



Rapport CQI-meting

Stichting Riwis Zorg & Welzijn

Tolzicht

Versie 1.0.0

Dhr. K.Y.J Volkers

Juni 2010

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek voor Stichting Riwis Zorg & Welzijn. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van Stichting Riwis Zorg & Welzijn in kaart.

De meting is uitgevoerd volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging en Thuiszorg* van het Centrum Klantervaring Zorg. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze schrijft voor dat een meting van klantervaringen door een onafhankelijk onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS in opdracht van Stichting Riwis Zorg & Welzijn. De resultaten van dit onderzoek kan Stichting Riwis Zorg & Welzijn gebruiken om de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening te verbeteren. Tevens is de CQI-meting een erkend onderzoeksinstrument welke deel uit kan maken van een kwaliteitskeurmerk zoals bijvoorbeeld de HKZ certificering.

Deze data wordt aangeleverd voor de landelijke benchmark welke wordt gepubliceerd op www.kiesbeter.nl. Door correctie van de casemix adjusters kunnen deze resultaten afwijken van de resultaten weergegeven in dit rapport.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Leeswijzer.....	5
2.	Onderzoeksopzet	7
2.1	Steekproef	8
2.2	Respons	9
3.	Resultaten per vraag.....	10
3.1	De zorg thuis.....	10
3.2	Afspraken over de thuiszorg	14
3.3	Informatie en communicatie	16
3.4	De bereikbaarheid van de thuiszorg organisatie	21
3.5	Zorgverleners en vervanging	23
3.6	Professionaliteit van de zorgverleners	25
3.7	De verzorging en gezondheid.....	29
3.8	Veiligheid	32
3.9	Privacy	34
3.10	Zelfstandigheid en activiteiten.....	35
3.11	Hoe gaat het verder met de cliënt.....	39
3.12	Beoordeling van de thuiszorg	40
3.13	Over de cliënt	41
4.	Kwaliteitsdimensies	45
4.1	Zorg (behandel)- / leefplan	48
4.2	Ervaren inspraak en overleg	49
4.3	Ervaren bejegening	50
4.4	Ervaren informatie	51
4.5	Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	52
4.6	Ervaringen met lichamelijke verzorging.....	53
4.7	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	54
4.8	Ervaringen met dagbesteding en participatie.....	55
4.9	Ervaren zelfstandigheid / autonomie	56
4.10	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden.....	57
4.11	Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	58
4.12	Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners.....	59
4.13	Ervaren beschikbaarheid personeel	60
5.	Samenvatting.....	62

1. Inleiding

Stichting Riwis Zorg & Welzijn heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode mei, juni en juli van 2010.

1.1 Leeswijzer

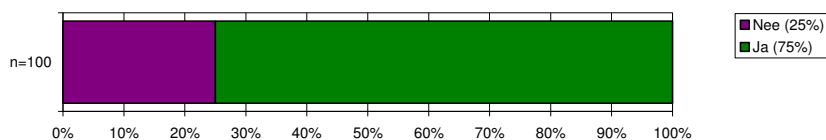
Grafieken

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van de grafiek staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...).

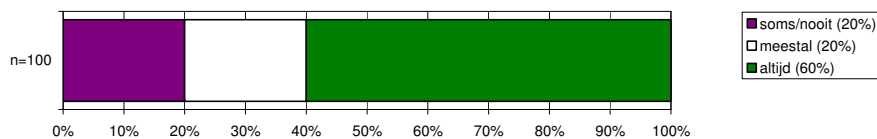
De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Rechts staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren in het diagram. Onder de grafieken staat een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in de score, maar wel vermeld in de tabel.

Binnen dit rapport worden drie soorten grafieken gebruikt.

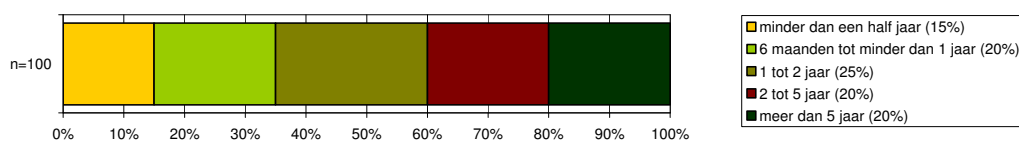
Een grafiek met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Voor de meeste vragen zijn de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'. In de grafiek zijn de categorieën 'soms' en 'nooit' samen gevoegd. De reden hiervoor is dat deze categorieën (en vooral de categorie 'nooit') weinig gebruikt worden. Als een vraag negatief wordt geformuleerd, zodanig dat het antwoord 'altijd' een ongewenste situatie aanduidt, worden de categorieën 'altijd' en 'meestal' samengevoegd. Deze categorie heeft de kleur paars, 'meestal' heeft de kleur wit en 'altijd' groen. De grafiek begint altijd met paars. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Naast deze twee grafieken zijn er ook vragen met meer antwoordcategorieën. Hier wordt een ander kleurenpalet gebruikt. In de legenda is te zien welke categorie bij welke kleur hoort. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Verbeterpunten

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Per vraag worden de resultaten van de respondenten weergegeven. De paarse staven geven negatieve (ongewenste) antwoorden weer. Vragen die overwegend negatief worden beantwoord kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden zijn er weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Het is ook mogelijk dat zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' en 'nooit' vaak voorkomen. Op die punten lopen de meningen nogal uiteen en dit geeft te denken.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan, in het kader van kwaliteitsverbetering, gewerkt kan worden.

2. Onderzoeksopzet

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek binnen Stichting Riwis Zorg & Welzijn is gebruik gemaakt van de CQ vragenlijst voor thuiswonende cliënten van *thuiszorgorganisaties of zorginstellingen* versie 3.1. Deze vragenlijst bestaat uit 76 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. Het onderzoek is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten.

De vragenlijst begint met inleidende vragen over de zorg, waarna achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan de orde komen: afspraken over de zorg, informatie en communicatie, telefonische bereikbaarheid, zorgverleners en vervanging, professionaliteit van de zorgverlening, verzorging en gezondheid, veiligheid, privacy, zelfstandigheid en activiteiten, geestelijk welzijn, en de beoordeling van de zorg thuis (waarbij wordt gevraagd naar het totaaloordeel van cliënten over de zorginstelling en de zorgverleners). De vragenlijst eindigt met achtergrondvragen over de cliënt, en een open vraag naar verbetermogelijkheden.

De vragen die verschillende aspecten van de ervaring van respondenten met de zorgaanbieders meten, de zogenaamde ervaringsvragen hebben als antwoordmogelijkheden altijd/meestal/soms/nooit of ja/nee.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

In een vroegtijdig stadium heeft er overleg plaats gevonden met Stichting Riwis Zorg & Welzijn over de organisatie en uitvoering van de raadpleging.

Tijdschema onderzoek:

Week 1:	Start uitzetten vragenlijsten;
Week 2:	Herinnering/bedankje;
Week 5:	Uitzetten vragenlijst;
Week 7:	Herinnering/bedankje;
Week 9:	Afsluiting;
Week 10-11:	Rapportage.

Conform het protocol CQ-Index vinden de activiteiten in bovenstaande tijdsplanning op de donderdag plaats.

Voor de start van het uitzetten van de vragenlijsten hebben er de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Stichting Riwis Zorg & Welzijn heeft een Excel-bestand geleverd met minimaal de volgende onderdelen:
 - o cliëntengegevens op basis van alfabet [cliënten ouder dan 18 jaar],
 - o naam, geslacht en leeftijd;
- steekproeftrekking TRIQS van cliënten [110 cliënten per organisatorische eenheid conform protocol CQ-index] en codering cliënten [koppeling 10 cijferig nummer aan cliënt];
- drukwerk vragenlijst [dubbelzijdig, inclusief codering];
- opzet aanbiedingsbrief door TRIQS, goedkeuring door Stichting Riwis Zorg & Welzijn;
- drukwerk aanbiedingsbrief;
- opzet herinnering/bedankje door TRIQS;
- drukwerk herinnering/bedankje;
- aanleveren antwoordenvelopen door TRIQS.

Na het uitzetten van de vragenlijsten is er onderstaand tijdschema gevolgd:

Week 2: verzending herinnering/bedankje;

Week 5: TRIQS aanleveren codes van cliënten die vragenlijst nog niet hebben ingevuld;

Drukwerk vragenlijsten;

(gereed maken) Verzending lichting 2 vragenlijsten;

Week 7: Verzending herinnering/bedankje aan alle geselecteerde cliënten van lichting 2.

De cliënten krijgen de vragenlijst in een envelop samen met een antwoordenvolp thuisgestuurd. Middels de antwoordenvolp kunnen de cliënten de vragenlijst kosteloos retoursturen aan TRIQS.

2.1 Steekproef

Conform de richtlijnen CQ-Index dient er een steekproef getrokken te worden uit de totale populatie. Aangezien de totale populatie kleiner is dan de voorgeschreven 110 cliënten zijn alle cliënten aangeschreven en is er geen steekproef getrokken. De verhouding man/vrouw en de gemiddelde leeftijden zijn als volgt:

Populatie	
Man	13 (18.8%)
Vrouw	56 (81.2%)
Gemiddelde leeftijd	81.48

2.2 Respons

Middels onderstaand schema wordt de respons weergegeven:

Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten	69
Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten minus: <ul style="list-style-type: none"> - vragenlijsten waar de cliënt overleden is - vragenlijsten waar de cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort - vragenlijsten die onbestelbaar retour zijn gekomen 	61

Bruto respons (Het aantal geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	42
Aantal respondenten geëxcludeerd na exclusie criteria: <ul style="list-style-type: none"> - jonger dan 18 jaar - minder dan 6 maanden in zorg - vragen niet zelf beantwoord - vragenlijst niet of minder dan 50% ingevuld - de laatste 12 maanden geen zorg hebben ontvangen 	15
Netto respons (Het aantal bruikbare geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	27

Bruto responspercentage	68.85%
Netto responspercentage	44.26%

Representativiteit

Om de representativiteit van de respons te toetsen op geslacht is er gebruik gemaakt van Chi-kwadraat en de T-toets op leeftijd. Bij deze toetsen op representativiteit wordt een significantieniveau van $p < 0.05$ gehanteerd. De verhouding man/vrouw en de gemiddelde leeftijden zijn als volgt:

Populatie		Respons	
Man	13 (18.8%)	Man	4 (14.81%)
Vrouw	56 (81.2%)	Vrouw	23 (85.19%)
Gemiddelde leeftijd	81.48	Gemiddelde leeftijd	79.07

Chi-kwadraat

Om de representativiteit op geslacht aan te tonen is de Chi-kwadraat analyse toegepast. Het resultaat van Chi-kwadraat is 0.593. Dit is groter dan 0.05, waardoor op geslacht de representativiteit van de respons wordt aangetoond.

T-Toets

Middels de T-toets wordt de representativiteit op leeftijd aangetoond. De significantie van de T-toets is 0.244 (is groter dan 0.05), er is dus geen significant verschil in de steekproef in vergelijking met de populatie. De respons is representatief.

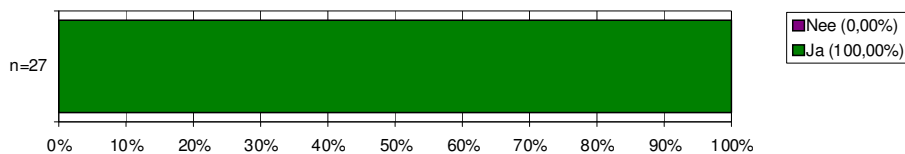
3. Resultaten per vraag

3.1 De zorg thuis

Deze vragen gaan over de zorg die de cliënt in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van uw organisatie.

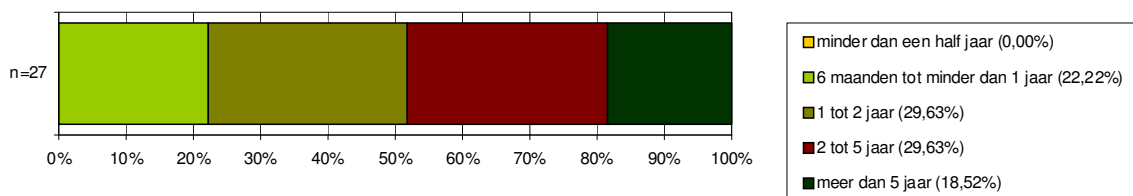
Als de cliënt geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, is gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de zorg die in het afgelopen jaar ontvangen is.

1 Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?



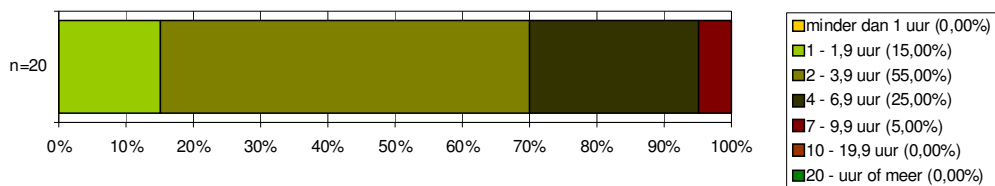
Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	27
Niet ingevuld	0

2 Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



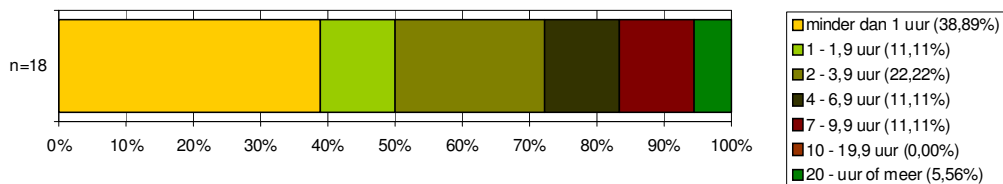
Antwoordcategorie	n
minder dan een half jaar	0
6 maanden tot minder dan 1 jaar	6
1 tot 2 jaar	8
2 tot 5 jaar	8
meer dan 5 jaar	5
Niet ingevuld	0

3 Krijgt u hulp bij het huishouden (hulp bij schoonmaken, de was, boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



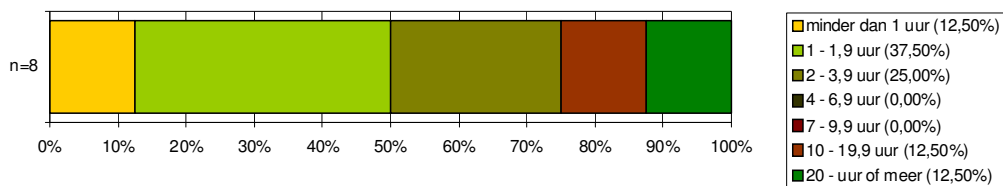
Antwoordcategorie	n
Nee, ik krijg geen hulp bij het huishouden	6
minder dan 1 uur	0
1 - 1,9 uur	3
2 - 3,9 uur	11
4 - 6,9 uur	5
7 - 9,9 uur	1
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	0
weet ik niet	0
Niet ingevuld	0

4 Krijgt u persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



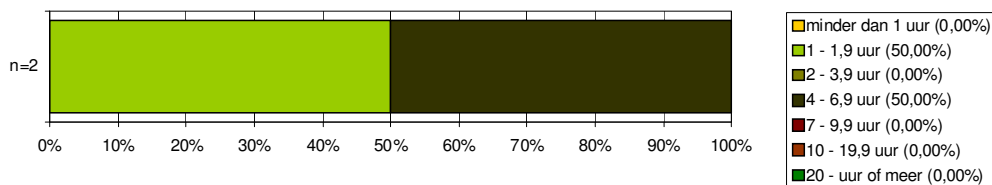
Antwoordcategorie	n
Nee, ik krijg geen persoonlijke verzorging	8
minder dan 1 uur	7
1 - 1,9 uur	2
2 - 3,9 uur	4
4 - 6,9 uur	2
7 - 9,9 uur	2
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	1
weet ik niet	0
Niet ingevuld	0

5 Krijgt u verpleegkundige zorg (wondverzorging, injecties, enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



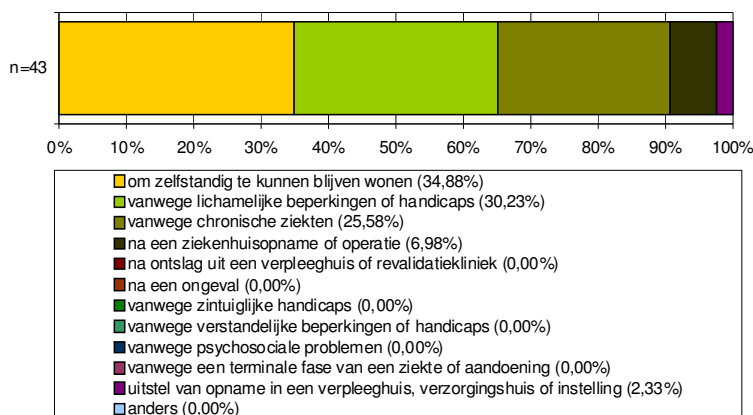
Antwoordcategorie	n
Nee, ik krijg geen verpleegkundige zorg	17
minder dan 1 uur	1
1 - 1,9 uur	3
2 - 3,9 uur	2
4 - 6,9 uur	0
7 - 9,9 uur	0
10 - 19,9 uur	1
20 - uur of meer	1
weet ik niet	0
niet ingevuld	0

6 Krijgt u ondersteunende of activerende begeleiding? En zo ja, hoeveel uren per week?



Antwoordcategorie	n
Nee, ik krijg geen activerende begeleiding	23
minder dan 1 uur	0
1 - 1,9 uur	1
2 - 3,9 uur	0
4 - 6,9 uur	1
7 - 9,9 uur	0
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	0
weet ik niet	0
Niet ingevuld	0

7 Waarom krijgt u thuiszorg? (meerdere antwoorden mogelijk)

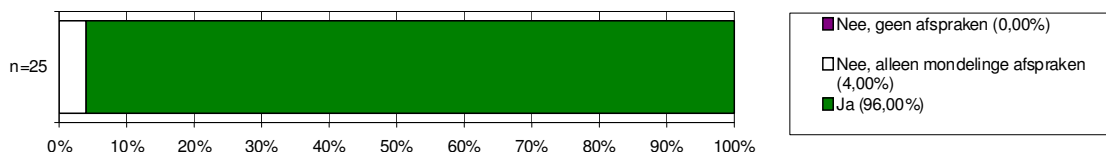


Antwoordcategorie	n
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	15
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	13
vanwege chronische ziekte(n)	11
na een ziekenhuisopname of operatie	3
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	0
na een ongeval	0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0
vanwege psychosociale problemen	0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	1
anders	0

3.2 Afspraken over de thuiszorg

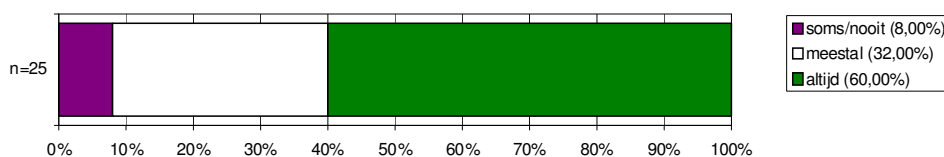
De volgende vragen gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

8 Heeft u Zorgplan/Behandelingsplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



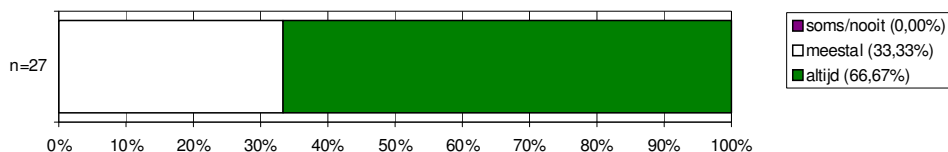
Antwoordcategorie	n
Nee, geen afspraken	0
Nee, alleen mondelinge afspraken	1
Ja	24

9 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



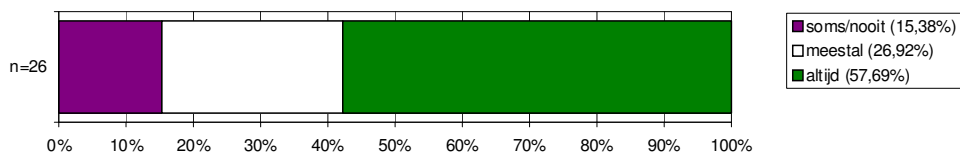
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	2
Meestal	8
Altijd	15
Niet ingevuld	0

10 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



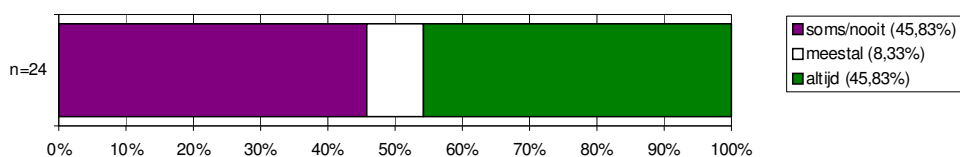
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	9
Altijd	18
Niet ingevuld	0

11 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



Antwoordcategorie	n
Nooit	2
Soms	2
Meestal	7
Altijd	15
Niet ingevuld	1

12 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

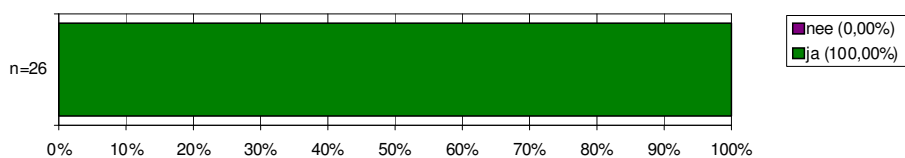


Antwoordcategorie	n
Nooit	10
Soms	1
Meestal	2
Altijd	11
Niet ingevuld	3

3.3 Informatie en communicatie

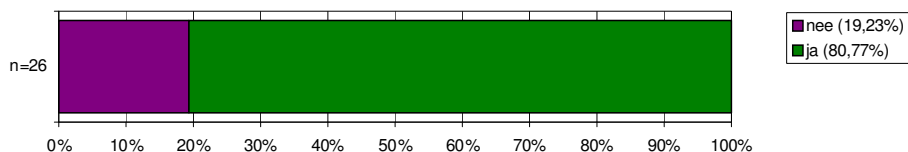
De volgende vragen gaan over de informatie die de cliënt van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden

13 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)



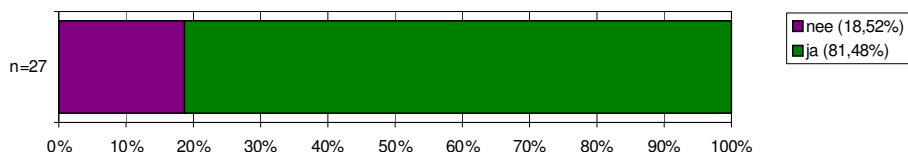
Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	26
Niet ingevuld	1

14 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)



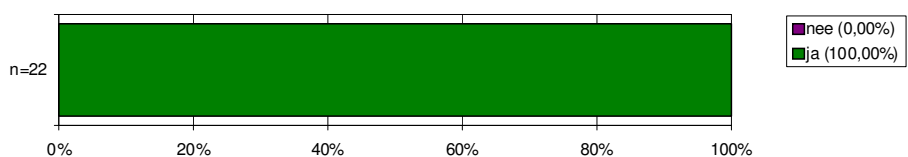
Antwoordcategorie	n
Nee	5
Ja	21
Niet ingevuld	1

15 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)



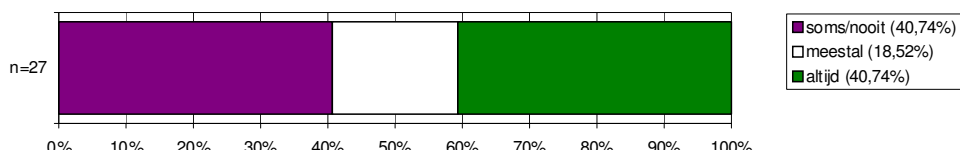
Antwoordcategorie	n
Nee	5
Ja	22
Niet ingevuld	0

16 Is er een cliëntenraad?



Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	22
weet ik niet	5
Niet ingevuld	0

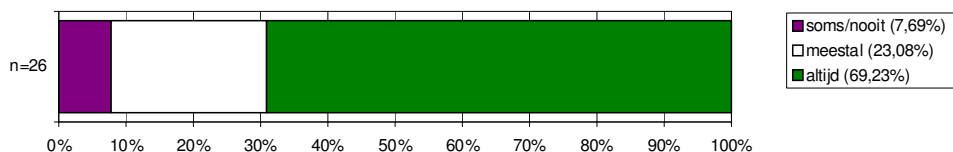
17 Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?



Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	10
Meestal	5
Altijd	11
Niet ingevuld	0

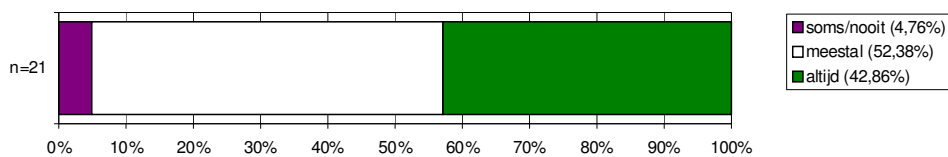
De volgende vragen gaan over de communicatie met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

18 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



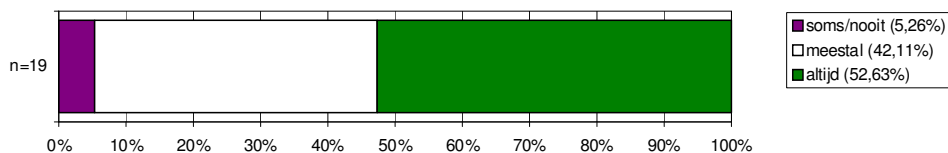
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	1
Meestal	6
Altijd	18
Niet ingevuld	1

19 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



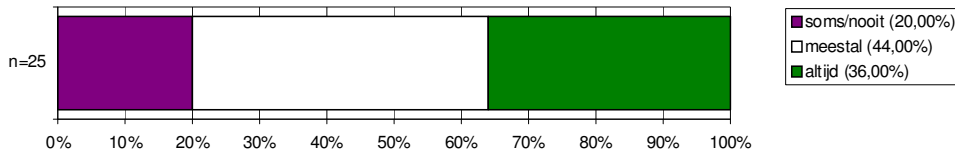
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	0
Meestal	11
Altijd	9
nvt/weet ik niet	5
Niet ingevuld	1

20 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



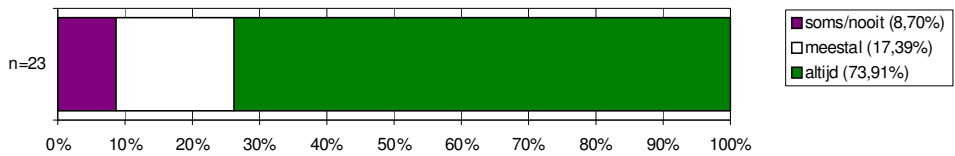
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	8
Altijd	10
nvt/weet ik niet	7
Niet ingevuld	1

21 Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?



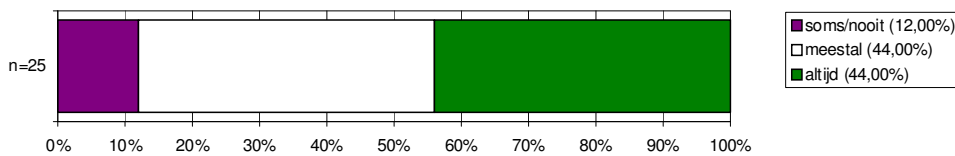
Antwoordcategorie	n
Nooit	4
Soms	1
Meestal	11
Altijd	9
Niet ingevuld	2

22 Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?



Antwoordcategorie	n
Nooit	2
Soms	0
Meestal	4
Altijd	17
nvt/weet ik niet	4
Niet ingevuld	0

23 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

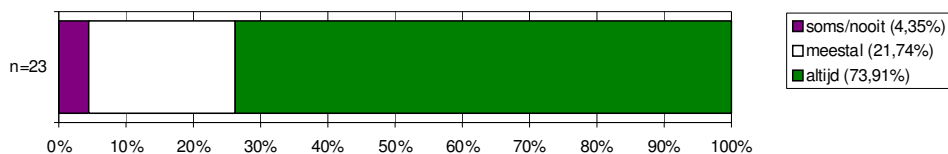


Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	2
Meestal	11
Altijd	11
Niet ingevuld	2

3.4 De bereikbaarheid van de thuiszorg organisatie

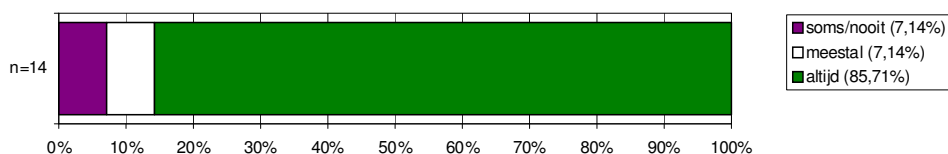
De volgende vragen gaan over de telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

24 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



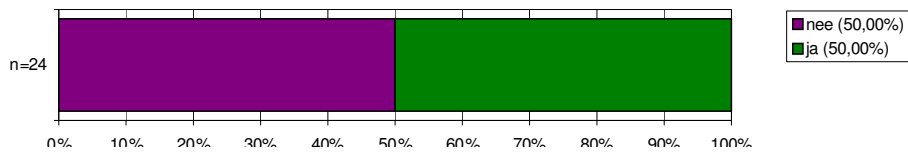
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	5
Altijd	17
nvt/geen ervaring mee	3
Niet ingevuld	1

25 Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)



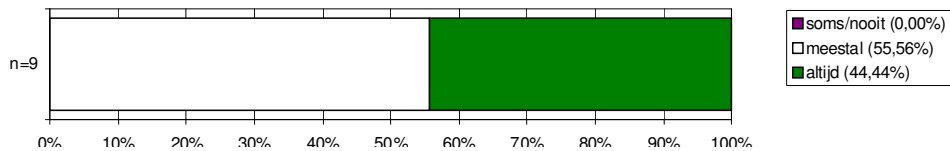
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	0
Meestal	1
Altijd	12
nvt/geen ervaring mee	12
Niet ingevuld	1

26 Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is?



Antwoordcategorie	n
Nee	12
Ja	12
nvt, geen contactpersoon	2
Niet ingevuld	1

27 Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

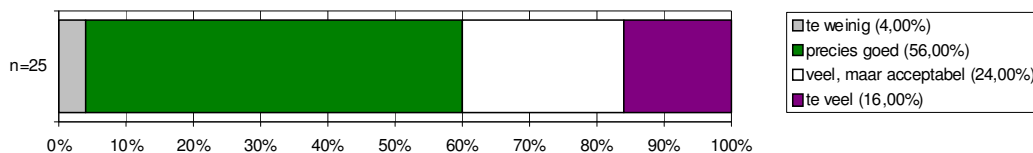


Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	5
Altijd	4
weet ik niet/geen ervaring mee	16
Niet ingevuld	2

3.5 Zorgverleners en vervanging

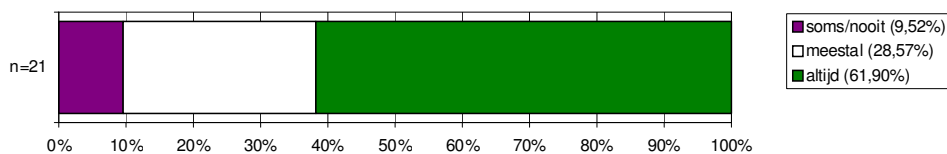
De volgende vragen gaan over het aantal verschillende zorgverleners en de vervanging in de afgelopen 12 maanden.

28 Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?



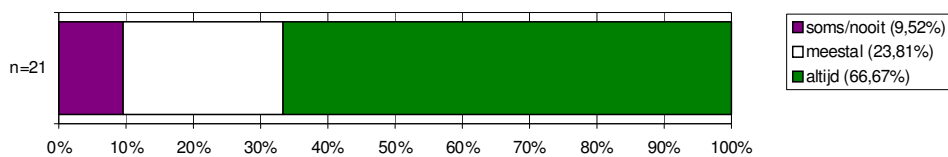
Antwoordcategorie	n
te weinig	1
precies goed	14
veel, maar acceptabel	6
te veel	4
Niet ingevuld	2

29 Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



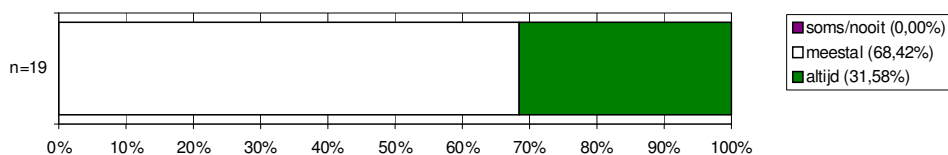
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	1
Meestal	6
Altijd	13
weet ik niet	5
Niet ingevuld	1

30 Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?



Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	1
Meestal	5
Altijd	14
weet ik niet	4
Niet ingevuld	2

31 Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

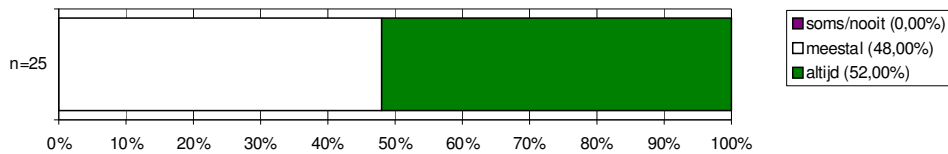


Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	13
Altijd	6
nvt (geen vervanging)	6
Niet ingevuld	2

3.6 Professionaliteit van de zorgverleners

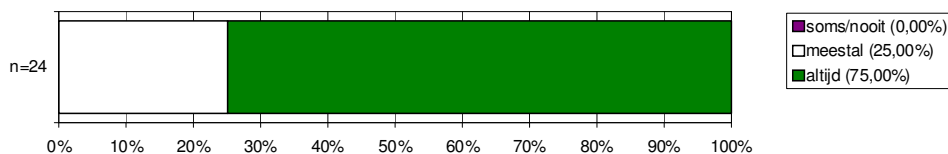
De volgende vragen gaan over de ervaringen van de cliënt met de verzorgenden of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

32 Werken de zorgverleners vakkundig?



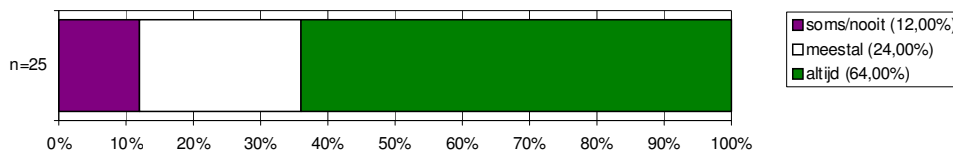
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	12
Altijd	13
Niet ingevuld	2

33 Nemen de zorgverleners u serieus?



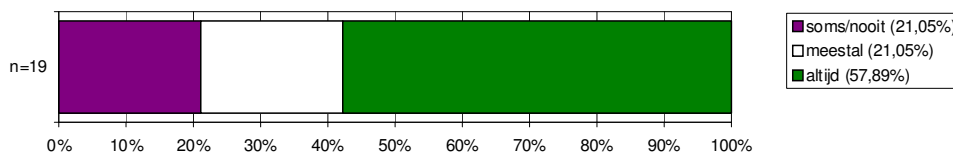
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	6
Altijd	18
Niet ingevuld	3

34 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



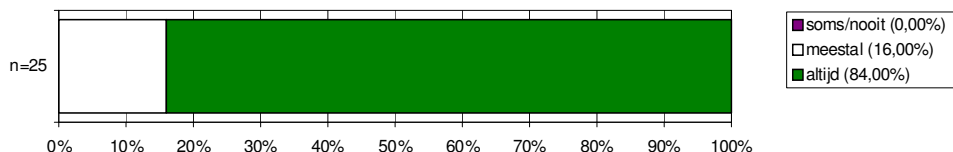
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	3
Meestal	6
Altijd	16
Niet ingevuld	2

35 Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



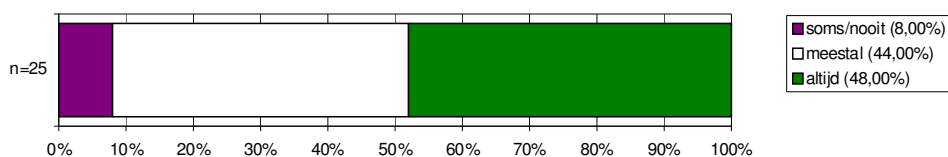
Antwoordcategorie	n
Nooit	2
Soms	2
Meestal	4
Altijd	11
Niet ingevuld	8

36 Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?



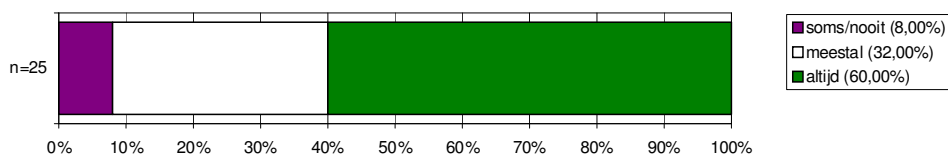
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	4
Altijd	21
Niet ingevuld	2

37 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



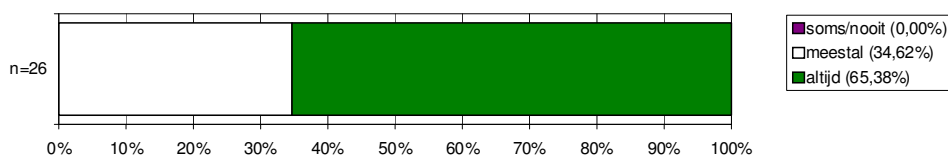
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	2
Meestal	11
Altijd	12
Niet ingevuld	2

38 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



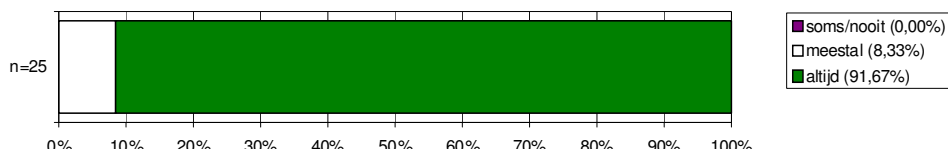
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	2
Meestal	8
Altijd	15
Niet ingevuld	2

39 Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?



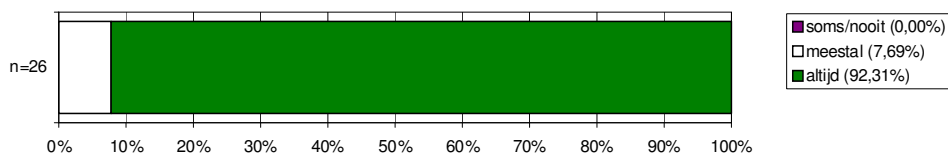
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	9
Altijd	17
Niet ingevuld	1

40 Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?



Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	3
Altijd	22
Niet ingevuld	2

41 Vertrouwt u de zorgverleners?

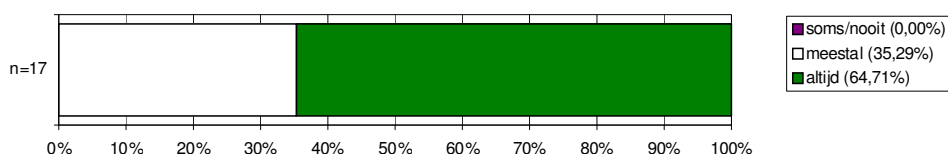


Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	2
Altijd	24
Niet ingevuld	1

3.7 De verzorging en gezondheid

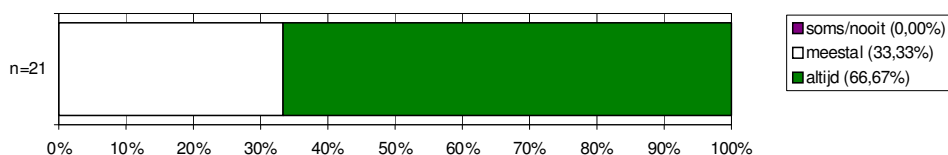
De volgende vragen gaan over de verzorging van de cliënt en de zorg voor de gezondheid van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

42 Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)



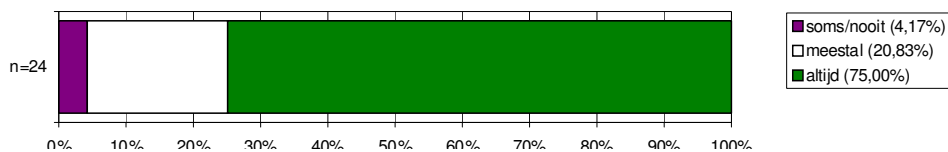
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	6
Altijd	11
nvt/niet nodig	8
Niet ingevuld	2

43 Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



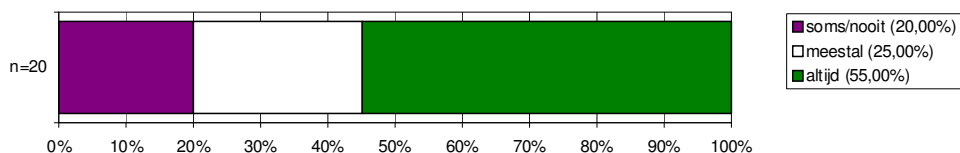
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	7
Altijd	14
nvt/niet nodig	4
Niet ingevuld	2

44 Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



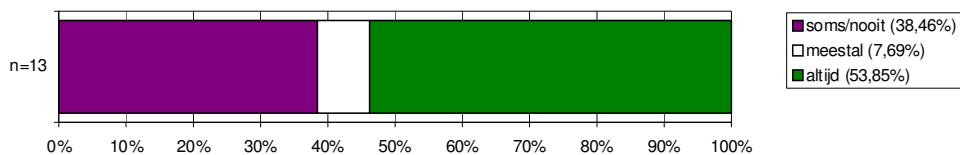
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	5
Altijd	18
Niet ingevuld	3

45 Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?



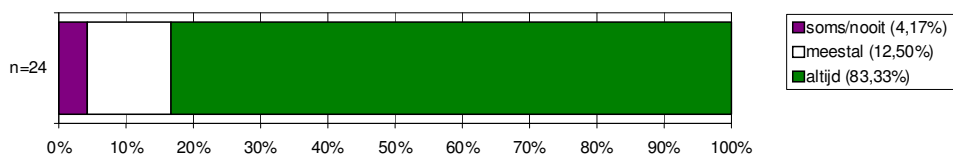
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	3
Meestal	5
Altijd	11
nvt/niet nodig	5
Niet ingevuld	2

46 Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)



Antwoordcategorie	n
Nooit	2
Soms	3
Meestal	1
Altijd	7
nvt/niet nodig	12
Niet ingevuld	2

47 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

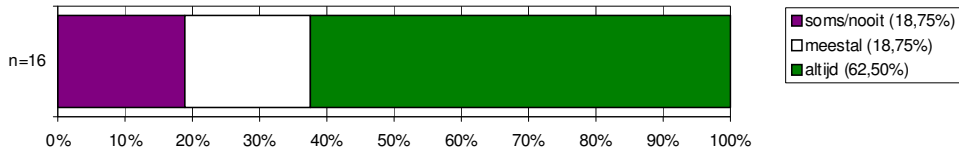


Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	3
Altijd	20
Niet ingevuld	3

3.8 Veiligheid

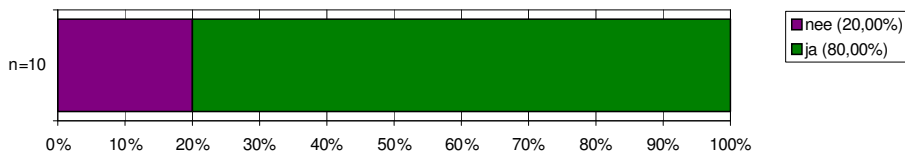
De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan de veiligheid van de cliënt.

48 Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)



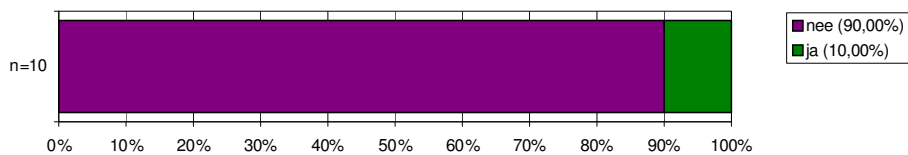
Antwoordcategorie	n
Nooit	2
Soms	1
Meestal	3
Altijd	10
nvt/niet nodig	10
Niet ingevuld	1

49 Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?



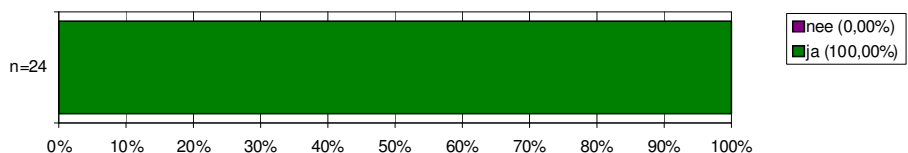
Antwoordcategorie	n
Nee	2
Ja	8
nvt/niet nodig	16
Niet ingevuld	1

50 Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)



Antwoordcategorie	n
Nee	9
Ja	1
nvt/niet nodig	15
Niet ingevuld	2

51 Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)

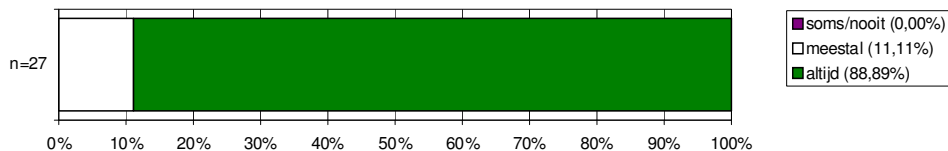


Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	24
nvt/niet nodig	3
Niet ingevuld	0

3.9 Privacy

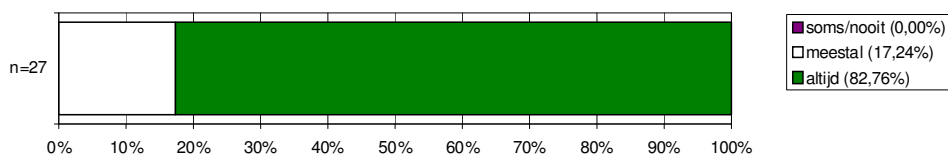
De volgende vragen gaan over hoe de cliënt zich voelt in zijn / haar woning.

52 Voelt u zich thuis in uw eigen woning?



Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	3
Altijd	24
Niet ingevuld	0

53 Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

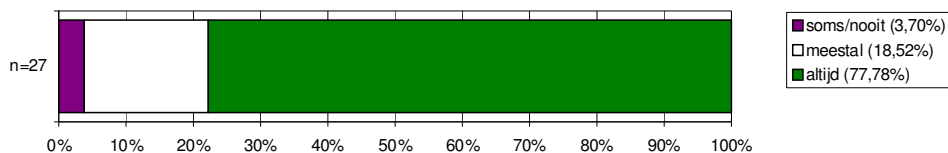


Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	3
Altijd	24
Niet ingevuld	0

3.10 Zelfstandigheid en activiteiten

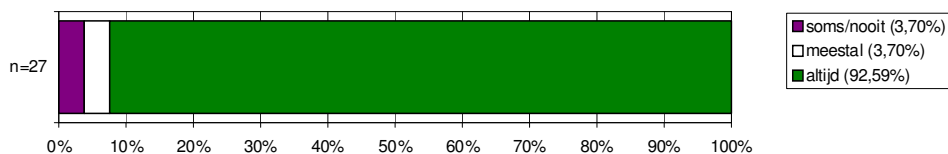
De volgende vragen gaan over de zelfstandigheid van de cliënt en zijn / haar dagelijkse bezigheden.

54 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



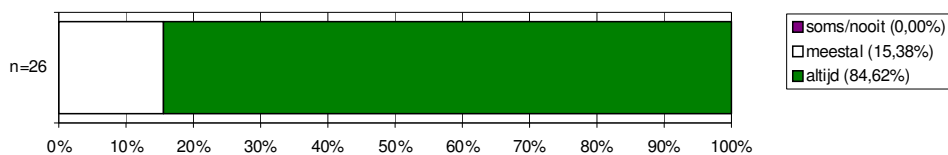
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	5
Altijd	21
Niet ingevuld	0

55 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?



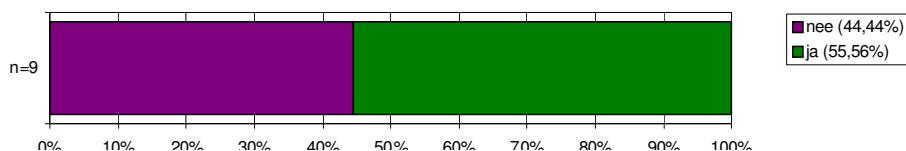
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	1
Altijd	25
Niet ingevuld	0

56 Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



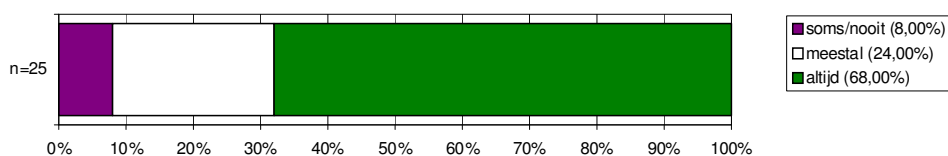
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	0
Meestal	4
Altijd	22
Niet ingevuld	1

57 Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?



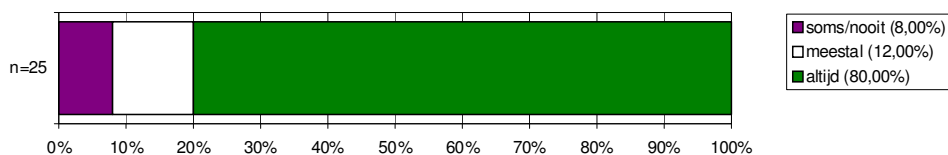
Antwoordcategorie	n
Nee	4
Ja	5
nvt/niet nodig	18
Niet ingevuld	0

58 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?



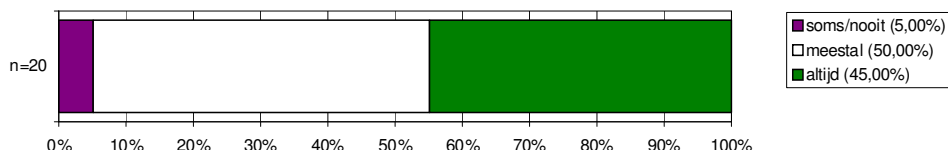
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	2
Meestal	6
Altijd	17
Niet ingevuld	2

59 Kunt u komen waar u wilt in huis?



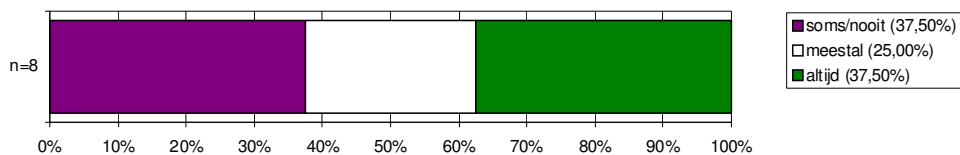
Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	1
Meestal	3
Altijd	20
Niet ingevuld	2

60 Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)



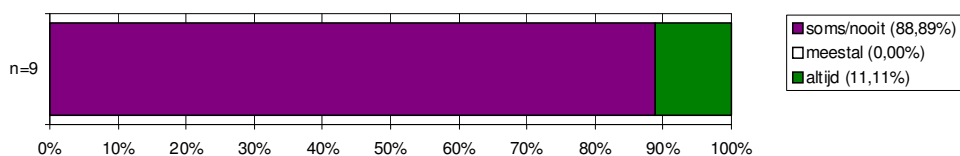
Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	10
Altijd	9
nvt/niet nodig	6
Niet ingevuld	1

61 Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?



Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	3
Meestal	2
Altijd	3
nvt/niet nodig	18
Niet ingevuld	1

62 Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

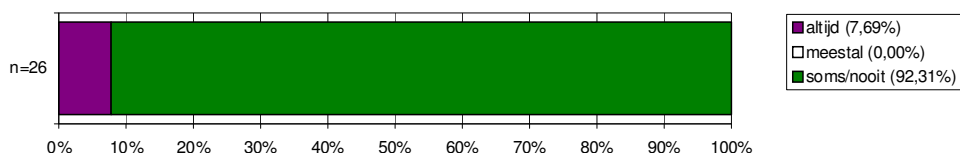


Antwoordcategorie	n
Nooit	8
Soms	0
Meestal	0
Altijd	1
nvt/niet nodig	18
Niet ingevuld	0

3.11 Hoe gaat het verder met de cliënt

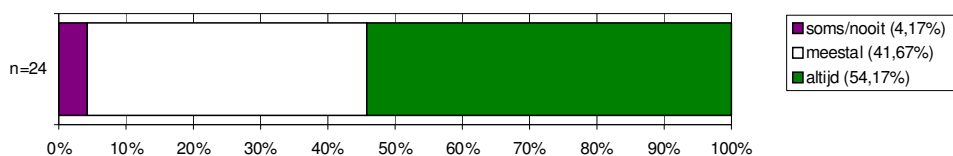
De volgende vragen gaan over het geestelijk welzijn van de cliënt en de ondersteuning die deze hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

63 Voelt u zich eenzaam?



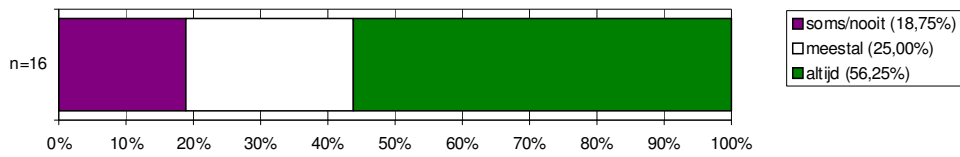
Antwoordcategorie	n
Nooit	12
Soms	12
Meestal	0
Altijd	2
Niet ingevuld	1

64 Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



Antwoordcategorie	n
Nooit	0
Soms	1
Meestal	10
Altijd	13
nvt/niet nodig	3
Niet ingevuld	0

65 Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

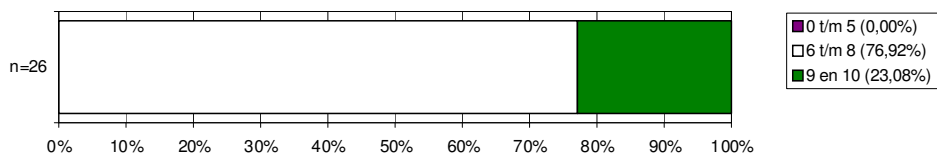


Antwoordcategorie	n
Nooit	1
Soms	2
Meestal	4
Altijd	9
nvt/niet nodig	11
Niet ingevuld	0

3.12 Beoordeling van de thuiszorg

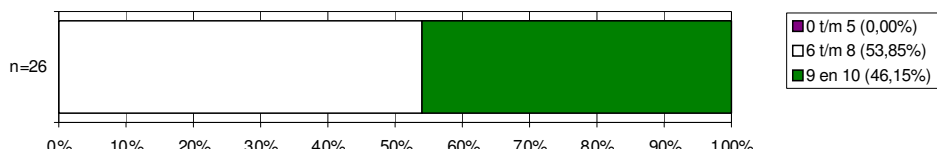
De volgende vragen meten wat de cliënt van uw zorginstelling en de zorgverleners vindt.

66 Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	2
7	5
8	13
9	2
10	4
niet ingevuld	1
Gemiddeld cijfer	8,04

67 Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

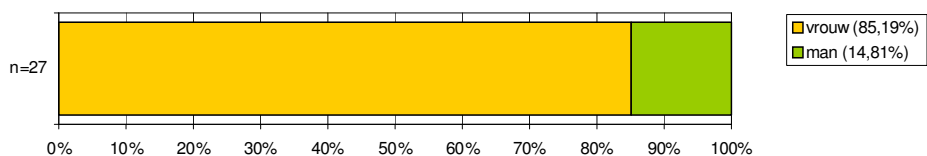


Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	1
7	3
8	10
9	5
10	7
niet ingevuld	1
Gemiddeld cijfer	8,54

3.13 Over de cliënt

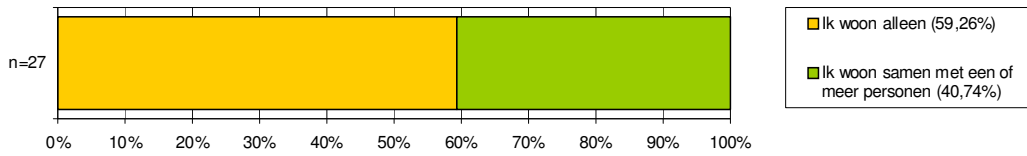
De volgende vragen gaan over de cliënt.

68 Bent u een vrouw of een man?



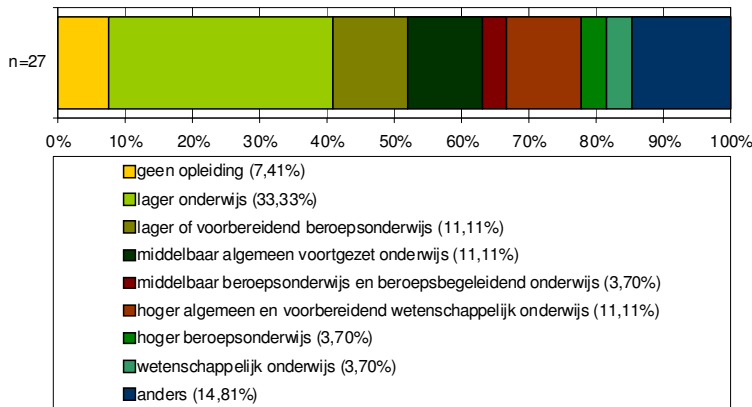
Antwoordcategorie	n
vrouw	23
man	4
Niet ingevuld	0

70 Wat is uw woonsituatie?



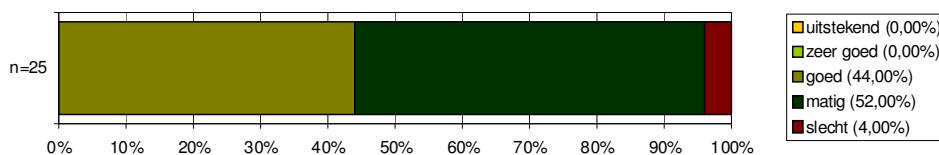
Antwoordcategorie	n
Ik woon alleen	16
Ik woon samen met een of meer personen	11
Niet ingevuld	0

71 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



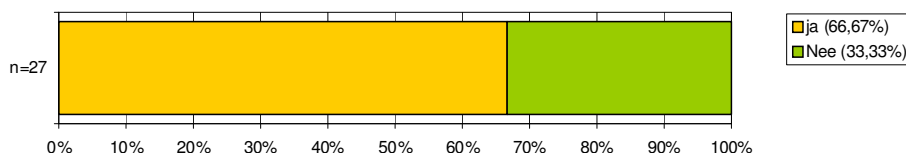
Antwoordcategorie	n
geen opleiding	2
lager onderwijs	9
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3
hoger beroepsonderwijs	1
wetenschappelijk onderwijs	1
anders	4
Niet ingevuld	0

72 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



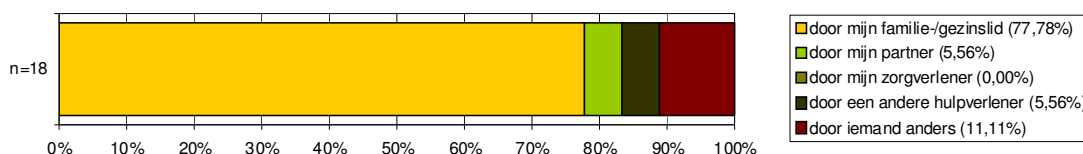
Antwoordcategorie	n
uitstekend	0
zeer goed	0
goed	11
matig	13
slecht	1
niet ingevuld	2

73 Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?



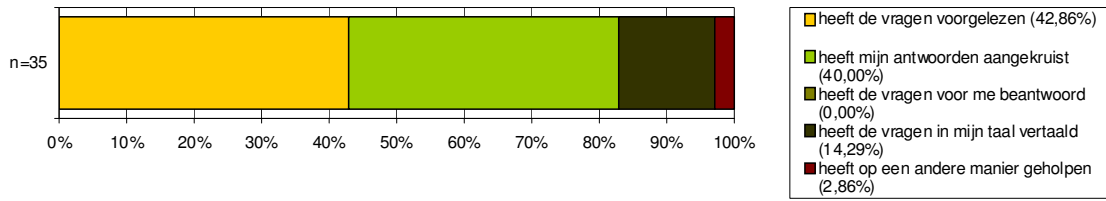
Antwoordcategorie	n
ja	18
Nee	9
Niet ingevuld	0

74 Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)



Antwoordcategorie	n
door mijn familie-/gezinslid	14
door mijn partner	1
door mijn zorgverlener	0
door een andere hulpverlener	1
door iemand anders	2

75 Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)



Antwoordcategorie	n
heeft de vragen voorgelezen	15
heeft mijn antwoorden aangekruist	14
heeft de vragen voor me beantwoord	0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	5
heeft op een andere manier geholpen	1

4. Kwaliteitsdimensies

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Om de kwaliteitsdimensies te bepalen zijn er bij de ontwikkeling van het meetinstrument betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om te bepalen in welke mate de vragen hetzelfde concept meten. Op basis van deze analyses is vastgesteld of de dimensie een schaal vormt en betrouwbaar is of niet. Is dit niet het geval is er in overleg tussen CKZ, het LOC en Actiz één vraag geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen. Dit is voorgelegd aan Stuurgroep Verantwoorde Zorg die hiermee akkoord is gegaan.

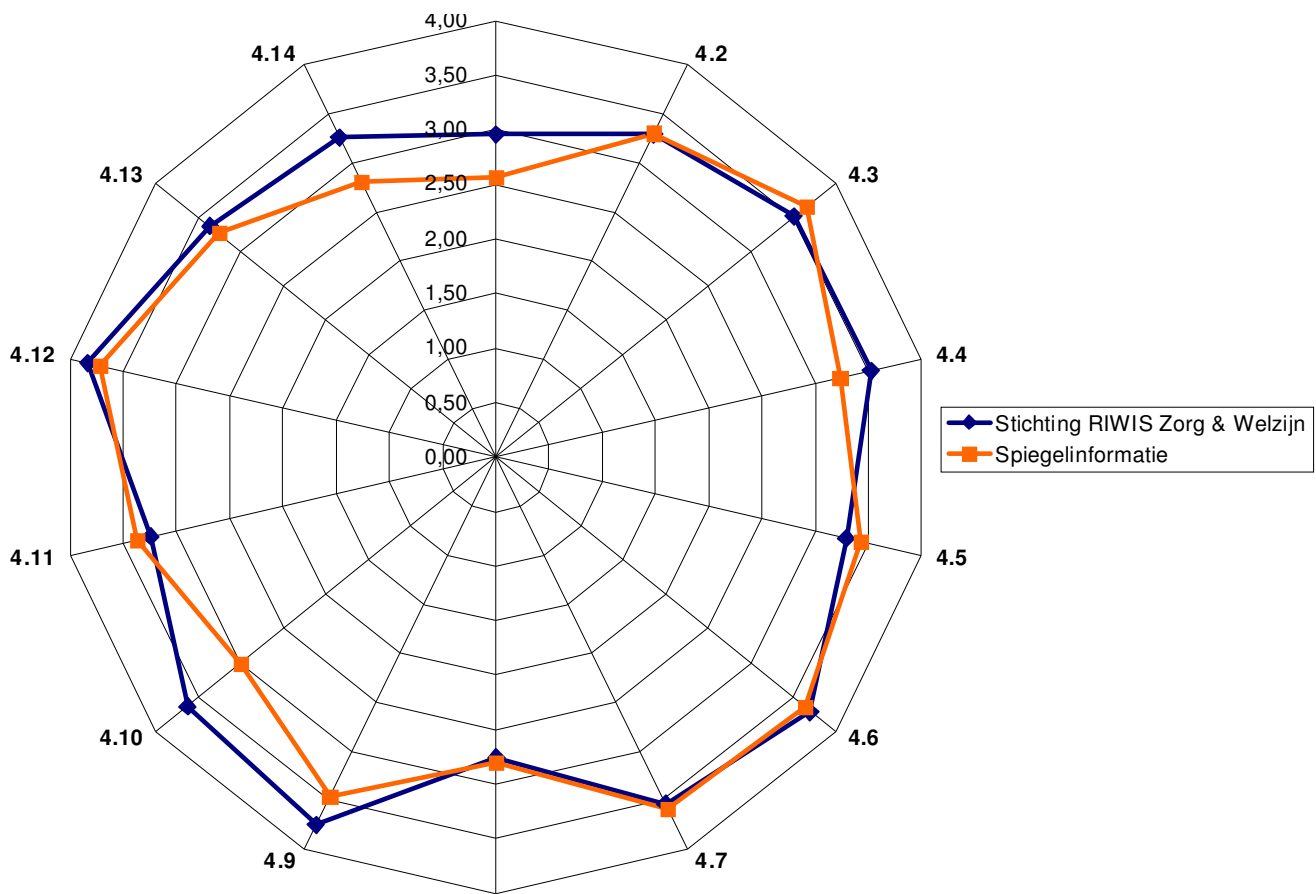
In onderstaand tabel worden de dimensies weergegeven:

Dimensie		Vraagnummers
4.1	Zorg (behandel)- / leefplan	8
4.2	Ervaren inspraak en overleg	10 t/m 12, 19 t/m 21
4.3	Ervaren bejegening	22, 23, 36, 38
4.4	Ervaren informatie	13 t/m 18
4.5	Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	24 t/m 27
4.6	Ervaringen met lichamelijke verzorging	42, 43
4.7	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	9, 32, 34, 44t/m47
4.8	Ervaringen met dagbesteding en participatie	60 t/m 62
4.9	Ervaren zelfstandigheid / autonomie	54 t/m 56, 58, 59
4.10	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	52, 63 t/m 65
4.11	Ervaren veiligheid woon- leefomgeving	48 t/m 51
4.12	Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	39 t/m 41, 53
4.13	Ervaren beschikbaarheid personeel	28 t/m 31, 37, 57
4.14	Samenhang in de zorg	35

Bij de weergave van de gemiddelde verdeling en de berekening van de gemiddelde score per dimensie zijn alleen de respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per dimensie hebben beantwoord. Bij de gemiddelde score zijn de volgende scores toegekend aan de antwoordcategorieën:

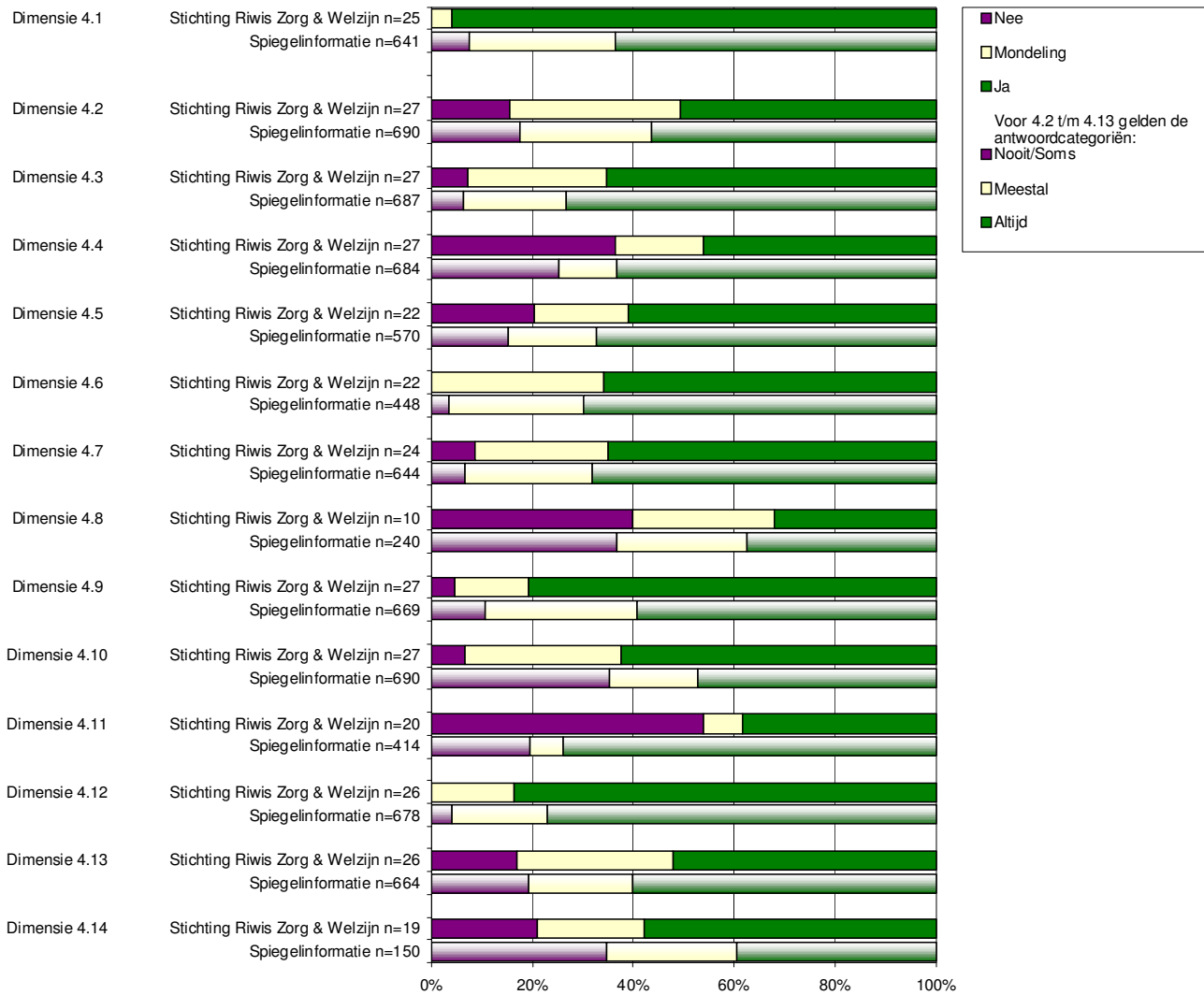
Antwoordcategorie	score
Altijd	4
Meestal	3
Soms	2
Nooit	1
Ja	4
Nee	1

Score per dimensie



Dimensie		Score	
		Stichting RIWIS Zorg & Welzijn	Spiegelinformatie
4.1	Zorg (behandel)- / leefplan	2,96	2,56
4.2	Ervaren inspraak en overleg	3,29	3,31
4.3	Ervaren bejegening	3,51	3,66
4.4	Ervaren informatie	3,53	3,23
4.5	Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	3,29	3,43
4.6	Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,70	3,64
4.7	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,54	3,59
4.8	Ervaringen met dagbesteding en participatie	2,75	2,80
4.9	Ervaren zelfstandigheid / autonomie	3,75	3,47
4.10	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,63	3,00
4.11	Ervaren veiligheid woon- leefomgeving	3,25	3,36
4.12	Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	3,83	3,72
4.13	Ervaren beschikbaarheid personeel	3,37	3,27
4.14	Samenhang in de zorg	3,26	2,81

Verdeling per dimensie

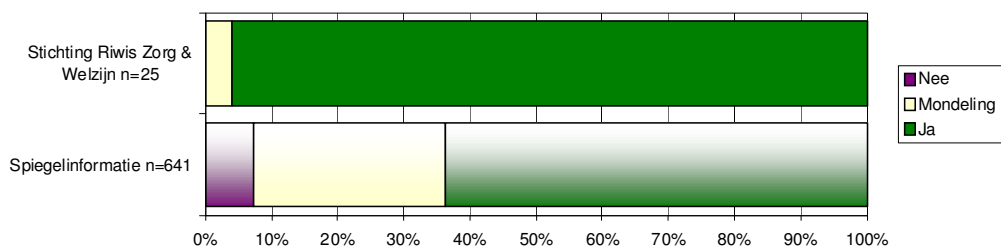


4.1 Zorg (behandel)- / leefplan

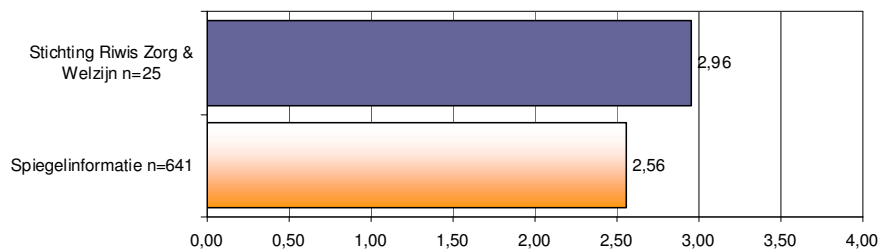
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

8 Heeft u Zorgplan/Behandelingsplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.2 Ervaren inspraak en overleg

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

10 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

11 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

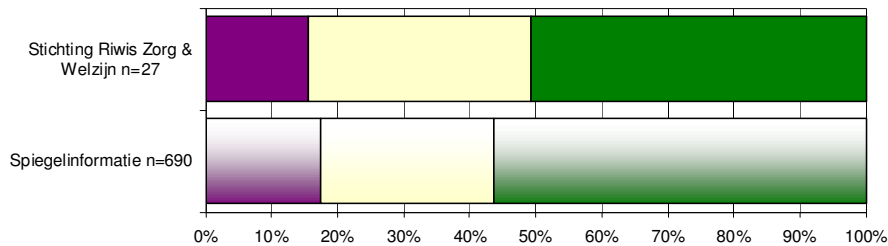
12 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

19 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

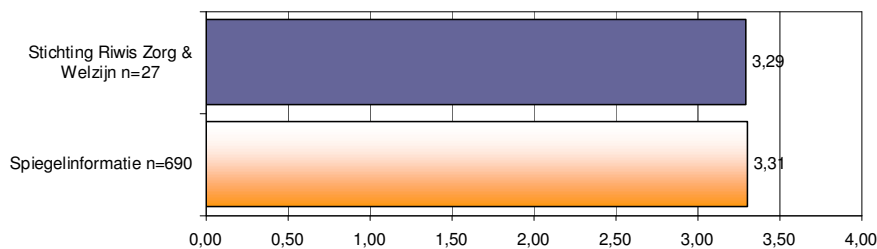
20 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

21 Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.3 Ervaren bejegening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

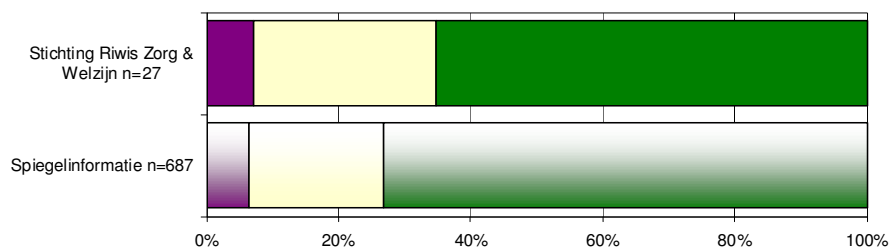
22 Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?

23 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

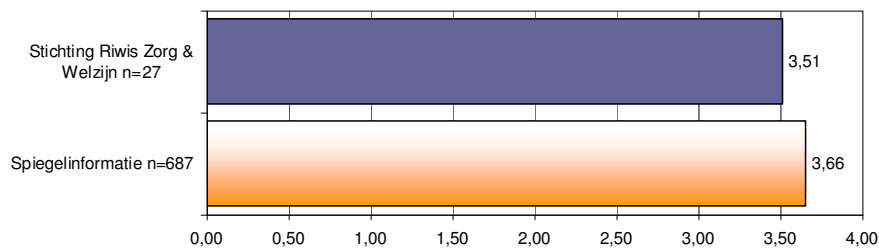
36 Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

38 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.4 Ervaren informatie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

13 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

14 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)

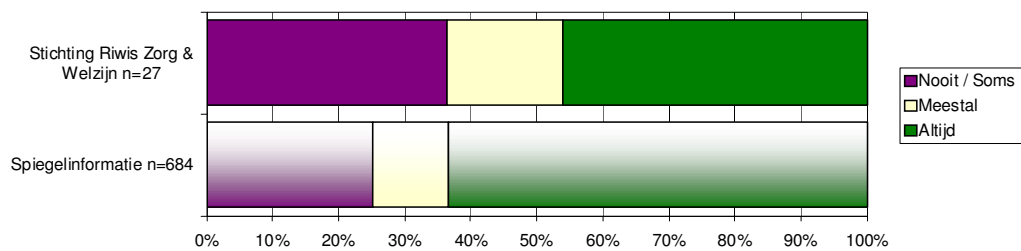
15 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

16 Is er een cliëntenraad?

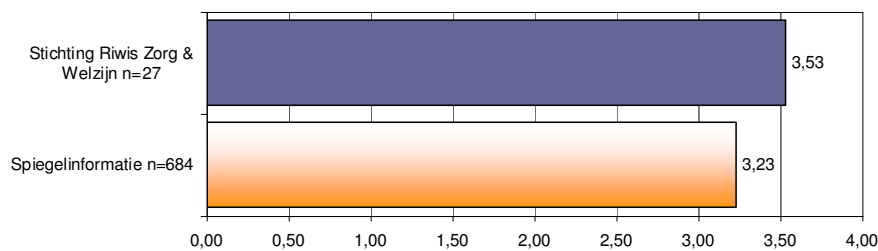
17 Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?

18 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.5 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

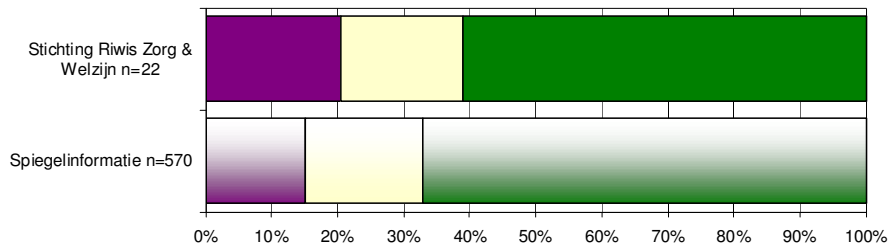
24 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

25 Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

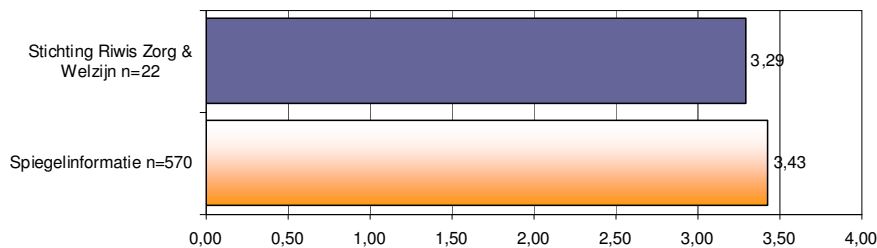
26 Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is?

27 Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



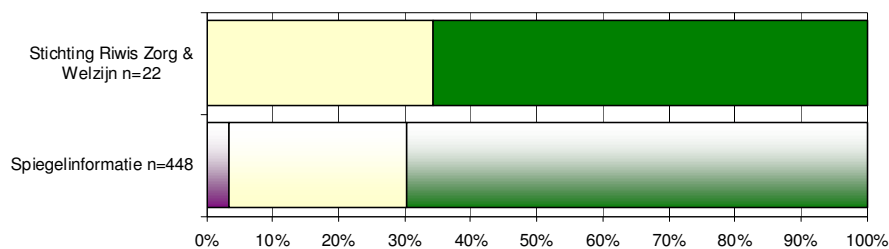
4.6 Ervaringen met lichamelijke verzorging

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

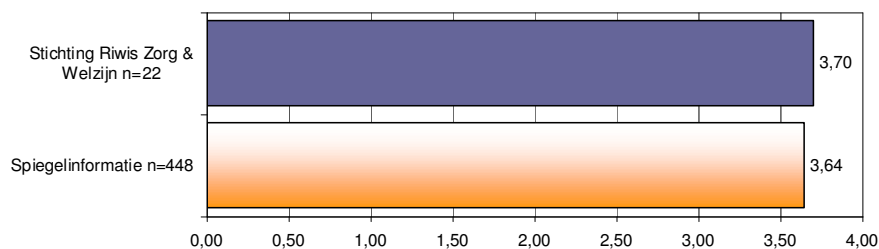
42 Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)

43 Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.7 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

9 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

32 Werken de zorgverleners vakkundig?

34 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

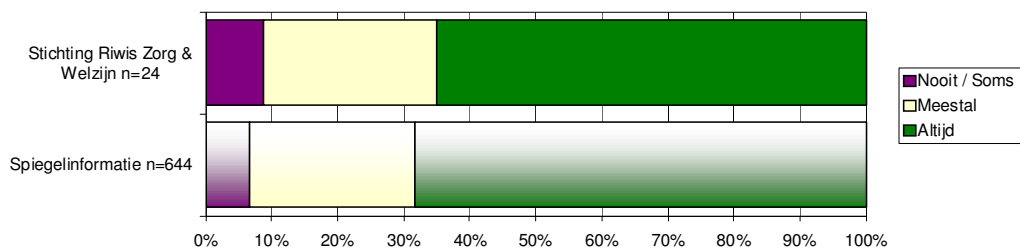
44 Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

45 Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

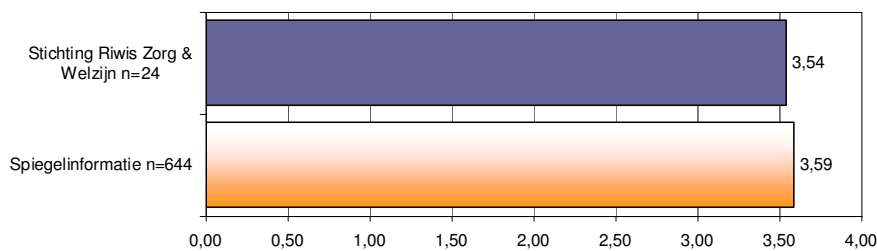
46 Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgescreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

47 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.8 Ervaringen met dagbesteding en participatie

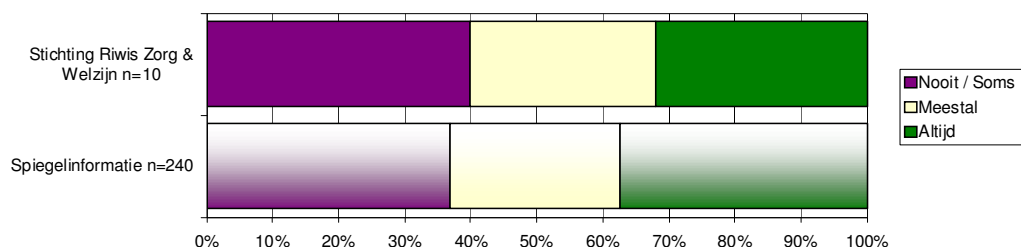
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

60 Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

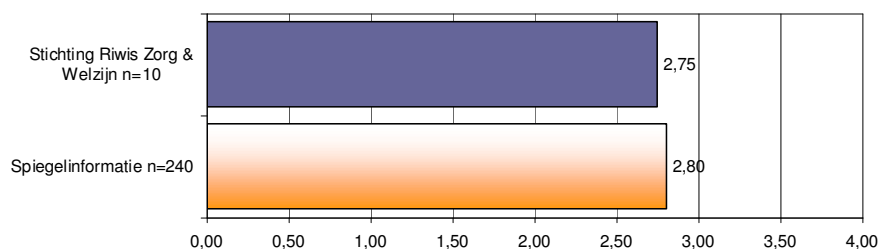
61 Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

62 Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.9 Ervaren zelfstandigheid / autonomie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

54 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

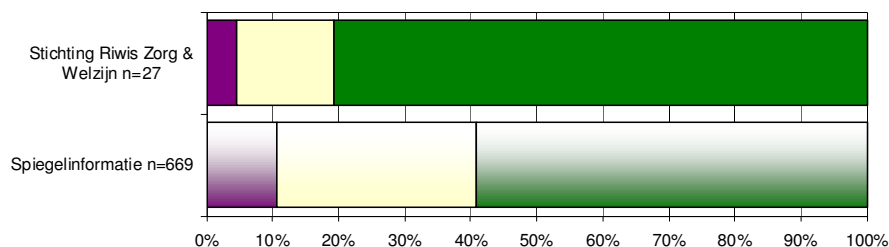
55 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

56 Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

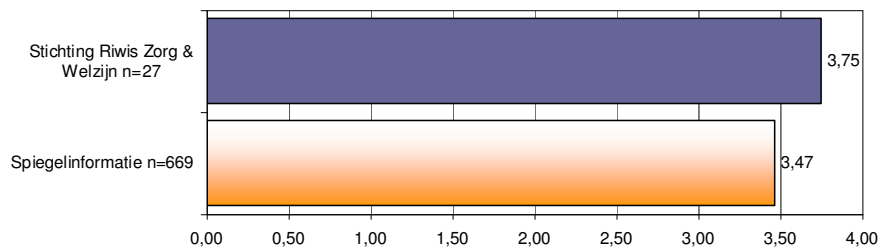
58 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

59 Kunt u komen waar u wilt in huis?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.10 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

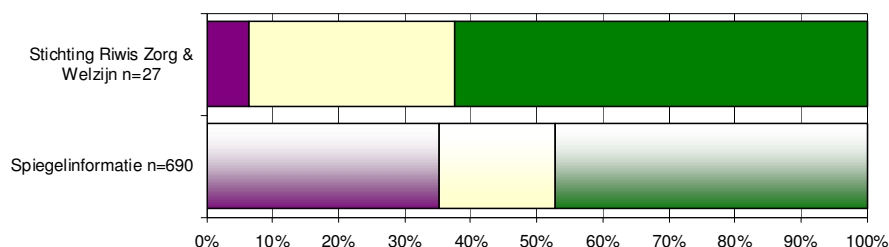
52 Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

63 Voelt u zich eenzaam?

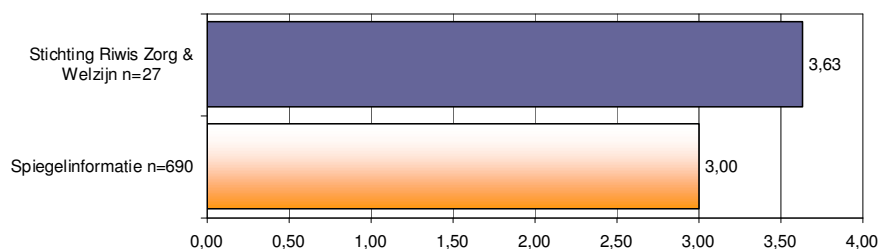
64 Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

65 Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.11 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

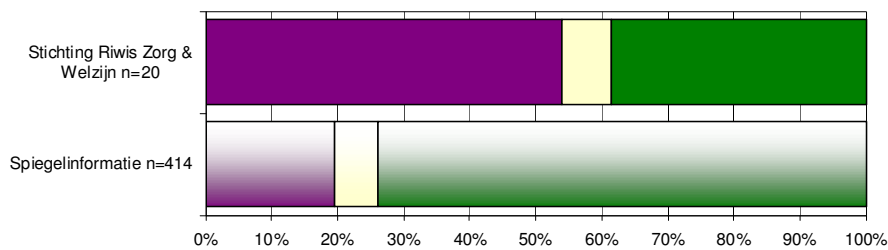
48 Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

49 Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

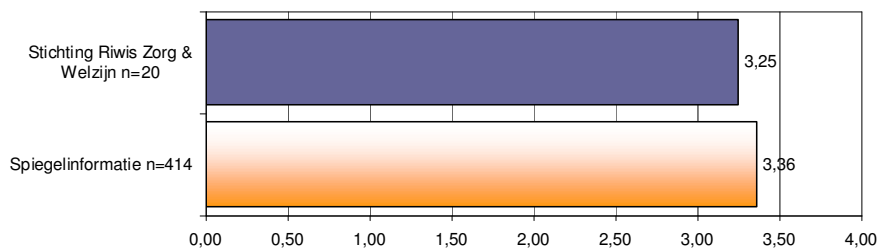
50 Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)

51 Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.12 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

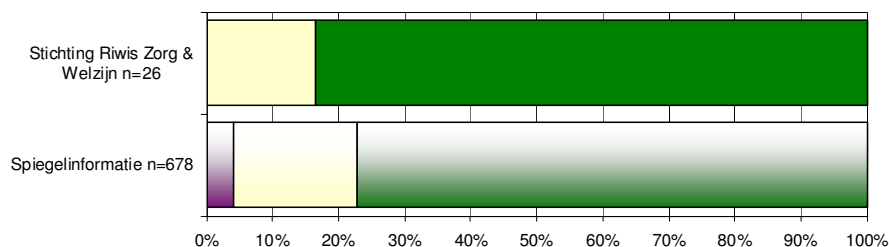
39 Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?

40 Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?

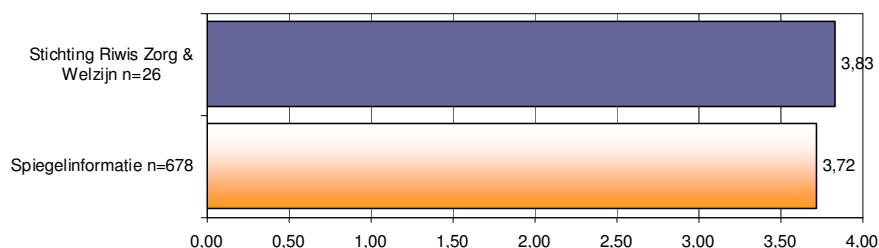
41 Vertrouwt u de zorgverleners?

53 Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.13 Ervaren beschikbaarheid personeel

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

28 Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

29 Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

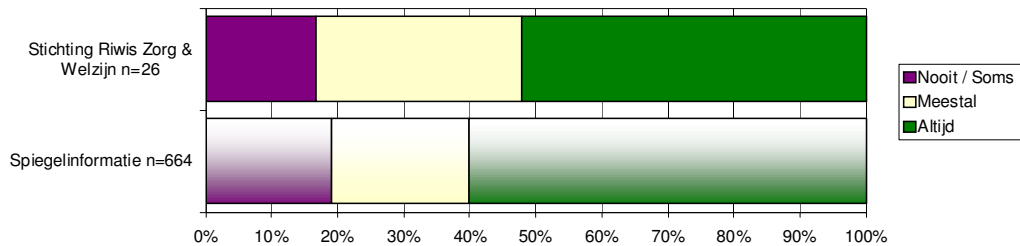
30 Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

31 Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

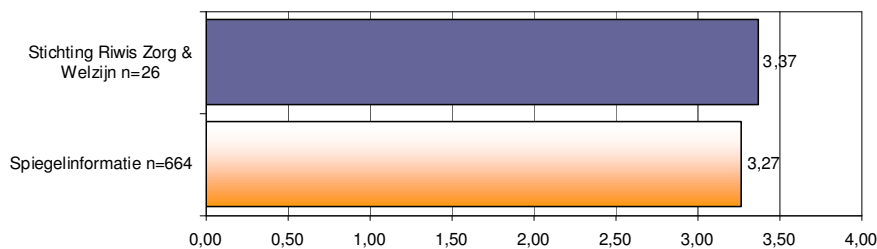
37 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

57 Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

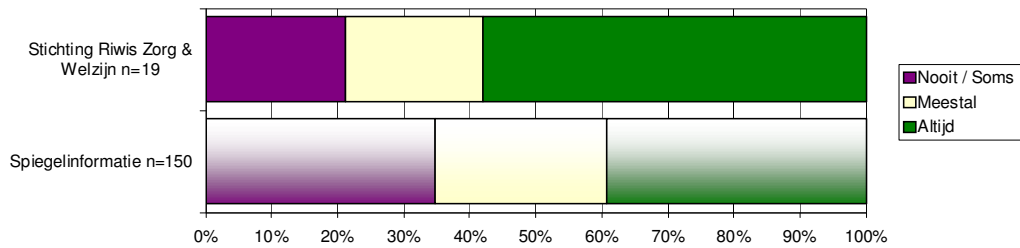


4.14 Samenhang in de zorg

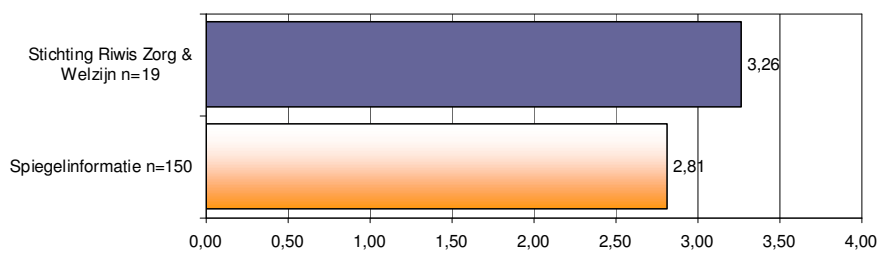
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

35 Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

De gemiddelde verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



Wegens recente wijzigingen is er geen spiegelinformatie beschikbaar voor deze dimensie.

5. Samenvatting

Van de veertien dimensies scoren er zes lager dan de spiegelinformatie. De scores vallen met 0.02 tot 0.15 punten iets lager uit dan de spiegelinformatie.

De overige dimensies scoren hoger, hierbij valt dimensie 4.10 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden in positieve zin op. Met een score van 3.63 is deze aanzienlijk hoger dan de spiegelinformatie (3.00).

T 038 - 466 15 70
F 038 - 429 08 05

 www.triqs.nl

Postbus 30172
8003 CD ZWOLLE
KvK 5068431
Bank 59.85.38.984