



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage Generiek kompas 2025

Maria Dommer - Verpleeghuiszorg (PG)

Versie 2.0.0

april 2026

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde ervaringsmeting Generiek kompas. Deze rapportage bevat de resultaten van de ervaringsmeting op basis van indicatoren die landelijk zijn vastgesteld. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Maria Dommer. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over de certificaten 'ISO 20252', 'ISO27001' en 'NEN7510'. Het 'ISO 20252' certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten. De certificaten 'ISO27001' en 'NEN7510' tonen aan dat Triqs voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot de digitale en fysieke informatiebeveiliging.

Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw A. Zimbile van Maria Dommer voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers van Maria Dommer, de cliënten en hun vertegenwoordigers voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, april 2026

Dorien Jansen
Projectleider Triqs BV



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 2 |
| Inhoudsopgave | 3 |
| Samenvatting | 4 |
| Inleiding..... | 5 |
| 01 Methode..... | 7 |
| 02 Leeswijzer | 10 |
| 03 Responsanalyse | 11 |
| 04 Resultaten | 12 |
| Gemiddelde scores ervaringsvragen | 12 |
| Uitkomsten op vraagniveau | 13 |
| 05 Benchmark..... | 20 |
| Bijlage 1 – Vragenlijst Ervaringsmeting Generiek kompas | 21 |



Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Maria Dommer heeft Triqs de ervaringsmeting Generiek kompas uitgevoerd. De periode waarin het Generiek kompas is uitgevoerd is november t/m december 2025.

Respons

In totaal zijn 93 cliënten (of vertegenwoordigers van cliënten) van Maria Dommer - Verpleeghuiszorg (PG) terecht benaderd voor de meting. De respons is 31 (33,33%).

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt (op een schaal van -100 tot 100): 39.

Gemiddelde scores cliëntervaringen

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen op volgorde van hoog naar laag:

| | |
|---|-----|
| 3 Weten de zorgverleners wat uw situatie is? (n=30) | 8,6 |
| 2 Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners? (n=31) | 8,2 |
| 5 Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? (n=31) | 8,2 |
| 4 Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? (n=30) | 8,1 |
| 10 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat? (n=31) | 8,1 |
| 7 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=30) | 8,1 |
| 1 Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren? (n=31) | 8,0 |
| 9 Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners? (n=31) | 8,0 |
| 8 Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? (n=28) | 7,8 |
| 6 Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken? (n=30) | 7,5 |

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen over mantelzorg zijn:

| | |
|--|-----|
| 12 Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners? (n=31) | 8,1 |
| 13 Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste? (n=26) | 7,7 |



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het kwaliteitskader Generiek kompas, waarin vermeld staat dat vanaf 2025 elke organisatie in de Wlz en de Zvw verplicht jaarlijks onderzoek moeten doen met de ervaringsmeting Generiek kompas.

Generiek kompas

Het Generiek kompas is een kwaliteitskader en gaat over langdurige zorg en kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Bij het Generiek kompas is in 2024 een nieuw meetinstrument ontwikkeld, welke in de basis is gebaseerd op de PREM Wijkverpleging en de zes vragen uit het ervaringsinstrument van de Wlz.

Het meetinstrument, de vragenlijst voor de ervaringsmeting Generiek kompas, is in 2024 ontwikkeld door 17 partijen, namelijk: ANBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, NOOM, SOMNL, Koepel Gepensioneerden, ActiZ, BPSW, BVKZ, NIP, Sociaal Werk Nederland, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en ZN.

Per ingang van 2025 dient elke organisatie in de Wlz en de Zvw **jaarlijks** de ervaringsmeting uit te voeren en de uitkomsten aan te leveren bij de gegevensmakelaar. De gegevensmakelaar levert de data door naar het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland (ZINL).

Doel van het meetinstrument is inzicht krijgen in kwaliteit op basis van ervaringen van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers en naasten, zodat organisaties en professionals op basis hiervan kunnen leren en verbeteren, en er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. Naast het uitvoeren van de ervaringsmeting stellen organisaties jaarlijks het kwaliteitsbeeld op.

De vragenlijst wordt in 2026 voor het eerst herzien en vervolgens wordt het 5-jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast. Het doel van deze revisies is om te waarborgen dat het meetinstrument blijft aansluiten bij de praktijk en beleidsontwikkelingen.

Doelgroep meetinstrument

Het kwaliteitskader Generiek kompas zelf is voor een bredere doelgroep dan het meetinstrument. De reikwijdte van het meetinstrument is beperkt tot zorg en ondersteuning vanuit de aanspraken **wijkverpleging (Zvw) en Wlz-verzorging en -verpleging**. Hiertoe behoren ook de doelgroepen die gebruik maken van Eerstelijnsverblijf (ELV), Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP) en casemanagement dementie.



De zorg kan zowel thuis als (tijdelijk) op een zorglocatie worden geboden. De financieringsvorm is hier niet afhankelijk van. Zorg kan zowel individueel als in groepsverband worden gegeven, door mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en door professionals, met of zonder technologische hulpmiddelen. Wat *niet* onder de reikwijdte van dit meetinstrument valt is: huishoudelijke zorg vanuit de Wlz, gehandicaptenzorg, (langdurige) GGZ, medische kindzorg en palliatief terminale zorg.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de organisatie.

De rapportage is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 beschrijft de methode van de meting. Hoofdstuk 2 bevat de leeswijzer met uitleg over de grafiekweergaves. Hoofdstuk 3 bevat de responsanalyse en hoofdstuk 4 de resultaten van de meting, bestaande uit een overzicht van de gemiddelde scores van de ervaringsvragen en de uitkomsten per vraag. De gegeven antwoorden van de cliënten worden visueel weergegeven middels grafieken en tabellen. In hoofdstuk 5 worden de resultaten tegen de Triqs benchmark afgezet. Tot slot staat in bijlage 1 een voorbeeld van de vragenlijst die wordt gehanteerd binnen de ervaringsmeting Generiek kompas.

Naast deze rapportage is het ook mogelijk om de frequenties van de gegeven antwoorden per vraag digitaal te bekijken, namelijk via ons online dashboard Zorgpeil.



01 | Methode

In dit hoofdstuk wordt omschreven hoe de ervaringsmeting Generiek kompas is uitgevoerd. De inhoud van de vragenlijst komt aan bod, de in- en exclusiecriteria voor deelname aan de meting, de methode van dataverzameling, vragenlijstverwerking en de dataverwerking en data-analyse.

Vragenlijst: inhoud

De vragenlijst Generiek kompas bevat in totaal 14 vragen. Ten eerste zijn er 10 ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10. Vervolgens een aanbevelingsvraag (NPS) en twee ervaringsvragen voor de mantelzorger/naaste. Tot slot een open vraag met twee open velden voor verbeter- en pluspunten.

Als organisaties ervoor kiezen om data ook door te leveren aan *ZorgkaartNederland*, dan worden de twee bijbehorende vragen toegevoegd: een vraag of de respondent hulp nodig heeft gehad bij het invullen van de vragenlijst en een toestemmingsvraag voor het doorleveren van de gegeven antwoorden aan *ZorgkaartNederland*. Een exemplaar van de vragenlijst inclusief de vragen voor *ZorgkaartNederland* is opgenomen in bijlage 1. De organisatie heeft de mogelijkheid om extra vragen toe te voegen aan het einde van de vragenlijst. *Maria Dommer heeft 5 extra vragen toegevoegd, waarvan de uitkomsten in hoofdstuk 4 worden gepresenteerd.*

Vorbereiding meting

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden tussen de opdrachtgever en de projectleider over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs aan Maria Dommer heeft verstuurd.

Inclusie- en exclusiecriteria

Bij het opstellen van het cliëntenbestand door de opdrachtgever is de inclusie- en exclusiecriteria gehanteerd zoals die vermeld staan in het handboek Generiek kompas verslagjaar 2025.

Doelgroep

De ervaringsmeting die Triqs heeft uitgevoerd voor Maria Dommer is uitgevoerd onder de volgende doelgroep(en): wijkverpleging en verpleeghuiszorg.

Dataverzameling

Binnen deze meting is de data verzameld middels het uitreiken van de vragenlijst door de opdrachtgever. Hierbij zijn de vragenlijsten als pakket per post naar de zorgorganisatie gestuurd. Ook is er een korte instructie meegestuurd met een toelichting over het doel van de meting en de inhoud van de vragenlijst. Deze bevatte ook een beschrijving op welke wijze de vragenlijst ingevuld kon worden en wat Triqs met de ontvangen antwoorden doet. Tot slot is genoemd hoe cliënten zich kunnen afmelden en waar ze terecht kunnen met vragen. De instructie



werd verspreid onder de medewerkers die de vragenlijsten uitreikten aan de deelnemende cliënten, zodat zij op de hoogte waren en eventuele vragen van cliënten konden beantwoorden.

Men kon de vragenlijst teruggeven aan een medewerker waarna alle ingevulde vragenlijsten als pakket werden teruggezonden naar Triqs.

Daarnaast is een aantal vertegenwoordigers per mail uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. In de mail werd het doel van de meting beschreven, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden en waar men terecht kon met vragen. Twee en drie weken na de eerste uitnodiging is een herinneringsmail verstuurd aan de non-respondenten.

Vragenlijstverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn door Triqs ingevoerd in de database van de meting. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Triqs draagt zorg voor de juiste invoer en verwerking van vragenlijsten. De digitaal ingevoerde vragenlijsten worden door onze software gecontroleerd op volledigheid. Schriftelijke vragenlijsten worden handmatig ingevoerd, waarbij ook een controle wordt uitgevoerd op juistheid en volledigheid (via software en handmatig middels een steekproef, conform ISO 20252).

Databewerking en data-analyse

Op de data is geen opschoning toegepast alvorens deze in de rapportage te vermelden.

Totaalscore

Voor het berekenen van de *totaalscore op organisatieniveau* die nodig is voor aanlevering aan de gegevensmakelaar (Desan), is wel opschoning nodig. De totaalscore is enkel gebaseerd op respondenten die volgens de berekening uit het handboek meegenomen mogen worden. Triqs deelt de totaalscore **in een apart document** met de zorgorganisatie. Vervolgens levert de zorgorganisatie deze score zelf aan in het portaal van de gegevensmakelaar. De gegevensmakelaar zorgt voor de doorlevering van de gegevens aan het OBD van het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Het ZiNL maakt de gegevens vervolgens openbaar op de website www.zorginzicht.nl.

Een organisatie *die minder dan 25 respondenten* heeft, kan dit in het portaal van de gegevensmakelaar aangeven, wat ervoor zorgt dat de gegevens niet doorgeleverd worden aan het Openbaar Data Bestand (OBD).

Open antwoorden

In de open antwoorden zijn verwijzingen verwijderd naar personen en andere informatie die voor mogelijke herleidbaarheid kunnen zorgen. De open antwoorden worden in een apart document gepresenteerd. Het biedt aanvullende informatie op de kwantitatieve data uit deze rapportage.

Gemiddelde scores

De gemiddelde scores zijn berekend door de somscores te delen door het aantal respondenten dat de vraag heeft ingevuld. Om tot de somscores te komen, is het aantal respondenten per antwoordoptie vermenigvuldigd met de waarde van de antwoordoptie.

NPS

Ten slotte hanteert Triqs de volgende methode voor het berekenen van de NPS score:

de Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie, zij zullen de organisatie actief aanbevelen. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn critici, wat wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen aan anderen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die klanten zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert. Het wordt berekend door het *percentage critici* van het *percentage promotors* af te trekken. Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Critici, dan bedraagt de NPS +5 (25 minus 20). Een positieve NPS (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.



02 | Leeswijzer

Grafieken

De gehanteerde vragenlijst bestaat uit verschillende type vragen die op een verschillende manier worden getoond. De resultaten van de ervaringsvragen worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat bij de vraagstelling vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De ervaringsvragen hebben de antwoordopties 1 t/m 10 en 'niet van toepassing'. Hierbij staat antwoordoptie 1 voor nee, helemaal niet en antwoordoptie 10 voor ja, helemaal wel.

In het staafdiagram worden de categorieën '1 t/m 5', '6 t/m 8' en '9 t/m 10' samengevoegd. Hier is voor gekozen zodat de organisatie in één oogopslag kan zien welke vragen onvoldoende scores en welke vragen juist heel goed scores. Ook blijft de grafiek op deze manier overzichtelijk. Het kleurgebruik in de staafdiagram is als volgt: rood ('1 t/m 5'), lichtgroen ('6 t/m 8') en donkergroen ('9 t/m 10'). De negatieve ervaringen (kleur rood) staan altijd links in de staafdiagram. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie en de gemiddelde score weergegeven.

De aanbevelingsvraag wordt gepresenteerd als een NPS score. Daarnaast worden de gegeven antwoorden getoond in een frequentietabel.

Overige vragen, zoals informatie over hulp bij het invullen en de toestemmingsvraag worden weergegeven als een liggende staafdiagram, omdat het hierbij gaat om een ander vraagtype. Bij deze vragen hebben de antwoordopties geen waardeoordeel: het ene antwoord is niet positiever dan het ander.

Aanknopingspunten voor verbetering

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de rode kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn. Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.



03 | Responsanalyse

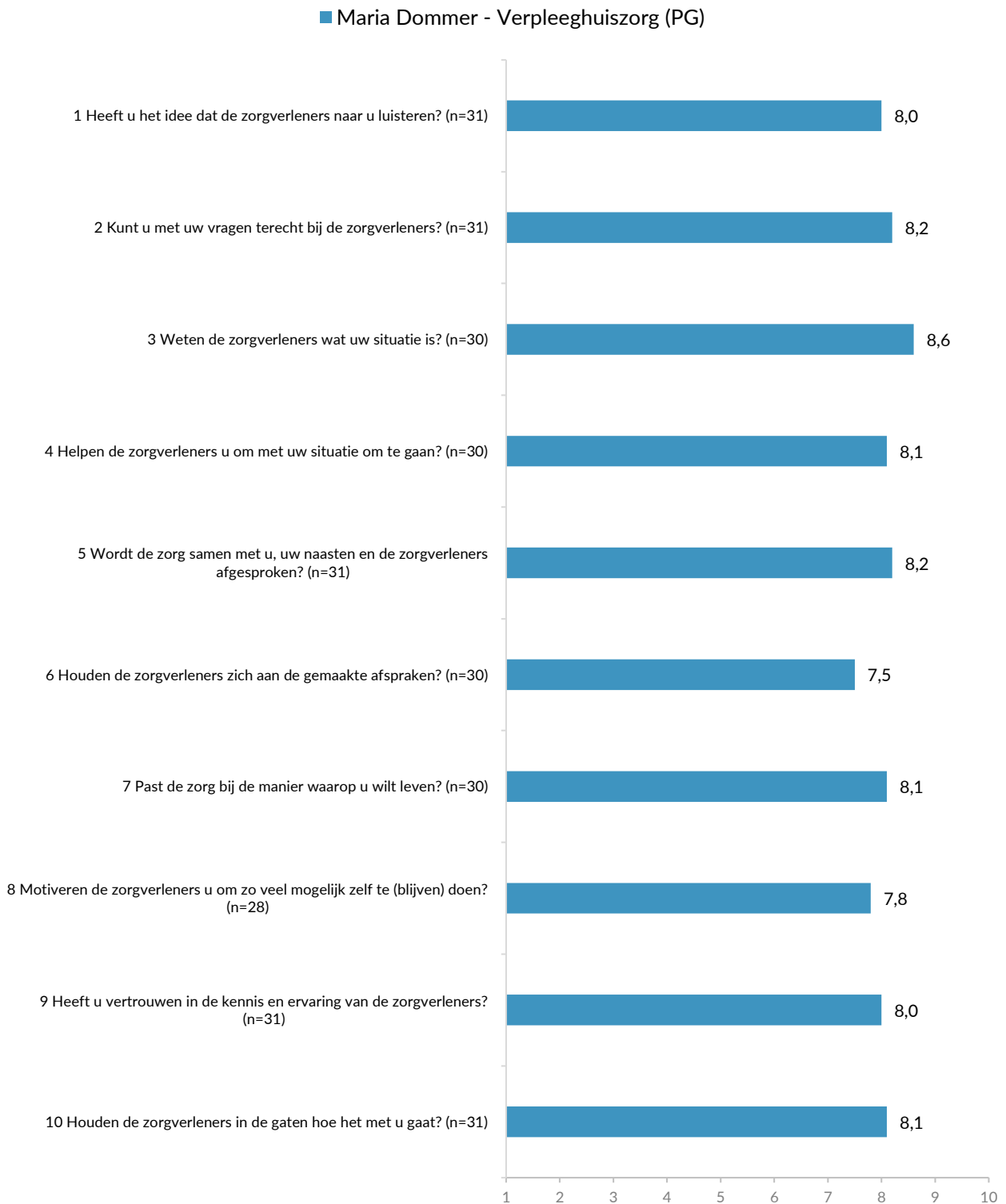
Onderstaande diagram met bijbehorende tabel toont de respons van deze meting. De responsdiagram geeft de respons weer uitgaande van het aantal terecht benaderde (vertegenwoordigers van) cliënten (93):



| | | | | |
|----|--------------------------------|--|-----------|-------------|
| 1. | Totaal aantal benaderd | | 95 | |
| 2. | Aantal onterecht benaderd | | | |
| | | Is overleden | 2 | |
| 3. | Aantal terecht benaderd | | 93 | 100% |
| 4. | Non-respons | | | |
| | | Wil niet meedoen | 5 | 5% |
| | | Niet in staat om de vragenlijst in te vullen | 1 | 1% |
| | | Niet gereageerd | 56 | 60% |
| 5. | Respons | | 31 | 33% |

1 Het totaal aantal benaderde cliënten is gelijk aan het aantal cliënten zoals doorgegeven door de organisatie. 2 Onder cliënten die onterecht benaderd zijn, vallen: cliënten die overleden zijn, die geen zorg ontvangen, van wie het adres onjuist bleek te zijn (onbestelbaar retour) of die in de vragenlijst hebben aangegeven minder dan een maand zorg te ontvangen. 3 Het aantal terecht benaderd blijft dan over. 4 Onder non-respons wordt verstaan cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek tot deelname, aangegeven hebben niet te willen meedoen of niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen. 5 De respons is het aantal geldig ingevulde vragenlijsten dat nu nog overblijft. 6 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het totaal aantal terecht benaderde cliënten.

Gemiddelde scores ervaringsvragen

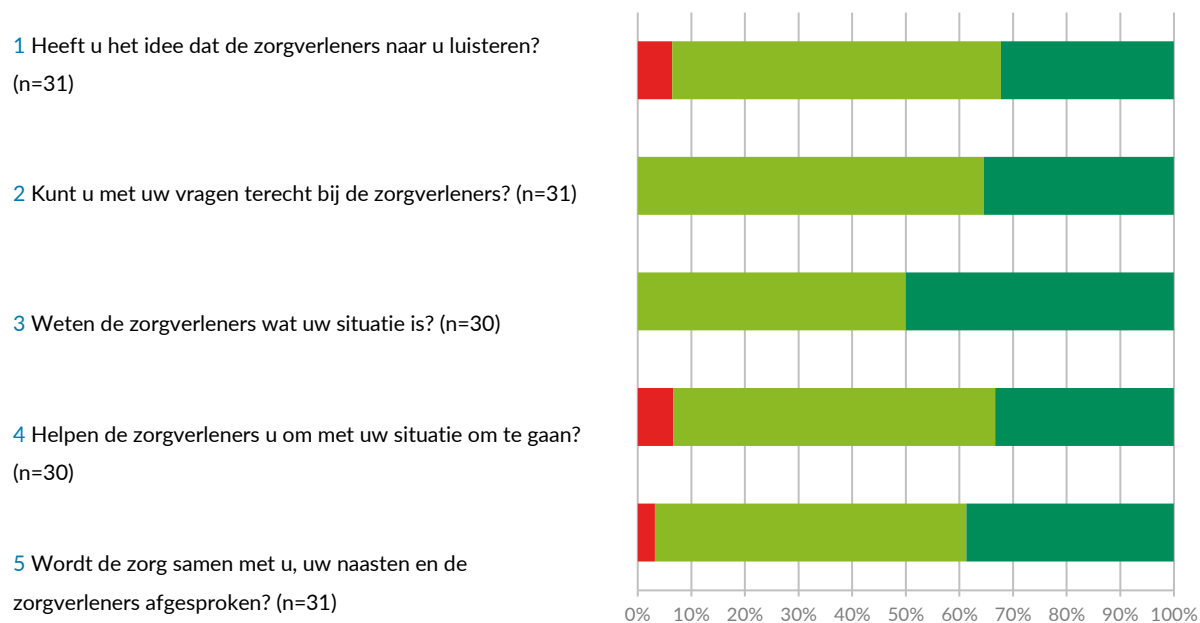


Uitkomsten op vraagniveau

Ervaringsvragen

Op de volgende 10 vragen kon antwoord worden gegeven op basis van een 10-puntsschaal.

Hierbij geldt: 1 = nee, helemaal niet en 10 = ja, helemaal wel.



| | v1 | % | v2 | % | v3 | % | v4 | % | v5 | % |
|-------------------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| ■ 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 2 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 3 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3,2% |
| ■ 4 | 1 | 3,2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3,3% | 0 | 0% |
| ■ 5 | 1 | 3,2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3,3% | 0 | 0% |
| ■ 6 | 1 | 3,2% | 1 | 3,2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3,2% |
| ■ 7 | 7 | 22,6% | 7 | 22,6% | 2 | 6,7% | 4 | 13,3% | 6 | 19,4% |
| ■ 8 | 11 | 35,5% | 12 | 38,7% | 13 | 43,3% | 14 | 46,7% | 11 | 35,5% |
| ■ 9 | 3 | 9,7% | 6 | 19,4% | 11 | 36,7% | 6 | 20,0% | 6 | 19,4% |
| ■ 10 | 7 | 22,6% | 5 | 16,1% | 4 | 13,3% | 4 | 13,3% | 6 | 19,4% |
| n.v.t. | 0 | - | 0 | - | 1 | - | 1 | - | 0 | - |
| Gemiddelde | 8,0 | | 8,2 | | 8,6 | | 8,1 | | 8,2 | |



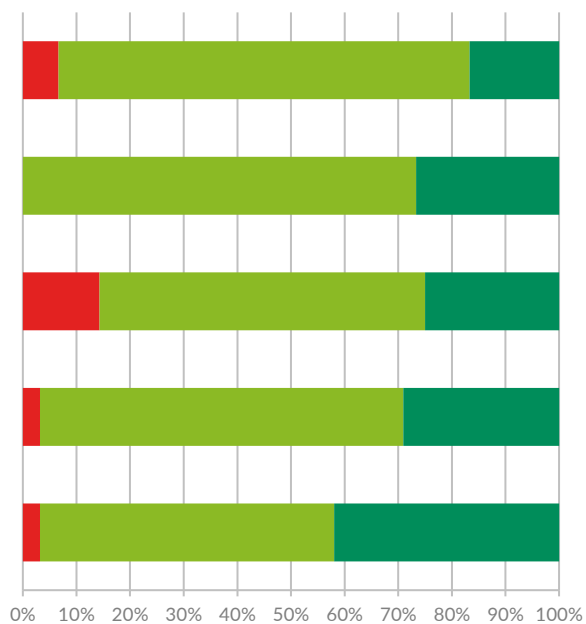
6 Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?
(n=30)

7 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=30)

8 Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te
(blijven) doen? (n=28)

9 Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de
zorgverleners? (n=31)

10 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?
(n=31)



| | v6 | % | v7 | % | v8 | % | v9 | % | v10 | % |
|------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| ■ 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 2 | 1 | 3,3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 3 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3,2% | 1 | 3,2% |
| ■ 4 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 5 | 1 | 3,3% | 0 | 0% | 4 | 14,3% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 6 | 2 | 6,7% | 2 | 6,7% | 0 | 0% | 3 | 9,7% | 3 | 9,7% |
| ■ 7 | 10 | 33,3% | 6 | 20,0% | 4 | 14,3% | 2 | 6,5% | 3 | 9,7% |
| ■ 8 | 11 | 36,7% | 14 | 46,7% | 13 | 46,4% | 16 | 51,6% | 11 | 35,5% |
| ■ 9 | 1 | 3,3% | 4 | 13,3% | 3 | 10,7% | 5 | 16,1% | 9 | 29,0% |
| ■ 10 | 4 | 13,3% | 4 | 13,3% | 4 | 14,3% | 4 | 12,9% | 4 | 12,9% |
| n.v.t. | 0 | - | 1 | - | 2 | - | 0 | - | 0 | - |
| Gemiddelde | 7,5 | | 8,1 | | 7,8 | | 8,0 | | 8,1 | |



Aanbeveling (NPS)

De Net Promoter Score (NPS) voor Maria Dommer - Verpleeghuiszorg (PG) is: **39**

In totaal hebben 31 respondenten hun antwoord gegeven op de NPS vraag:

11 In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie? 0 = zeker niet; 10 = zeker wel

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande methode (het percentage promotors minus het percentage critici):



$$\text{😊 \%} - \text{😞 \%} = \text{NPS}$$

$$45 - 6 = 39$$

De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert. Een positieve NPS (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

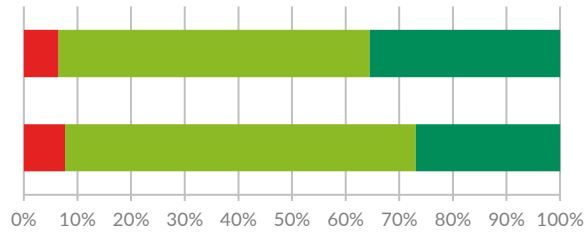
Frequentietabel

| V11 | n | % |
|------------|-----|-------|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 1 | 3,2% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 0 | 0% |
| 5 | 1 | 3,2% |
| 6 | 0 | 0% |
| 7 | 5 | 16,1% |
| 8 | 10 | 32,3% |
| 9 | 7 | 22,6% |
| 10 | 7 | 22,6% |
| Gemiddelde | 8,2 | |

Mantelzorg

12 Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners? (n=31)

13 Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste? (n=26)

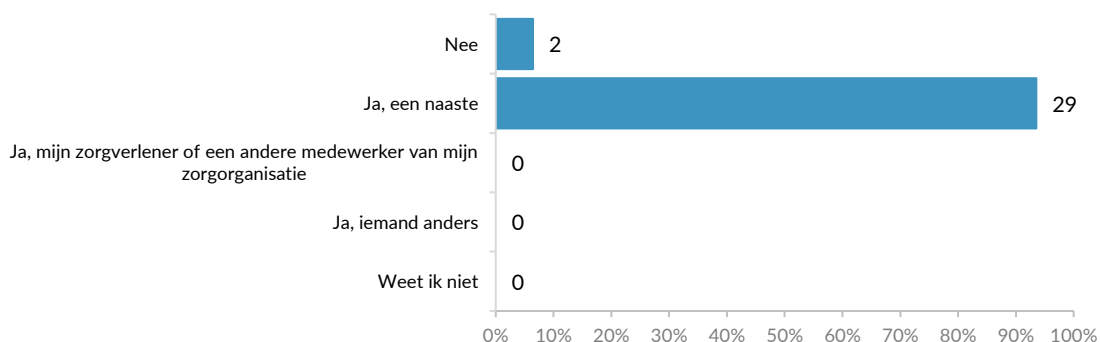


| | v12 | % | v13 | % |
|------------|-----|-------|-----|-------|
| ■ 1 | 0 | 0% | 1 | 3,9% |
| ■ 2 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 3 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ■ 4 | 1 | 3,2% | 0 | 0% |
| ■ 5 | 1 | 3,2% | 1 | 3,9% |
| ■ 6 | 1 | 3,2% | 2 | 7,7% |
| ■ 7 | 5 | 16,1% | 4 | 15,4% |
| ■ 8 | 12 | 38,7% | 11 | 42,3% |
| ■ 9 | 5 | 16,1% | 3 | 11,5% |
| ■ 10 | 6 | 19,4% | 4 | 15,4% |
| n.v.t. | 0 | - | 5 | - |
| Gemiddelde | 8,1 | | 7,7 | |



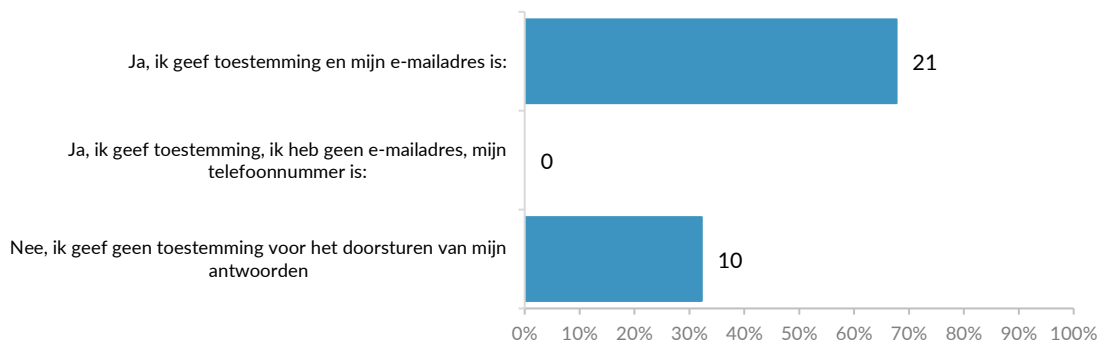
Hulp bij invullen vragenlijst

15. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=31)



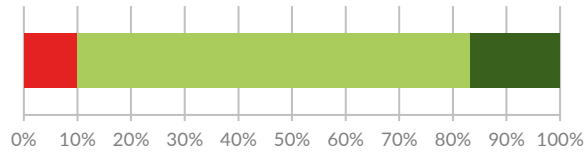
ZorgkaartNederland

16. Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door onderzoeksbureau Triqs, het doorsturen van mijn gegevens aan ZorgkaartNederland, een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken, via redactie@zorgkaartnederland.nl. (Wilt u 1 antwoord aankruisen en uw contactgegevens achterlaten indien u 'ja' aankruist) (n=31)



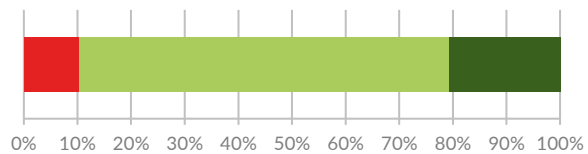
Extra vragen

E1 Voelt u zich eenzaam? (n=30)



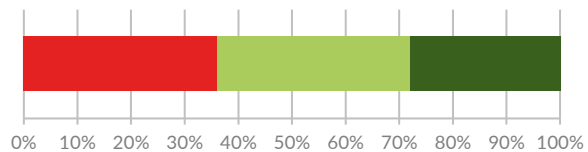
| | altijd | % | meestal | % | soms | % | nooit | % |
|-----|--------|----|---------|-------|------|-------|-------|-------|
| VE1 | 0 | 0% | 3 | 10,0% | 22 | 73,3% | 5 | 16,7% |

E2 Voelt u zich gehoord en begrepen door de medewerkers van Maria Dommer? (n=29)



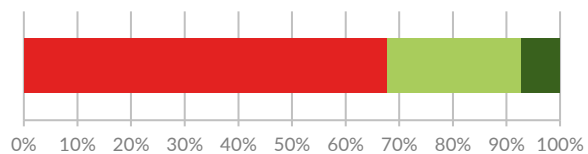
| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|-----|-------|----|------|-------|---------|-------|--------|-------|
| VE2 | 0 | 0% | 3 | 10,3% | 20 | 69,0% | 6 | 20,7% |

E3 Sluiten de door Maria Dommer georganiseerde activiteiten aan bij uw behoefte? (n=25)



| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | n.v.t. |
|-----|-------|----|------|-------|---------|-------|--------|-------|--------|
| VE3 | 0 | 0% | 9 | 36,0% | 9 | 36,0% | 7 | 28,0% | 5 |

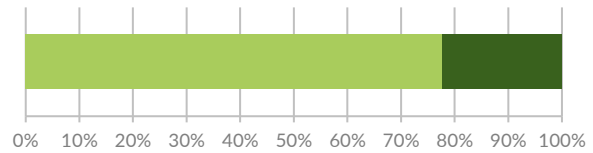
E4 Kijkt u naar Maria Dommer TV? (n=28)



| | Nee, nooit | % | Ja, soms | % | Ja, vaak | % |
|-----|------------|-------|----------|-------|----------|------|
| VE4 | 19 | 67,9% | 7 | 25,0% | 2 | 7,1% |



E5 Zo ja, hoe waardeert u Maria Dommer TV? (n=9)

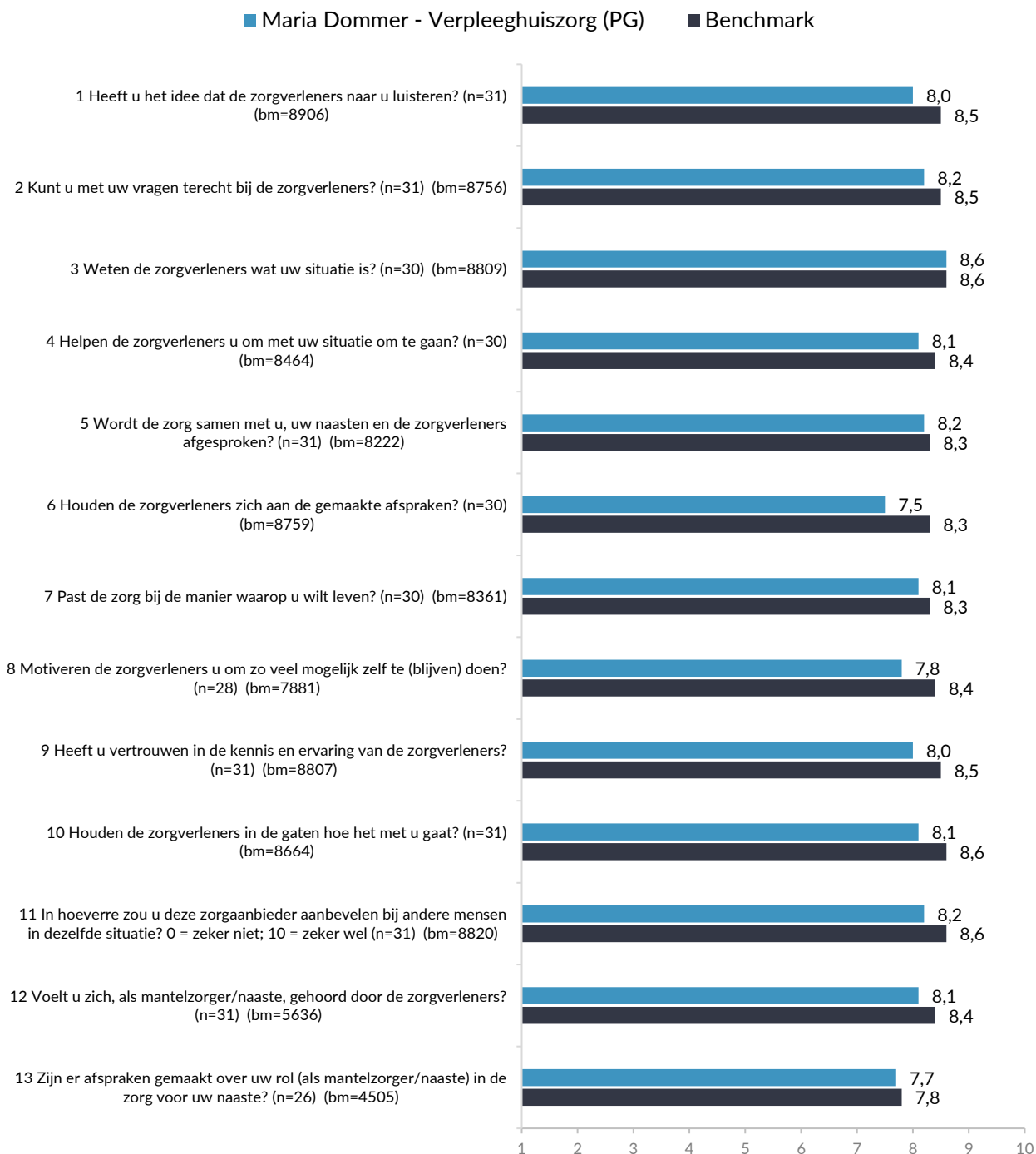


| VE5 | n | % |
|-------------------|------------|-------|
| ■ 1 | 0 | 0% |
| ■ 2 | 0 | 0% |
| ■ 3 | 0 | 0% |
| ■ 4 | 0 | 0% |
| ■ 5 | 0 | 0% |
| ■ 6 | 1 | 11,1% |
| ■ 7 | 4 | 44,4% |
| ■ 8 | 2 | 22,2% |
| ■ 9 | 1 | 11,1% |
| ■ 10 | 1 | 11,1% |
| Gemiddelde | 7,7 | |



05 | Benchmark

In dit onderdeel van de rapportage worden de ervaringsvragen van de vragenlijst vergeleken met de score van de Triqs benchmark. De score van de benchmark is gebaseerd op Generiek Kompas metingen met een brede reikwijdte (de diverse zorgvormen), die zijn uitgevoerd door Triqs. Bij elke vraag staat vermeld uit hoeveel respons de benchmark (bm) afkomstig is. Onderstaande grafiek toont per vraag een vergelijking met andere organisaties.



Bijlage 1 – Vragenlijst | Ervaringsmeting Generiek kompas

Ervaringsmeting Generiek Kompas 2025

Deze vragenlijst ontvangt u omdat u (of uw naaste) zorg van **Voorbeeld BV** ontvangt of in de afgelopen maanden heeft ontvangen. De vragenlijst is *anoniem* en deelname is vrijwillig. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Het is ook mogelijk dat een naaste de vragenlijst invult namens, of samen met, de persoon met een zorgvraag.

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners.

Let op: het is niet de bedoeling dat u namen van zorgverleners bij de toelichting vermeld.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven.

1 = nee helemaal niet

10 = ja helemaal wel

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |
| 10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting: | | | | | | | | | | | |

1

«LOCATIE»_«CODE»



Kruis het antwoord aan dat u wilt geven.

0 = zeker niet

10 = zeker wel

| | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie? (0=zeker niet; 10=zeker wel) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De volgende 2 vragen zijn bedoeld voor uw mantelzorger/naaste.

Vraag 12 en 13 moeten dus door (één van) uw mantelzorger(s)/naaste(n) worden ingevuld. Wanneer u geen mantelzorger/naaste heeft of uw mantelzorger/naaste dit niet kan invullen, mogen de vragen overgeslagen worden.

Vraag aan de mantelzorger/naaste:

1 = nee helemaal niet

10 = ja helemaal wel

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Toelichting:

Vraag aan de mantelzorger/naaste:

| | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Toelichting:

14. Wilt u ons nog iets meegeven?

Wat gaat goed?:

Wat kan beter?:

15. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- Nee Ja, een naaste Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie Ja, iemand anders Weet ik niet

De volgende vraag gaat over uw toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

16. De ervaringsmeting Generiek Kompas is niet enkel relevant voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan ook relevant zijn als keuzeinformatie op ZorgkaartNederland. We willen u daarom vragen of de data gedeeld mag worden met ZorgkaartNederland (vraag 1-11 en 14-16). ZorgkaartNederland is een site voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaring met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij uw wensen.

Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door onderzoeksbureau Triqs, het doorsturen van mijn gegevens aan ZorgkaartNederland, een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken via: redactie@zorgkaartnederland.nl. (Wilt u 1 antwoord aankruisen en uw contactgegevens achterlaten indien u 'ja' aankruist)

- Ja, ik geef toestemming en mijn e-mailadres is: _____
- Ja, ik geef toestemming, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: _____
- Nee, ik geef geen toestemming voor het doorsturen van mijn antwoorden

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst.

