters. De percentages in de bovenstaande grafiek "In hoeverre zou u Shiva Zorg aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?" zijn afgerond. Hierdoor kan een klein verschil optreden met deze NPS score. De NPS score is leidend en nauwkeurig tot twee decimalen.

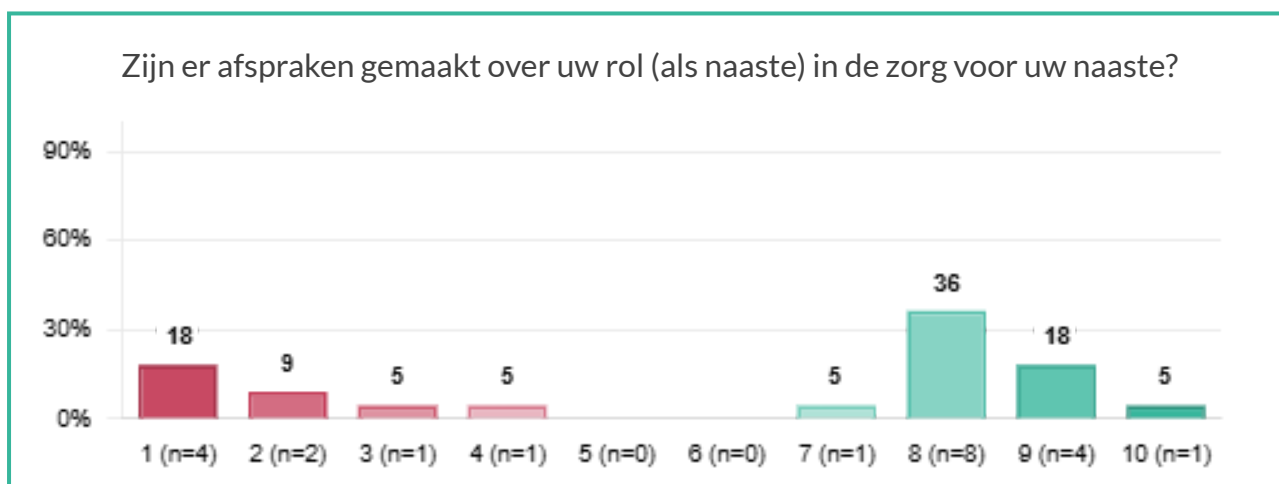
Vragen voor de mantelzorger/naaste

De vragen in dit thema zijn gesteld aan de mantelzorger(s) van de cliënt. Wanneer de cliënt geen mantelzorger had, of de mantelzorger de vragen niet kon invullen, mocht 'N.v.t.' worden aangekruist. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel



Gemiddelde

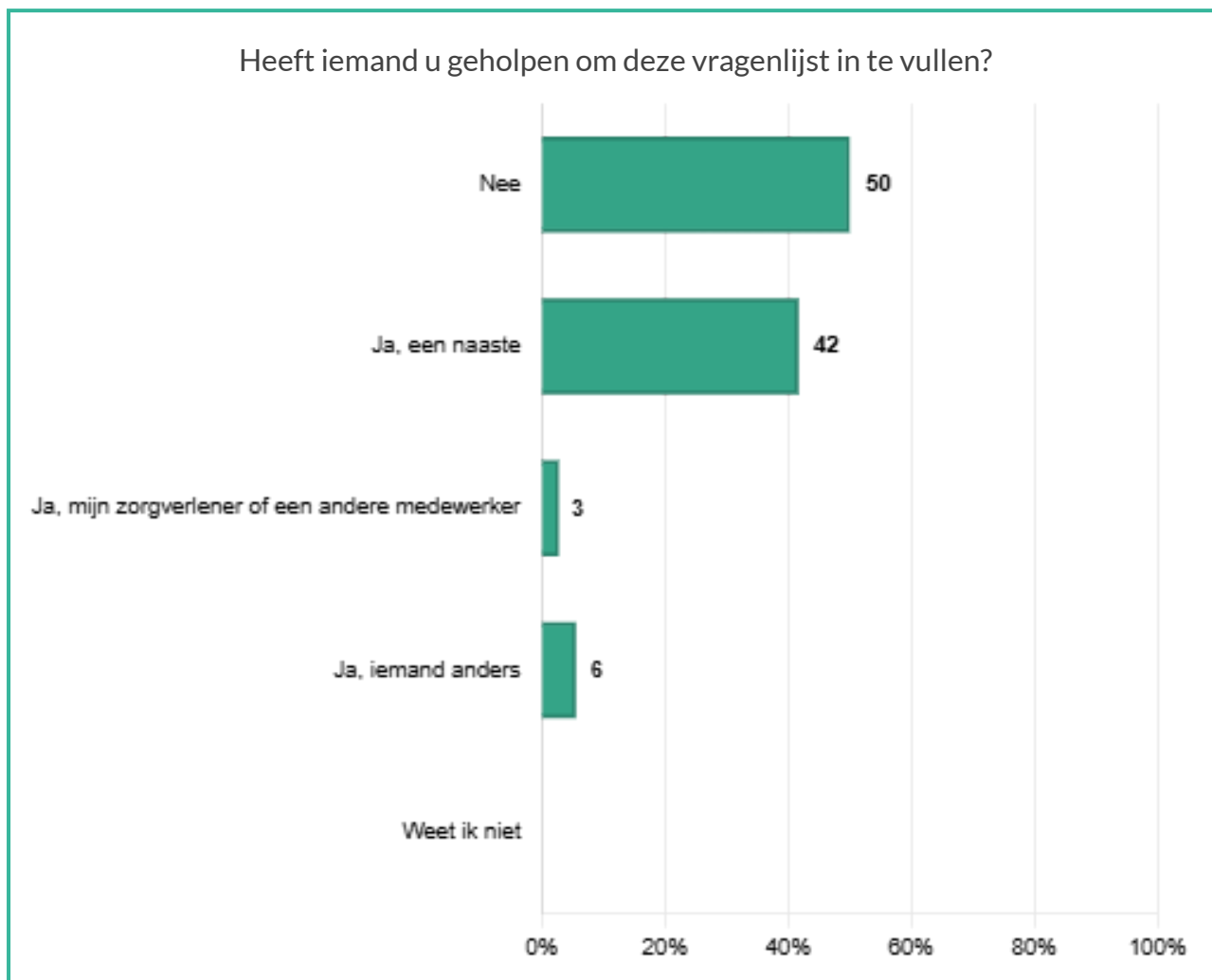
8.04



Gemiddelde

6

Waardering





Waardering

Wat kan beter? (n=17)

Soms de bel niet gehoord, nu met onzekerheid: wie belt aan? Niet opengedaan, dan even contact met de telefoon.

Ze hebben veel te weinig hulpverleners.

Wisselende tijden.

Informatie over de tijden waarop men komt.

De tijdsdruk werkt belemmerend.

Twee keer per week douchen in plaats van één keer per week.

Met de hand wassen kan beter. Handdoek wordt soms niet eens nat. Liever vaker douchen.

Ze kunnen wat langer blijven. Ik ben meestal overvallen als ze opeens binnenkomen en dan weet ik het even niet meer. Maar soms zijn de verzorgers dan opeens al weer weg.

Kan niet beter op dit moment.

Tijdsindicatie bijwerken naar realiteit. Vragen naar wensen/behoefte ten aanzien van voorkeur verzorgende.

Niets.

De planning. Het verschuift vaak en naar de cliënt toe geen flexibiliteit.

Beter advies geven over mijn ziekte.

's Avonds wat vroeger bezorgen als dat mogelijk is.

Vroeger komen.

Niets, kan beter.

Als eerder aangegeven, het conformeren aan de planning, of proactief communiceren bij grote afwijkingen zou prettig zijn.

Wat gaat goed? (n=27)

Druppelen van de ogen. Tijden wisselend, te korte tussentijd.

Ze doen allemaal hun best, maar kunnen vaak niet beter door te veel druk, te weinig mensen!

Alle zorg gaat goed.

De benadering.

Zorgverlener doen hun best, zijn vriendelijk en behulpzaam.

Meestal zelfde medewerker.

Douchen gaat goed en zorgvuldig.

Alles.



Alles gaat goed.

Alles gaat goed. Ik heb geen klachten.

Alles gaat goed.

Ze komen wel altijd.

Alle zorg die ik krijg gaat goed en volgens plan.

Ik ben blij dat ik geholpen word.

Mevrouw vond dat alles goed was geregeld.

Ze zijn erg aardig, geduldig.

Vriendelijkheid van de medewerkers. Aansluiten bij mogelijkheden en (on)mogelijkheden van mijzelf en de naasten.

De heer vindt het contact heel erg belangrijk.

Personeel dat komt is super fijn en aardig, doen erg hun best om alles in goede banen te leiden, maar de planning werkt niet mee.

Het zorg verlenen.

Ik ben heel tevreden over de verzorging. Ze zijn allemaal even aardig.

Ik ben heel tevreden over de verzorging. Ze zijn allemaal even aardig.

Tot nu toe is het prima.

De verzorging gaat goed.

Alles, behalve op tijd komen.

Alles gaat goed. Prima zorg. Wij zijn heel tevreden.

De geleverde zorg is prima.





In opdracht van:

Sandra Kopijn

Uw contactpersoon:

Miriam de Vries

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

