



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage PREM Wijkverpleging

ZAB

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Najaar 2020

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde tevredenheidsmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. Het uitvoeren van deze meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV. (hierna ZAB). Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met ZAB. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Leri van ZAB voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van ZAB voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, najaar 2020



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
01 Leeswijzer	5
02 Methode.....	7
03 Responsanalyse	9
04 Uitkomsten meting	10
05 Samenvatting	21
Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging	22
Bijlage 2 – Open opmerkingen	24



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het kwaliteitskader voor de wijkverpleging, waarin staat vermeld dat vanaf 2019 alle aanbieders van wijkverpleging verplicht onderzoek moeten doen met de PREM Wijkverpleging.

PREM meting

De afkorting PREM staat voor Patiënt Reported Experience Measure. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, analyseren en rapporteren. De PREM wordt uitgevoerd via een korte vragenlijst die ingaat op ervaringen met het zorgproces (structuur en proces). Er wordt nagegaan hoe patiënten zaken als informatieverstrekking, bejegening, nazorg en inspraak hebben ervaren.

Rapportage

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

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties en conclusies vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode september t/m december 2020 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

01 | Leeswijzer

Vraagtype

In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen voor. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: behandelen de zorgverleners u met aandacht?

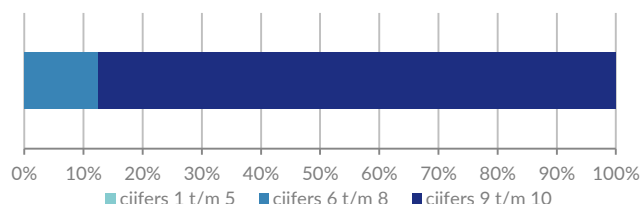
Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties 1 t/m 10. Hierbij staat antwoordoptie 1 voor zeer zeker niet en antwoordoptie 10 voor zeer zeker wel. In het staafdiagram worden de categorieën '1 t/m 5', '6 t/m 8' en '9 t/m 10' samengevoegd. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: lichtblauw ('1 t/m 5'), blauw ('6 t/m 8') en donkerblauw ('9 t/m 10').

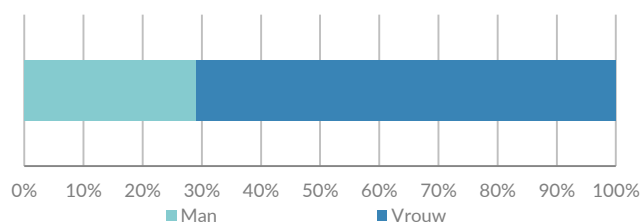
De negatieve ervaringen (kleur lichtblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=32)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

14 Wat is uw geslacht? (n=31)



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	v01	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	12,5%
9	8	25%
10	20	62,5%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de lichtblauwe kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

02 | Methode

Vragenlijst

Voor de patiënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. De PREM vragenlijst wijkverpleging bevat 9 ervaringsvragen, een aanbevelingsvraag, een aantal achtergrondvragen en twee open vragen. De ervaringsvragen gaan o.a. over cliëntenparticipatie, samenwerking, nazorg, bejegening en informatie en zijn veelal afkomstig uit/afgeleid van de CQI-vragenlijst Thuiszorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan ZAB heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

ZAB	• Opstellen cliëntenbestand; • Verzenden vooraankondiging naar cliënten.
Triqs	• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code; • Drukwerk vragenlijsten; • Verzenden vragenlijsten.

Dataverzameling

Pakket

De vragenlijsten zijn als pakket per post verstuurd naar de zorginstelling. De zorginstelling legde uit wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen.

Tevens werd een antwoortenvelop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

03 | Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die onjuist zijn ingevuld, zijn niet meegenomen in de analyse en verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd	60
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:	
de cliënt is overleden	0
adresgegevens zijn onjuist	0
behoort niet tot de doelgroep	0
	0
3. aantal cliënten terecht benaderd (3=1-2)	60
4. non-respons:	
aantal lege vragenlijsten	0
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	0
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	28
	28
5. bruto respons (5=3-4)	32
6. aantal vragenlijsten verwijderd wegens exclusiecriteria:	
minder dan een maand zorg	0
7. netto respons (7=5-6)	32
8. bruto responspercentage (8=5/3)	53,33%
9. netto responspercentage (9=7/3)	53,33%

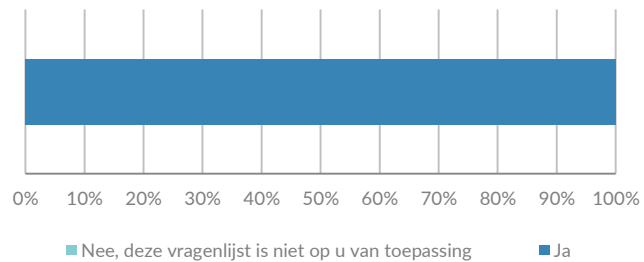
De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.

04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

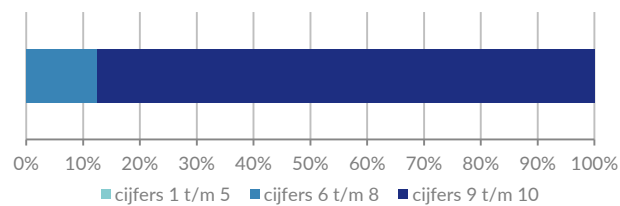
In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld. In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

0. Heeft u in de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van de zorginstelling en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen? (n=32)



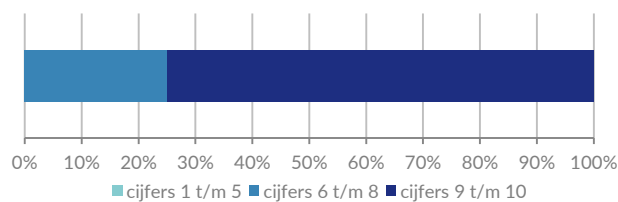
	nee	%	ja	%
v0	0	0%	32	100%

1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=32)



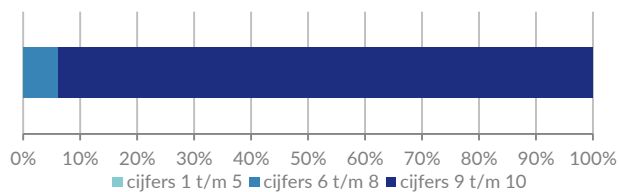
	v01	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	12,5%
9	8	25%
10	20	62,5%
gemiddelde score	9,5	

2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijden? (n=32)



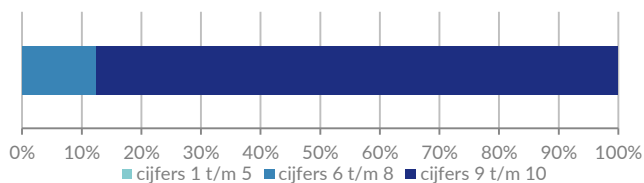
	v02	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	3,1%
7	0	0%
8	7	21,9%
9	10	31,3%
10	14	43,8%
gemiddelde score	9,1	

3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=32)



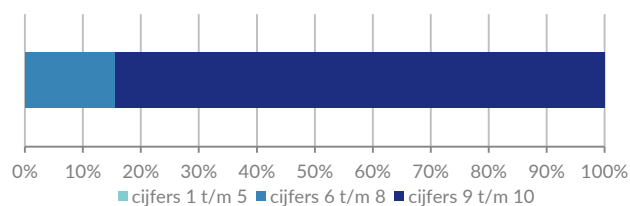
	v03	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	6,3%
9	16	50%
10	14	43,8%
gemiddelde score	9,4	

4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=32)



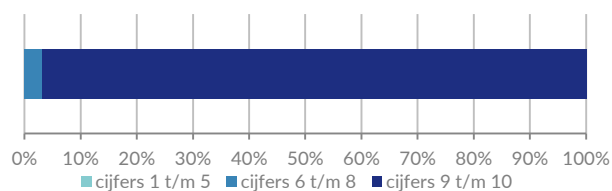
	v04	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	3,1%
8	3	9,4%
9	16	50%
10	12	37,5%
gemiddelde score	9,2	

5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
(n=32)



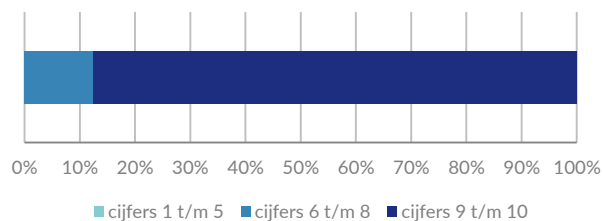
	v05	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	5	15,6%
9	11	34,4%
10	16	50%
gemiddelde score	9,3	

6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
(n=32)



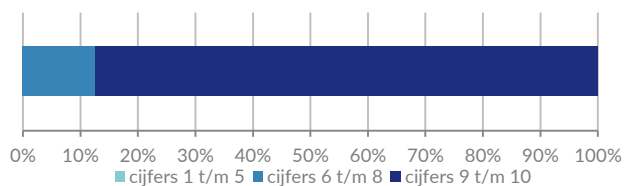
	v06	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	3,1%
9	9	28,1%
10	22	68,8%
gemiddelde score	9,7	

7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=32)



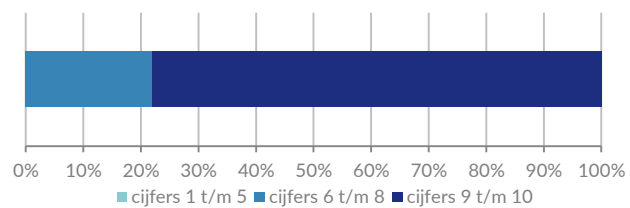
	v07	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	12,5%
9	11	34,4%
10	17	53,1%
gemiddelde score	9,4	

8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=32)



	v08	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	12,5%
9	11	34,4%
10	17	53,1%
gemiddelde score	9,4	

9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=32)

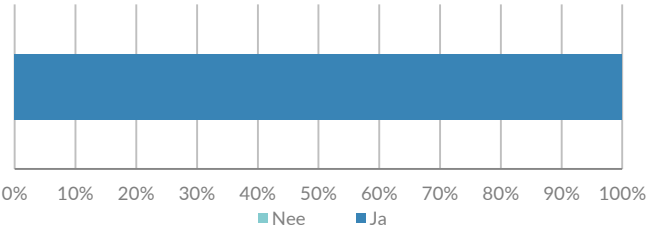


	v09	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	3,1%
7	0	0%
8	6	18,8%
9	12	37,5%
10	13	40,6%
gemiddelde score	9,1	



Algeheel oordeel

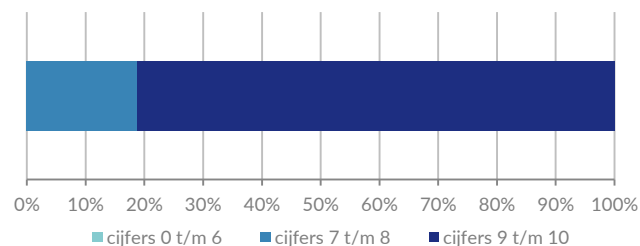
10 Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (n=32)



	nee	%	ja	%
v10	0	0%	32	100%



11 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=32)



	v11	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	3,1%
8	5	15,6%
9	10	31,3%
10	16	50%
gemiddelde score	9,3	

Onderstaande methode wordt door Triqs gehanteerd om de NPS score te berekenen:

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

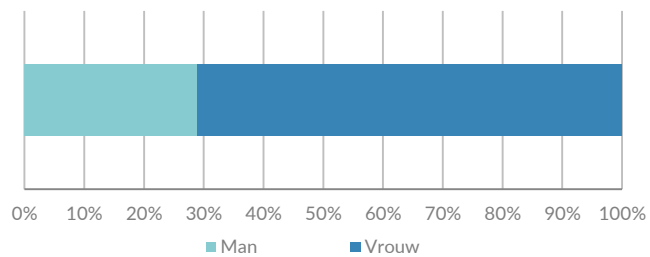
$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De NPS voor ZAB bedraagt 81.

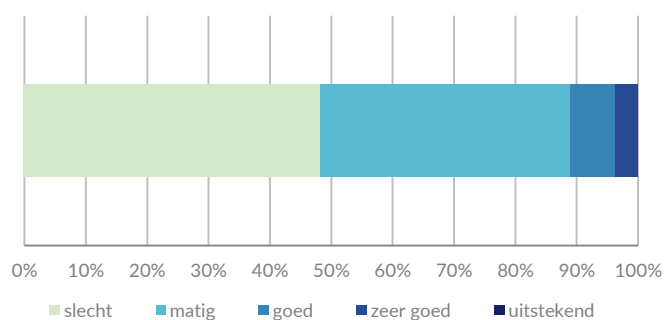
Overige vragen

14 Wat is uw geslacht? (n=31)



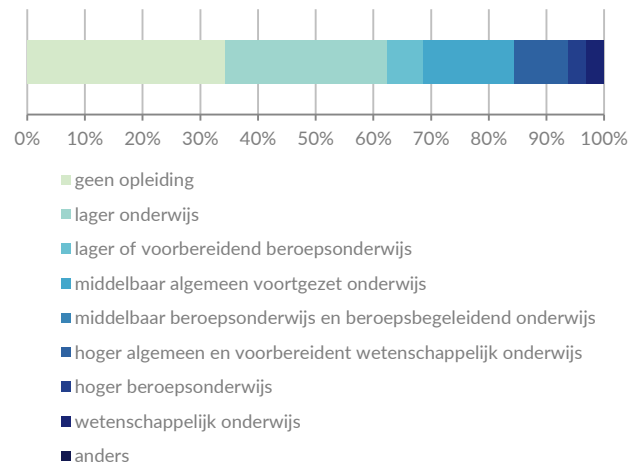
	man	%	vrouw	%
v14	9	29%	22	71%

17 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=27)



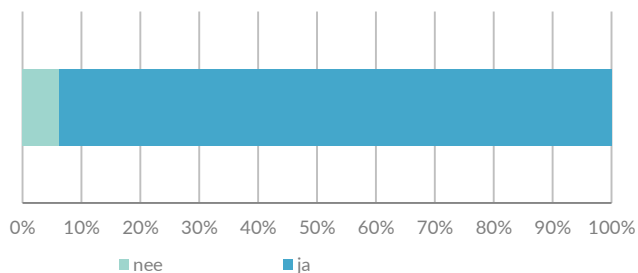
	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v17	13	48,1%	11	40,7%	2	7,4%	1	3,7%	0	0%

19 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (n=32)



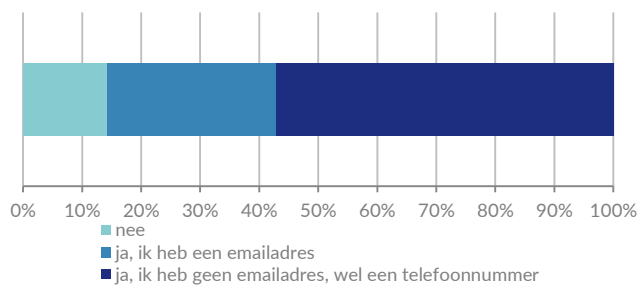
	v19	%
geen opleiding	11	34,4%
lager onderwijs	9	28,1%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	2	6,3%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	5	15,6%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	9,4%
hoger beroepsonderwijs	1	3,1%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	1	3,1%
anders	0	0%

20. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? (n=32)



	nee	%	ja	%
v20	2	6,3%	30	93,8%

21. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland? (n=14)



	nee	%	ja, email	%	ja, tel.nr.	%
v21	2	14,3%	4	28,6%	8	57,1%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van ZAB heeft Triqs in de periode van september t/m december 2020 een patiëntervaringsonderzoek (PREM) wijkverpleging uitgevoerd.

Respons

Er zijn 60 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 60 cliënten hebben 32 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 53,33%.

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 81.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score (antwoordopties "9 t/m 10"). Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- vraag 6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=32) (96,88% positief)
- vraag 3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=32) (93,75% positief).

Opvallende scores - negatief

Er zijn geen negatieve scores.



Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging

■ PREM Wijkverpleging ■

Vraag vooraf

Heeft u in de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van **Voorbeeld BV** en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen? ☐ Ja ☐ Nee, deze vragenlijst is niet op u van toepassing

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners. Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

	zeer zeker niet							zeer zeker wel			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10. Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?											
☐ Ja ☐ Nee											
11. En welk cijfer geeft u daar aan?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0 – helemaal niet aanbevelen, 10 – helemaal wel aanbevelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening? (a.u.b. in blokletters)											
13. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening? (a.u.b. in blokletters)											

«ENCQ/p1»



De volgende vragen gaan over uzelf

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd, opleidingsniveau). Om de resultaten van verschillende zorgorganisaties van wijkverpleging toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt.

14. Wat is uw geslacht? ☐ Man ☐ Vrouw

15. Wat is uw leeftijd?

16. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?
a.u.b. in blokletters

17. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Slecht ☐ Matig ☐ Goed ☐ Zeer goed ☐ Uitstekend ☐

18. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

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

- ☐ Geen opleiding
- ☐ Lager onderwijs
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs
- ☐ Hoger beroepsonderwijs
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs
- ☐ Anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over uw toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

20. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? De vragen: 1-10, 12, 13, 16, 18, 20, 21 worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland

☐ Ja ☐ Nee

21. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland?

- ☐ Ja, mijn e-mailadres is: _____ en mijn naam is: _____
- ☐ Ja, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: _____ en mijn naam is: _____
- ☐ Nee

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst

«ENCQRP2»



Bijlage 2 – Open opmerkingen

12 Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

- Is al goed.
- Telefonisch contact met kantoor.
- Niets.
- Alles gaat goed.
- Zoals het nu gaat
- Iets meer tijd per client.
- Alles gaat goed.
- Niets, ben jaren client.
- Niets.
- Niets.
- Nee.
- Niks.
- Voor mij niets!
- Niets
- Alles gaat goed, erg tevreden.
- Zeer tevreden zo is het goed.
- Het zo prima zo goed zorg.
- Niets

13 Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- Alles.
- Ja! Ik krijg altijd zorg.
- Iedere dag de trouwe verzorging, geen 1 keer verstek laten gaan.
- Mijn vaste hulp.
- Mijn vaste hulp.
- Zijn lief, helpen mij goed.
- Vertrouwen in mijn zorgverlener.
- Aandacht, kwaliteit zorg.
- Vaste hulp.
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Dat ik een vaste medewerker heb.
- Vaste verzorgend.
- Mijn hulp.



- Van mijn vaste hulp, spreekt mijn taal ook.
- Mijn vaste hulp.
- Vaste krachten.
- Vaste zorgverlener.
- Alles.
- Ik voel mij op mijn gemak bij mijn zorgverlener.
- Over alles tevreden!
- ZAB, de hulp!
- Mijn verzorgende, ze zijn vast.
- Mijn hulp.
- Mijn verzorgende, zou niet zonder kunnen.
- Verzorgende.
- Zorg en alles.
- Klantvriendelijkheid en de goede zorg.
- Over alles
- Mijn vaste hulp tevreden.

