



RAPPORT

CTO 2025 (toestemming)

Coöperatie Dichtbij

Gegenereerd op: 19 januari 2026





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

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

Startdatum: 1 oktober 2025 - Einddatum: 19 januari 2026

Lid: KGD Thuiszorg

Deze rapportage is gegenereerd op: 19 januari 2026

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 12 januari 2026

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

Het is belangrijk om te weten wat cliënten en hun naasten vinden van de zorg die zij krijgen. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en hun naasten met de zorg of begeleiding. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging die mensen in de eigen omgeving krijgen of (tijdelijke) zorg die mensen ontvangen via Coöperatie Dichtbij. Daarnaast gaat het om begeleiding die mensen krijgen vanuit de Wmo, GGZ, gehandicaptenzorg of Forensische Zorg. Coöperatie Dichtbij heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om de het onderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan men de dienstverlening, waar nodig, verbeteren. Tevens voldoet Coöperatie Dichtbij hiermee aan haar verplichting dit onderzoek uit te voeren.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle mensen met een zorgvraag die zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging, Wlz-verzorging en verpleging, Wmo, GGZ, gehandicaptenzorg en Forensische Zorg. Het gaat dus om cliënten en/of hun naasten die thuis zorg of begeleiding ontvangen of (tijdelijk) op een woonlocatie via Coöperatie Dichtbij.

Voor de doelgroep van het Generiek Kompas gaat het alleen om de zorg vanuit de wijkverpleging of Wlz-verzorging en verpleging. De volgende cliënten zijn daarin niet meegenomen:

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

Dataverzameling

Als dataverzamelmethode heeft Coöperatie Dichtbij ervoor gekozen om een schriftelijke verzending te doen. In totaal zijn 997 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. Cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. In totaal hebben 306 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 30.69% ($=306/997*100\%$).

Rapportage

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



Respons

Voor dit onderzoek zijn 8 personen uitgenodigd. 3 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 37.5% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.





Uw ervaringen met de zorg

Bij alle vragen binnen dit thema is voor cliënten vanuit de Wmo, GGZ, Gehandicaptenzorg of Forensische Zorg gevraagd naar de begeleiders in plaats van de zorgverleners. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel



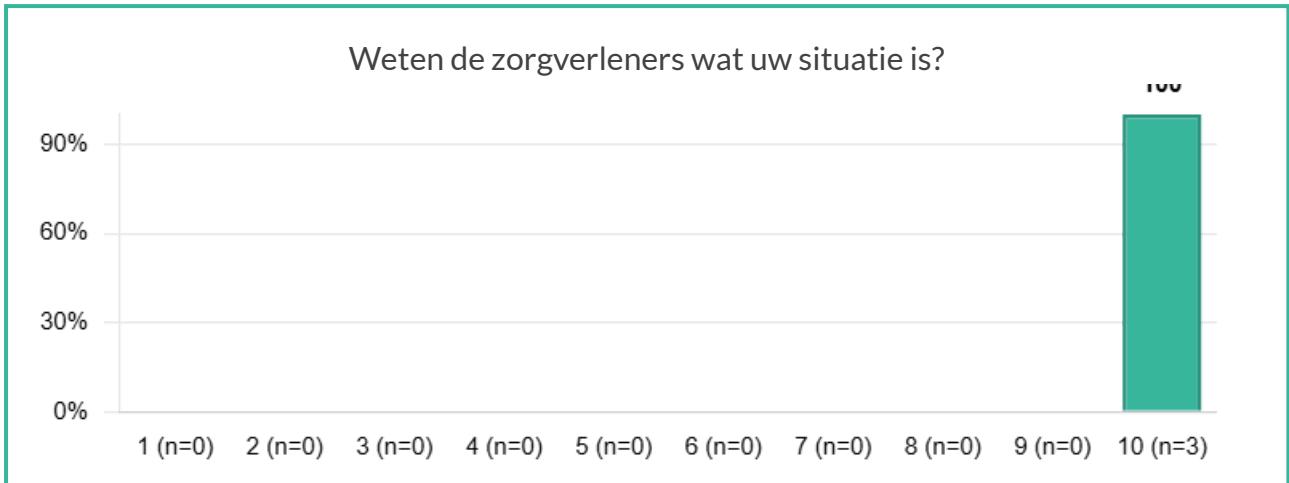
Gemiddelde

10



Gemiddelde

10



Gemiddelde
10

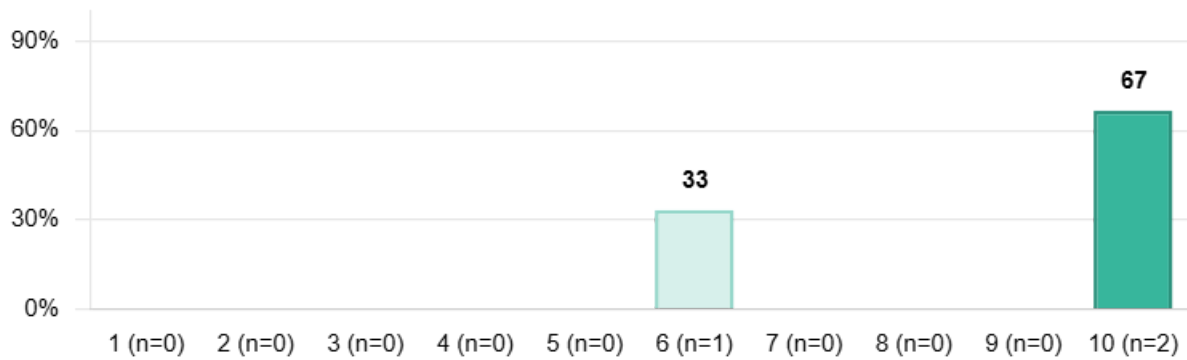


Gemiddelde
10





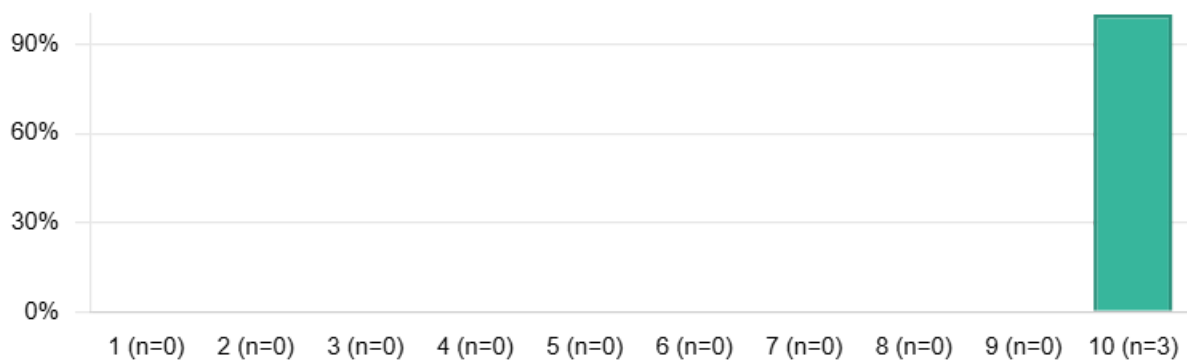
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?



Gemiddelde

8.67

Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



Gemiddelde

10



Gemiddelde
10



Gemiddelde
10





Gemiddelde

10

Gemiddelde

10

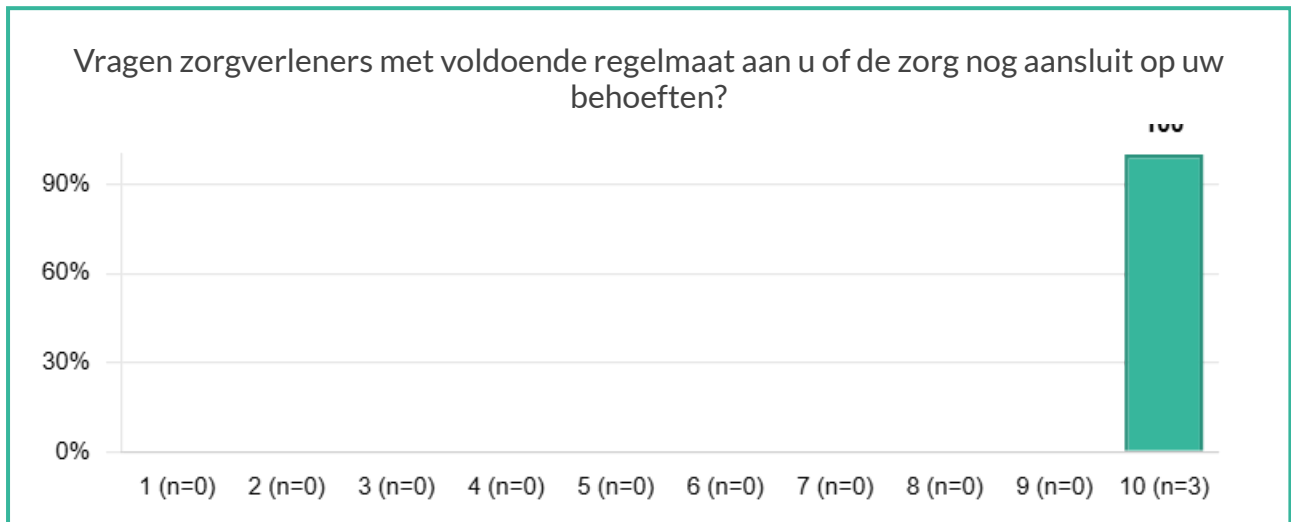
Totaalscore

9.87



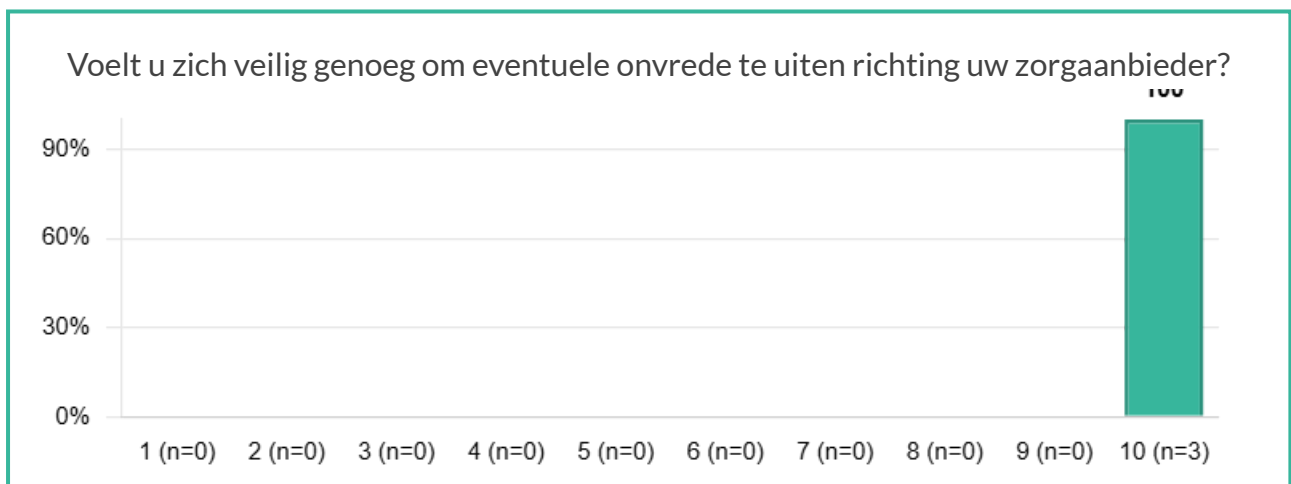
Totaalscore

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



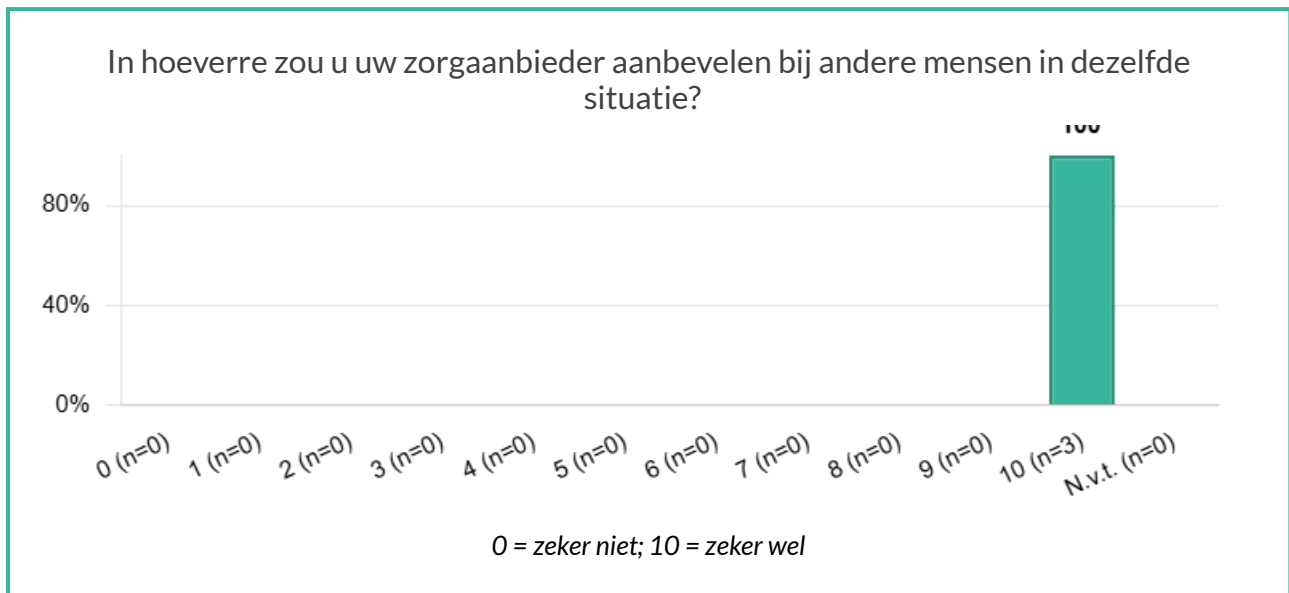
Gemiddelde

10



Gemiddelde

10



NPS EU
100

NPS EU

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



Vragen voor de mantelzorger/naaste

Bij alle vragen binnen dit thema is voor cliënten vanuit de Wmo, GGZ, Gehandicaptenzorg of Forensische Zorg gevraagd naar de begeleiders in plaats van naar de zorgverleners. De vragen in dit thema zijn gesteld aan de mantelzorger(s) van de cliënt. Wanneer de cliënt geen mantelzorger had, of de mantelzorger de vragen niet kon invullen, mocht 'N.v.t.' worden aangekruist. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel



Gemiddelde

10

Toelichting

(n=0)	N
Toelichting:	0
Totaal	0





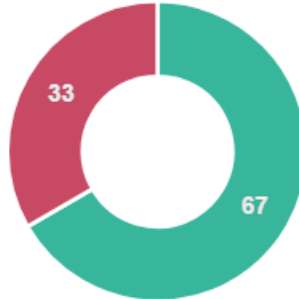
Gemiddelde 10

Toelichting	
(n=0)	N
Toelichting:	0
Totaal	0



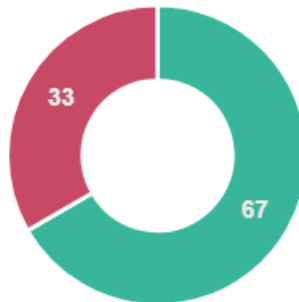
Waardering

Weet u hoe u de cliëntenraad kunt bereiken?



Ja (n=2) Nee (n=1)

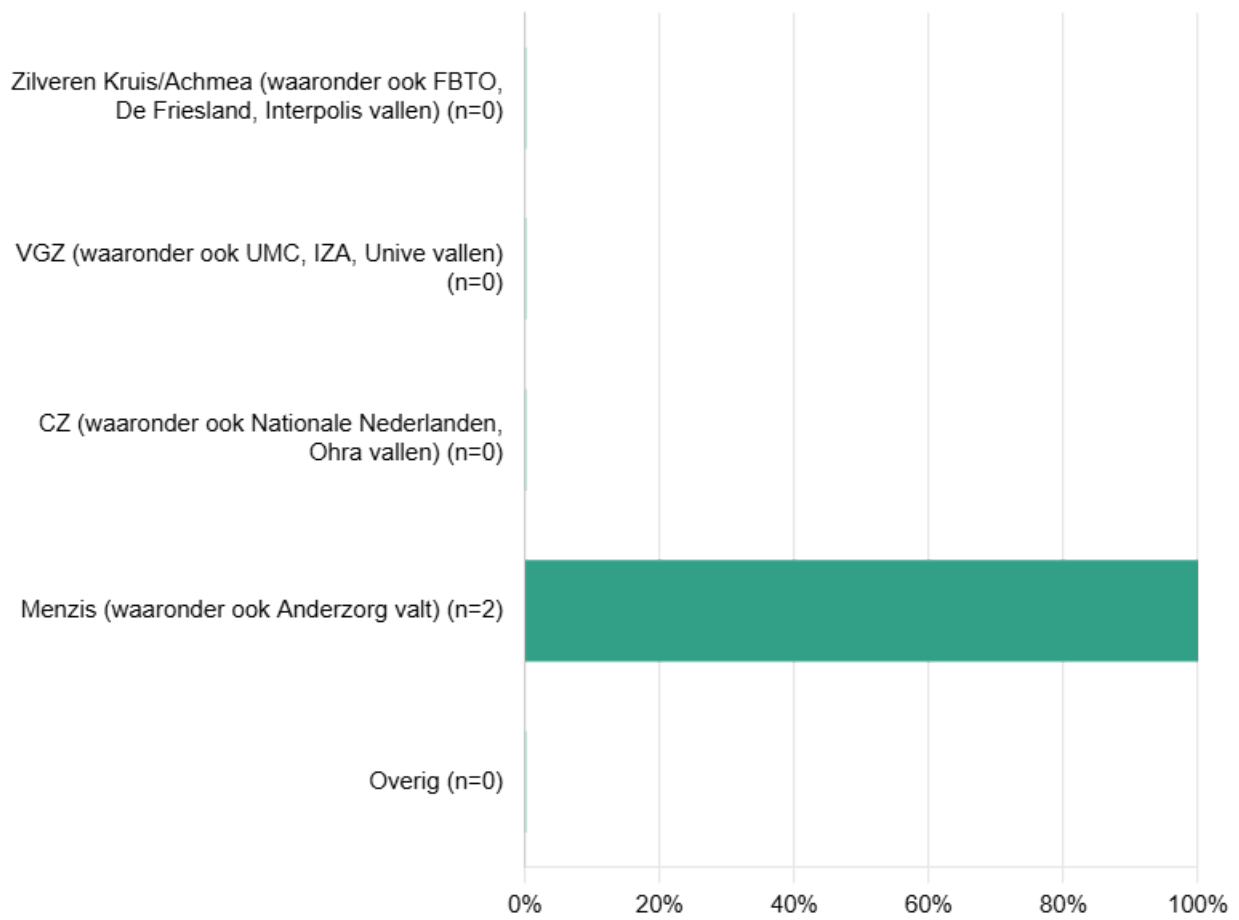
Wist u dat het Klachtenportaal Zorg voor u klaarstaat om uw eventuele onvrede te bespreken?



Ja (n=2) Nee (n=1)

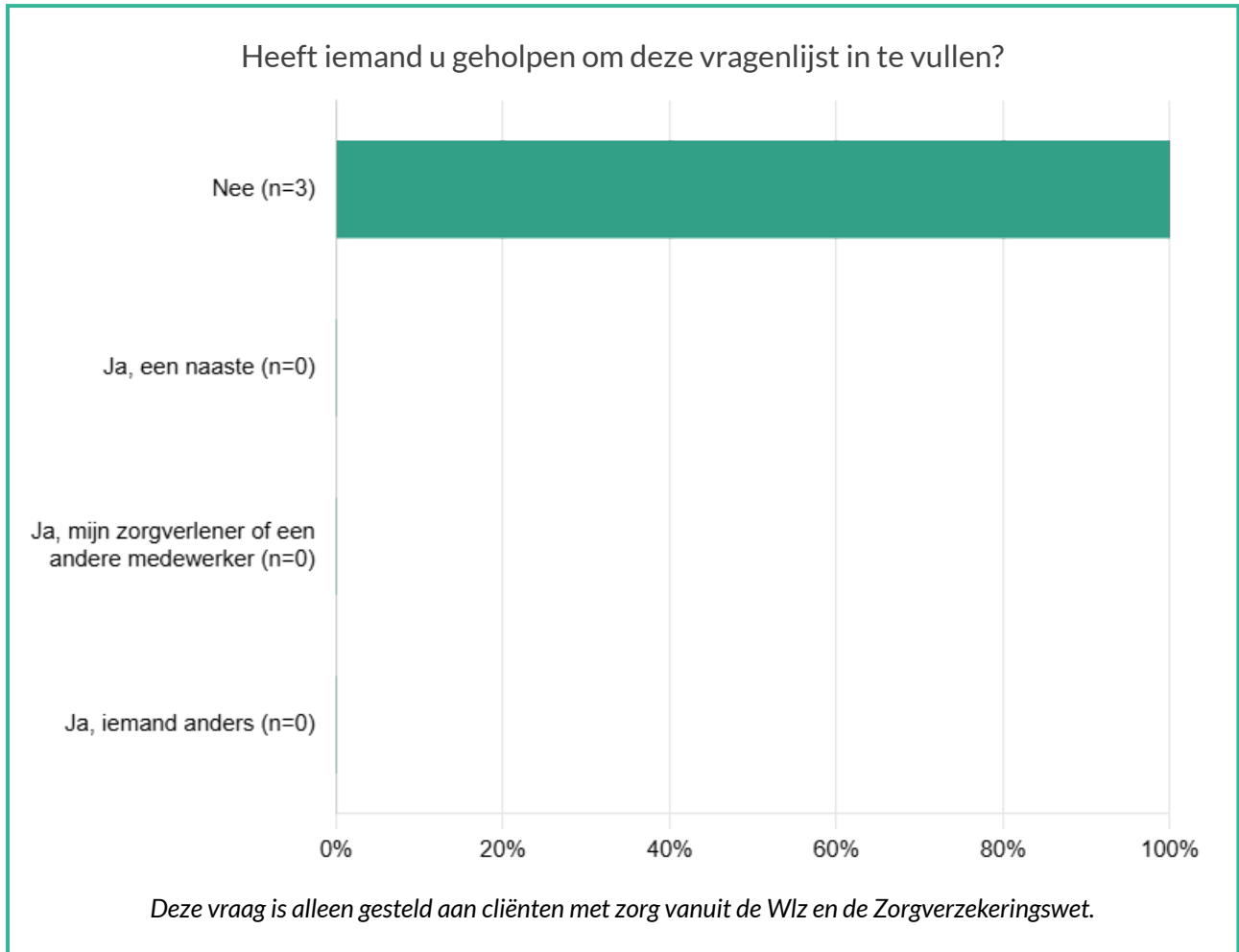


Bij welke zorgverzekeraar bent u verzekerd?



Deze vraag is alleen gesteld aan cliënten met zorg vanuit de Zorgverzekeringswet.







Uw ervaringen met de zorg

Bij alle vragen binnen dit thema is voor cliënten vanuit de Wmo, GGZ, Gehandicaptenzorg of Forensische Zorg gevraagd naar de begeleiders in plaats van de zorgverleners. 1 = Nee, helemaal niet; 10 = Ja, helemaal wel

Toelichting (n=2)

Alles is bespreekbaar ook als de tijd eens veranderd in verband met een afspraak of doktersbezoek.

Jazeker, luisteren ze naar mij.

Toelichting (n=2)

Ja hoor dat gaat prima.

ja, altijd.

Toelichting (n=2)

Zijn ook geïnteresseerd als er iets veranderd en handelen er ook naar.

Alles bespreek ik met de zorgverleners.

Toelichting (n=1)

Ja, dat doen ze.

Toelichting (n=2)

Zorg wordt met mij besproken.

Ik regel het zelf.

Toelichting (n=1)

Altijd.

Toelichting (n=2)

Ja passen zich ook flexibel aan als er iets anders is buiten de tijd die afgesproken is.

Zeker.

Toelichting (n=2)

Op dit moment niet veel mogelijk om zelf iets te veranderen.

Ja, ook doen ze dat, maar met mijn arm kan ik niet veel.

Toelichting (n=2)

Ja zeker weten.

Alle kennis.

Toelichting (n=2)

Ja ik wordt ook wekelijks gewogen en gedoucht (voor mij voldoende als je elke morgen wordt gewassen).

Ja, altijd.



Toelichting (n=1)

Ja.

Toelichting (n=2)

Geen probleem, die vrijheid bestaat binnen de organisatie.

Ja.





Waardering

Wat gaat goed? (n=2)

Alles gaat goed.

Het gaat prima.

Wat kan beter? (n=1)

Zou het niet weten.





In opdracht van:

Gertina Poelstra

Uw contactpersoon:

Dorette Spoor

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen