



## Cliëntenraadpleging 2020

### WelThuis De Lindewaard

september – oktober 2020

deze vragen

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

---

## **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. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Lindewaard.....	5
1.1 Doelgroep .....	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening .....	5
1.4 Vragenlijst .....	5
1.5 Dataverzameling .....	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer .....	6
2. Samenvatting .....	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder bewoners.....	8
2.3 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder vertegenwoordigers .	9
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners .....	10
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers.....	21
5. Conclusies.....	35
5.1. Persoonsgerichte zorg .....	35
5.2. Welzijn en dagbesteding .....	35
5.3. Sfeer en woonklimaat.....	35
5.4. Maaltijden.....	35
5.5. Behandeling .....	36
5.6. Corona .....	36
5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers .....	36
5.8. Op- en aanmerkingen.....	36
Bijlage 1: Vragenlijst bewoners.....	37
Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers .....	39

## **Inleiding**

Facit heeft voor WelThuis De Lindewaard in de maanden september en oktober 2020 een raadpleging uitgevoerd met een voor WelThuis op maat gemaakte vragenlijst. In deze rapportage kunt u lezen hoe de (vertegenwoordigers van) bewoners van De Lindewaard de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De Lindewaard. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen. In dit hoofdstuk wordt de respons van de raadpleging weergegeven en is een leeswijzer ingevoegd.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-2 Box scores.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten van de raadpleging onder bewoners weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore. In hoofdstuk 4 staan de uitkomsten van de raadpleging onder de vertegenwoordigers weergegeven.

De rapportage sluit in hoofdstuk 5 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 en 2 zijn de vragenlijsten voor de bewoners en de vertegenwoordigers weergegeven. In bijlage 3 en 4 staan de tabellen betreffende de aanbevelingsscores.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

# 1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Lindewaard

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle bewoners en alle vertegenwoordigers van PG-bewoners die in september 2020 in De Lindewaard woonden.

## 1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Alle (vertegenwoordigers van) bewoners zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze raadpleging. Er zijn geen (vertegenwoordigers van) bewoners uitgesloten van deelname aan de raadpleging en er is geen steekproef getrokken.

## 1.3 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van de raadpleging, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van de raadpleging toegelicht.

## 1.4 Vragenlijst

De raadpleging is uitgevoerd met een voor WelThuis op maat gemaakte vragenlijst. Deze vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en 4 open vragen.

## 1.5 Dataverzameling

Op 17 september 2020 is aan alle (vertegenwoordigers van) bewoners per post een vragenlijst verzonden. Bij deze vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee ze de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren.

Na 3 weken, op 7 oktober 2020, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 5 november 2020 gesloten.

Voor bewoners en vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

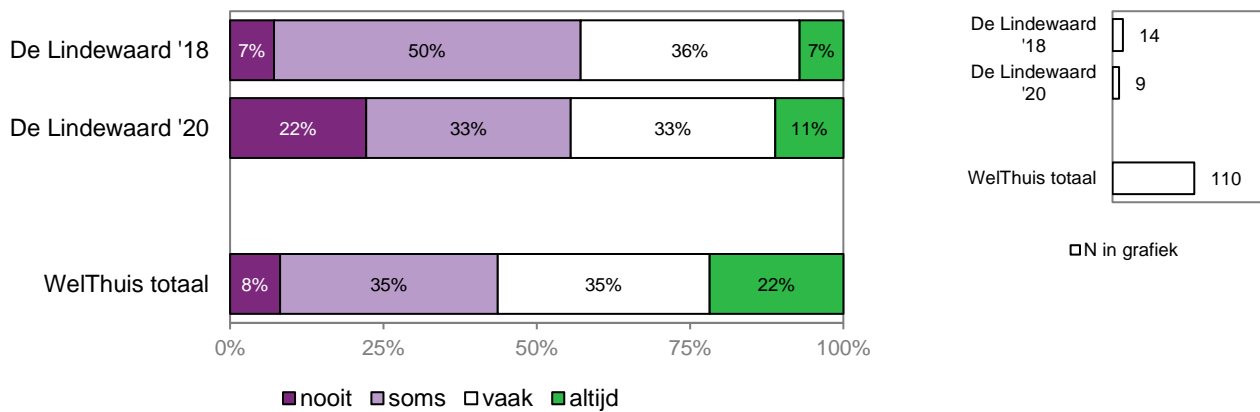
## 1.6 Respons

Voor De Lindewaard zijn er 12 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan zijn er 9 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 75%

Daarnaast zijn 19 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 13 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 68%

### 1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



In deze rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging zoals die in 2020 voor De Lindewaard is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met De Lindewaard 2018. Bij vragen die ook in raadplegingen bij andere zorgorganisaties zijn gesteld, is ook een vergelijking met het Facit totaal toegevoegd.

Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners dat antwoord gegeven hebben.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans 'meestal' en 'altijd', en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

## 2.2 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder bewoners

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder somatische bewoners.

De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.





### 2.3 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder vertegenwoordigers

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder vertegenwoordigers.

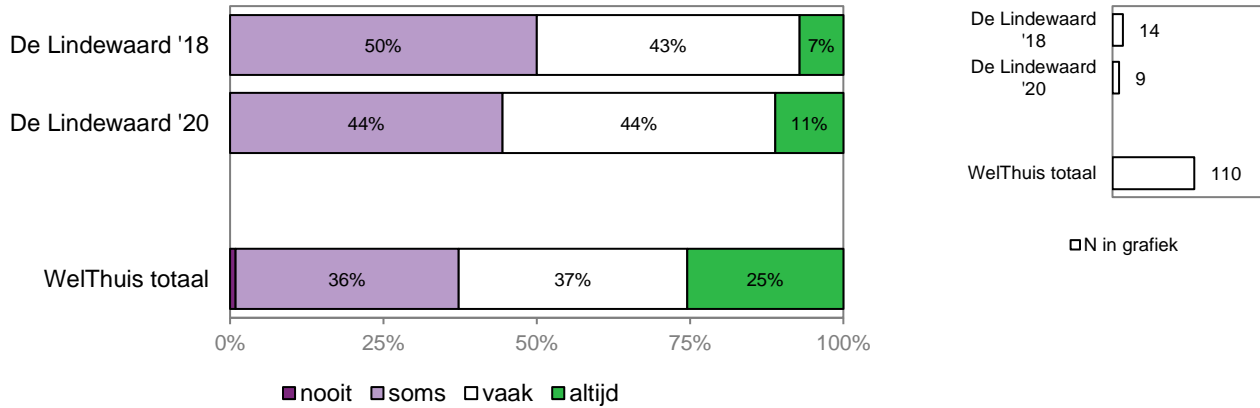
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



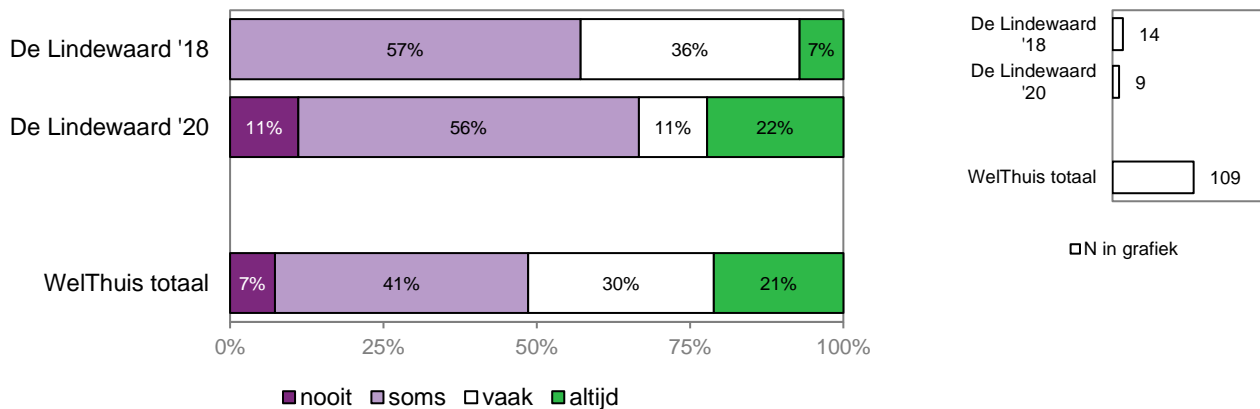
### 3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

#### Persoonsgerichte zorg

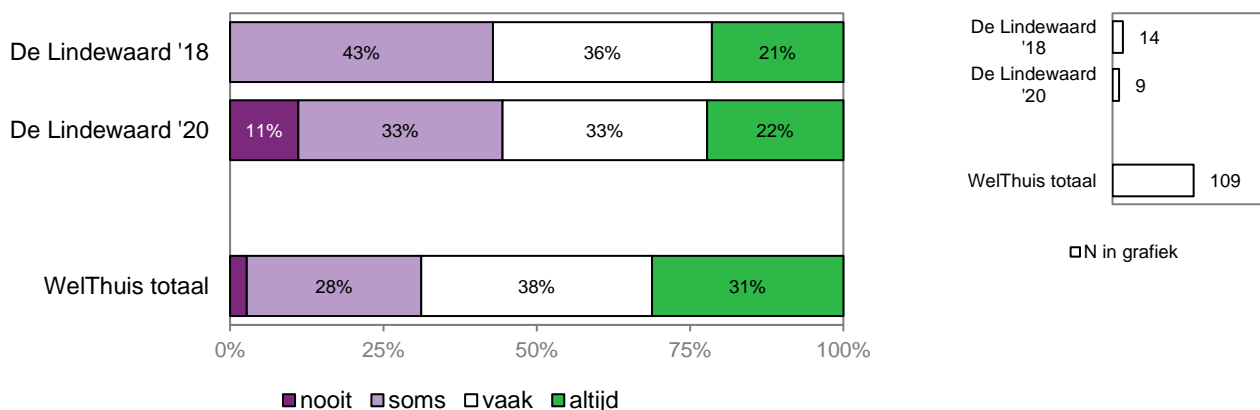
##### 1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



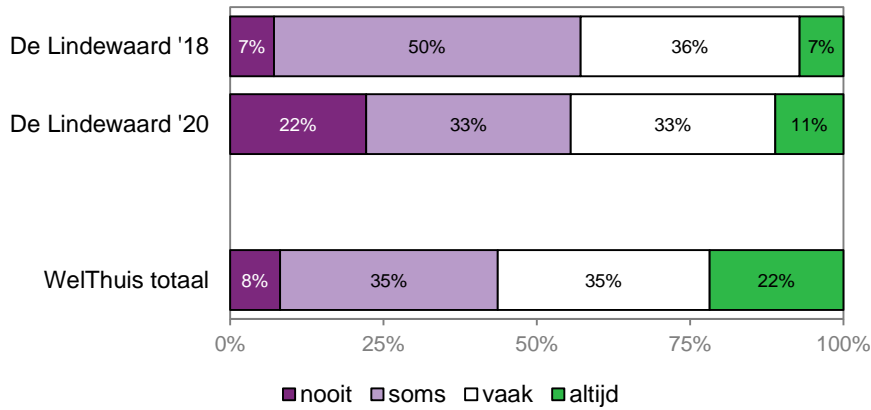
##### 2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



##### 3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?



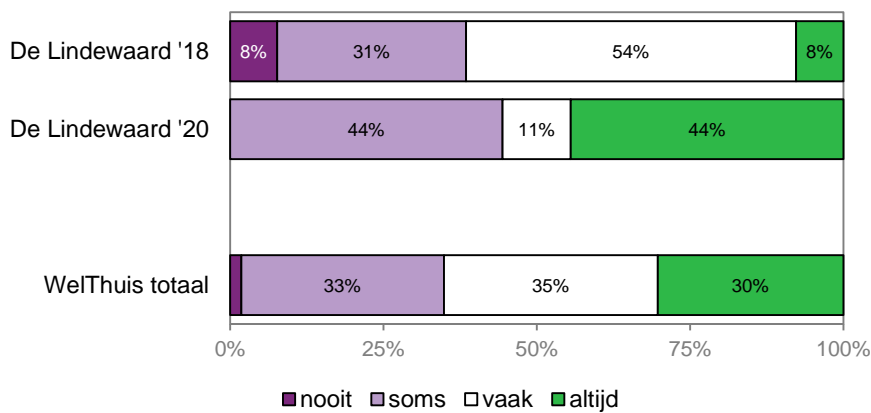
#### 4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



De Lindewaard '18	14
De Lindewaard '20	9
WelThuis totaal	110

□N in grafiek

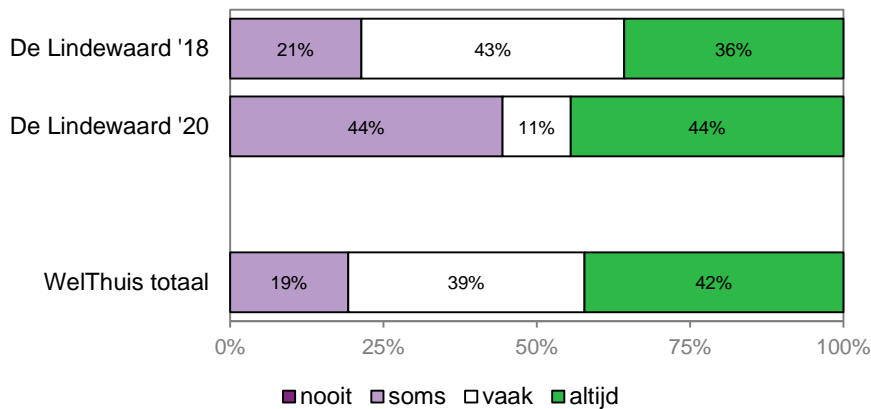
#### 5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



De Lindewaard '18	13
De Lindewaard '20	9
WelThuis totaal	109

□N in grafiek

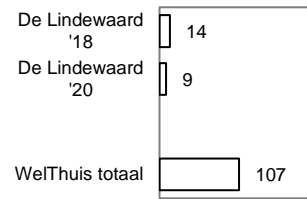
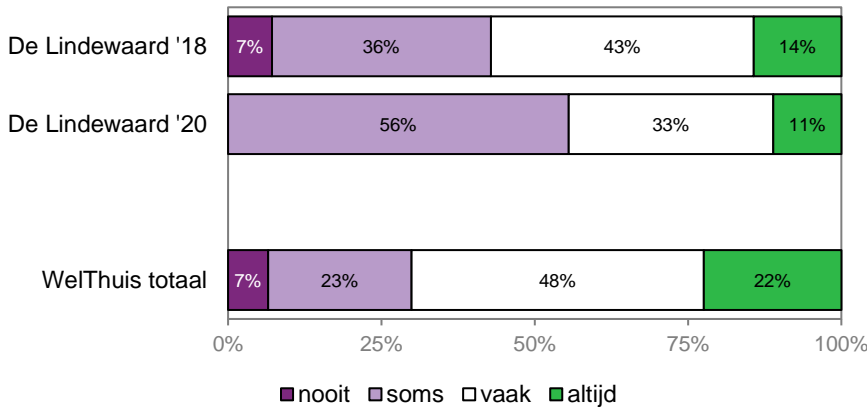
#### 6. Wordt u met respect benaderd?



De Lindewaard '18	14
De Lindewaard '20	9
WelThuis totaal	109

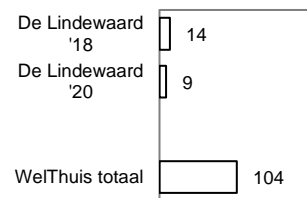
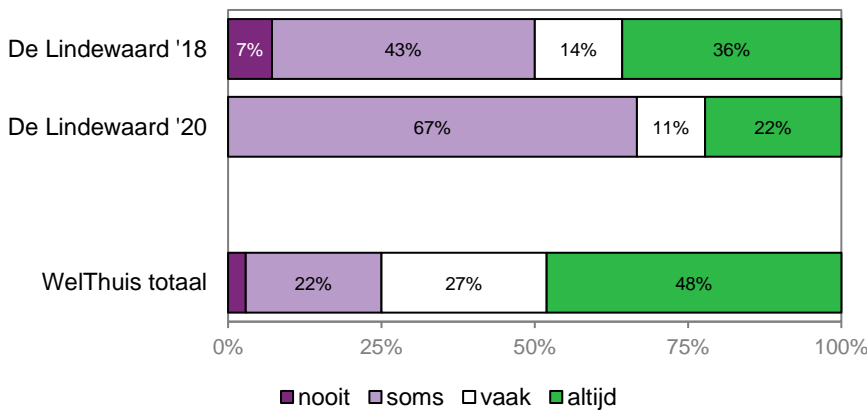
□N in grafiek

### 7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?



□N in grafiek

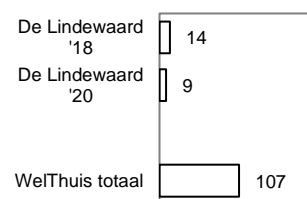
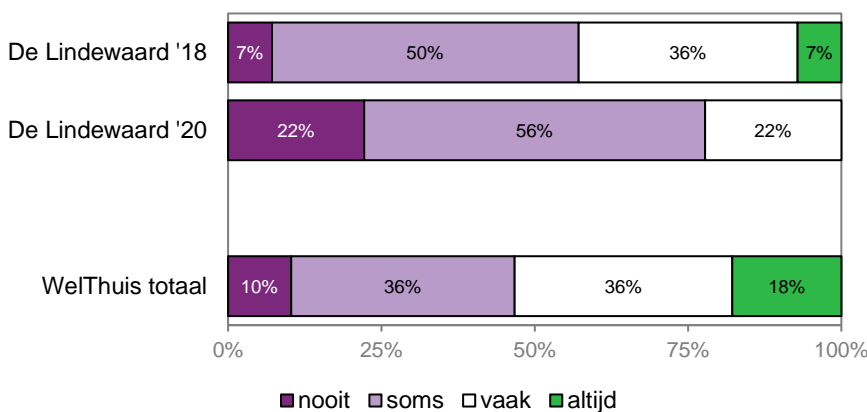
### 8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?



□N in grafiek

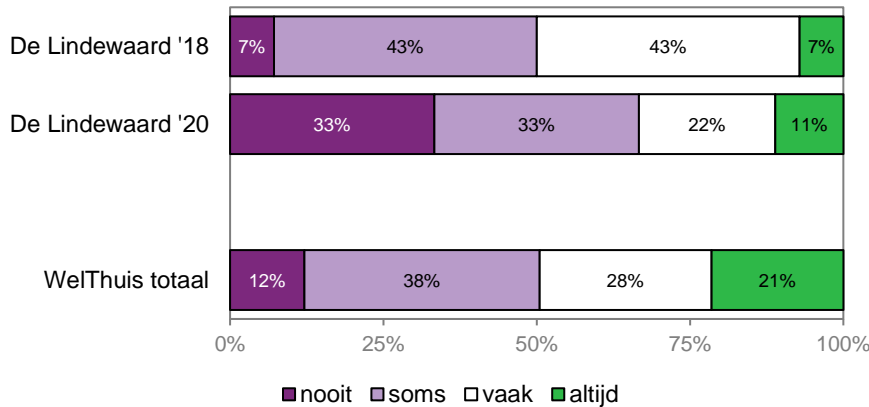
## Welzijn/dagbesteding

### 9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



□N in grafiek

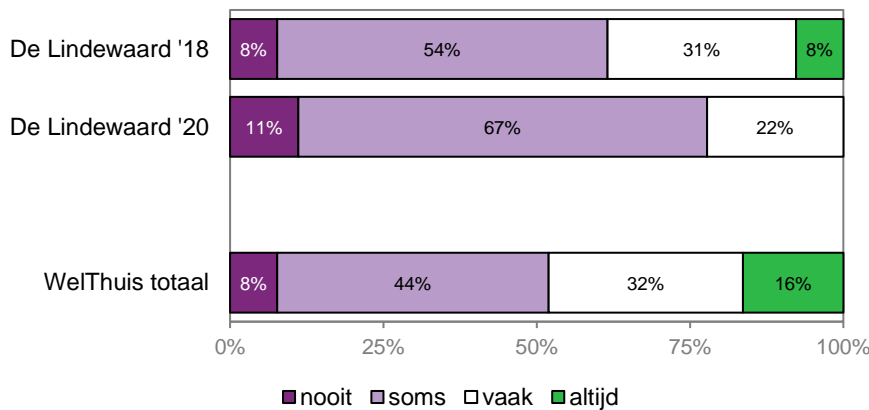
### 10. Krijgt u voldoende hulp bij het invullen van uw dag?



De Lindewaard '18	14
De Lindewaard '20	9
WelThuis totaal	107

□N in grafiek

### 11. Past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij uw interesses en mogelijkheden?



De Lindewaard '18	13
De Lindewaard '20	9
WelThuis totaal	104

□N in grafiek

### 12. Wat zou anders kunnen?

#### Meer activiteiten

- Door Covid-19 zijn er bijna geen activiteiten.
- Er zijn zeer weinig activiteiten.
- Iets meer spelletjes in de middag.
- Juist in Corona-tijd activiteiten aanbieden. Bewoners drankenaanbieden of gezellig met elkaar drinken. Kook/bak activiteit.

#### Aandacht en bejegening

- Een beetje meer persoonlijke aandacht voor de mensen.
- Het maakt mijn woongenot een heel stuk aangenamer als meer medewerkers met respect met me omgaan.

#### Aansluiten bij de bewoner

- Door mobiliteitsproblemen geen mogelijkheid om met andere bewoners te communiceren.
- Het ontbreekt me aan energie om aan de activiteiten deel te nemen ondanks dat er leuke activiteiten worden georganiseerd.

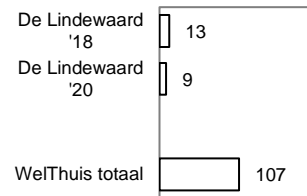
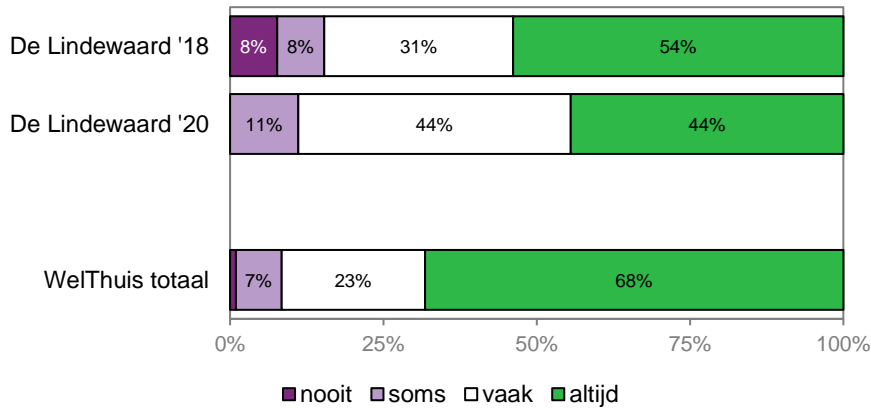
#### Overig

- In deze tijd van corona helemaal belangrijk: de hygiëne aan tafel. Tafelgenoten hoesten in hun hand en pakken vervolgens producten die ik dan ook weer vast pak. Het voelt voor mij niet veilig.

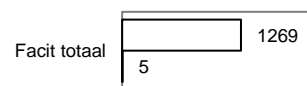
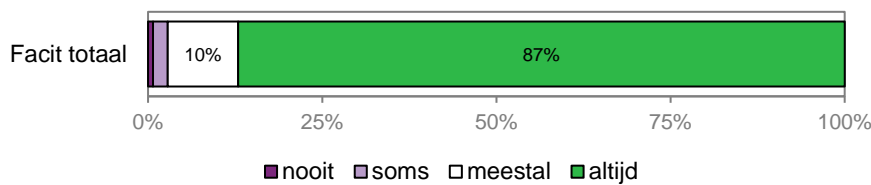
- Reageren op het bellen d.m.v. polsalarm wordt niet altijd opgevolgd. Misschien kapot of het personeel is te druk, maar het voelt niet fijn.
- Signaleringsplan maken zodat er sneller actie ondernomen kan worden bij lichamelijke klachten.

## Sfeer/woonklimaat

### 13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

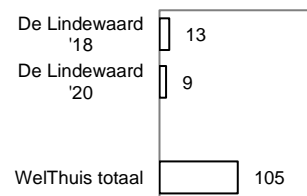
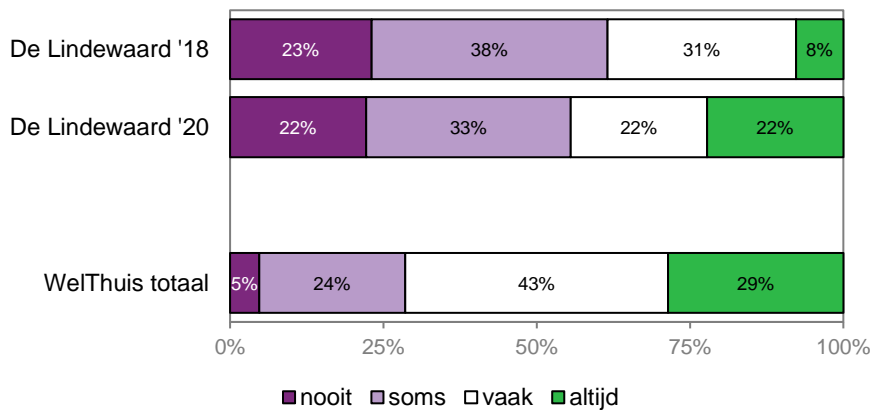


□ N in grafiek



□ N in grafiek □ nvt/weet niet

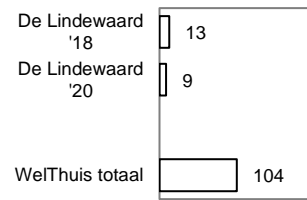
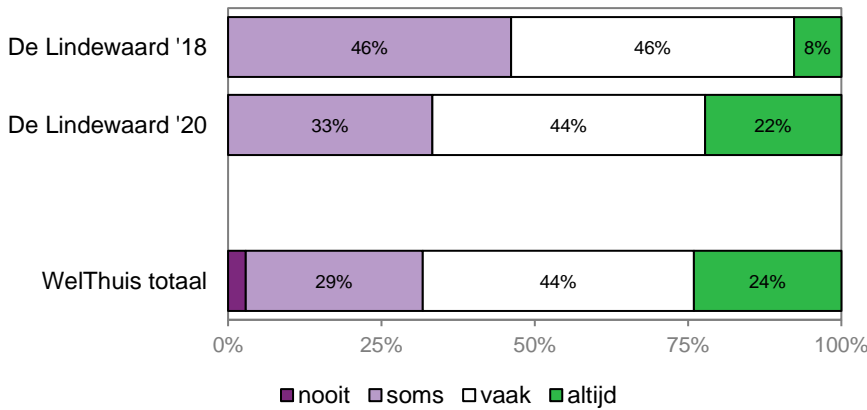
### 14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?



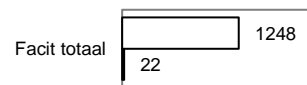
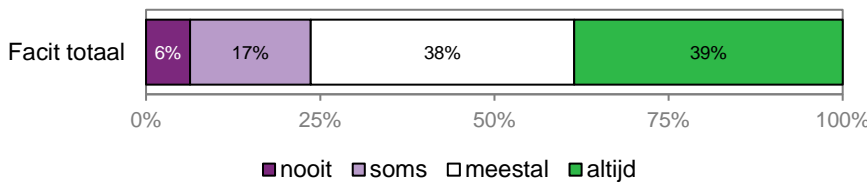
□ N in grafiek

**Maaltijden**

**15. Zijn de maaltijden lekker?**

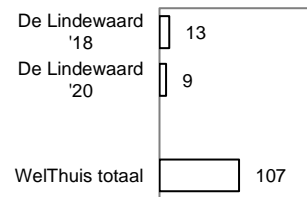
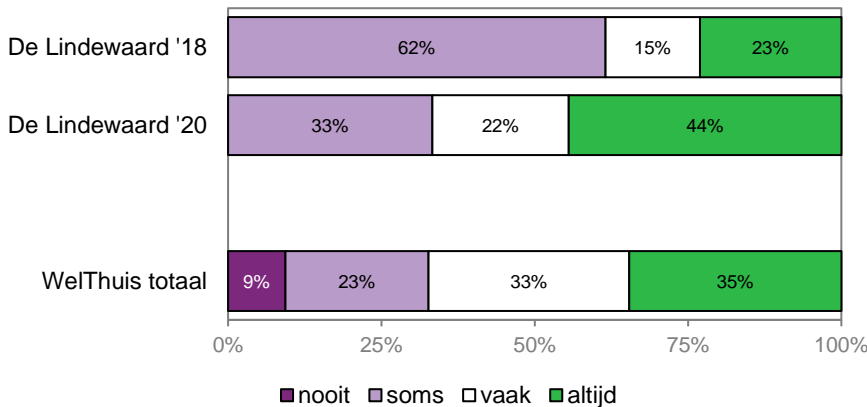


□ N in grafiek



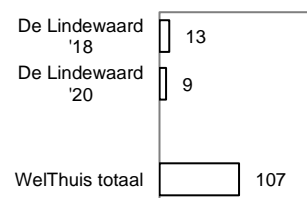
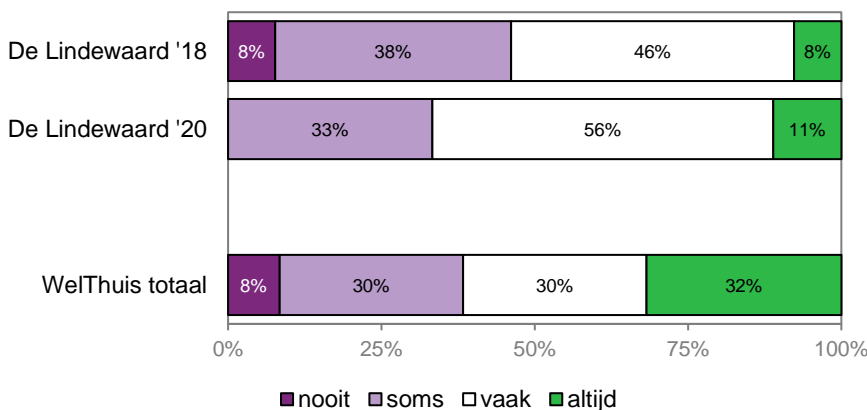
□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

**16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?**



□ N in grafiek

**17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?**



□ N in grafiek

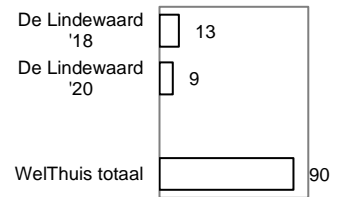
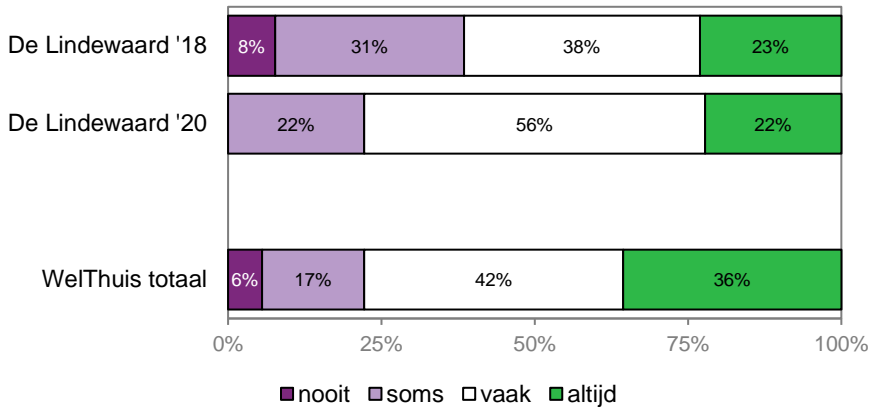
**18. Wat zou anders kunnen?**

- De bevoorrading beter op peil houden. Er is soms onvoldoende beleg, dessert.

**Specifiek voor behandeling**

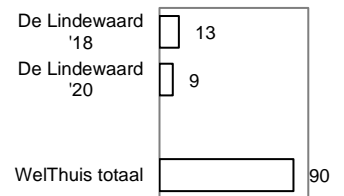
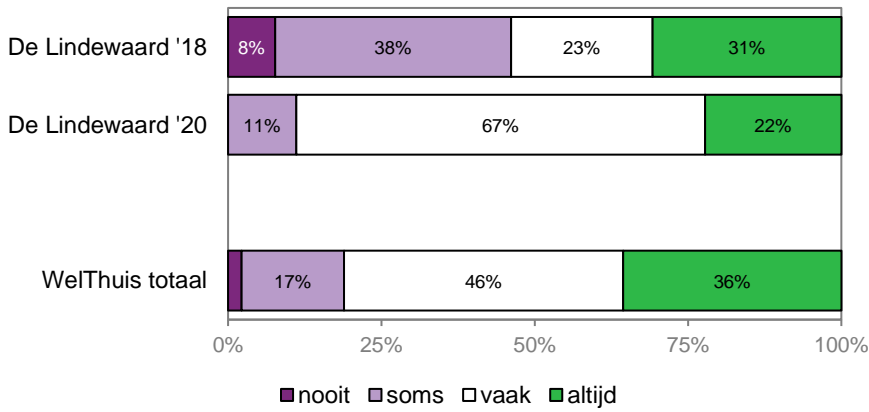
(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

**19. Past de behandeling bij uw wensen en gestelde doelen?**



□ N in grafiek

**20. Bent u tevreden over de behandeling?**



□ N in grafiek

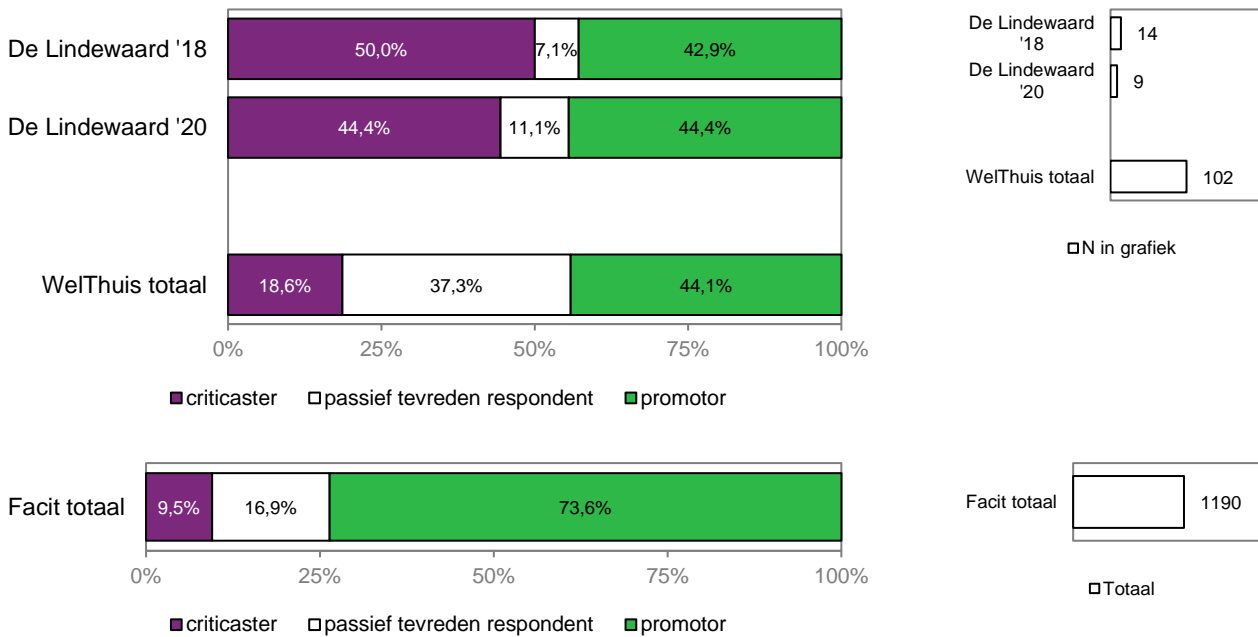


**Ten slotte**

**21.Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

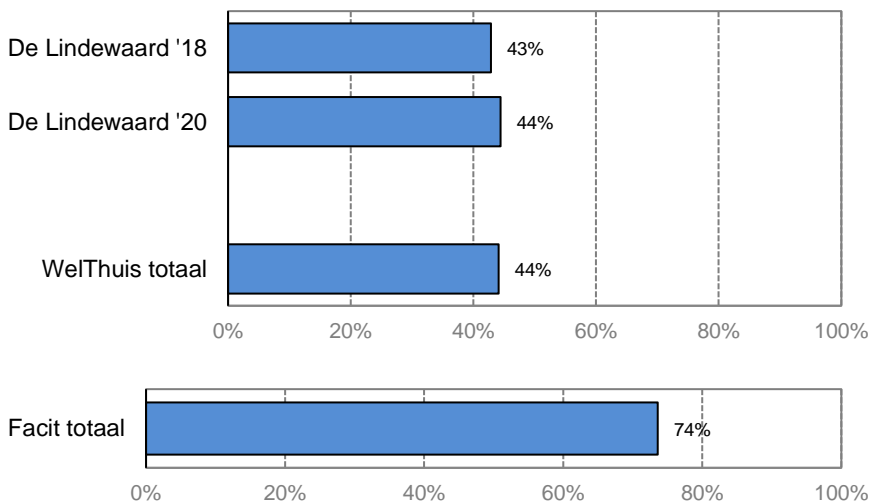
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Voor de presentatie van de antwoorden is de Europese weergave van de NPS aangehouden. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.

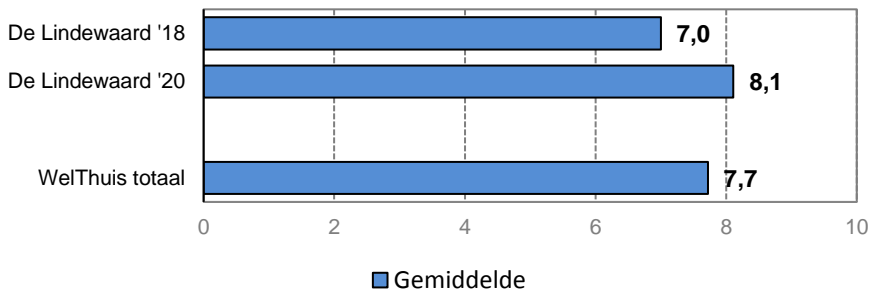
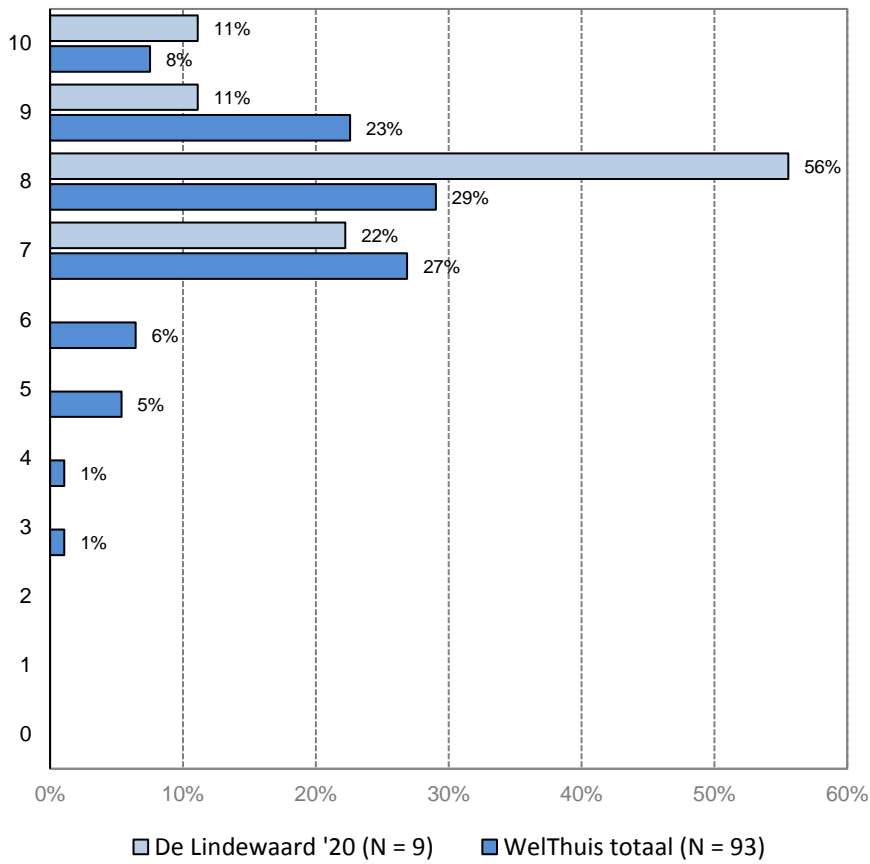


**Promotors**

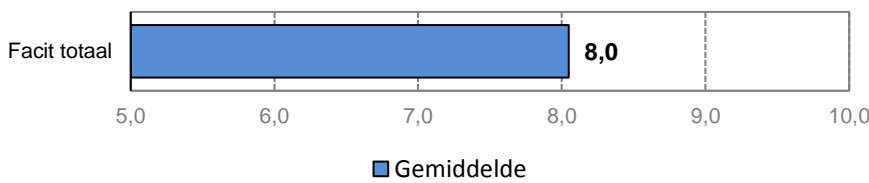
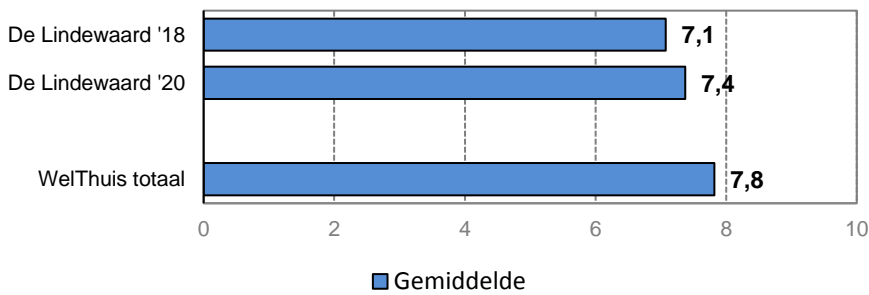
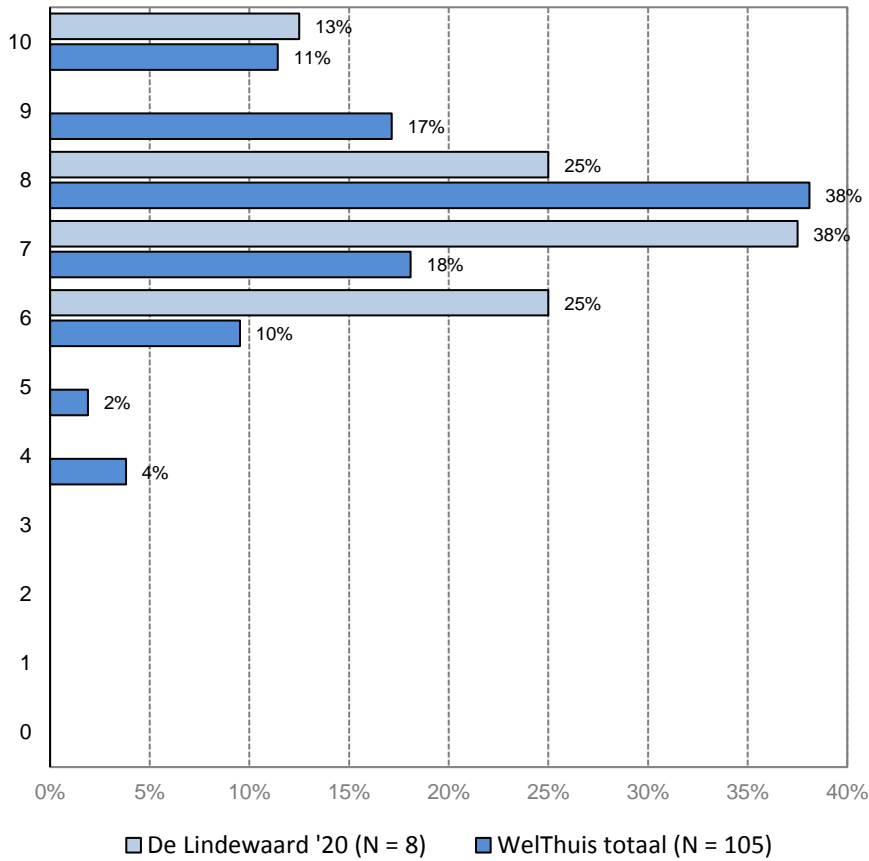
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



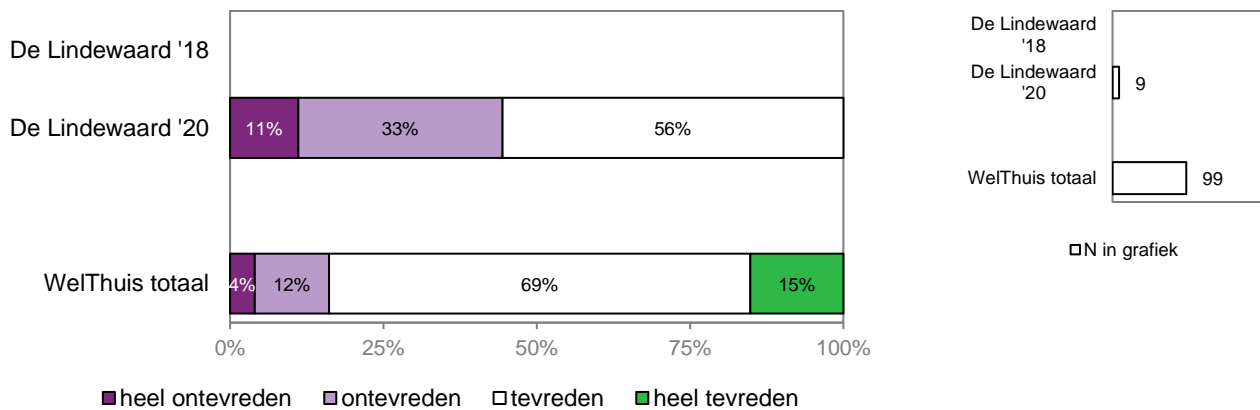
## 22. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



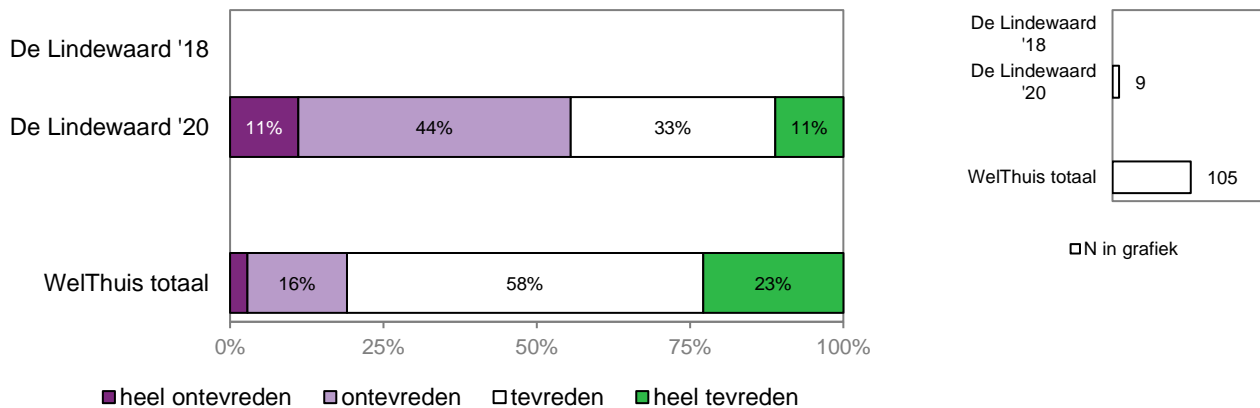
### 23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



### 24. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



### 25. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:



### Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoorden op vraag 24 en 25?

- Aangezien de informatie verstrekking mondeling door de medewerkers niet altijd eenduidig is, is het lastig om het juiste te doen.

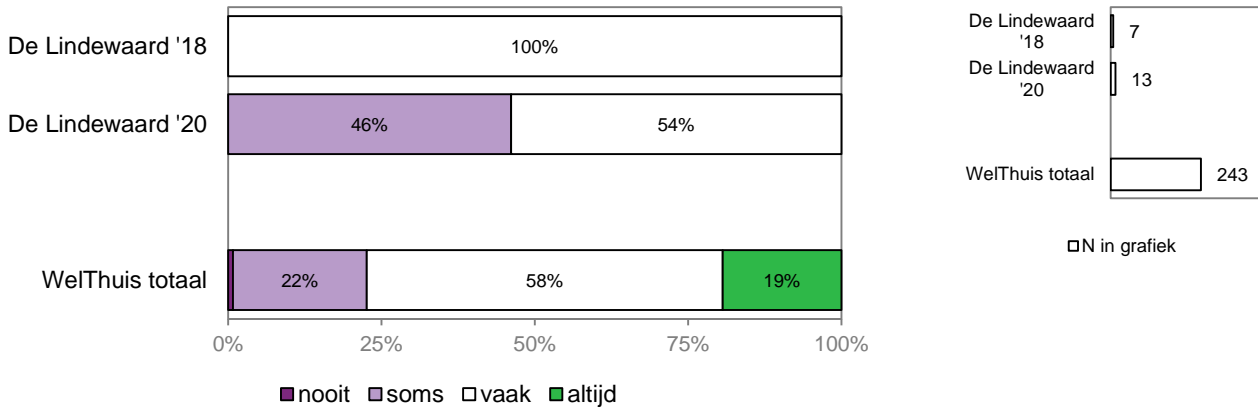
### 26. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

- Ik voel met soms niet veilig in mijn kamer aangezien er een medebewoonster plotseling in mijn kamer kan staan en soms artikelen meeneemt. Het komt wellicht door haar indicatie, maar toch kan ik hier niet goed mee omgaan. Ik doe daarom zo veel mogelijk mijn kamer op slot.

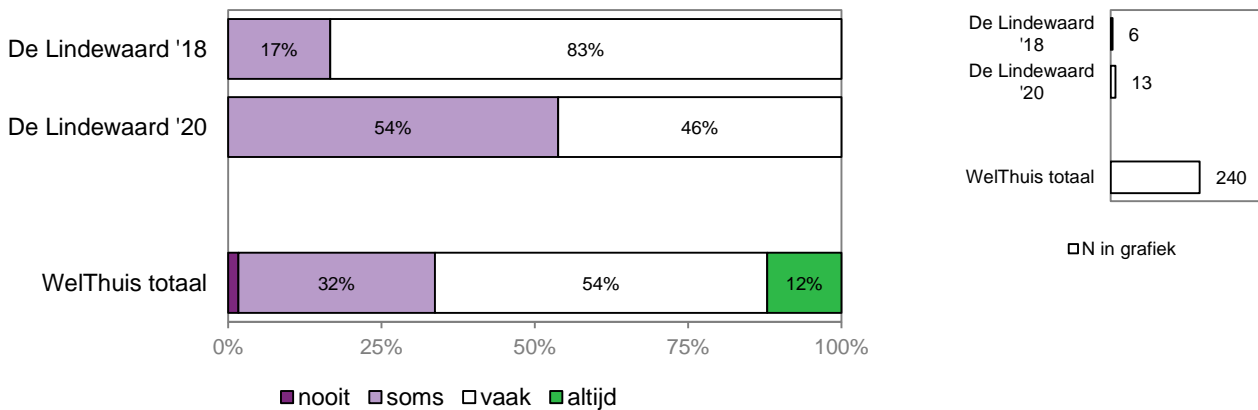
## 4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

### Persoonsgerichte zorg

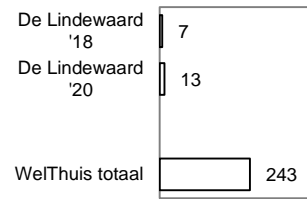
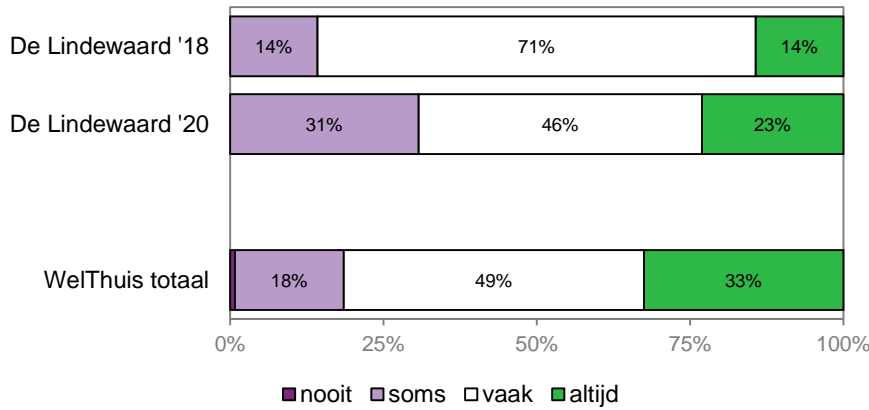
#### 1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



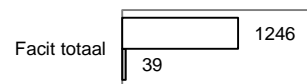
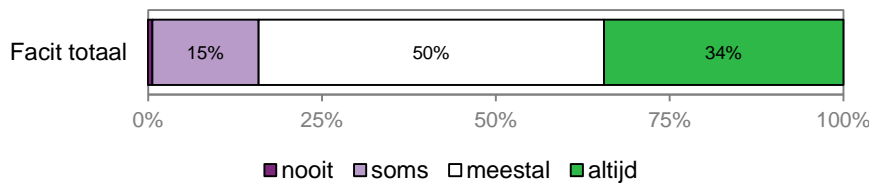
#### 2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



### 3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?



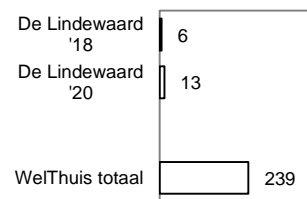
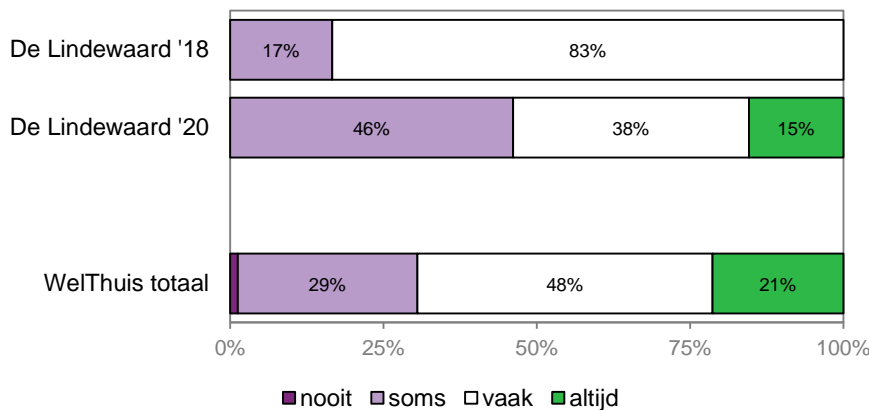
□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

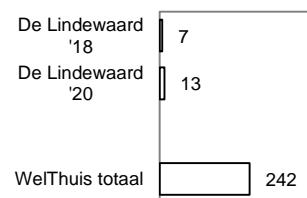
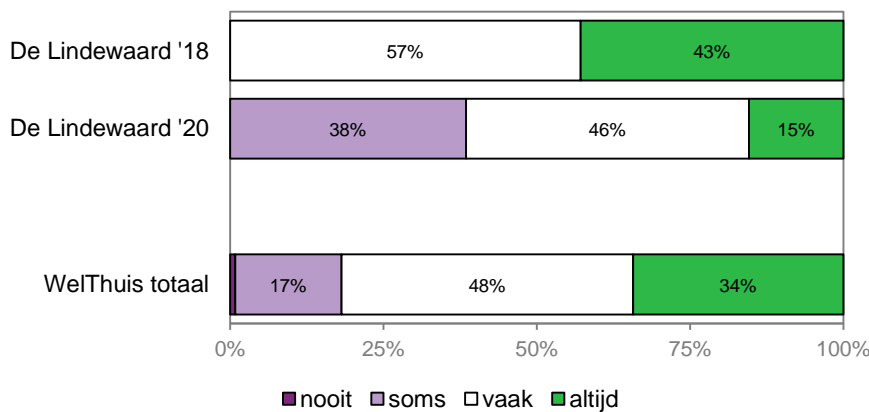
\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

### 4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



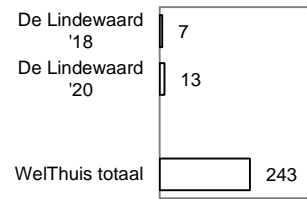
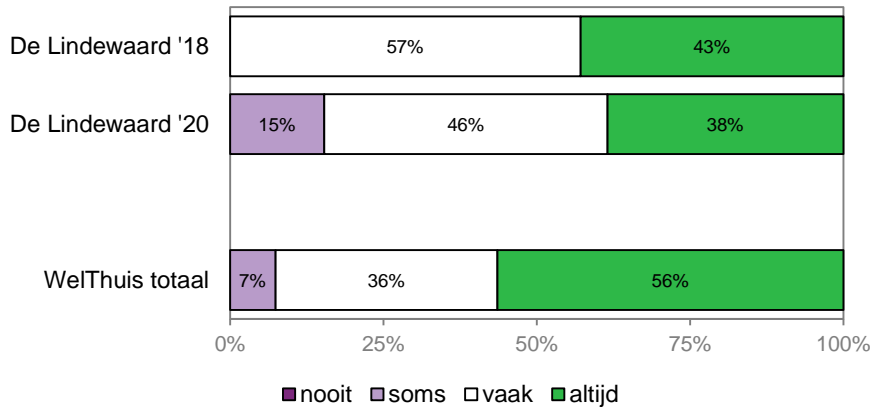
□N in grafiek

### 5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



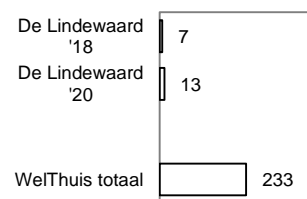
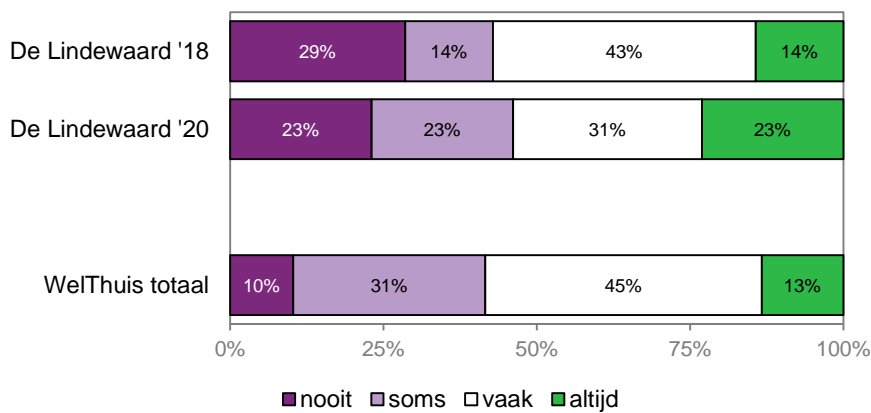
□N in grafiek

### 6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



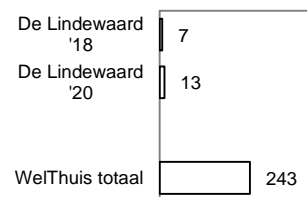
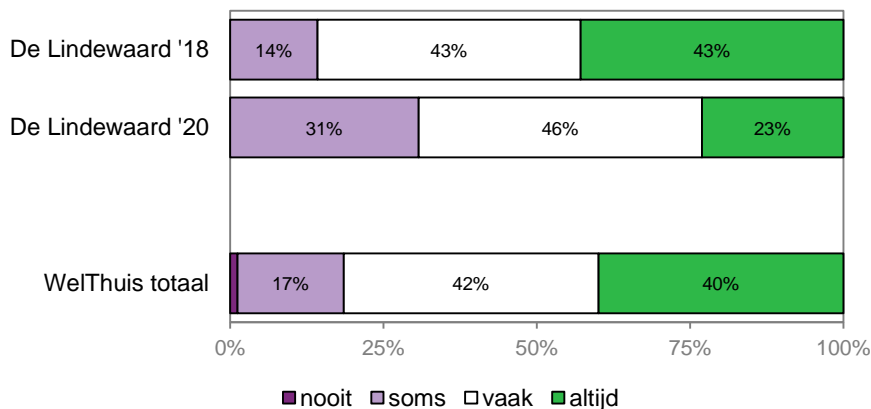
□N in grafiek

### 7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

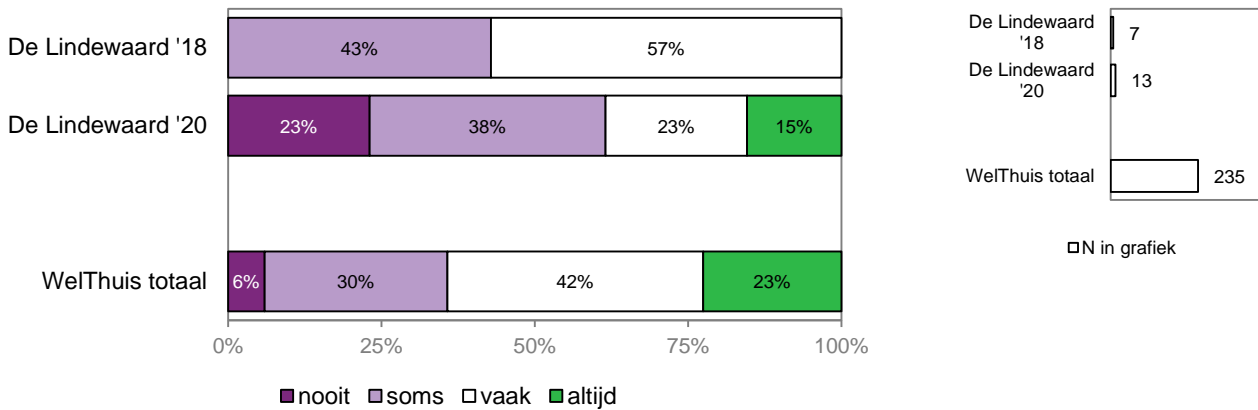
### 8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



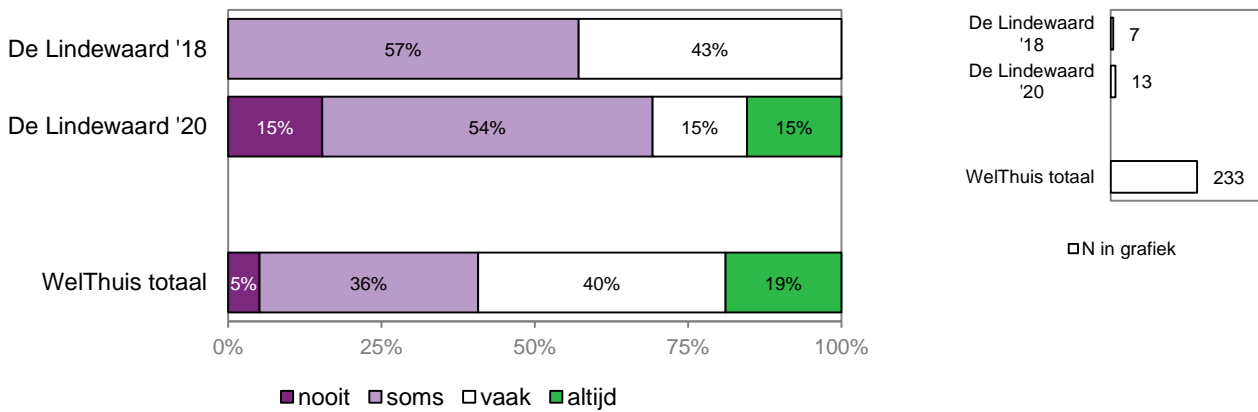
□N in grafiek

**Welzijn/dagbesteding**

**9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?**

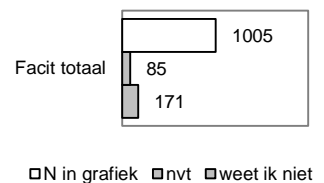
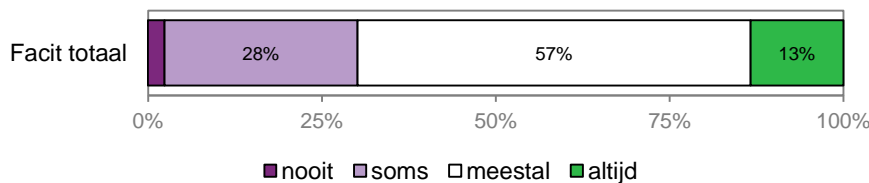
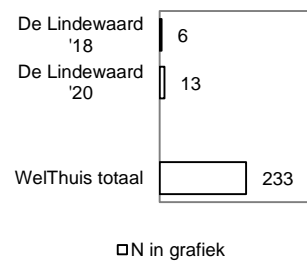
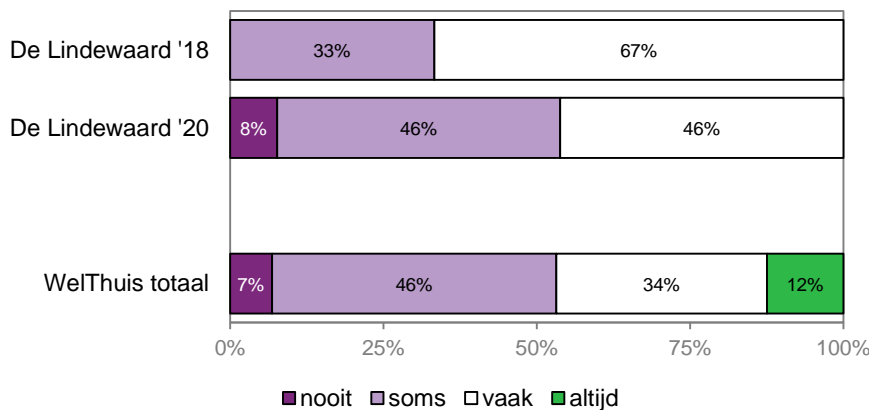


**10. Krijgt uw naaste voldoende hulp bij het invullen van de dag?**





## 11. Past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden?



\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

## 12. Wat zou anders kunnen?

### Activiteiten aansluiten op wensen/behoefte

- Het zou heel fijn zijn als er meer activiteiten op maat komen. Er is géén dagbesteding. De dag bestaat uit eten koffie of thee drinken, lichamelijke verzorging en slapen. Dan duren dagen heel lang. Er zijn meerdere mensen met dementie ook daar zijn geen afgestemde activiteiten voor. In de 3 jaar dat mijn vader er woont is er 1 keer een activiteit geweest die ze speciaal voor hem hebben geregeld.
- Iedereen trekt zich terug in de eigen kamer. Mijn vader vindt het gezelliger in de woonkamer tv te kijken en een beetje reuring te hebben.
- Meer persoonlijke aandacht.
- Meer tijd voor individuele begeleiding. Vaker samen even zitten voor TV met wat drinken bijvoorbeeld i.p.v. bijna alleen maar op zorgmomenten aanwezig zijn (wassen, plassen, eten). Mijn naaste is geen groepsman.
- Rekening houden met andere geloofsinvulling. Meer algemene invulling hiervan. Andere benadering hiervan. Geen boekjes uitdelen, mijn moeder is al jaren gelukkig met haar geloof.

### Meer personeel

- Alles. Het is een zootje in de Lindewaard, omdat er geen personeel en vrijwilligers meer zijn.
- Vaak zie ik de hele middag niemand van het personeel of heel vluchtig. Dit is onbegrijpelijk.

### Meer activiteiten

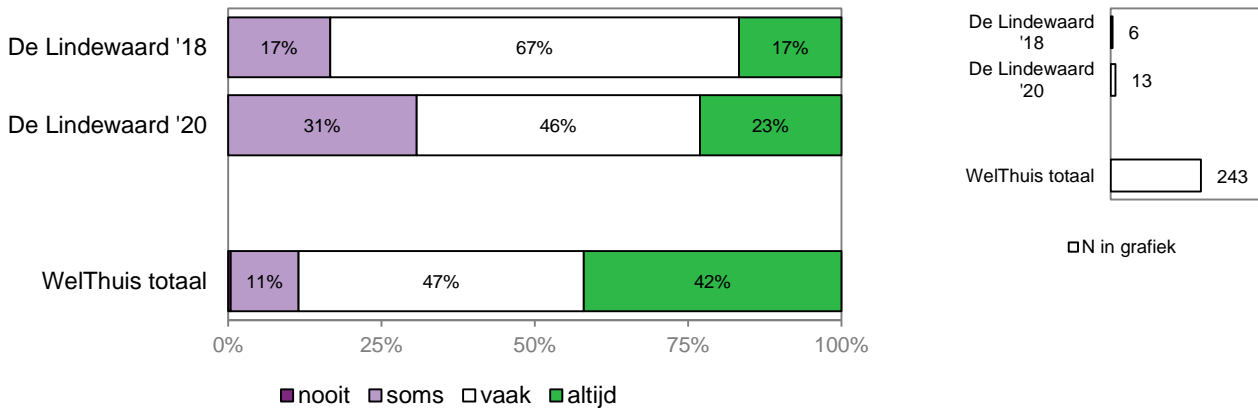
- De bewoners zijn veelal alleen in de buurtkamer. Dit vinden we als familie heel naar. De buurtkamer is de woonkamer van de bewoners waar zij gezelligheid zoeken. De activiteiten zijn 's middags minimaal.
- Er is weinig te beleven in de buurtkamer. Zeker 's middags.
- Meer activiteiten.
- Überhaupt meer activiteiten ook in het klein zijn welkom.

**Communicatie**

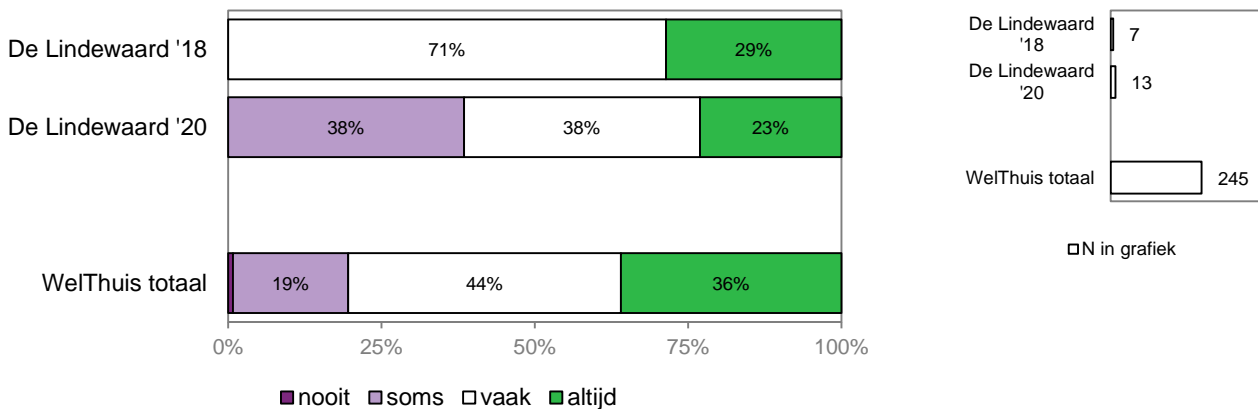
- Een vaste EVV-er voor mijn moeder en een betere communicatie tussen deze EVV-er en ons. Er is nu totaal geen communicatie.

**Sfeer/woonklimaat**

**13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?**

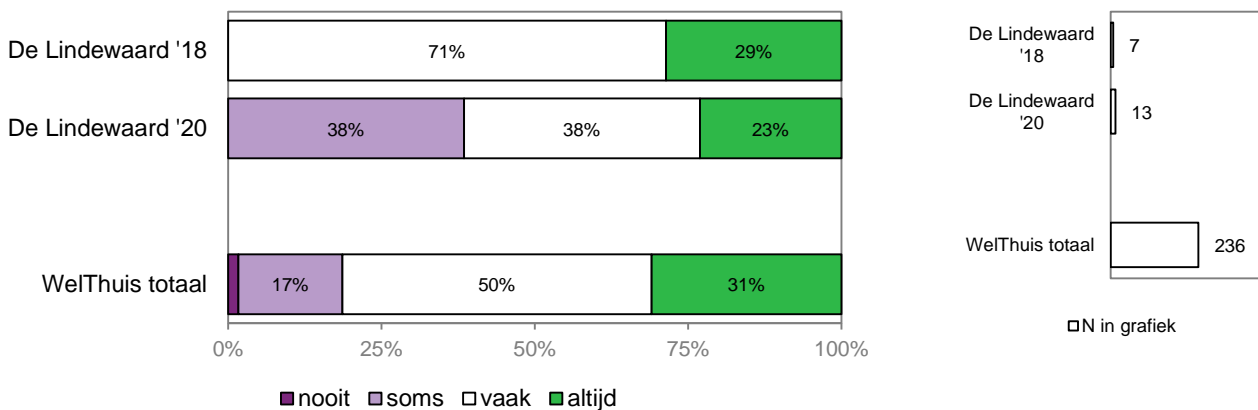


**14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?**

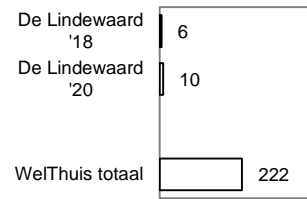
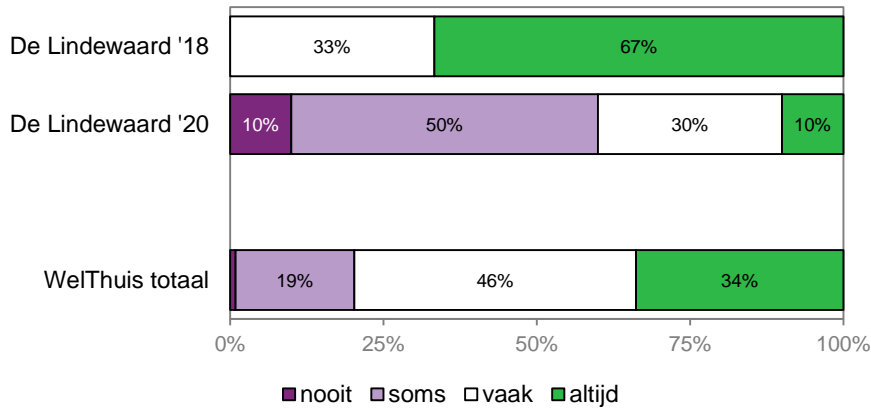


**Maaltijden**

**15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?**

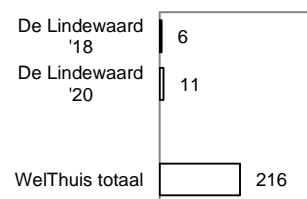
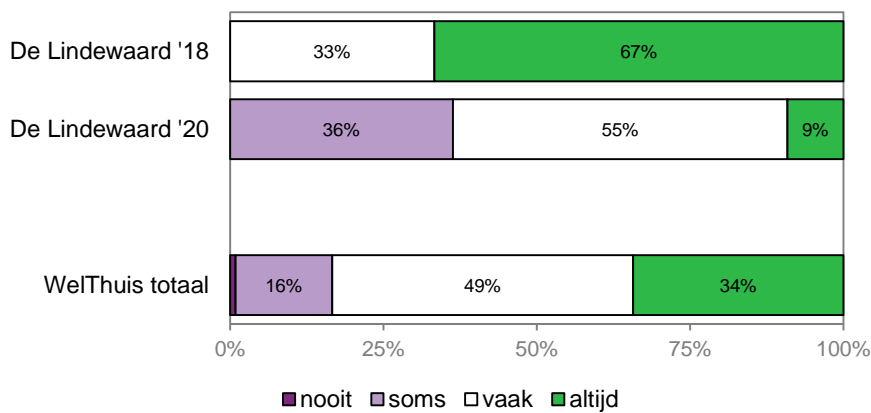


### 16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

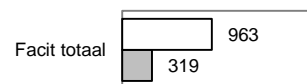
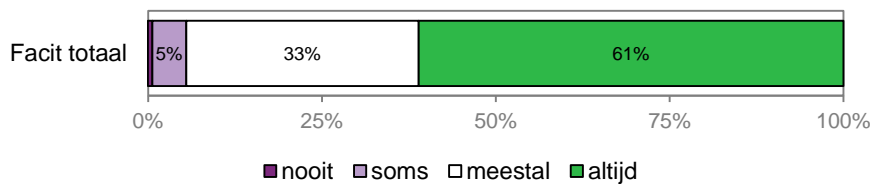


□N in grafiek

### 17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?



□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Zien de maaltijden er verzorgd uit?'

## 18. Wat zou anders kunnen?

### Wijze van bereiden

- Groenten zijn vaak te gaar (snot). Dit lust hij niet. 's Avonds de snacks bij het brood geniet hij van.
- Het zou fijn zijn als er aandacht zou zijn hoe je smakelijk eten kan koken met meer kruiden en ook uit andere keukens. De basisvaardigheden om te kunnen koken moeten als eerst goed zijn, zodat het eten überhaupt gaar is of niet overgaar bijvoorbeeld.
- Meer vers koken i.p.v. altijd de kant- en klaar maaltijden.

### Wensen van bewoners

- Afwisseling met aardappels, groente, vlees en rijst-/pastagerechten.
- Beter aangepast aan ouderen.
- Ik heb de indruk dat er veel aardappelen, groenten en vlees wordt gegeten. Niet zijn 'eten'. Voorheen thuis aten we veel meer eenpansgerechten, pasta, bami, soep, draadjesvlees, rode kool enz.
- Meer pasta, nasi, bami. Nu veel aardappels en stampot.
- Meer variatie.

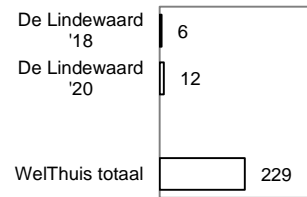
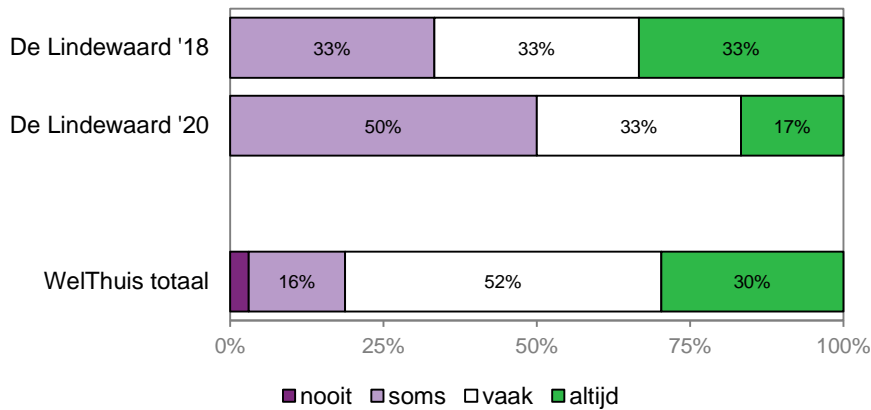
### Maaltijd serveren

- De manier van opdienen maakt al een verschil.
- Meer personeel voor het koken. Er is tijd tekort.

## Specifiek voor behandeling

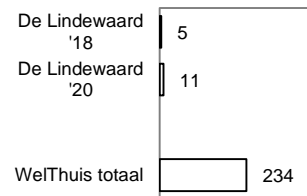
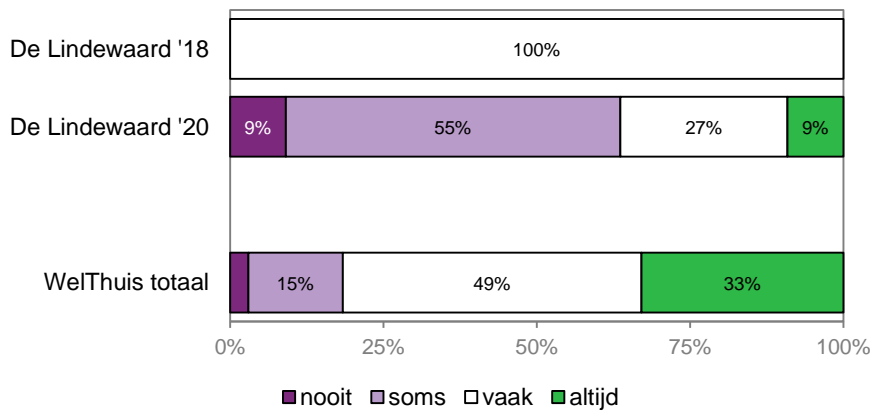
(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

### 19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?



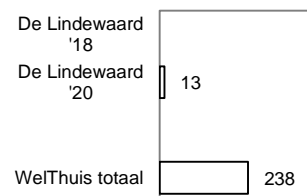
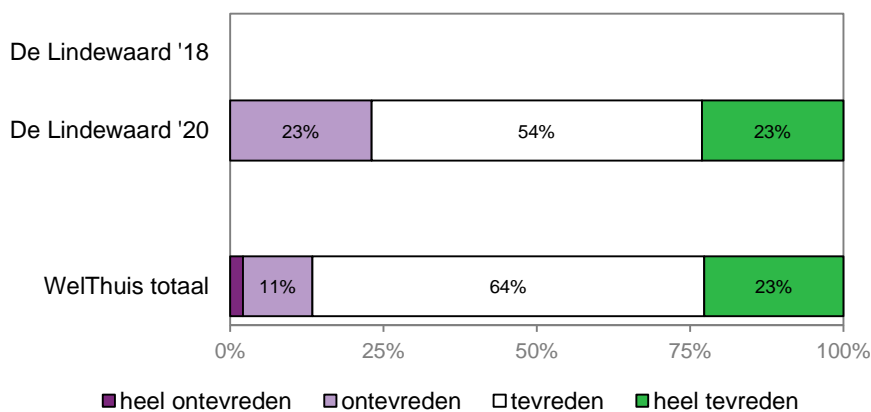
□ N in grafiek

### 20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



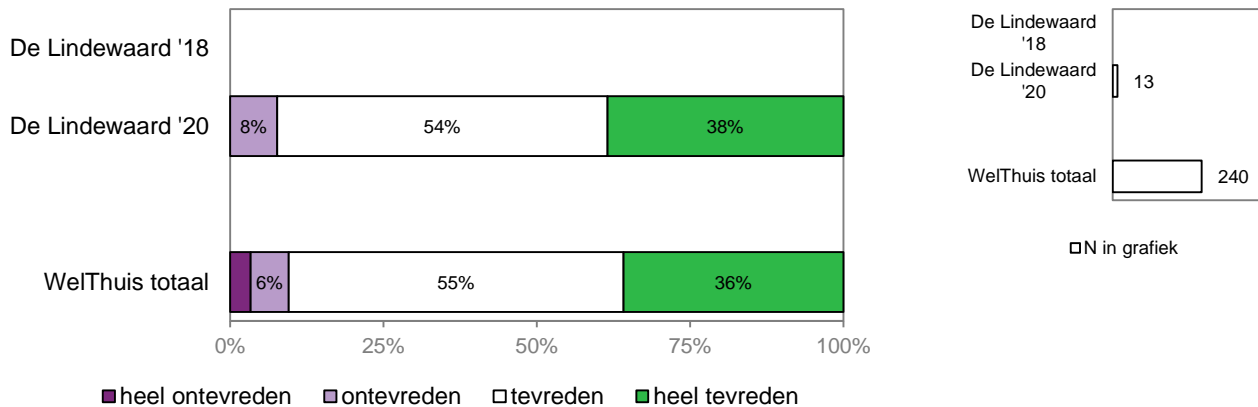
□ N in grafiek

### 21. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



□ N in grafiek

## 22. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:



### Wilt u uw antwoord op vraag 21 en 22 toelichten?

#### Tevreden over aanpak/begrip

- Corona is een onbekend virus. WelThuis heeft dit adequaat en naar beste weten opgepakt. Alle respect ook voor de verzorgenden.
- De regels zijn goed opgevolgd.
- Het was jammer dat we niet op bezoek mochten komen, maar alle begrip. Ik was het ermee eens.
- Ook de maatregelen zijn prima.

#### Ontevreden over aanpak/verbeterpunten

- De vragen op de iPad bij binnenkomst kan ook in 1 vraag.
- Echter in de Lindewaard hapert de tablet regelmatig en werkt het nieuwe pompje niet altijd. Als je daar staat om de boel in te vullen, moet je opletten dat niemand van buiten naar binnenkomt, omdat je dan de kans loopt de knop van de buitendeur in je rug te krijgen. Zeker bij het invullen van de multomap als de tablet kapot is.
- Was het niet eens met algehele sluiting van locatie, waardoor extra eenzaamheid ontstond voor ouderen.
- Wel duurt het wat lang voordat er werkelijk versoepeld wordt, nadat er door het rijk is aangegeven dat er versoepeld mag worden.

#### Tevreden over informatievoorziening

- De informatie is over het algemeen duidelijk.
- Goede, duidelijke communicatie. Fijn dat er een ontmoetingsruimte was.
- Werkwijze is duidelijk, maatregelen ook.

#### Ontevreden over informatievoorziening

- Er werden aannames gedaan, die niet klopten. Na telefonisch overleg nooit meer iets terug gehoord. Ze waren te star.

#### Gevolgen

- Maanden geen bezoek ontvangen is voor bewoners (en familie) traumatisch.

#### Advies

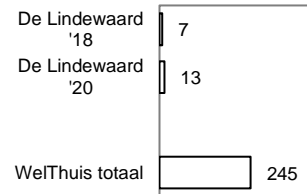
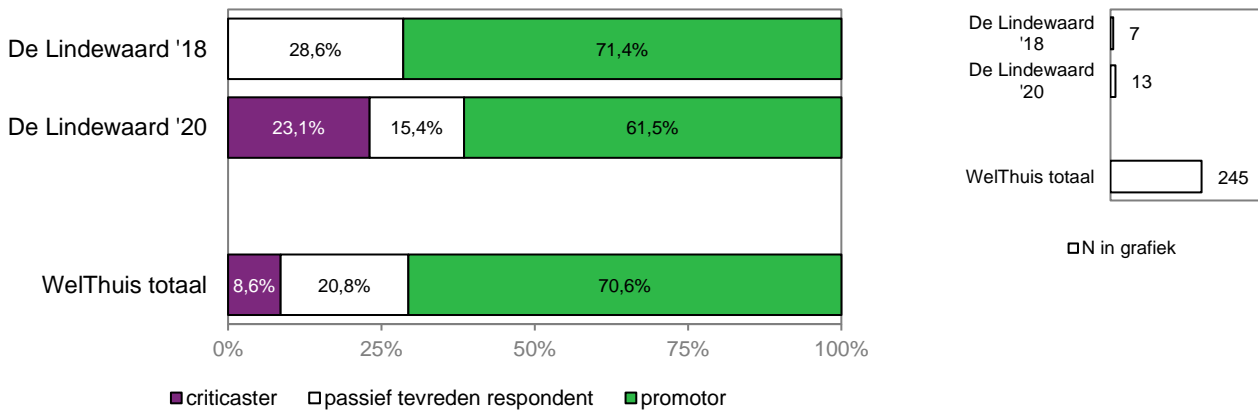
- Een tweede golf lijkt er aan te komen. Het verpleeghuis helemaal sluiten voor bezoekers raad ik echt af. Mensen zijn misschien in het laatste jaar van hun leven. Een stukje kwaliteit van leven is heel belangrijk voor bewoner en familie.
- Er moet in deze situatie meer gekeken worden naar de emotionele en psychische aspecten van de bewoners.

**Ten slotte**

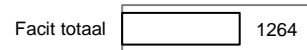
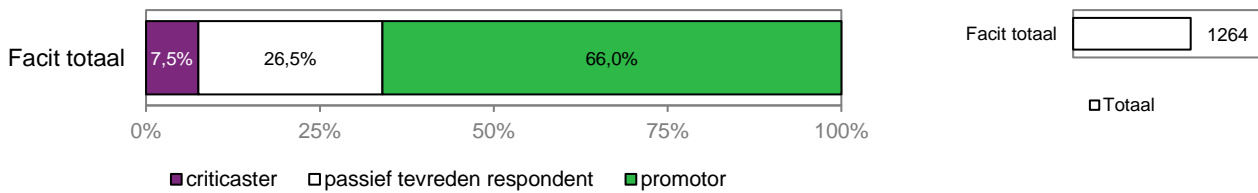
**23. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Voor de presentatie van de antwoorden is de Europese weergave van de NPS aangehouden. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.



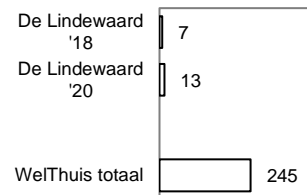
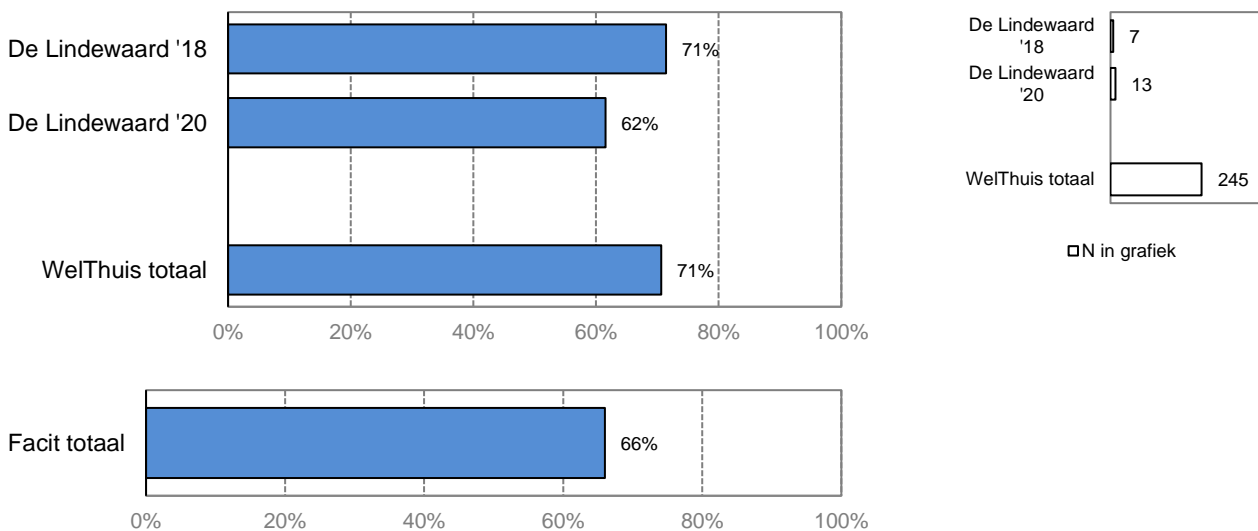
□N in grafiek



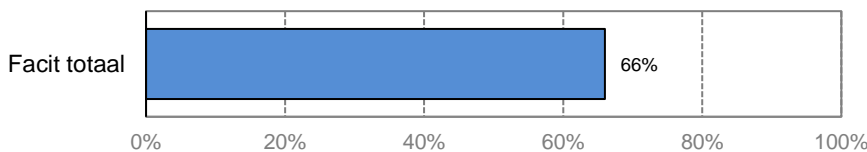
□Totaal

**Promotors**

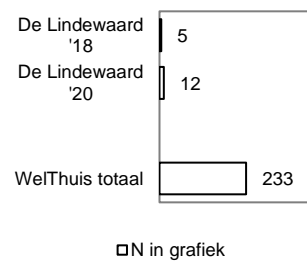
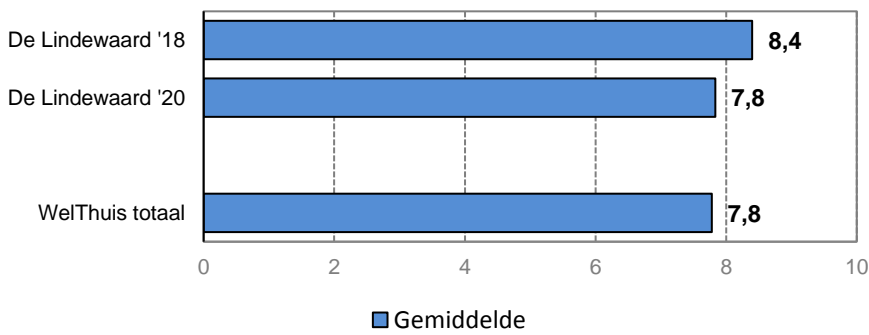
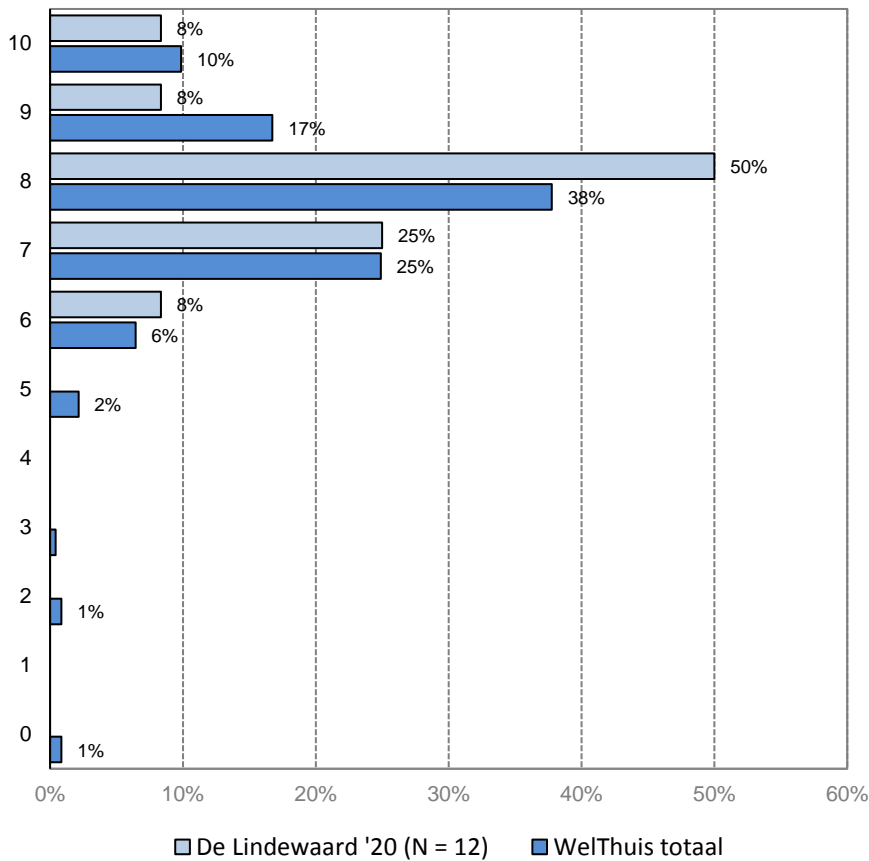
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



□N in grafiek

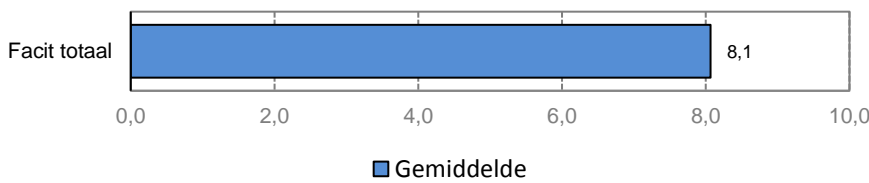
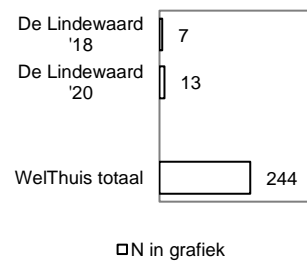
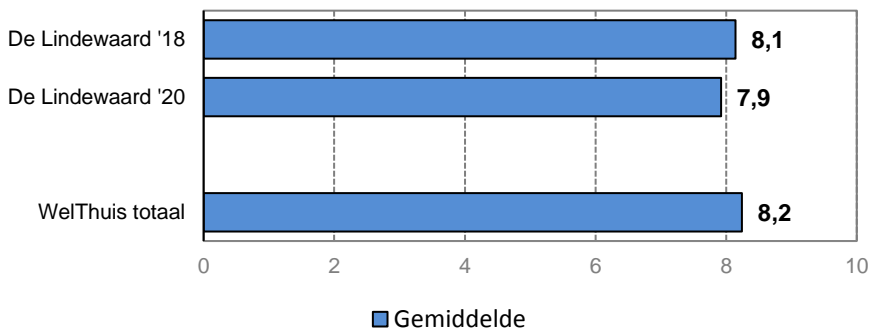
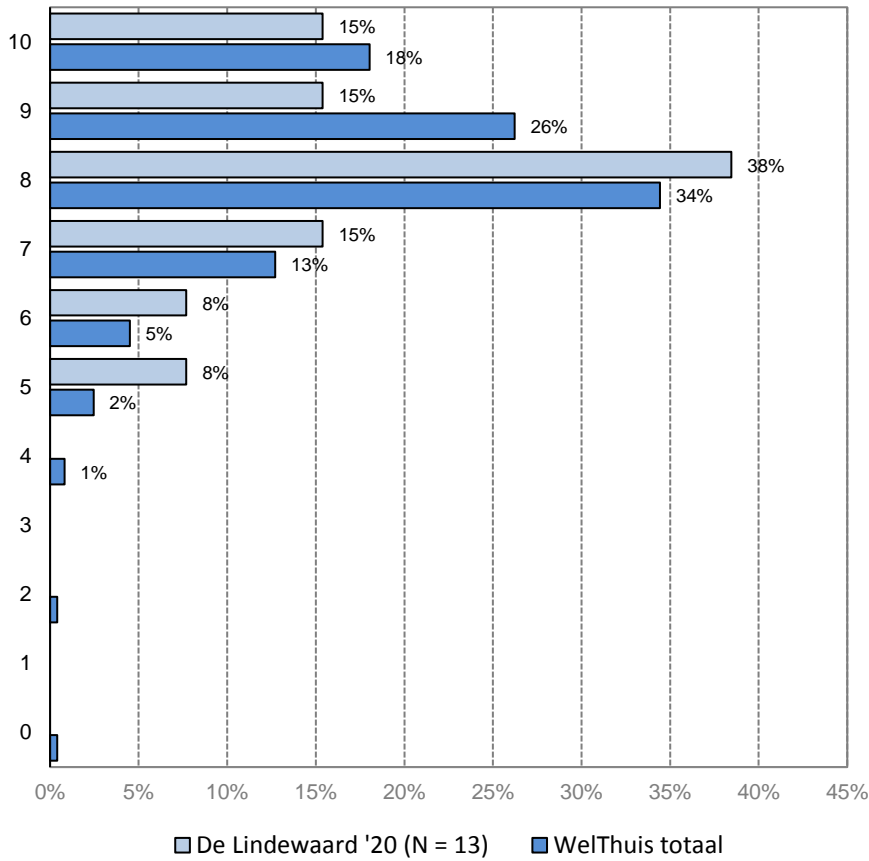


### 24. Welk cijfer geeft u de behandelaars (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?





### 25. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



## **26. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?**

### **Positief**

- De inzet van het personeel is wel goed.
- Iedereen doet zijn best en waar mensen werken worden fouten gemaakt en dingen vergeten. Dit nemen we voor lief en accepteren we.
- We zijn heel blij met de welzijnsmedewerkers!

### **Verbeterpunten**

- De leegloop van het personeel naar variant is begrijpelijk. Ze worden beter betaald, geen weekenddienst en voelen zich niet verantwoordelijk. Dit is het grootste probleem. Geef vaste krachten meer salaris dan variant.
- Door corona liet voor ouderen aandacht te wensen over. Eenzaamheid was te erg voor woorden. Te weinig aandacht vanuit verplegend personeel.
- Door de vele wisselingen van personeel graag de naamkaartjes op de shirts, zodat we weten met wie we te maken hebben. Velen zijn voor ons nu anoniem.
- De communicatie zou kunnen verbeteren, onderling en ook in het dossier.

### **Overig**

- Ik wacht jullie telefoontje af.
- Sommige zaken zijn moeilijk te beoordelen i.v.m. minder contact.

## 5. Conclusies

### 5.1. Persoonsgerichte zorg

55% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen en volgens 33% kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen. Voor de vertegenwoordigers geldt dat 54% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 46% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 55% van de geraadpleegde bewoners en 69% van de vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 44% van de bewoners en 53% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

55% van de geraadpleegde bewoners en 61% van de vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 55% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd worden en 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat dit voor hun naaste geldt.

44% van de bewoners en 54% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 33% van de bewoners geeft aan dat, als zij niet meer goed kunnen verwoorden wat zij willen, hun familieleden de kans krijgen om hun wensen en verlangens kenbaar te maken. Voor de vertegenwoordigers geldt dit voor 69%.

### 5.2. Welzijn en dagbesteding

78% van de geraadpleegde bewoners en 38% van de vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding. 33% van de bewoners en 30% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 22% van de bewoners en 46% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan liever meer activiteiten op maat, persoonlijke aandacht en individuele begeleiding te zien. Zowel bewoners als vertegenwoordigers geven aan meer activiteiten te willen zien; juist in de coronaperiode.

### 5.3. Sfeer en woonklimaat

88% van de bewoners voelt zich veilig en 44% ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst. Van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent 69% dat hun naaste zich veilig voelt in huis en volgens 61% heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving.

### 5.4. Maaltijden

66% van de bewoners vinden de maaltijden lekker, is er voldoende variatie in de maaltijden en worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd.

In de raadpleging die onder de vertegenwoordigers gehouden is, geeft 61% van de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 40% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 64% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

Vertegenwoordigers merken op dat er weinig afwisseling is in de maaltijden en dat er vaak aardappels, groenten en vlees wordt gegeten. Zij zien graag vaker pasta- en rijstgerechten terug.

### **5.5. Behandeling**

78% van de geraadpleegde bewoners en de helft van de vertegenwoordigers ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen. 89% van de bewoners en 36% van de vertegenwoordigers is tevreden over de behandeling.

### **5.6. Corona**

56% van de bewoners zijn tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 44% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona. 77% van de vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 92% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

### **5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers**

44% van de bewoners zou De Lindewaard aanbevelen en van de vertegenwoordigers 62%: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van De Lindewaard gemiddeld een 8,1 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.) en vertegenwoordigers een 7,8. Het hoogste cijfer wat een bewoner geeft is een 10 en het laagste cijfer is een 7. Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer is een 6.

Desgevraagd geven de bewoners van De Lindewaard gemiddeld een 7,4 voor de verzorgenden en verpleegkundigen en de vertegenwoordigers een 7,9. Het hoogste cijfer van zowel bewoners als vertegenwoordigers is een 10, het laagste cijfer van bewoners is een 6 en van vertegenwoordigers is een 5. De meeste vertegenwoordigers geven een 8.

### **5.8. Op- en aanmerkingen**

Vertegenwoordigers werpen een aantal verbeterpunten op, bijvoorbeeld over de communicatie.



Over Corona

24. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakke ben ik:

- heel ontevreden
- ontevreden
- tevreden
- heel tevreden

25. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:

- heel ontevreden
- ontevreden
- tevreden
- heel tevreden

Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoorden op vraag 24 en 25?

26. Wilt u nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

27. Zorgkaart Nederland

Voor WelThuis zijn waarderingen op ZorgkaartNederland belangrijk. Mag een interviewer van Facit, het meetbureau, u binnenkort bellen om u telefonisch zes vragen te stellen? Uw antwoorden worden dan (zonder vermelding van uw naam) gepubliceerd op [ZorgkaartNederland.nl](http://ZorgkaartNederland.nl)

- Nee
- Ja. Mijn telefoonnummer is:

Voorkeur voor dag en tijdstip:  
 in de ochtend  middag  avond  
 maandag  dinsdag  woensdag  
 donderdag  vrijdag  zaterdag

**HARTELIJK DANK VOOR HET  
INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

# Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers

CODE 12 «OE» «CC»

## Cliënttevredenheidsonderzoek onder vertegenwoordigers



### Persoonsgerichte zorg

1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd



5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

6. Wordt uw naaste met respect benaderd?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

### Welzijn/dagbesteding

9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

10. Krijgt uw naaste voldoende hulp bij het invullen van de dag?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

11. Past het aanbod van activiteiten/ bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

12. Wat zou anders kunnen?

### Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

### Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

18. Wat zou anders kunnen aan de maaltijden?

### Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?

- nooit  
 soms  
 vaak  
 altijd

### Over Corona

21. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:

- heel ontevreden  
 ontevreden  
 tevreden  
 heel tevreden

22. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:

- heel ontevreden  
 ontevreden  
 tevreden  
 heel tevreden

Wilt u uw antwoord op vraag 21 en 22 toelichten?

### Ten slotte

23. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
            
waarschijnlijk niet                      waarschijnlijk wel

24. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
             
heel erg slecht                                      uitstekend

25. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
             
heel erg slecht                                      uitstekend

### Zorgkaart Nederland

26. Voor WelThuis zijn waarderingen op ZorgkaartNederland belangrijk. Mag een interviewer van Facit, het meetbureau, u binnenkort bellen om u telefonisch zes vragen te stellen, die (zonder vermelding van uw naam) gepubliceerd op worden op ZorgkaartNederland.nl?

- Nee  
 Ja. Mijn telefoonnummer is:

Voorkeur voor dag en tijdstip:  
 in de ochtend  middag  avond  
 maandag  dinsdag  woensdag  
 donderdag  vrijdag  zaterdag

27. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst



### Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Lindewaard zouden aanbevelen. Deze vraag konden zij beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten op deze aanbevelingsvraag voor alle locaties van WelThuis weergegeven. In de linker kolom staan de antwoorden weergegeven. In de kolommen daarna staat achtereenvolgens het absolute aantal en het percentage bewoners dat dit cijfer als antwoord gegeven heeft.

Helemaal onderaan in de tabel, in de regel met N=, staat het totaal aantal bewoners dat deze vraag beantwoord heeft.

	WelThuis totaal		Borchleer		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Het Olympiadehuis		Vivaldi		Westerweeren		De Thuynen		De State		De Liezeborgh		De Bovenberghe		Buytenhaghe		De Lindewaard		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
<b>0</b>	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0
<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	1	20	1	6	0	0	0	0	0	0	1	11	
<b>4</b>	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	0	0	2	22	
<b>5</b>	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	3	17	1	11	
<b>6</b>	13	13	0	0	3	18	1	50	0	0	0	0	3	20	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	4	22	0	0	
<b>7</b>	25	25	1	50	3	18	0	0	0	0	0	0	2	13	2	100	0	0	7	39	2	33	2	40	5	28	1	11	
<b>8</b>	21	21	0	0	6	35	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	2	40	3	17	1	17	2	40	3	17	2	22	
<b>9</b>	12	12	1	50	3	18	1	50	1	100	0	0	4	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	0	0	
<b>10</b>	12	12	0	0	2	12	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	2	40	0	0	3	50	1	20	0	0	2	22	
<b>N =</b>	102		2		17		2		1		2		15		2		5		18		6		5		18		9		



## Bijlage 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Lindewaard zouden aanbevelen. Deze vraag konden zij beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten op deze aanbevelingsvraag voor alle locaties van WelThuis weergegeven. In de linker kolom staan de antwoorden weergegeven. In de kolommen daarna staat achtereenvolgens het absolute aantal en het percentage vertegenwoordigers dat dit cijfer als antwoord gegeven heeft.

Helemaal onderaan in de tabel, in de regel met N=, staat het totaal aantal vertegenwoordigers dat deze vraag beantwoord heeft.

	WelThuis totaal		Borchleen		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Magnolia		Het Olympiadehuis		Domus		Vivaldi		Wilgenhoven		Meridiaan		Westerweeren		De Thuynen		De Liezeborgh		De Bovenberghe		Buytenhaghe VZH		Buytenhaghe VPH		De Lindewaard		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
<b>0</b>	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
<b>1</b>	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	
<b>2</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	
<b>3</b>	3	1	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	
<b>4</b>	5	2	1	13	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0		
<b>5</b>	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	1	6	0	0	1	8	0	0	1	8	0	0	2	6	0	0	1	8		
<b>6</b>	14	6	0	0	1	14	3	13	2	7	0	0	0	0	0	0	1	5	1	6	0	0	0	0	0	2	15	0	0	1	3	2	13	1	8		
<b>7</b>	37	15	0	0	2	29	3	13	1	4	3	30	0	0	4	25	5	25	4	22	2	40	0	0	1	9	1	8	0	0	5	15	5	31	1	8	
<b>8</b>	80	33	1	13	1	14	6	25	9	33	3	30	4	57	9	56	5	25	2	11	1	20	5	38	5	45	1	8	1	33	14	41	7	44	6	46	
<b>9</b>	49	20	2	25	1	14	4	17	7	26	1	10	2	29	1	6	4	20	5	28	1	20	4	31	3	27	5	38	2	67	6	18	1	6	0	0	
<b>10</b>	44	18	3	38	2	29	8	33	8	30	2	20	1	14	0	0	3	15	4	22	0	0	3	23	2	18	3	23	0	0	2	6	1	6	2	15	
<b>N =</b>	245		8		7		24		27		10		7		16		20		18		5		13		11		13		3		34		16		13		