

---

# Rapportage WMO

## Eilandzorg Schouwen-Duiveland



**Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker**  
Verslagjaar 2020

---

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.  
© Bureau De Bok, 2020

# Resultaten onderzoek WMO 2020

## Eilandzorg Schouwen-Duiveland

### Het onderzoek

- Schriftelijke meting door Eilandzorg Schouwen-Duiveland (vanaf hier: Eilandzorg), voorjaar 2020
- Gebruikte vragenlijst: door Eilandzorg en Bureau De Bok ontwikkelde vragenlijst voor WMO

Eilandzorg heeft van Bureau De Bok een pakket met brieven, vragenlijsten en antwoordenvoloppen toegestuurd gekregen. De brieven en vragenlijsten zijn door Eilandzorg onder de cliënten verspreid. Ingevulde vragenlijsten konden in de antwoordenvolop ter verwerking teruggestuurd worden aan Bureau De Bok.

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **168**  
 Aantal ingevulde vragenlijsten: **73**  
 Respons: **43,5%**

### Overzicht met redenen voor non-respons



Reden voor non-respons	Aantal
Wil niet meedoen aan het onderzoek (lege vragenlijst teruggestuurd)	2
Onbekend ( <i>geen reactie</i> )	93

### Algemene waardering voor Eilandzorg

	2018	2020
Aanbevelingscijfer	8,6	<b>8,7</b>
Net Promotor Score	+80,9	<b>+77,9</b>
Cijfer voor Eilandzorg (organisatie)*	-	<b>8,2</b>
Cijfer voor medewerk(st)ers*	-	<b>8,7</b>

\*Niet uitgevraagd in onderzoek van 2018, een vergelijking is niet mogelijk.

### Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 8-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
<b>Eilandzorg</b>	<b>83,8%</b>	-	<b>5,9%</b>	=	<b>2020</b> <b>2018</b> <b>+77,9</b> <b>+80,9</b>

### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

<b>Positieve NPS (+)</b>	<i>Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10</i>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Maximale NPS(+100)</b>	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
<b>NPS '0'</b>	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10</i>

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Cijfer	Aantal	Percentage
0	1	1,5%
5	1	1,5%
6	2	2,9%
7	7	10,3%
8	16	23,5%
9	13	19,1%
10	28	41,2%
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

Tabel met gegeven cijfers voor organisatie

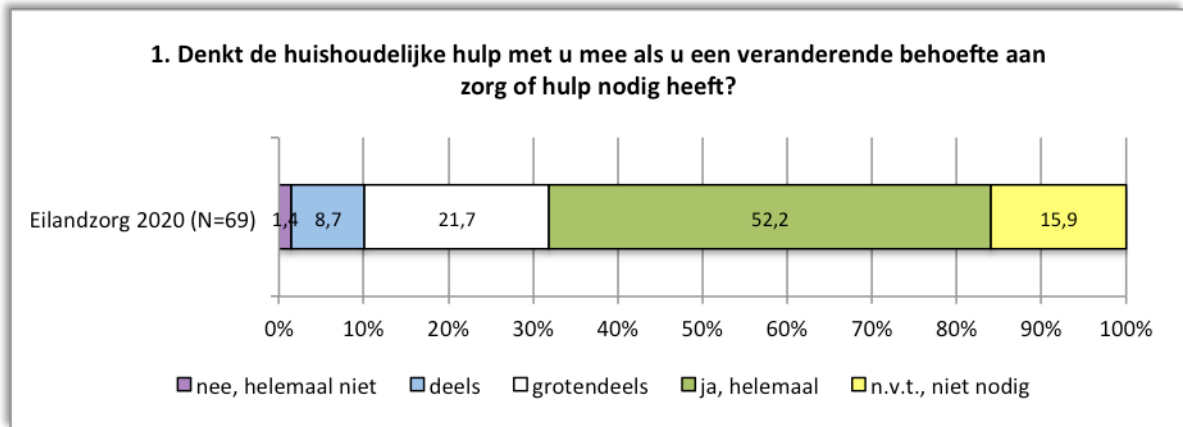
Cijfer	Aantal	Percentage
5	1	1,4%
6	6	8,6%
7	8	11,4%
8	30	42,9%
9	12	17,1%
10	13	18,6%
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Tabel met gegeven cijfers voor medewerk(st)ers

Cijfer	Aantal	Percentage
5	1	1,4%
6	3	4,2%
7	11	15,5%
8	13	18,3%
9	18	25,4%
10	25	35,2%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>

### Resultaat bij de vraag:

'Denkt de huishoudelijke hulp met u mee als u een veranderende behoefte aan zorg of hulp nodig heeft?'



### De belangrijkste onderwerpen

Respondenten konden aangeven wat zij het belangrijkste vinden bij de hulp die zij van Eilandzorg krijgen. Men mocht drie onderwerpen aangeven. In onderstaande tabel wordt per onderwerp het aantal en het percentage weergegeven dat voor het betreffende onderwerp heeft gekozen. De onderwerpen zijn in de tabel gerangschikt, zodat bovenaan het meest gekozen onderwerp staat. De drie meest gekozen onderwerpen zijn dikgedrukt.

### Belangrijkste onderwerpen bij het krijgen van hulp

Onderwerp	Aantal keer gekozen	Percentage (%)
<b>Dat er goed wordt schoongemaakt</b>	<b>25</b>	<b>20,8%</b>
<b>Dat de zorg/hulp goed aansluit bij mijn wensen</b>	<b>23</b>	<b>19,2%</b>
<b>Dat ik mijn leven kan doorleven met de hulp die ik krijg</b>	<b>23</b>	<b>19,2%</b>
Dat er tijd is voor een praatje	16	13,3%
Dat het personeel vakkundig te werk gaat	10	8,3%
Dat de afspraken goed worden nagekomen	9	7,5%
Dat ik kan meebeslissen van wie ik hulp krijg	8	6,7%
Dat de tijden van de hulp goed aansluiten	3	2,5%
Dat het personeel beleefd is	2	1,7%
Dat er snel gereageerd wordt op mijn vragen/opmerkingen	1	0,8%

## Opmerkingen

### Wat kan Eilandzorg doen om de hulp (nog verder) te verbeteren?

1. Alles gaat naar wens.
2. Alles is goed!
3. Alles werkt perfect. Ben zeer tevreden.
4. Ben tevreden. (3x)
5. Betere tijden. Wij hebben hulp van 11:30 tot 14:00. Dat geeft problemen, want ik rust van 13:00-15:00.
6. Bij mij niets!
7. Dat de organisatie ook eens contact met mij opneemt, ook al gaat het allemaal goed.
8. Dat zou ik niet weten.
9. De zorg is niet te verbeteren, want die is al uitstekend!
10. Doorgaan op deze manier.
11. Een half uur meer hulp in de week.
12. Gaat in overleg.
13. GFT-bak en glasbak
14. Half uurtje meer huishoudelijke hulp.
15. Het is nog te vroeg om te oordelen.
16. Het mobieltje wordt onder werktijd heel vaak gebruikt. Irritant vind ik dat! Bij noodsituaties thuis e.d. natuurlijk oké. Wil de verstandhouding niet verstoren door er iets van te zeggen!
17. Huidige hulp is prima. In het verleden was dat minder. Wellicht betere opleiding.
18. Huishoudelijk inzicht in totaal. De hulp wordt op langere termijn onverschilliger.
19. Ik ben zeer tevreden.
20. Ik zou het niet weten. Alles gaat naar wens.
21. In het half jaar dat ik hulp ontvang zijn er 5 verschillende werksters geweest. Dat is wel heel veel!
22. Instemming om onverwacht in de week voor een plotselinge hulpvraag extra tijd te kunnen vragen. Bijvoorbeeld was ophangen of kast opruimen. Ook oprit vegen na storm s.v.p.
23. Is al voldoende. Medewerkers controleren bijvoorbeeld op ziekmelding.
24. Kijken wat voor hulp er nodig is en wie men hiervoor stuurt.
25. Lastig in te vullen. Dit is namelijk ook persoonsgebonden. Wie krijg je? Heeft die persoon empathisch vermogen? Dat vind ik namelijk heel belangrijk.
26. Meer contact om eens te informeren hoe alles gaat.
27. Meer uren.
28. Meerdere verpleegkundigen in de nachtdienst. Nu is er maar één.
29. Niet nodig.
30. Niets.
31. Omdat ik nooit andere hulp heb gehad vind ik het moeilijk om een oordeel te geven. Ik kan haar alleen vergelijken met hoe ik zelf te werk ging toen ik daar nog beter toe in staat was. Nu ben ik blij met alle hulp.
32. Op dit moment nog niet.
33. Tot nu toe is alles oké.
34. Verbeteren? Ik ken ze niet. Hebben nooit contact met mij opgenomen.
35. Voor mij niets.
36. Voor mij niks, ben zeer tevreden over mijn hulp.
37. Wat mij betreft is het prima!
38. Weet ik niet.
39. Zou ik niet weten.
40. Zuinig zijn op goed personeel.

**Wat vindt u goede punten aan de hulp die u krijgt?**

1. Altijd vrolijk, vriendelijk en behulpzaam als ik een slechte dag heb.
2. Bekwaam en behulpzaam.
3. Beleefd, zorgelijk voor mij.
4. Betrokken.
5. Dat er genoteerd wordt wat er is gedaan. De vriendelijkheid.
6. Dat we samen kunnen overleggen.
7. Dat ze altijd overlegt.
8. Dat ze óók doet wat ik vraag. Verder heeft ze haar eigen programma.
9. Dat ze zelfstandig kunnen werken.
10. Dat zij altijd in overleg met mij die dingen doet die nodig zijn.
11. Dat zij inzicht hebben wat betreft werk en thuissituatie.
12. Dat zij vriendelijk, betrouwbaar en beleefd is. Ze is van goede wil.
13. De één wat beter als de ander!
14. De persoonlijke aandacht en het meedenken.
15. De persoonlijke aandacht.
16. Denkt mee.
17. Een luisterend oor.
18. Fatsoenlijke, nette vrouw die op tijd komt en goed functioneert. Zij is flexibel als er (eventueel van beide kanten) een dag of tijd niet uitkomt.
19. Gezellig en schoon werken.
20. Goed.
21. Goede hulp en meelevend.
22. Goede hulp.
23. Heel sociaal en werkt goed.
24. Het is een hele goede hulp en zorgzaam!
25. Hulp komt altijd ruim op tijd en gaat bijtijds naar de volgende. Bovendien is ze erg attent en beleefd.
26. Ik heb het geluk dat ik mijn huishoudelijke hulp krijg van iemand met dezelfde levensovertuiging.
27. Ik hoef nergens naar te kijken. Ze doet uit zichzelf alles prima.
28. In de omgang vriendelijk en zorgzaam.
29. Inlevingsvermogen, geduld.
30. Is allemaal tiptop.
31. Is heel gezellig en werkt prima in overleg.
32. Lief, schoon, zorgzaam, accuraat.
33. Meedenken en helpen bij bijzondere gebeurtenissen. Vakantie, groot familiebezoek.
34. Meedenken.
35. Menselijk contact.
36. Mijn hulp is geweldig.
37. Mijn hulp overlegt veel met mij en is daarnaast ook zelfstandig.
38. O.a. de regelmaat.
39. Oplettendheid bij schoonmaken. Vergeten hoekjes, bijvoorbeeld bij inloopkast met voorraadplanken en dergelijke.
40. Persoonlijk contact, begrip voor omstandigheden.
41. Prettig en hulpvaardig.
42. Schoon. Niets is haar te veel. Staat altijd klaar.

**Vervolg opmerkingen: "Wat vindt u goede punten aan de hulp die u krijgt?"**

43. Tevredenheid.
44. Tijd voor persoonlijke aandacht en het werk dat we samen wenselijk achten wordt gedaan.
45. Totaal geen klachten.
46. Vriendelijk, doen hun best.
47. Vriendelijk, gewillig, gezellig in de omgang.
48. Vriendelijk, snel, super schoon. Enorm dankbaar dat de huishoudelijke hulp bij ons is gekomen. Deze hulp had eerder mogen komen.
49. Vriendelijkheid.
50. We bespreken samen wat ze gaat doen als er iets extra's gedaan moet worden.
51. Werkt altijd zelfstandig, weet wat gedaan moet worden, ziet het werk, verzorgt het interieur voortreffelijk.
52. Werkt netjes.
53. Ze denkt mee. Werkt snel en netjes. Maakt toch tijd voor een praatje.
54. Ze is attent en praktisch ingesteld. Ziet de dingen die moeten gebeuren.
55. Ze is er al jaren.
56. Ze is gezellig en aardig, behulpzaam en werkt schoon.
57. Ze werkt netjes.
58. Ze werkt volkomen op eigen initiatief en goed.
59. Zelfstandig werken.

**Waarom heeft u voor hulp van Eilandzorg gekozen? (Wat heeft uw keuze voor ons bepaald?)**

1. Aanbevolen.
2. Als mantelzorger heb ik gezien dat ze erg goed zijn.
3. Altijd vriendelijk.
4. Anderen zaten vol.
5. Beschikbaarheid.
6. Contractueel is de hulp van Eilandzorg vastgelegd.
7. Daar heeft mijn dochter voor gezorgd.
8. Dat hoorde ik van de WMO.
9. Dat ik in Mitt Hem zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen, met eventuele hulp oproepbaar.
10. Dat liep zo!
11. De man die thuis kwam had alleen Eilandzorg.
12. Deze hulp was eerst van een andere organisatie. Toen het overging in Eilandzorg ben ik meegegaan.
13. Dit is heel automatisch zo gegaan, omdat ik in een aanleunwoning woon.
14. Dit was gekoppeld aan de huur van mijn appartement.
15. Door andere mensen.
16. Door middel van mijn huisarts.
17. Eilandzorg staat goed bekend.
18. Fijne organisatie.
19. Gewoon gemakkelijk. Dichtbij, kan zo binnen lopen!
20. Had als eerste hulp beschikbaar.
21. Heeft de huisarts geregeld.
22. Heeft de SMWO gekozen.
23. Het appartement wat in onze (nood)situatie beschikbaar was.
24. Huishoudelijke hulp ging over naar Eilandzorg.
25. Ik hoor goede recensies.

**Vervolg opmerkingen: “Waarom heeft u voor hulp van Eilandzorg gekozen? (Wat heeft uw keuze voor ons bepaald?)”**

26. Is aanbevolen.
27. Is beter dan andere zorgverleners.
28. Is gedaan door een nichtje.
29. Is mij aanbevolen.
30. Is mij geadviseerd.
31. Is ons/mij toegewezen.
32. Kleinschalig.
33. Meest bekend bij mij vanwege 'reclame' (ophangborden).
34. Mijn hulp was eerst bij een andere instelling. Zij vond het handiger als ze maar te maken kreeg met 1 instelling. Ik was akkoord.
35. Naamsbekendheid.
36. Netjes en beleefd zijn. Schoon uiterlijk.
37. Niet zelf gekozen. Is door de gemeente geregeld.
38. Omdat het de beste was.
39. Omdat het een van de bekenden is in de omgeving.
40. Omdat ze behulpzaam zijn en goed werken.
41. Op aanraden van kennissen en burens.
42. Samen met mijn kleindochter die veel goeds over Eilandzorg had gehoord.
43. Spontaan gekomen.
44. Toen buurtdiensten hier stopte is mijn hulp overgestapt en ik ben meegegaan.
45. Toen ik voor het eerst hulp nodig had waren er niet zoveel organisaties. Maar Eilandzorg bevalt mij nog prima.
46. Toevallig. (2x)
47. Van anderen gehoord dat Eilandzorg goed is.
48. Van horen vertellen.
49. Vanwege leeftijd en ik wil thuis blijven wonen.
50. Via contacten.
51. Via de gemeente aanbevolen door verzorgend personeel.
52. Via de WMO Zierikzee.
53. Voorgesteld door de zorg.
54. Voorheen was ik bij een andere organisatie en kwam er elke week iemand anders. Daar was ik heel ontevreden over.
55. Was de enige met een niet te lange wachtlijst.
56. Was mij aangeraden, omdat de andere hulpverleners toen overvol zaten.
57. Was mij aangeraden.
58. Wegens positieve reacties ooit, jaren geleden.
59. Weinig keus, in 't Nieuwe Vrije zit voornamelijk Eilandzorg.
60. Weinig keuze, gemeente heeft de keuze gemaakt maar ik ben er blij mee.
61. Werd aanbevolen door WMO.
62. Woon in aanleunwoning van De Wieken.
63. Zelf al geruime tijd vrijwilliger in De Wieken.





Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok  
Meester Flapperlaan 3, 8801 BN Franeker  
tel: 06 53 40 84 14  
e-mail: [info@bureaubok.nl](mailto:info@bureaubok.nl)

© Bureau De Bok