Ervaringsmeting Generiek Kompas
Resultaten 2025
Periode: oktober – november 2025
Rapportage: november 2025

Ervaringsmeting

Bij Azora vinden we het belangrijk om te weten wat mensen met een zorgvraag én hun naasten vinden van de zorg die zij van ons ontvangen. Jaarlijks vragen wij daarom naar hun ervaringen met onze zorg en ondersteuning. De ervaringen helpen ons te begrijpen wat er goed gaat en wat er beter kan.

De Ervaringsmeting is een jaarlijkse, verplichte vragenlijst die hoort bij het *Generiek Kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan*. Het gaat niet alleen over zorg, maar ook over eigen regie, kwaliteit van leven en samenwerking met naasten. Er zijn daarom ook vragen speciaal voor mantelzorgers.

Dit verslag bevat de uitkomsten van de Ervaringsmeting die in oktober/ november 2025 is uitgevraagd.

Onderzoeksopzet

- Vorm: digitale versie van de vragenlijst uit het Generiek Kompas middels een link via e-mail naar de cliënt of eerste contactpersoon.
- Afnameperiode: oktober- november 2025
- Doelgroep: alle mensen met een zorgvraag die vaker dan één keer per maand zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging en WLZ-verzorging en -verpleging van Azora. Inclusief Eerstelijnsverblijf (ELV), Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP) en Casemanagement dementie en exclusief palliatieve zorg.
- Aantal benaderd: 752 zorgvragers en/of hun naasten
- Aantal respondenten: 204 (27% respons)
- Dataverwerking: de resultaten zijn anoniem verwerkt en geanalyseerd op organisatieniveau. Locatie- of afdelingsgebonden analyses en individuele toelichtingen per vraag zijn bij deze rapportage niet meegenomen. Deze informatie kan iedere locatie desgewenst opvragen bij Sandy Scheepers.

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van de resultaten te beoordelen is gekeken naar de respons per afdeling (representativiteit binnen de afdeling) en de ratio per afdeling (gewicht van de afdeling in de totaaluitslag). Over het algemeen zijn de respons en ratio redelijk in verhouding en daarmee is het totaalbeeld representatief en betrouwbaar genoeg voor rapportage.
Er zijn wel een aantal aandachtpunten of uitzonderingen:

- Zo heeft Zorg Thuis ogenschijnlijk een hoge respons, maar bij Zorg Thuis is niet voldaan aan de gewenste uitzet door het ontbreken van mailadressen. In verhouding tot het gehele aantal Zorg Thuis cliënten is de respons binnen Zorg thuis daarom laag en niet representatief.
- De Bettekamp en Den Es hebben een hogere ratio en bepalen daarmee een aanzienlijk deel van de uitkomsten. Hun responspercentages zijn redelijk en daarmee is de invloed wel betrouwbaar.
- Kleinere afdelingen, ongeacht hoge respons, wegen over het algemeen minder zwaar en hebben daardoor minder invloed op het totaal.
- **Aandacht voor interpretatie op locatie- en afdelingsniveau blijft aanbevolen.** Dit geldt ook voor de uitkomsten bij de Net Promotor Score. Deze informatie kan iedere locatie desgewenst opvragen bij Sandy Scheepers.

Respons
In het volgende overzicht zijn per locatie en/ of afdeling het aantal cliënten binnen de criteria, de respons en het aandeel(ratio) in de totaaluitslag weergegeven.

Lage respons (minder betrouwbaar)	Redelijke respons	Hoge respons

Locatie	Aantal cliënten	Aantal cliënten binnen criteria	Aantal aan-geboden	Aantal ingevuld	Respons in %	Ratio in %
Zorg Thuis	603	572	26	13	50	6.4
Antonia revalidatie	35	35	33	11	33.3	5.4
Antonia ACU	12	12	9	5	55.6	2.5
Antonia som	9	9	9	4	44.4	2.0
Antonia PG	51	50	50	12	24	5.9
Antonia Koetshuis	27	27	26	4	15.4	2.0
De Bettekamp som	87	87	87	26	29.9	12.7
Den Es PG	126	126	125	34	27.2	16.7
Debbeshoek som	53	52	49	11	22.4	5.4
Debbeshoek PG	20	20	20	4	20	2.0
De Schuylenburgh som	30	30	28	8	28.6	3.9
De Schuylenburgh PG	31	30	29	5	17.2	2.5
De Schuylenburgh VPT	22	22	20	3	15	1.5
Gertrudis som	62	62	61	14	23	6.9
Gertrudis PG	30	30	29	12	41.4	5.9
Hof van Varwijk som	21	21	21	4	19	2.0
Hof van Varwijk PG	8	8	8	2	25	1.0
De Meulenbeek som	40	40	40	11	27.5	5.4
De Meulenbeek PG	32	32	32	6	18.8	2.9
De Oevelgunne som	26	25	25	6	24	2.9
De Oevelgunne PG	17	17	17	5	29.4	2.5
De Oevelgunne VPT	9	9	8	4	50	2.0
Totaal	1351	1316	752	204	27	

Afkortingen: Acute Care Unit(ACU), Somatiek(som), Psychogeriatrie(PG), Volledig Pakket Thuis(VPT)

Samenvatting
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Vooral de vragen over direct contact met zorgverleners scoren hoog.

- **De algemene tevredenheid wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6, de Net Promotor Score is gestegen naar 51 en de gemiddelde score over alle cliëntvragen is 8,3.**
- 82% van de respondenten geeft een 8 of hoger op de vraag of zij met vragen bij zorgverleners terechtkunnen en of deze naar hen luisteren. Van de mantelzorgers en naasten geeft 79% een 8 of hoger op de vraag of zij zich gehoord voelen door de zorgverleners.
- Het maken van afspraken over de rol van mantelzorgers/ naasten in de zorg voor hun naasten is een mogelijk aandachtspunt. Bijna de helft van de respondenten geeft hier een score lager dan 8, hoewel een deel aangeeft dat dergelijke afspraken niet nodig zijn.
- Trends uit de open vragen laten zien dat 'gebrek aan contact met de SO's' en 'het niet nakomen of communiceren van afspraken in zorgteams' soms als verbeterpunt worden ervaren. Daarnaast wordt regelmatig de beperkte tijd en aandacht van zorgmedewerkers benoemd, waarbij respondenten veelal aangegeven dat ze begrijpen dat de druk hoog is en daar weinig aan te doen is. De betrokkenheid en goede intenties van zorgmedewerkers worden regelmatig genoemd als sterke punten.

"Professioneel, betrokken en liefdevol".

Resultaten per vraag

Vraag	Score (0-10) Gemiddeld	≥ 8
Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?	8,3	82%
Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?	8,5	82%
Weten de zorgverleners wat uw situatie is?	8,3	79%
Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?	8,2	73%
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?	8,1	76%
Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?	8,2	71%
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,0	69%
Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?	8,2	71%
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?	8,3	76%
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,3	79%
Vragen voor de mantelzorger/naaste:		
Voelt u zich, als mantelzorger/ naaste, gehoord door de zorgverleners?	8,3	79%
Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/ naaste) in de zorg voor uw naaste?	7,2	57%

"Ik, als mantelzorger/ naaste, ben erg tevreden. Er wordt meegedacht en gezocht naar oplossingen of mogelijkheden. Ik ga elke keer weer met een gerust hart weg. Dat vind ik heel erg fijn!"

Resultaten per locatie en/ of afdeling
Naast de voorgaande cliëntvragen is ook de vraag gesteld of respondenten de zorgaanbieder zouden aanbevelen aan anderen in dezelfde situatie. Met deze cijfers zijn twee dingen berekend:

- **Gemiddelde tevredenheid**: een cijfer dat zegt hoe tevreden cliënten gemiddeld zijn over de zorg en dienstverlening. Het geeft een algemeen beeld van tevredenheid, maar zegt niets over de verdeling tussen zeer tevreden en ontevreden cliënten.
- **Net Promoter Score (NPS)**: de NPS-score laat zien hoe groot het aandeel enthousiaste cliënten (Promotoren) is ten opzichte van ontevreden cliënten (Detractors). Is de score positief? Dan heb je meer tevreden dan ontevreden cliënten. Hiermee krijg je inzicht in de loyaliteit en aanbevelingsbereidheid van cliënten, wat helpt bij het prioriteren van verbeteringen.

In het volgende overzicht zijn de scores per locatie en/ of afdeling weergegeven, inclusief de verhouding met het voorgaande jaar.

Let op: niet alle afdelingen zijn het voorgaande jaar op dezelfde manier onderscheiden of bevraagd, dus niet alle cijfers uit 2024 zijn beschikbaar en/ of vergelijkbaar. Daarnaast zijn de gemiddeldes voor de cliëntvragen berekend per respondent. Deze scores tellen alleen mee wanneer de individuele respondent minimaal 8 van de 10 vragen heeft beantwoord.

Jaar	2025			2024
Locatie	Gemiddelde tevredenheid	NPS score	Gemiddelde score cliëntvragen	NPS score
Zorg Thuis	8,9	62	8,9	
Antonia revalidatie	8,5	55	8,0	
Antonia ACU	9,4	80	8,9	
Antonia som	9,3	75	8,6	4
Antonia PG	9,0	58	8,6	43
Antonia Koetshuis	8,4	50	8,2	
De Bettekamp som	8,9	65	8,5	40
Den Es PG	8,9	68	8,5	75
Debbeshoek som	6,9	-18	6,8	40
Debbeshoek PG	8,5	25	8,4	29
De Schuylenburgh som	8,8	50	8,5	47
De Schuylenburgh PG	8,6	60	8,4	57
De Schuylenburgh VPT	8,7	67	8,4	42
Gertrudis som	8,5	50	8,2	67
Gertrudis PG	9,1	67	8,9	56
Hof van Varwijk som	8,8	50	8,4	44
Hof van Varwijk PG	9,0	50	8,3	50
De Meulenbeek som	7,0	-9	6,8	33
De Meulenbeek PG	9,2	83	8,7	57
De Oevelgunne som	8,0	17	7,4	50
De Oevelgunne PG	9,0	80	9,2	0
De Oevelgunne VPT	6,0	-50	6,3	-100
Azora	8,6	51	8,3	40