



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Quality Qube



**Uitkomsten onderzoek naar
kwaliteitservaringen
met de Quality Qube**

Plushome 2025

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadplegingen in het bijzonder. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding	8
1 Cliëntervaringsinstrument: Quality Qube	7
2 Quality Qube bij Plushome	8
2.1 Plushome	8
2.2 Start van het onderzoek	8
2.3 Doelgroep	8
2.4 Informatievoorziening	8
2.5 Dataverzameling	8
2.6 Respons	8
2.7 Rapportage en leeswijzer	9
3 Uitkomsten cliënten	10
3.3 Aanbevelen	11
3.4 Open vragen	13
4 Uitkomsten medewerkers	14
4.1 Tevredenheid	14
4.2 Aanbevelen	15
4.3 Open vragen	17
5 Samenvatting	18
Samenvatting uitkomsten cliënten	18
Samenvatting uitkomsten medewerkers	19
6 Kwaliteit-Verbeter-Kaart	20
Hoe omgaan met de Plushome Kwaliteit-Verbeter-Kaart?	20
Bijlagen	22
Bijlage 1: Overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording	22
Bijlage 2: Vragen Plushome (versie cliënten)	25

Inleiding

Facit heeft voor Plushome een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteitsservaringen van cliënten en medewerkers. Dit onderzoek is uitgevoerd met de Quality Qube.

In hoofdstuk 1 wordt de visie op goede zorg en ondersteuning kort weergegeven, zoals vastgelegd in het kwaliteitsdocument gehandicaptenzorg het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Binnen de context van deze visie vindt het onderzoek naar kwaliteitsservaringen met de Quality Qube plaats.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de Quality Qube in Plushome. Beschreven wordt hoe het onderzoek naar kwaliteitsservaringen, de informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. Aan het eind van hoofdstuk 2 wordt een leeswijzer voor de uitkomsten in deze rapportage gepresenteerd.

In hoofdstukken 3 en 4 worden de uitkomsten van het onderzoek met de Quality Qube onder cliënten en medewerkers gerapporteerd.

Hoofdstuk 5 geeft een korte samenvatting van alle uitkomsten en in hoofdstuk 6 wordt de Kwaliteit-Verbeter-Kaart weergegeven.

Daarnaast zijn er nog twee bijlagen:

- In bijlage 1 een overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen en een literatuuroverzicht.
- In bijlage 2 een overzicht van de gestelde vragen (versie cliënten).

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Sabine van Pelt september 2025

1 Cliëntervaringsinstrument: Quality Qube

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren ontwikkelde Buntinx Training & Consultancy in 2006 de methode Onderzoek KwaliteitsErvaringen in de Langdurende Zorg (OKE-LZ Quality Qube). De methode is opgenomen in de waaier van VGN met cliëntervaringsinstrumenten, maar wordt ook gebruikt bij andere doelgroepen. In september 2014 tekenden Facit en Buntinx Training & Consultancy een overeenkomst, die het Facit mogelijk maakt onderzoeken naar kwaliteitservaringen met de Quality Qube uit te voeren.

De Quality Qube beschouwt zorg niet als het 'product' van een zorgleverancier maar als interactieve dienstverlening, gericht op het behalen van voor de cliënt waardevolle uitkomsten. Aan de Quality Qube ligt een gevalideerd model ten grondslag wat garandeert dat alle belangrijke kwaliteitsdomeinen aan bod komen zodat een valide, betrouwbaar en onafhankelijk beeld van de kwaliteit van de zorgprestaties ontstaat. De eigen visie van de organisatie en de eigen waarden van cliënten worden binnen de methode Quality Qube gerespecteerd en voor de onderzoeken naar kwaliteitservaringen worden uitsluitend die indicatoren gebruikt die voor betrokken organisatie (gezien doelgroep, functies en prioriteiten) relevant zijn.

De uitkomsten van een onderzoek naar kwaliteitservaringen met de Quality Qube worden voor Plushome verwerkt in een:

- **Totaalrapportage**

Hierin worden alle uitkomsten weergegeven. De rapportage bevat de conclusies op organisatieniveau samen en geeft een samenvatting van de diverse uitkomsten.

en middels een:

- **Kwaliteit-Verbeter-Kaart**

Dit specifieke Quality Qube onderdeel geeft op één A-vier een helder en concreet overzicht van de positieve ervaringen en verbeterpunten met betrekking tot de prestaties van de organisatie. Een Kwaliteit-Verbeter-Kaart kan direct worden gebruikt als startpunt van een Plan-Do-Check-Act verbetercyclus.

2 Quality Qube bij Plushome

2.1 Plushome

Plushome staat voor begeleiding van mensen op weg naar een zelfstandig en vervuld leven. Sinds 2009 specialiseert Plushome zich in het ambulant begeleiden van mensen met een complexere hulpvraag. Het begeleidt kinderen, jongeren, volwassenen en gezinnen in hun thuissituatie. Binnen gezinnen biedt Plushome ook (zoveel mogelijk in de thuissituatie) behandeling aan. Daarnaast wordt een 24 uren bereikbaarheidsdienst aangeboden.

2.2 Start van het onderzoek

Plushome heeft gekozen voor de verkorte variant van de Quality Qube. Deze bevat slechts enkele vragen. In deze variant voor Plushome wordt aan de respondent (de cliënt of de medewerker) gevraagd hun mening te geven voor de algemene kwaliteit van de zorg zoals de respondent die ervaart en wordt gevraagd een mening te geven voor de begeleider(s). De begeleiders zelf krijgen die laatste vraag niet gesteld. Ook wordt er aan de respondenten een zogeheten aanbevelingsvraag gesteld, die voor Plushome een Net Promotorscore oplevert. Daarnaast zijn er twee open vragen gesteld, waarin de respondent in eigen woorden onderwerpen kon noemen waarover hij/zij tevreden was respectievelijk waarvan hij/zij vindt dat de prestaties van Plushome beter kunnen of moeten zijn.

2.3 Doelgroep

De doelgroep voor het kwaliteitsonderzoek met de Quality Qube bij Plushome bestond uit alle cliënten en alle teamleden (begeleiders) van Plushome.

2.4 Informatievoorziening

De betreffende cliënten en teamleden zijn voorafgaand aan de start van het onderzoek door Plushome geïnformeerd over het doel van het onderzoek en de wijze waarop het onderzoek zou gaan plaatsvinden.

2.5 Dataverzameling

Dataverzameling heeft online plaatsgevonden bij de teamleden, zij ontvingen een e-mail met uitnodiging naar een online onderzoek. Er zijn na verzending van de eerste uitnodiging nog twee reminders naar de teamleden gestuurd.

De cliënten ontvingen een schriftelijke versie van de vragenlijst, deze werden uitgedeeld door de teamleden. Na het invullen kon de vragenlijst in een gesloten envelop worden ingeleverd. Plushome heeft de ingevulde vragenlijsten naar Facit verzonden.

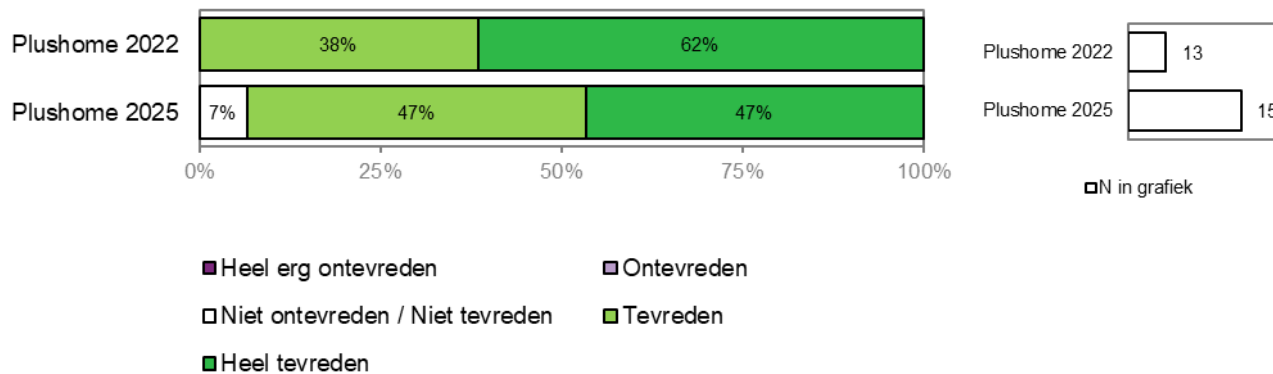
2.6 Respons

Er hebben in totaal 17 cliënten en 13 medewerkers meegedaan aan het onderzoek.

2.7 Rapportage en leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten van cliënten zijn verwerkt in deze rapportage, Ook vragenlijsten waarop één of meerdere van de vragen niet zijn ingevuld, zijn door Facit verwerkt.

Aan de cliënten en teamleden is gevraagd hun waardering te geven over de kwaliteit en ondersteuning van Plushome en van de begeleiders van Plushome. De antwoorden op deze vragen worden als volgt weergegeven:



Bovenaan wordt ter vergelijking de score van het vorige onderzoek uit 2022 weergegeven, daaronder de score van het huidige onderzoek. Onder de grafiek staan de antwoordmogelijkheden, in de grafiek wordt met de bijbehorende kleuren weergegeven welk percentage van de respondenten het bewuste antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen. Rechts van de grafiek staat steeds door hoeveel respondenten de vraag beantwoord is. Omdat niet alle cliënten of medewerkers alle vragen hebben beantwoord, is dat soms minder dan het totaal aantal respondenten.

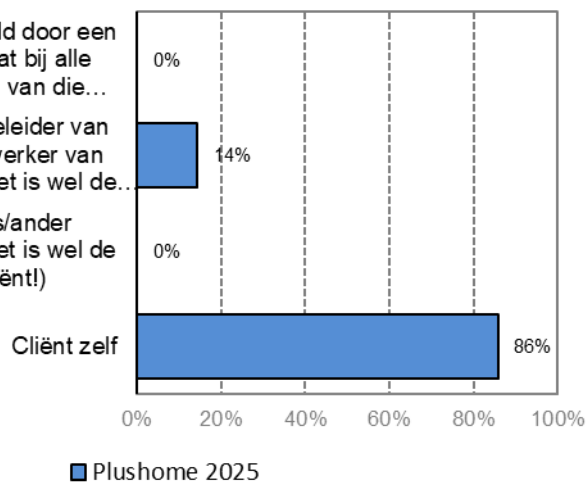
3 Uitkomsten cliënten

3.1 Ingevuld door Deze vragenlijst is ingevuld door:

Deze vragenlijst is ingevuld door een
ouder/verzorger en bevat bij alle
antwoorden de mening van die...

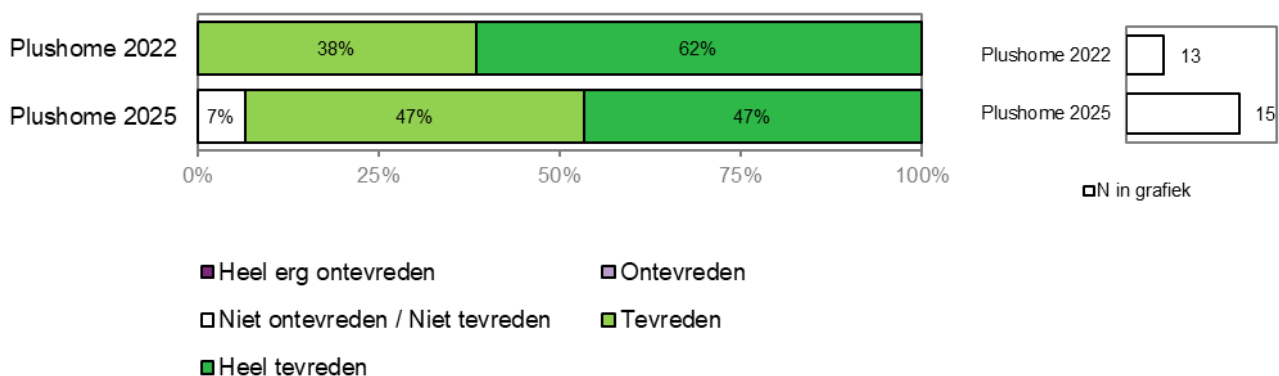
Met hulp van begeleider van
Plushome/medewerker van
Plushome (maar het is wel de...

Met hulp van ouders/ander
familiedid/voogd (maar het is wel de
mening van de cliënt!)

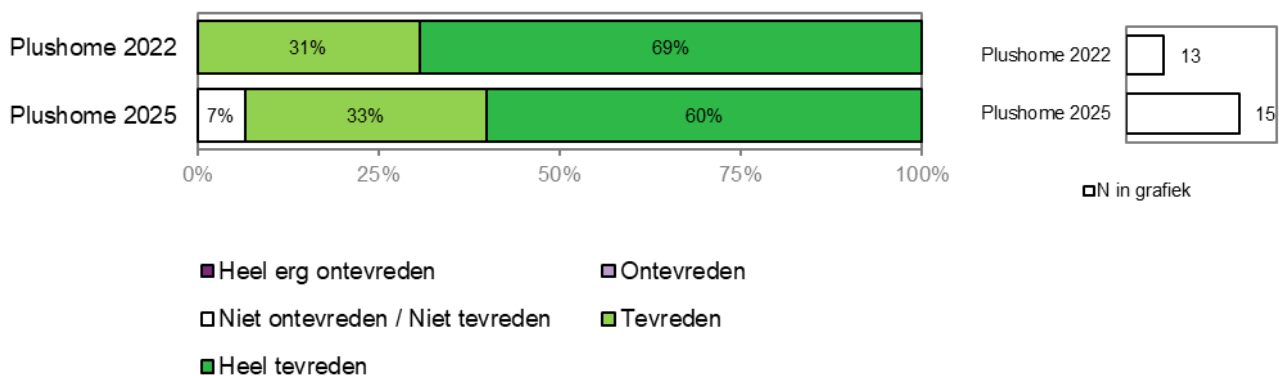


3.2 Tevredenheid

Hoe tevreden ben je (in het algemeen) over de ondersteuning/begeleiding die Plushome biedt aan cliënten?



Hoe tevreden ben je (in het algemeen) over de begeleider(s) van Plushome?



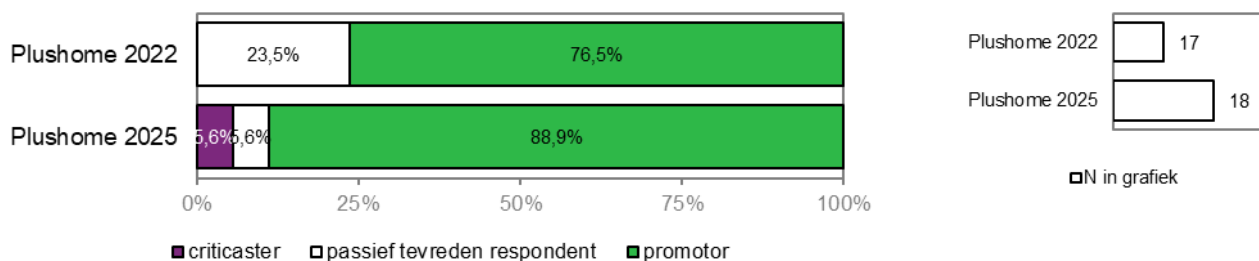
3.3 Aanbevelen

Zou je Plushome aanbevelen bij vrienden of familie?

	Plushome 2025	Plushome 2022
Ik zou Plushome zeker niet aanbevelen	0	0
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	1	0
6	0	1
7	1	3
8	4	3
9	5	5
Ik zou Plushome absoluut wel aanbevelen	7	5
niet ingevuld	1	0
N in grafiek	18	17

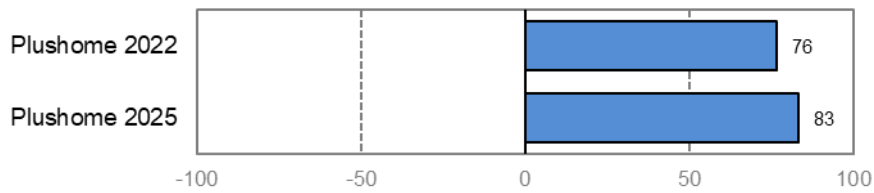
	Plushome 2025	Plushome 2022
Ik zou Plushome zeker niet aanbevelen	0%	0%
1	0%	0%
2	0%	0%
3	0%	0%
4	0%	0%
5	6%	0%
6	0%	6%
7	6%	18%
8	22%	18%
9	28%	29%
Ik zou Plushome absoluut wel aanbevelen	39%	29%

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.

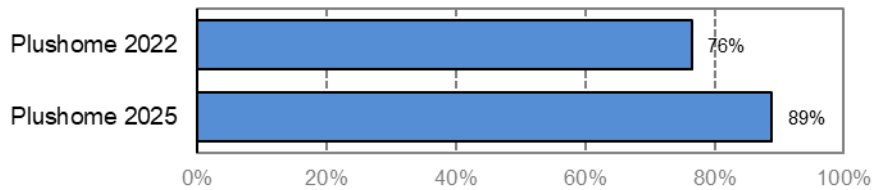


Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).

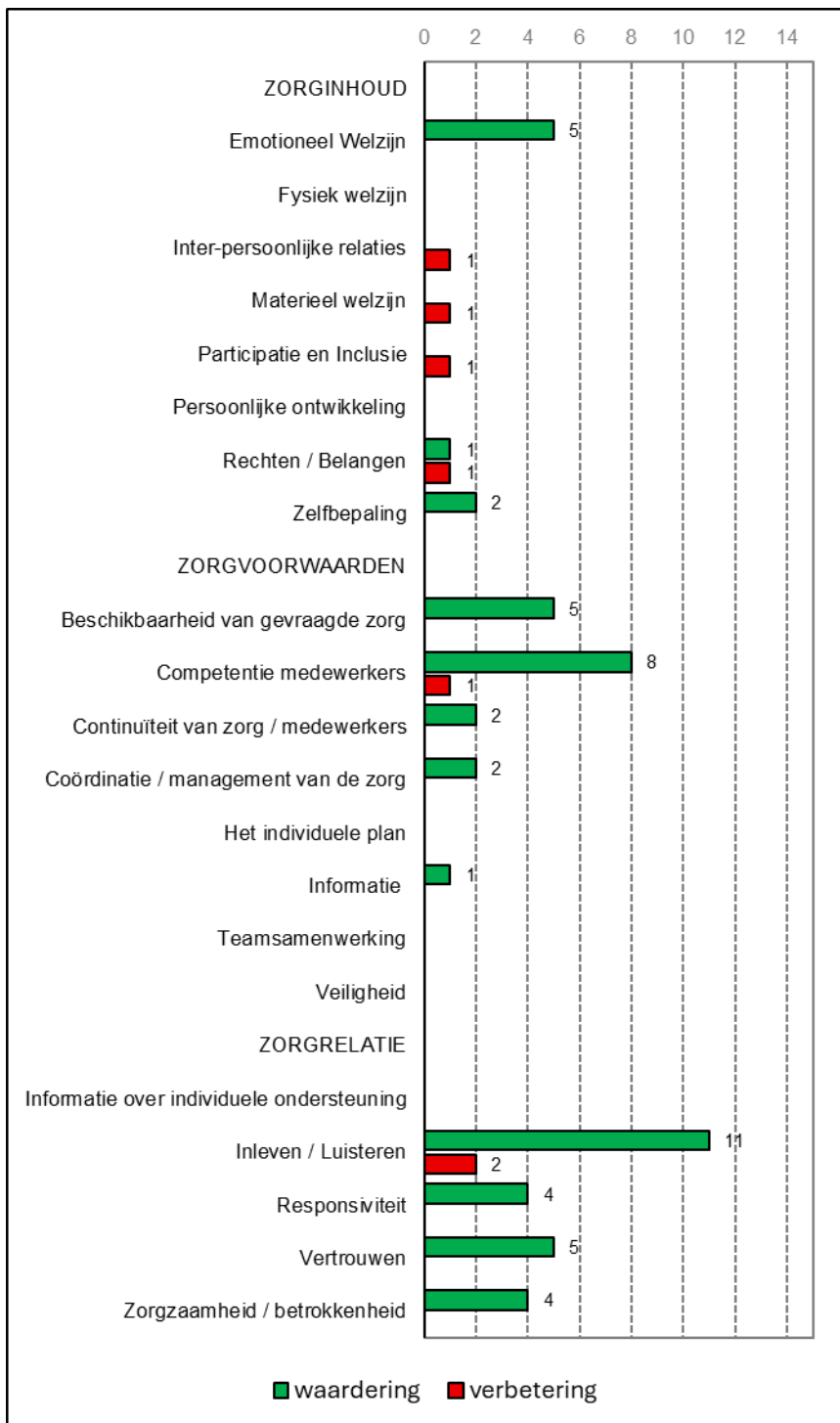
**Promotors**

Hieronder ziet u het percentage promotors weergegeven



3.4 Open vragen

Aan elke cliënt is gevraagd om in eigen woorden aan te geven wat hij/zij het meest waardeert in de begeleiding van Plushome en welke dingen hij/zij het liefst verbeterd zou willen zien. De antwoorden zijn gecodeerd naar de domeinen van het standaard kwaliteitsmodel dienstverlening (zie voor het overzicht bijlage 1). Er zijn in totaal 50 opmerkingen gemaakt die betrekking hebben op 'waardering' en 7 opmerkingen die betrekking hebben op 'voor verbetering vatbaar'.

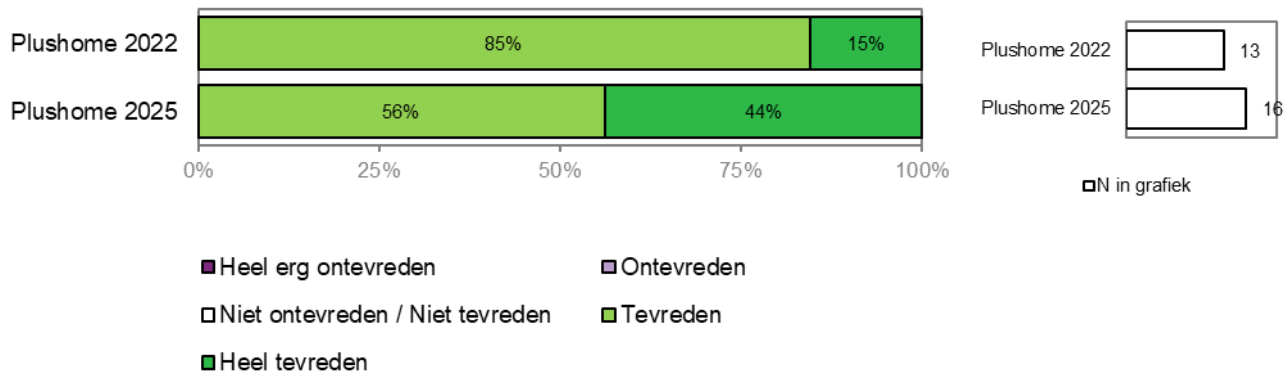


Alle antwoorden op de open vragen zijn gecodeerd naar kwaliteitsdimensie (Zorginhoud – Zorgvoorwaarden – Zorgrelatie) en kwaliteitsdomein (bijlage 1). Deze staan links in de grafiek. Aan de hand van deze codes is het aantal weergegeven waarmee een domein werd genoemd, rechts van de staafdiagrammen.

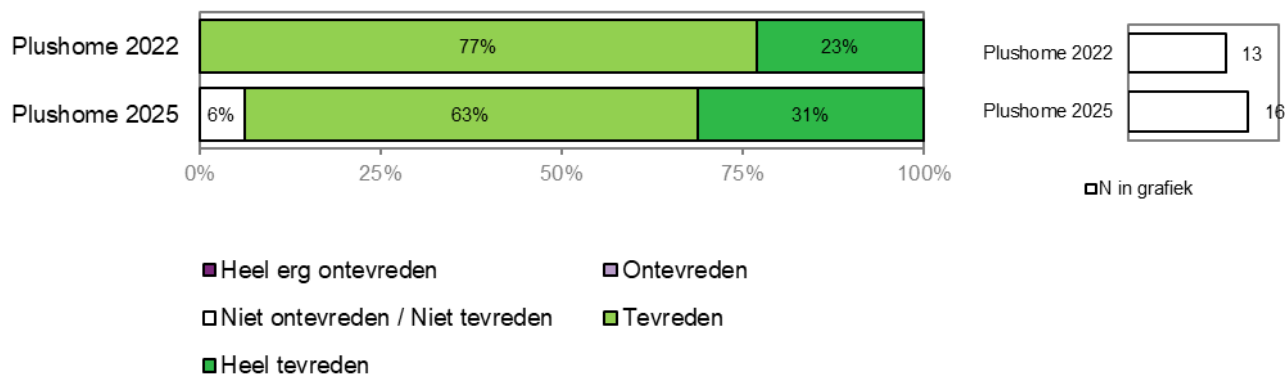
4 Uitkomsten medewerkers

4.1 Tevredenheid

Hoe tevreden ben je (in het algemeen) over de ondersteuning/begeleiding die Plushome biedt aan cliënten?



Hoe tevreden ben je (in het algemeen) over de begeleider(s) van Plushome?



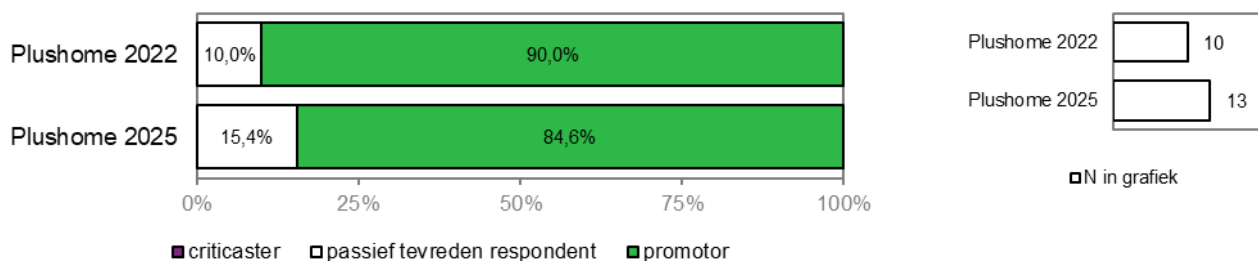
4.2 Aanbevelen

Zou je Plushome aanbevelen bij vrienden of familie?

	Plushome 2025	Plushome 2022
Ik zou Plushome zeker niet aanbevelen	0	0
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	1	0
7	1	1
8	4	5
9	3	2
Ik zou Plushome absoluut wel aanbevelen	4	2
niet ingevuld	0	0
N in grafiek	13	10

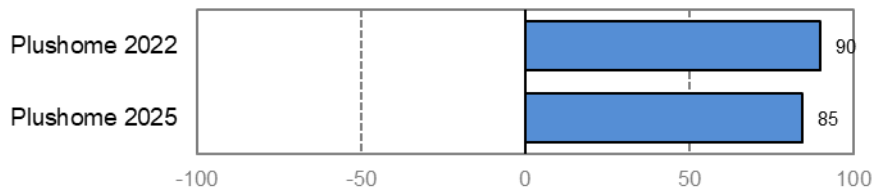
	Plushome 2025	Plushome 2022
Ik zou Plushome zeker niet aanbevelen	0%	0%
1	0%	0%
2	0%	0%
3	0%	0%
4	0%	0%
5	0%	0%
6	8%	0%
7	8%	10%
8	31%	50%
9	23%	20%
Ik zou Plushome absoluut wel aanbevelen	31%	20%

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.

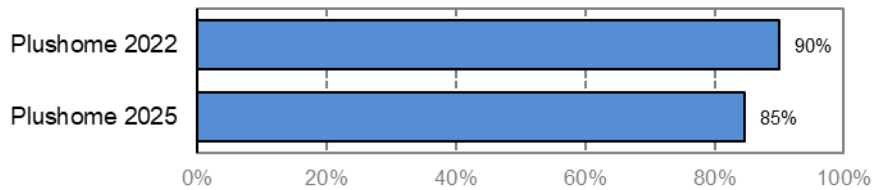


Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).

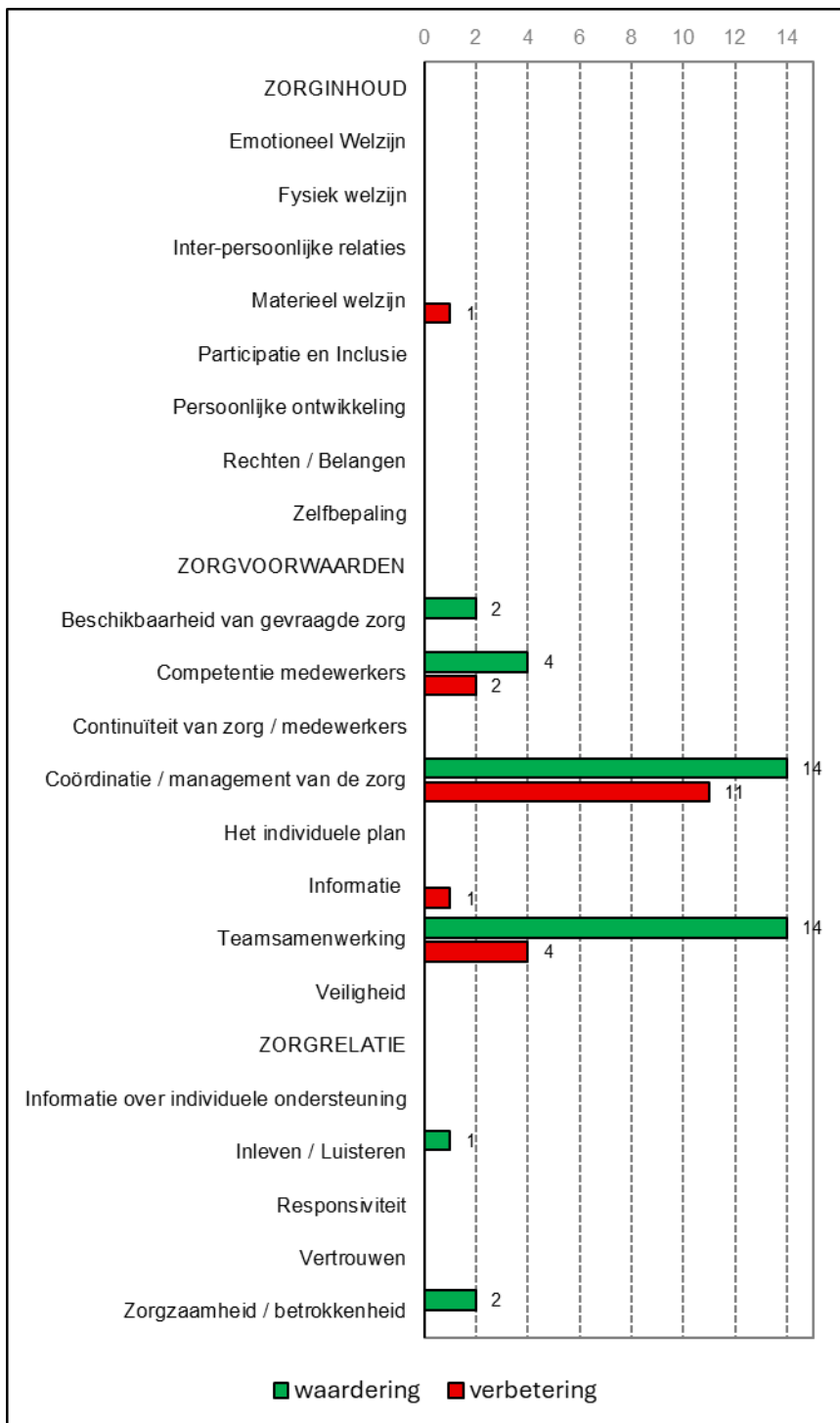
**Promotors**

Hieronder ziet u het percentage promotors weergegeven



4.3 Open vragen

Aan elke medewerker is gevraagd om in eigen woorden aan te geven wat hij/zij het meest waardeert in de begeleiding van Plushome en welke dingen hij/zij het liefst verbeterd zou willen zien. De antwoorden zijn gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitsmodel dienstverlening (zie voor het overzicht bijlage 1). Er zijn in totaal 37 opmerkingen gemaakt die betrekking hebben op 'waardering' en 24 opmerkingen die betrekking hebben op 'voor verbetering vatbaar'.



5 Samenvatting

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen met de Quality Qube is bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering en geeft een beeld van de wijze waarop cliënten en medewerkers de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek kan Plushome verbeterpunten formuleren met als doel de zorg en ondersteuning nog beter aan te laten sluiten bij vragen van cliënten.

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek naar kwaliteitservaringen samengevat.

Samenvatting uitkomsten cliënten

In totaal hebben zeventien cliënten (een deel van) de vragen van de vragenlijst beantwoord. 93% van deze cliënten is in het algemeen tevreden of zelfs heel tevreden over de ondersteuning en/of begeleiding die ze van Plushome krijgen.

Op de vraag hoe tevreden ze in het algemeen over de begeleiders van Plushome zijn wordt hetzelfde geantwoord: ook hier is 93% van de cliënten veelal tevreden of zelfs heel tevreden.

Geen enkele cliënt geeft dus aan ontevreden te zijn over de ondersteuning/begeleiding of over de begeleiders.

Op de aanbevelingsvraag antwoordt ruim driekwart heel positief, zij geven een hoog cijfer als hen wordt gevraagd of ze de organisatie zouden aanbevelen bij anderen.

De vraag *“Zou je Plushome aanbevelen bij vrienden of familie?”* konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = ‘zeer waarschijnlijk niet’ tot 10 = ‘zeer waarschijnlijk wel’.

In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een ‘criticaster’, bij een 6 of 7 een ‘passief tevreden respondent’ en bij een 8, 9 of 10 een ‘promotor’. Voor Plushome betekent dit dat 88,9% een promotor is. Daarnaast is 5,6% een passief tevreden respondent. 5,6% is een criticaster.

Voor het berekenen van de Net Promotor Score (NPS) wordt het percentage promotors verminderd met het percentage criticasters. Voor Plushome levert dat dit jaar een NPS van 83 op. Het percentage promotors is 89%.

Bij de open vraag over wat er goed gaat bij Plushome, wat de cliënt waardeert in de begeleiding bij Plushome worden vooral opmerkingen gemaakt over de begeleiders van Plushome. Cliënten ervaren structuur in de begeleiding, een goede sfeer en dat er naar hen geluisterd wordt. Zij ervaren snelle hulp en dat er altijd iemand voor hen klaarstaat.

Op de vraag wat er beter zou kunnen gaan worden veel minder antwoorden gegeven. Als verbeterpunt wordt genoemd het organiseren van gezamenlijke activiteiten met meerdere cliënten samen om de saamhorigheid te bevorderen. Eén client geeft aan dat de begeleider zich niet met privézaken bezig moet houden als deze bij de client is.

Samenvatting uitkomsten medewerkers

In totaal hebben dertien medewerkers de vragenlijst ingevuld. Zij zijn allen positief over de ondersteuning en begeleiding die Plushome aan cliënten geeft. Alle medewerkers zijn tevreden of zelfs heel tevreden hierover.

Over de begeleiders van Plushome is 94% tevreden of zelfs heel tevreden.

Op de aanbevelingsvraag antwoordt 84,6% heel positief. De vraag *“Zou je Plushome aanbevelen bij vrienden of familie?”* konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = ‘zeer waarschijnlijk niet’ tot 10 = ‘zeer waarschijnlijk wel’. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een ‘criticaster’, bij een 6 of 7 een ‘passief tevreden respondent’ en bij een 8, 9 of 10 een ‘promotor’.

Voor Plushome betekent dit dat 84,6% van de teamleden een promotor is. De resterende 15,4% is een passief tevreden respondent. Er worden geen lage cijfers gegeven en er zijn dus geen criticasters.

Voor het berekenen van de Net Promotor Score wordt het percentage promotors verminderd met het percentage criticasters. Voor Plushome levert dat dus, omdat er geen criticasters zijn, een NPS van 85 op.

Bij open vragen over wat er goed gaat bij Plushome worden er meerdere opmerkingen gemaakt die te maken hebben met de teamsamenwerking. Er gaan opmerkingen over de fijne, positieve sfeer bij Plushome, de warme organisatie en dat de collega's onderling voor elkaar klaarstaan. Er zijn genoeg momenten van teambuilding en er is ruimte om zaken met elkaar te bespreken. De aangeboden trainingen worden als leerzaam ervaren en er heerst geen roddelcultuur. De medewerkers voelen zich gewaardeerd door de coördinatoren en het management.

Op de vraag wat er beter zou kunnen gaat het over de zaken die te maken hebben met de organisatie van het werk, worden minder antwoorden gegeven dan bij de vraag naar wat er goed gaat. Toch zijn er enkele interessante opmerkingen. Medewerkers wensen (nog iets) meer aandacht voor de communicatie. Ook de hoge werkdruk wordt een aantal keren benoemd, de balans tussen werk en privé of het opnemen van vrije dagen wordt soms als lastig ervaren.

6 Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover respondenten van Plushome tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie is geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn samengevat in onderstaande Kwaliteit-Verbeter-Kaart. Het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart is handvatten te geven om samen de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. In bijlage 3 worden voor nog enkele handreikingen geboden voor het werken met de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

De onderwerpen die op de Kwaliteit-Verbeterkaart staan, betreffen zaken die door respondenten van Plushome het vaakst werden genoemd of onderwerpen die – in verhouding tot andere onderwerpen – een relatief hoge of lage tevredenheid scoorden.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaart bevat geen absolute uitspraken maar een steekproef van ervaringen. De samenvattingen zijn gebaseerd op trends en meerdere antwoorden in dezelfde richting, niet noodzakelijkerwijs de mening weer van 'alle' cliënten of van iedereen die bij een onderdeel is betrokken. Antwoorden van individuele respondenten kunnen in de praktijk aanzienlijk van elkaar verschillen. Binnen eenzelfde groep kunnen sommigen positieve ervaringen rapporteren, terwijl anderen juist negatieve ervaringen rapporteren over het zelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.

Wanneer een te beperkt aantal respondenten en/of reacties beschikbaar was, vermeldt de Kwaliteit-Verbeter-Kaart: 'geen informatie'.

Hoe omgaan met de Plushome Kwaliteit-Verbeter-Kaart?

De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek duidelijk naar voren kwamen. Deze onderwerpen zijn vertrekpunten voor het gesprek over kwaliteitsverbetering.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaart kan als volgt met 'de zevensprong' worden behandeld.

1. **Bekijk** in het team de uitkomsten: zijn deze herkenbaar? Kunnen er voorbeelden of meer details worden gegeven? Wat zijn de sterke en de zwakke punten van het team.
Besprek de kaart vervolgens met cliënten en contactpersonen van cliënten.
2. Bereik overeenstemming over één of twee thema's die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens één of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (**S**pecifiek; **M**eerbaar; **A**anvaardbaar; **R**ealistisch; **T**ijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens cliënten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na** wat nodig is om die doelen te bereiken (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen medewerkers, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdspad; hoe bewaken we de voortgang; wanneer en hoe evalueren we?).
6. **Start acties** en plan momenten waarop tussentijds nagegaan wordt of voldoende aandacht wordt besteed aan de uitvoering.
7. **Evaluatie**: wat is er veranderd m.b.t. het gekozen doel? Is dat een verbetering? Trek conclusies en plan vervolgacties. Ga weer **naar 2**: formuleer nieuwe doelen.

Kwaliteit Verbeter Kaart

Plushome

Waardering voor...

- De begeleiding biedt mij structuur.
- Ze luisteren naar de cliënten.
- Ik merk dat de begeleiders van Plushome echt de kennis, vaardigheid en houding hebben die mij helpen.
- Ze behandelen jou als je gelijke en niet als cliënt en begeleider.
- We hebben samen een fijne klik.
- Het plannen of wijzigen van afspraken gaat snel en duidelijk, ook bij bijvoorbeeld vervanging tijdens vakanties.
- Staan voor je klaar.

Voor verbetering vatbaar...

- Vaker (thema) activiteiten/evenementen met meerdere mensen (cliënten) van Plushome. (saamhorigheid).
- Iets doen of dingen regelen in plaats van over koetjes en kalfjes praten.
- Niet met privé zaken bezig zijn terwijl je bij een cliënt bent.
- Meer doorvragen.
- Bereikbaarheidsdienst moet beter luisteren als je ze nodig hebt.

17 Cliënten**Net Promotor Score: 76****Percentage**

Waardering voor...

- Fijne sfeer in het team en binnen organisatie.
- Plushome is een warm bad. Je voelt je als medewerker gewaardeerd.
- Er is ruimte om dingen te bespreken en om fouten te maken.
- Voldoende momenten voor teambuilding.
- Oog voor kwaliteit.
- Iedereen denkt met je mee.
- Betrokkenheid bij elkaar en bij de cliënten.
- Collega's werken goed samen en in het belang van het team.

Voor verbetering vatbaar...

- In periodes hoge werkdruk.
- Communicatie naar werknemers mag transparanter en soms ook professioneler.
- Moeilijk om vrij te nemen.
- Werkdruk wordt steeds hoger, meer cliënten nodig om aan uren te komen.
- Balans vrije tijd en privé is soms lastig.
- Betere arbeidsvoorwaarden, sporten, fietsplan, thuis werken vergoeden.

13 Medewerkers**Net Promotor Score: 90****Percentage promotors: 90%**

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalok & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationele kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2014

Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

INHOUD

Persoonlijke ontwikkeling
Zelfbepaling
Inter-persoonlijke relaties
Sociale inclusie
Rechten en belangen
Emotioneel welzijn
Fysiek (lichamelijk) welzijn
Materieel welzijn

VOORWAARDEN

Competenties van medewerkers
Teamsamenwerking
Individuele OndersteuningsPlan
Beschikbaarheid van ondersteuning
Veiligheid
Informatie over organisatie
Bereikbaarheid
Continuïteit

RELATIES

Responsiviteit
Vertrouwen
Informatie (persoonlijk)
Zorgzaamheid
Inleven en luisteren

Uitgangspunten van de Quality Qube

1. Zorg en ondersteuning worden opgevat als inter-actionele processen waaraan cliënten, hun vertegenwoordigers (verwanten, familie) en medewerkers van de dienstverlenende organisatie deel hebben. De methode verzamelt dan ook informatie over kwaliteitsservaringen bij deze drie groepen.
2. Kwaliteit is multi-dimensioneel. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de cliënt. Deze inhoudelijke aspecten worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'medewerkers', 'competenties', 'zorgplannen', 'continuïteit'... In de derde plaats gaat het om 'relationele aspecten'. Dit gaat over de kwaliteit van de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening, empathie, 'zorgzaamheid' en 'informatie'.
3. De methode Quality Qube is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats op organisatieniveau en daarnaast op divisie- of regioniveau en op teamniveau, zo dicht mogelijk bij de plek waar 'zorg tot stand komt'. Dit laatste gebeurt in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten waarin de uitkomsten van de kwaliteitsservaringen van alle actoren worden samengevat. Terugkoppeling van ervaringen ten behoeve van het ondersteuningsplan is eveneens mogelijk.
4. De Quality Qube methode onderzoekt en rapporteert op elk niveau zowel positieve kwaliteitsservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

Wetenschappelijke
basis

Methodiek (algemeen)

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Mangement in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.

Validiteitskader

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Publicaties en
presentaties

- Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
- Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
- Buntinx, W. (2010). *Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van cliënt-, familie-, en medewerkers ervaringen*. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
- Buntinx, W. H. E. (2009). *Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes*. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
- Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.

Vergelijking met andere methoden

-Schuurman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van cliënttevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

Bijlage 2: Vragen Plushome (versie cliënten)

- Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning/begeleiding die je van Plushome krijgt?



Heel erg ontevreden

Ontevreden

*Niet ontevreden/
Niet tevreden*

Tevreden

Heel tevreden

- Hoe tevreden ben je (in het algemeen) over je begeleider(s) van Plushome?



Heel erg ontevreden

Ontevreden

*Niet ontevreden/
Niet tevreden*

Tevreden

Heel tevreden

- **Welke drie dingen vind je (heel) goed gaan bij Plushome?** (cliënt kon antwoorden in eigen woorden)
- **Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien bij Plushome? Wat zou er beter moeten?** (cliënt kon antwoorden in eigen woorden)
- **Zou je Plushome aanbevelen bij vrienden of familie?** (antwoorden kon op schaal van 0 tot 10. Cliënten werd uitgelegd: "0" betekent dat je Plushome niet zult aanbevelen, "10" betekent dat je Plushome absoluut wel zult aanbevelen.