



## Cliëntenraadpleging 2020

### WelThuis De Rozentuin

september – oktober 2020



---

## **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 Rozentuin.....	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 vertegenwoordigers .	8
3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers.....	9
4. Conclusies.....	23
4.1. Persoonsgerichte zorg .....	23
4.2. Welzijn en dagbesteding .....	23
4.3. Sfeer en woonklimaat.....	23
4.4. Maaltijden.....	23
4.5. Behandeling .....	23
4.6. Corona .....	23
4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers .....	24
4.8. Op- en aanmerkingen.....	24
Bijlage 1: Vragenlijst vertegenwoordigers .....	25
Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners .....	26
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers .....	27

## **Inleiding**

Facit heeft voor WelThuis De Rozentuin 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 Rozentuin de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De Rozentuin. 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 de vertegenwoordigers weergegeven.

De rapportage sluit in hoofdstuk 4 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 is de vragenlijst voor de vertegenwoordigers weergegeven. In bijlage 2 en 3 staan de tabellen betreffende de aanbevelingsscores.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

# 1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Rozentuin

## 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 Rozentuin 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 antwoordenvelop 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.

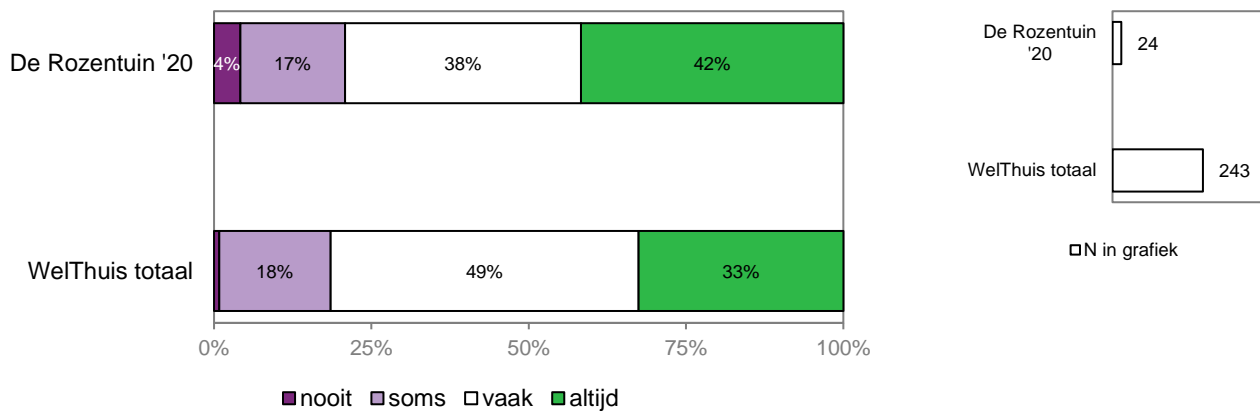
## 1.6 Respons

Voor De Rozentuin zijn er 8 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan zijn er 2 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 25%. Omdat deze N zo klein is, worden deze resultaten buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

Daarnaast zijn 39 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. 2 daarvan vielen of omdat de vertegenwoordiger of de cliënt overleden bleek te zijn. Hiervan zijn er 24 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 65%

### 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 Rozentuin is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen. 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

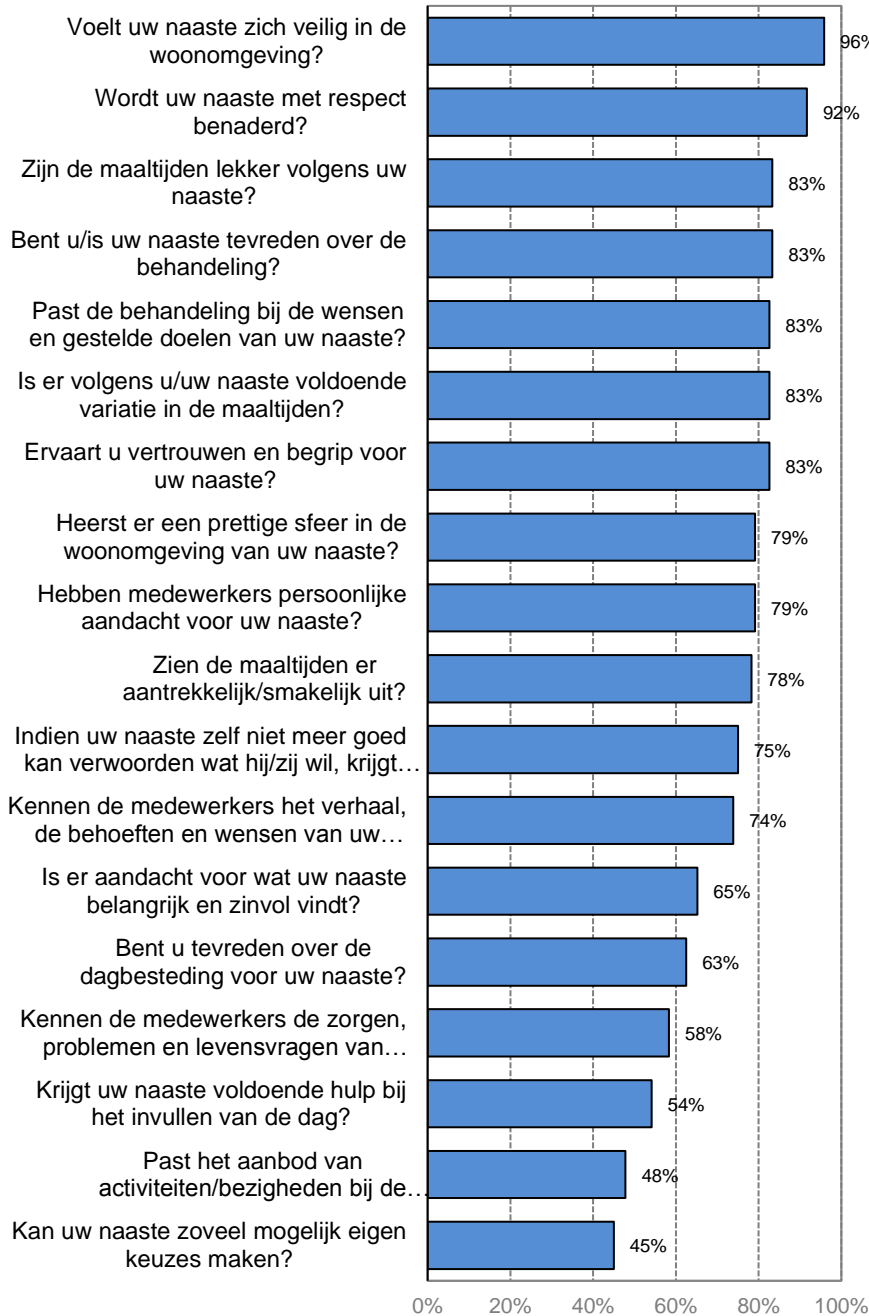
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans 'meestal' en 'altijd', en daarmee te kennen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

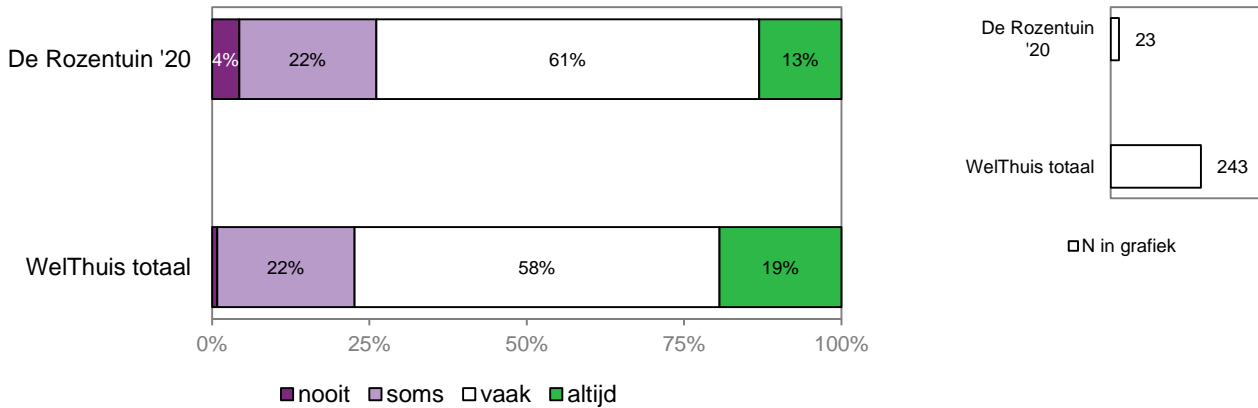




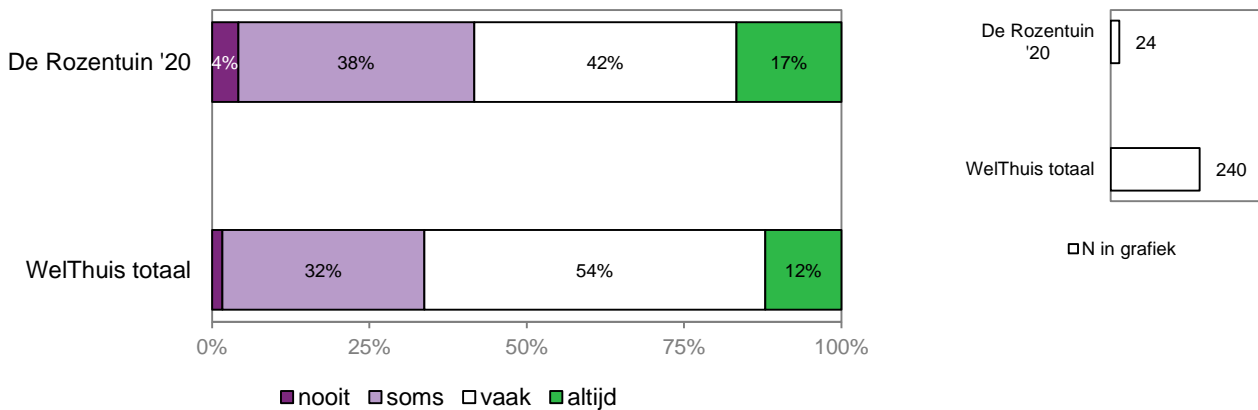
### 3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

#### Persoonsgerichte zorg

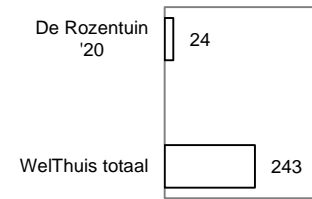
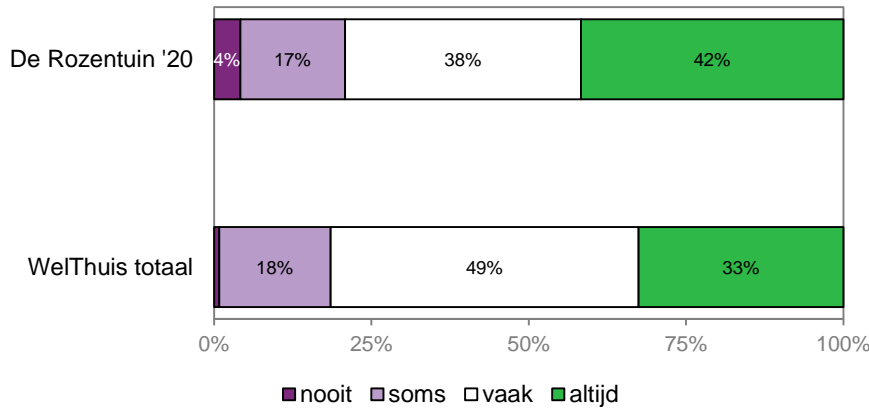
##### 1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



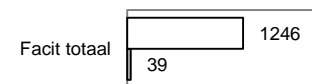
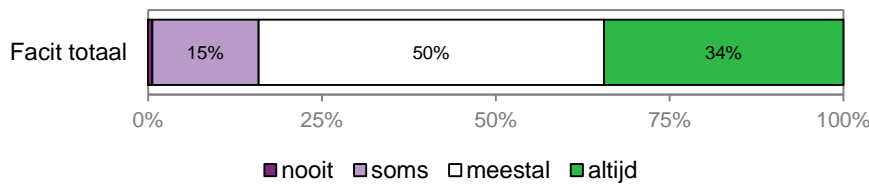
##### 2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



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



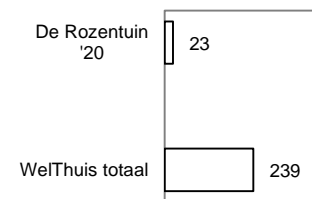
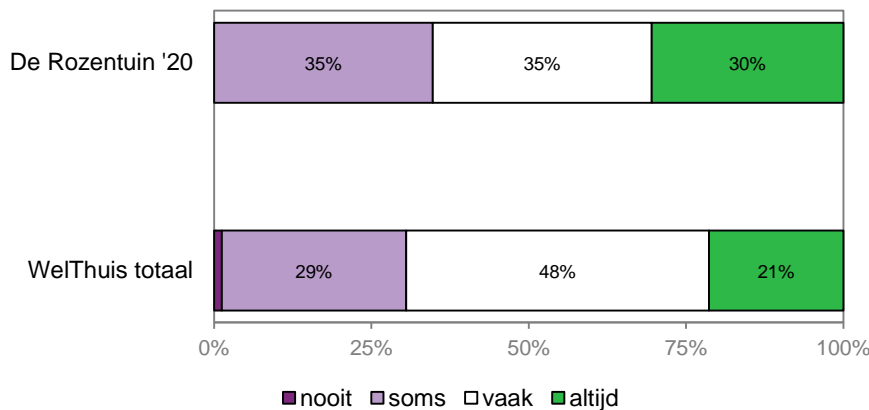
□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

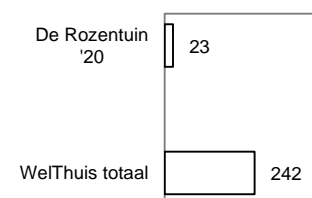
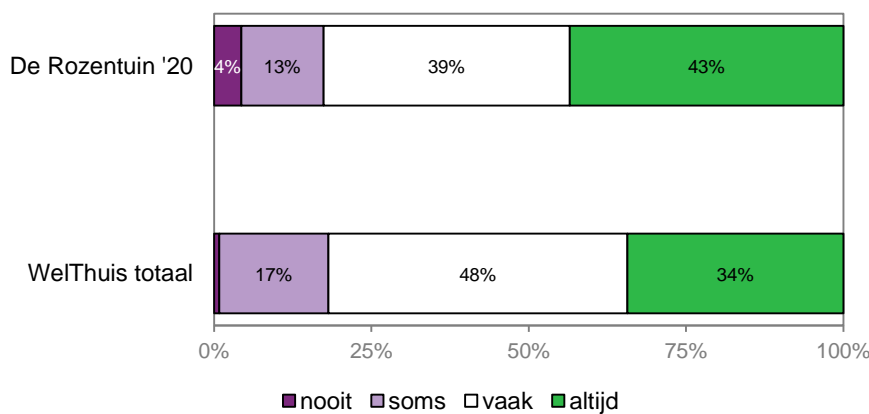
\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

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



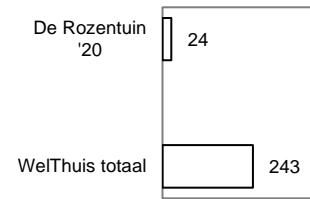
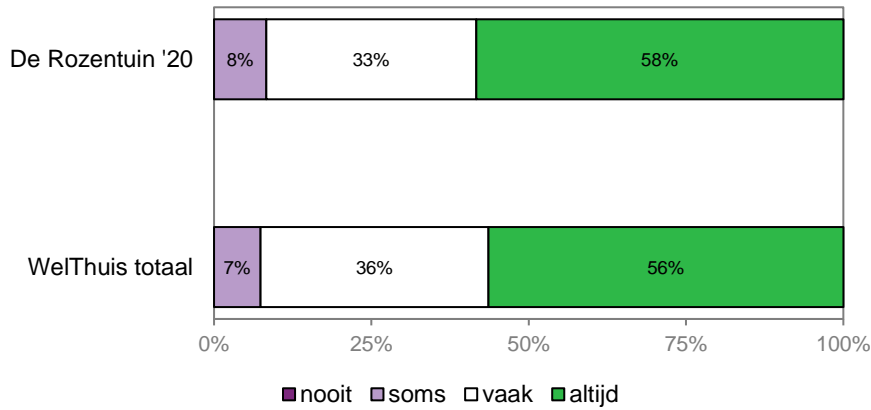
□N in grafiek

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



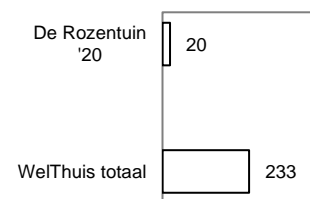
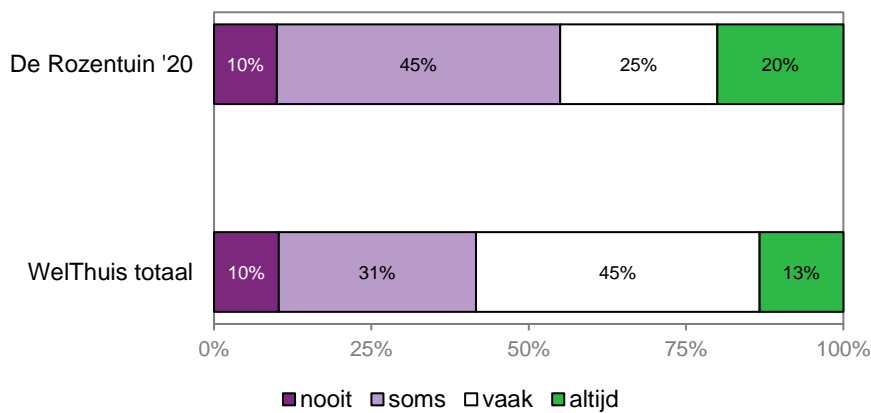
□N in grafiek

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



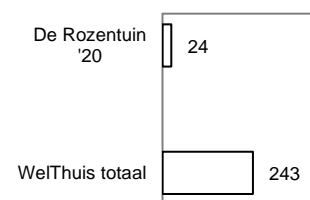
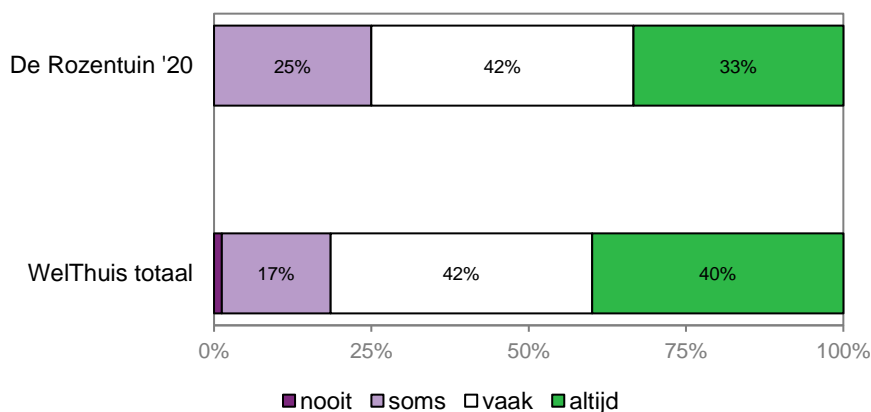
□N in grafiek

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



□N in grafiek

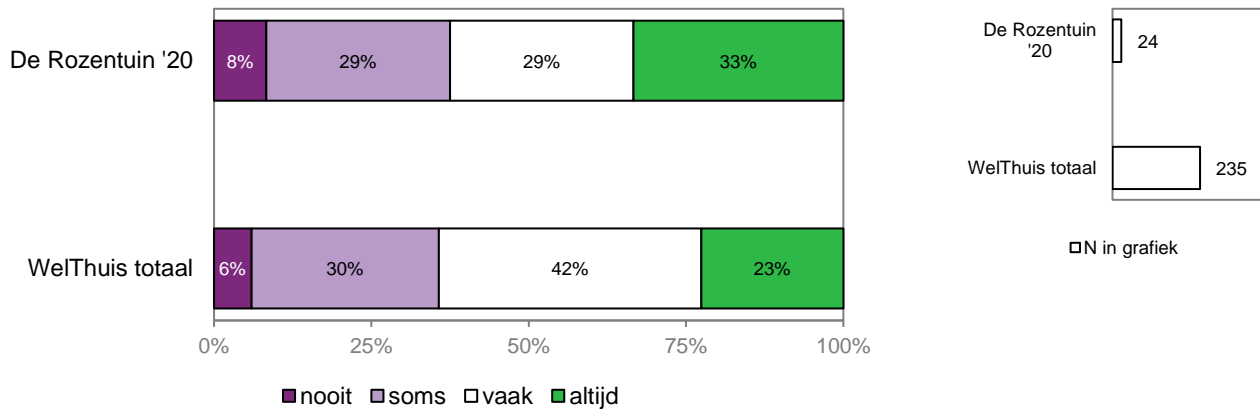
### 8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



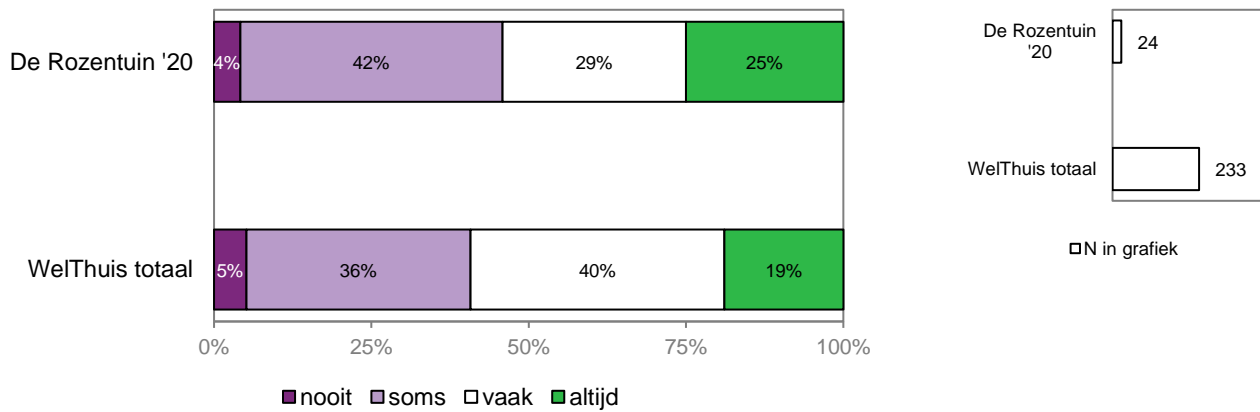
□N in grafiek

**Welzijn/dagbesteding**

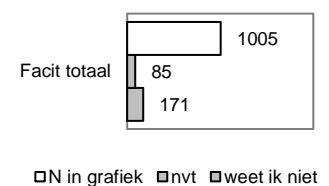
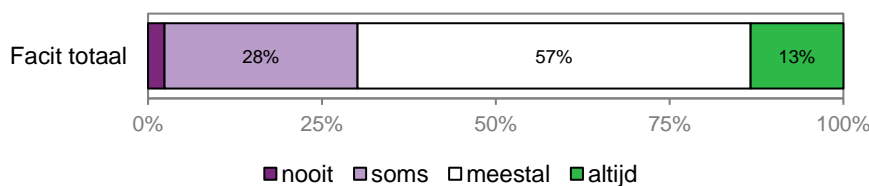
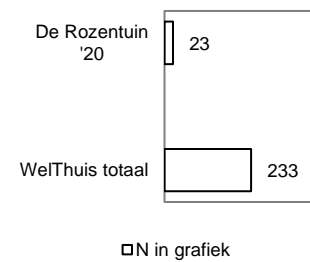
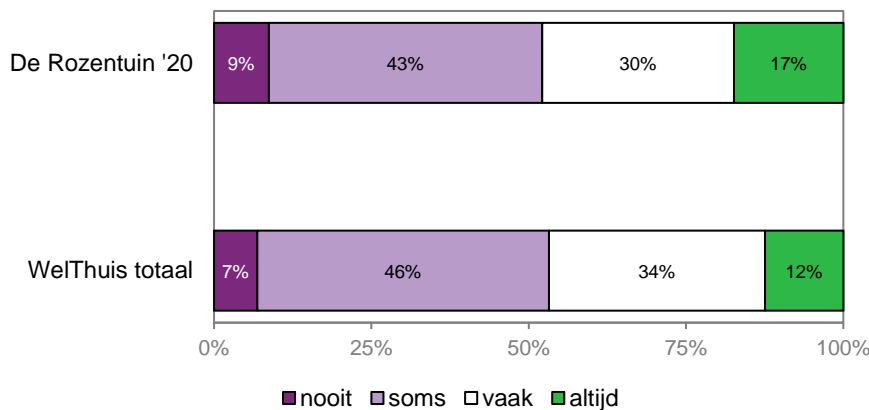
**9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?**



**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?

### Tevreden

- Lekker zo doorgaan. Veel respect voor de vrijwilligers.

### Activiteiten aansluiten op wensen/behoefte

- Meer aandacht op de persoonlijke interesse/behoefte van de bewoner. Bijvoorbeeld bewoner naar een gemakkelijke stoel begeleiden in plaats van altijd maar aan de eettafel zitten. Meebewegen in de behoefte van de voortschrijdende dementie van de bewoner.
- Mijn moeder vindt niets leuk. Alles met geluid is te hard.

### Meer (deskundig/vast) personeel/tijd

- Bij deze afdeling is het vaak dat ze helemaal alleen zitten zonder enig toezicht/begeleiding.
- De wil en deskundigheid is er bij medewerkers om het welzijn en de dagbesteding vorm te geven, maar er zijn te weinig uren (geld) beschikbaar voor welzijn en activiteiten. Het meeste geld lijkt naar de zorg te gaan. Het is totaal uit balans.
- Het veelvuldig inzetten van wisselende uitzendkrachten doet afbreuk aan de zorg en het imago van WelThuis. De vaste medewerkers en de min of meer vaste uitzendkrachten zijn top. De wisselende uitzendkrachten lezen zich vaak slecht in en doen maar wat. Zo zonde! Dit is ook een uitputtingsslag voor de vaste medewerkers die steeds minder collega's hebben waar ze op kunnen bouwen.
- Er zijn te veel uitzendkrachten die alleen maar geld verdienen. Er moeten meer vaste medewerkers komen.
- Vast personeel i.p.v. van wisselende uitzendkrachten, waardoor goed antwoorden op uw lijst niet mogelijk is.

### Meer activiteiten

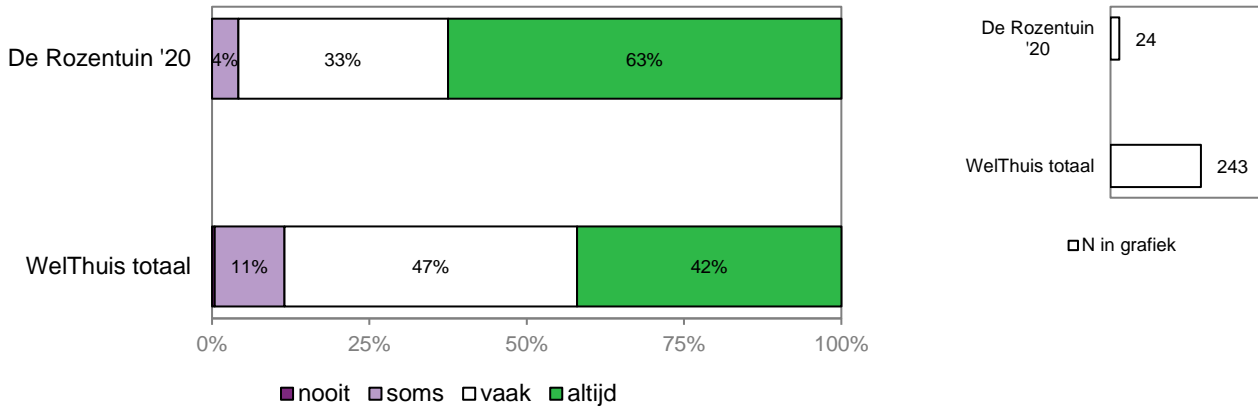
- Meer dagbesteding. Ook in noodgeval wordt vaak niet beantwoord.
- Meer activiteiten zoals zang, in zoverre dat kan met corona.

**Huiskamer**

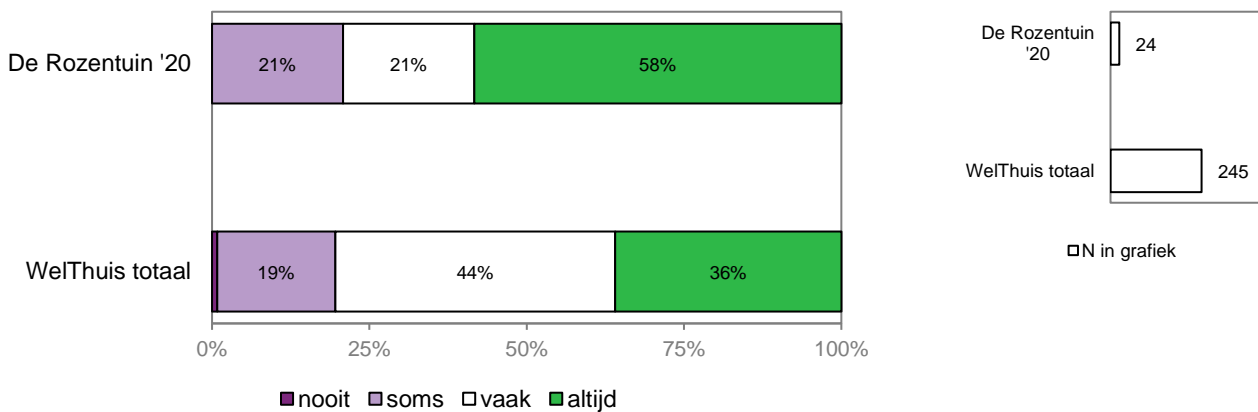
- Meer leven in de huiskamer. Vaak een doolie boel.

**Sfeer/woonklimaat**

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

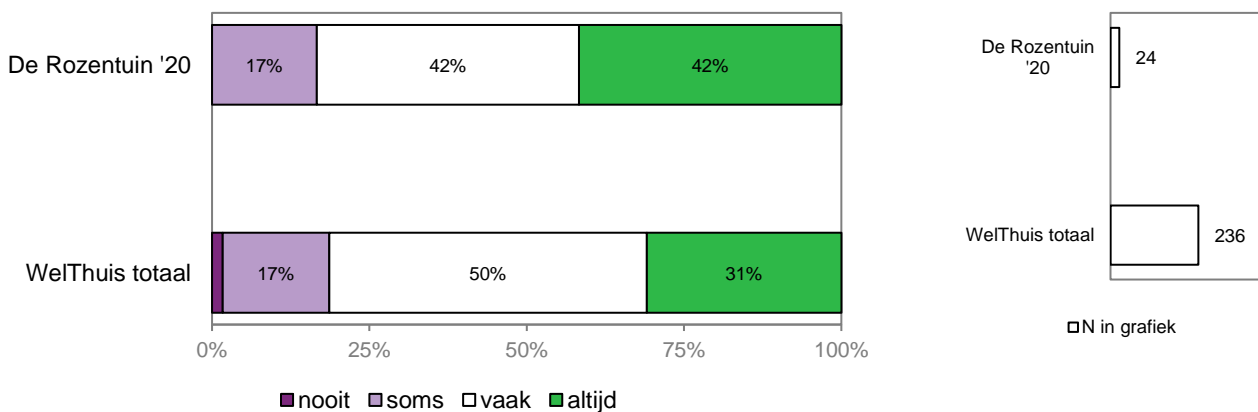


**14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?**

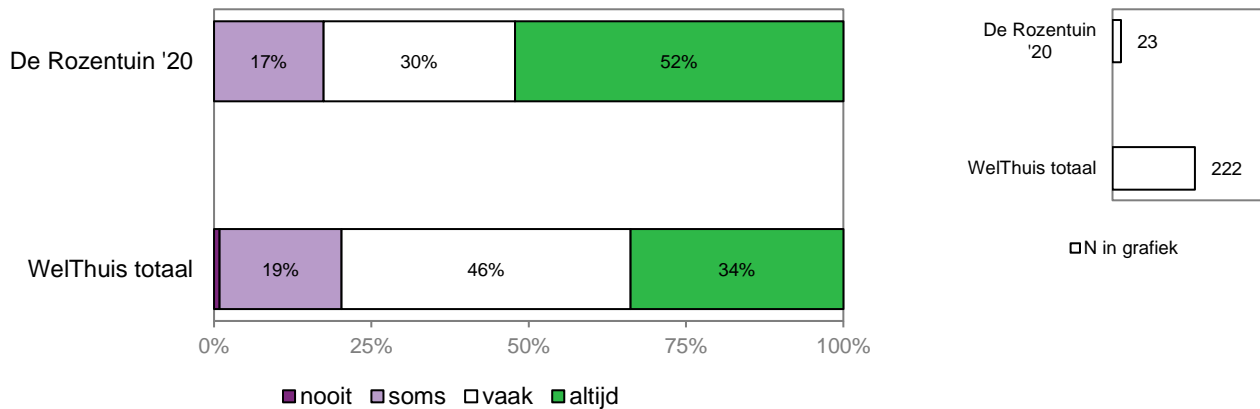


**Maaltijden**

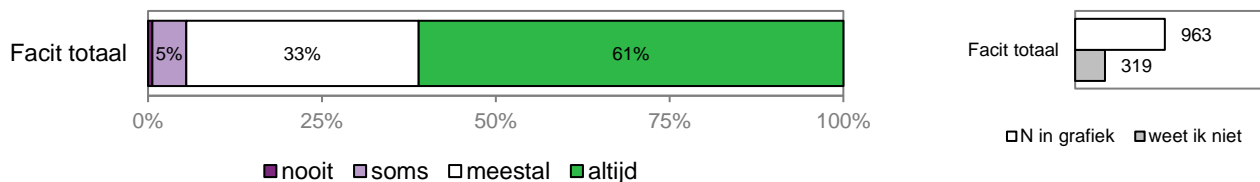
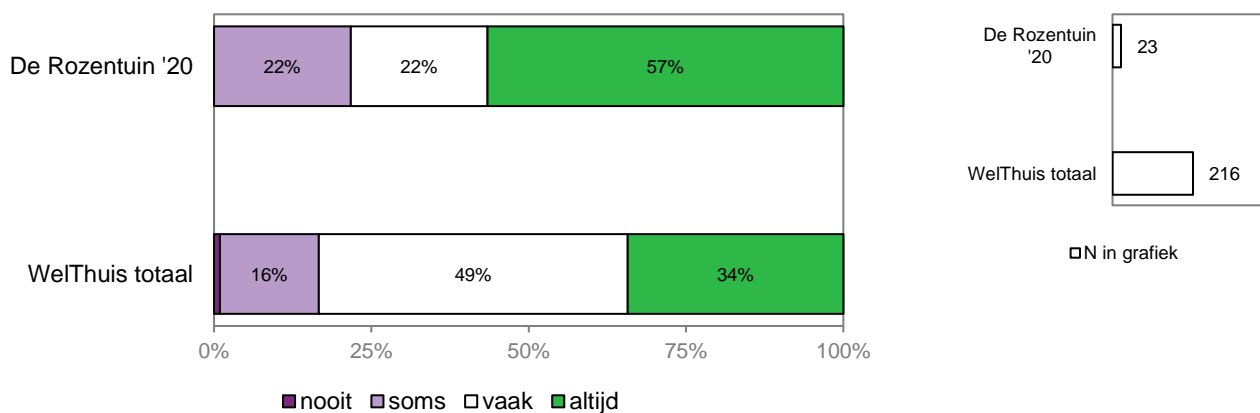
**15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?**



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



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



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

### 18. Wat zou anders kunnen?

#### Wensen

- Gevarieerder. Veel Hollandse gerechten. Misschien gezonde roerbak?
- Meer verse groente. Omdat mijn naaste niet met de pot mee kan eten, maar gepureerde maaltijden krijgt, wordt minder gevarieerd eten uit potjes aangeboden. Krijgt soms te grote of niet gepureerde maaltijden aangeboden door niet vaste personeelsleden die zich niet hebben ingelezen in de behoefte van de bewoner.
- Sla, tomaten, komkommer bij de lunch. Iets gezonds en lekkers.
- Verse fruit en stukjes worst tussendoor.

#### Maaltijd serveren

- Ziet er heerlijk en verzorgd uit.

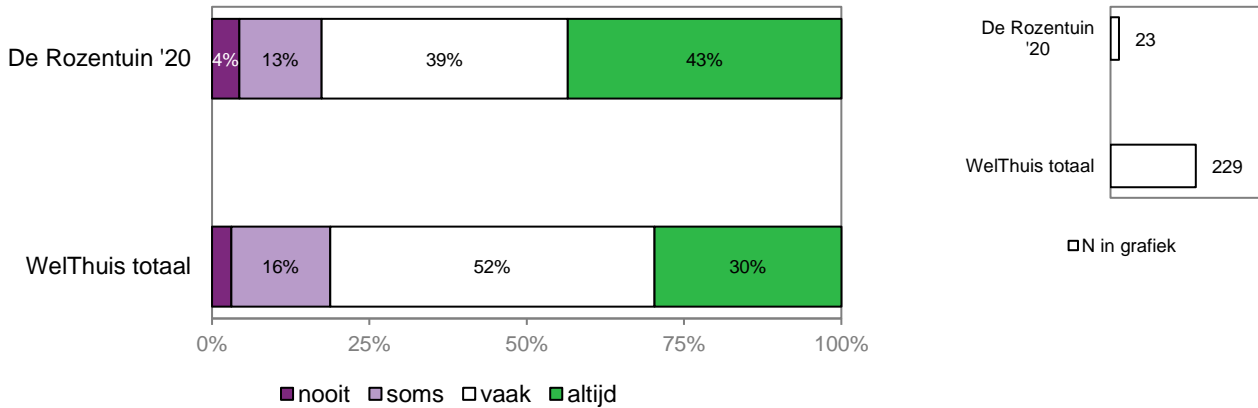
#### Logistiek

- De lunch niet vóór 12 uur beginnen! Niet zo op de borden kwakken.
- Het wordt vaak gedaan door de zuster, wat ten koste gaat van de aandacht en zorg.

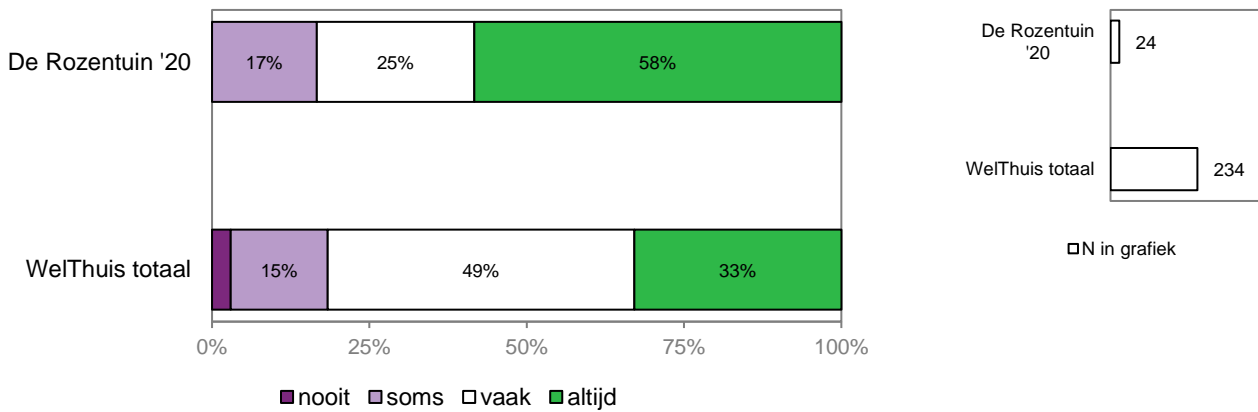
**Specifiek voor behandeling**

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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

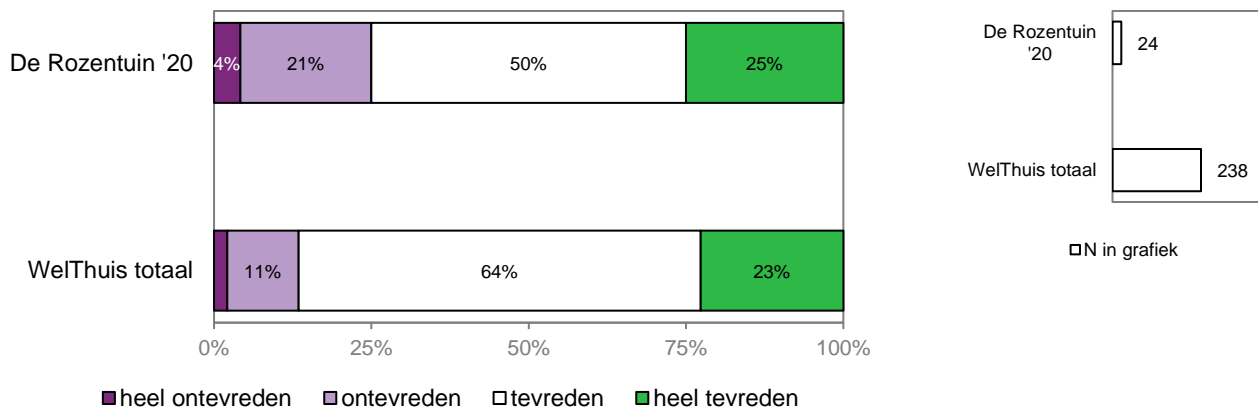


**20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?**

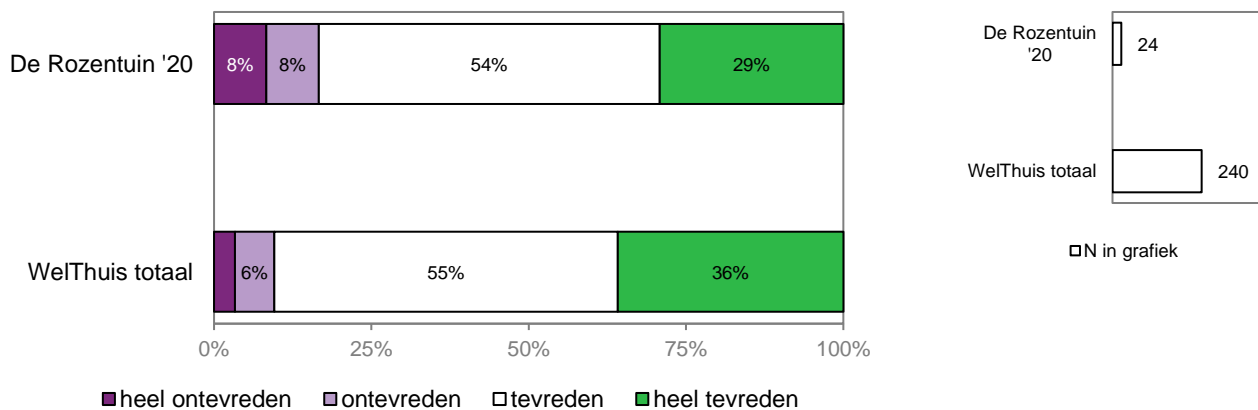




## 21. Over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



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



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

#### Tevreden over aanpak/begrip

- Er zijn mondkapjes, disinfectiemiddelen. Er is nooit corona uitgebroken.
- Ik heb veel respect voor de wijze waarop het alles geregeld is.

#### Ontevreden over aanpak/verbeterpunten

- 3,5 maand achter het hek staan, terwijl de zorg zonder mondkapje wel dicht bij mijn partner komt. Onwenselijk bij dementie. Het heeft ons allebei geen goed gedaan.
- Afstand houden kan beter.
- De toepassing van de mondkapjes nog nooit in actie gezien, maar wel moet je je iedere dag weer registreren. Onzinnig.
- Moesten zelf achter het raam opletten en aangeven dat ons familielid haar uiterlijke verzorging er onvoldoende uitzag. Geen haren gekampt, vaak de bril niet op, handnagels onverzorgd en alle toegang t.a.v. beeldbellen etc. kwam laat opgang.
- Personeel draagt geen bescherming.

#### Tevreden over informatievoorziening

- Onder de omstandigheden was het aanpassen van de regels meestal duidelijk.

**Ontevreden over informatievoorziening**

- Een enkele keer waren de regels minder duidelijk.
- In de nieuwsbrief wordt eerst over de persconferentie verteld. Dat vind ik geen nieuws! Niet vergeten dat het mensen zijn die ook liefde en warmte nodig hebben. Ze hebben ook gevoel!
- Lange brieven met herhaling zonder een goede oplossing van WelThuis.
- Mails zijn te lang en onduidelijk.
- Stop nou eens informatie te sturen in PDF. Schrijf het in de mail. PDF zorgt voor veel problemen.

**Tevreden over alternatieve vormen van contact**

- Ook hier geen mogelijkheid tot matig. Blij dat de mogelijkheid van de tuin er was.

**Ontevreden over alternatieve vormen van contact**

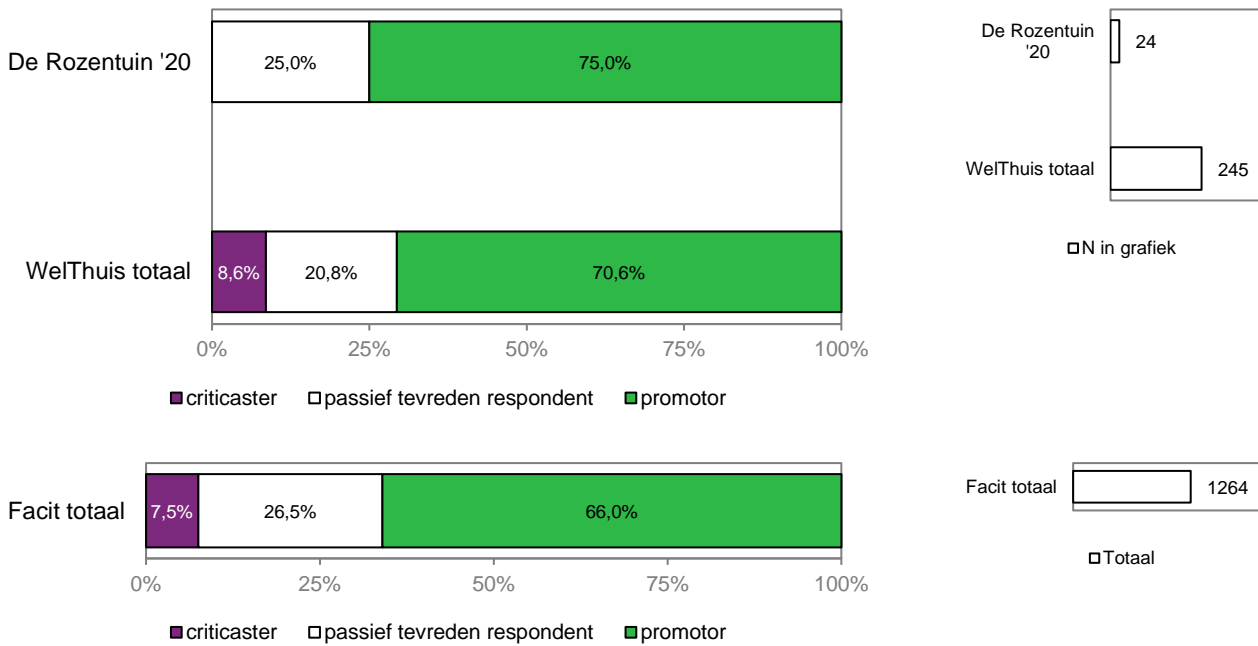
- Babbelgang was slecht opgetuigd. Duurde sowieso lang voordat dit af was.

**Ten slotte**

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

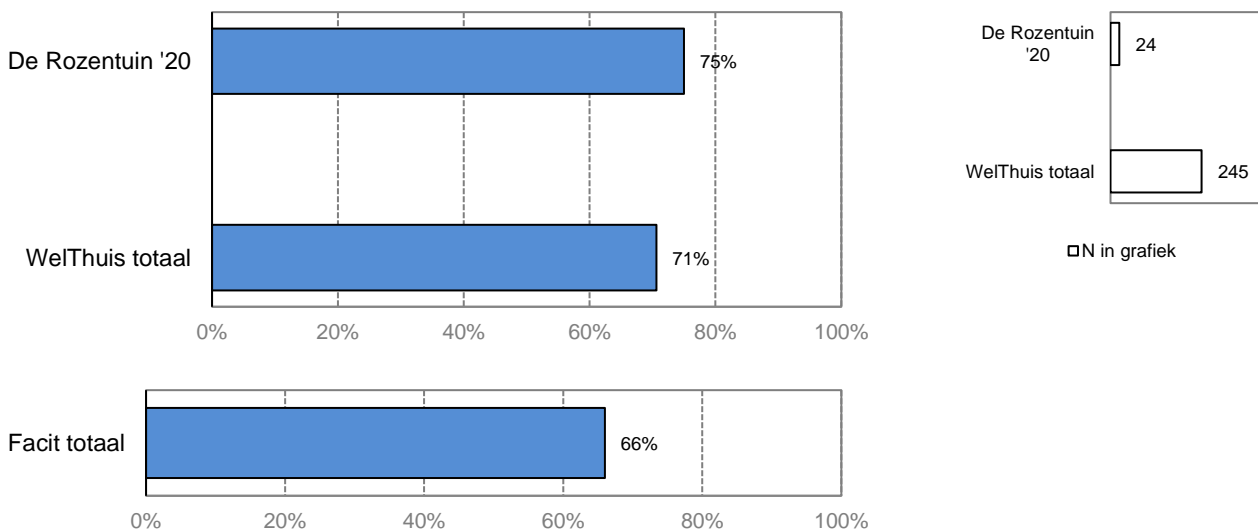
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

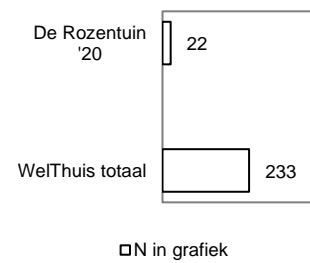
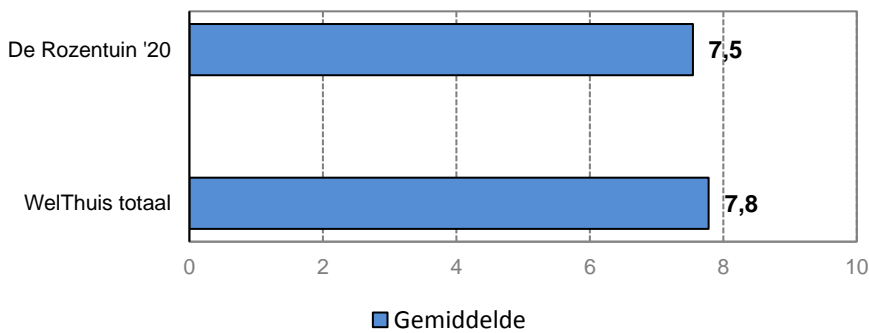
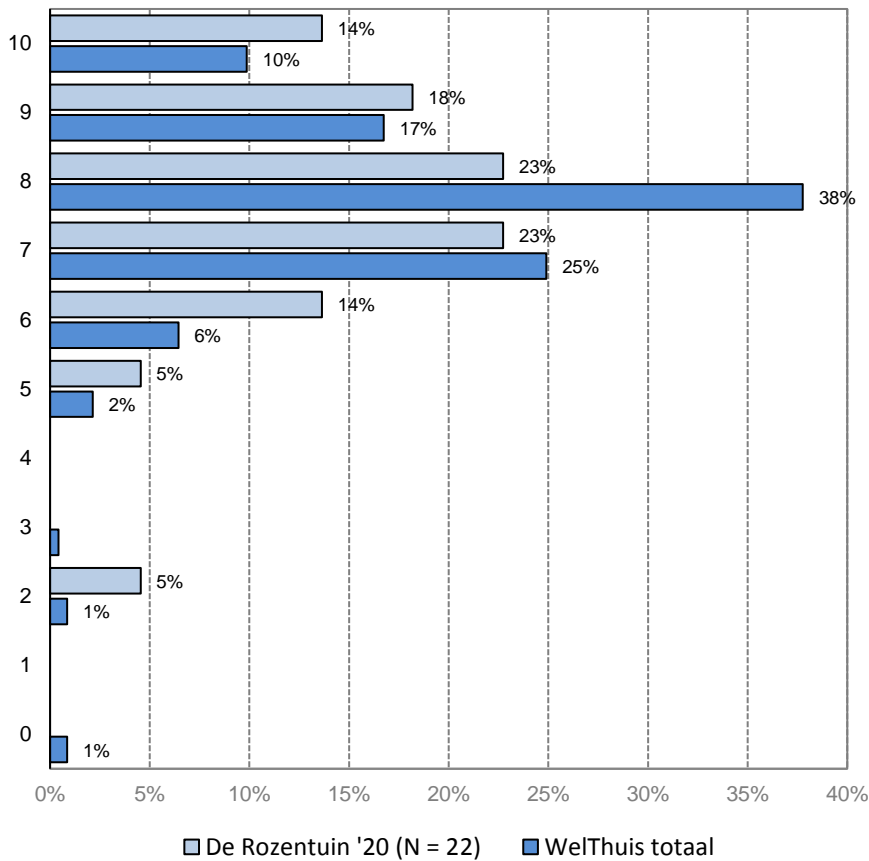


**Promotors**

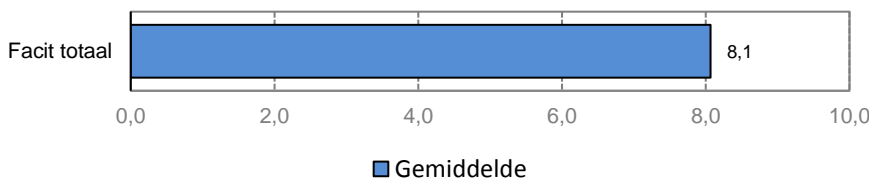
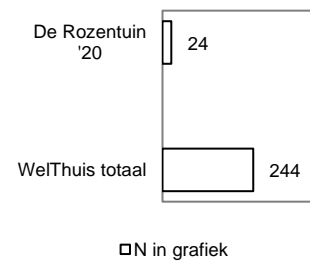
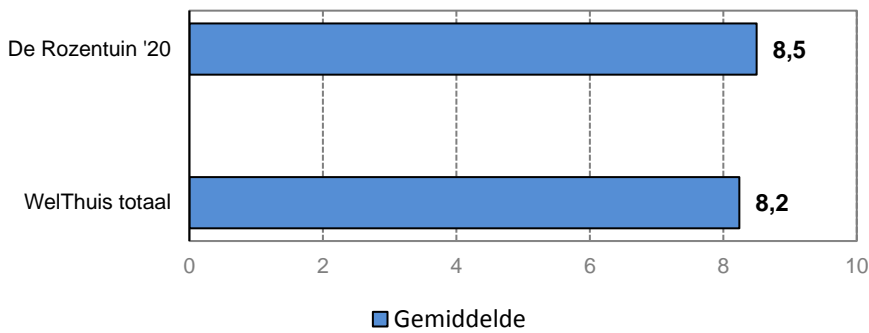
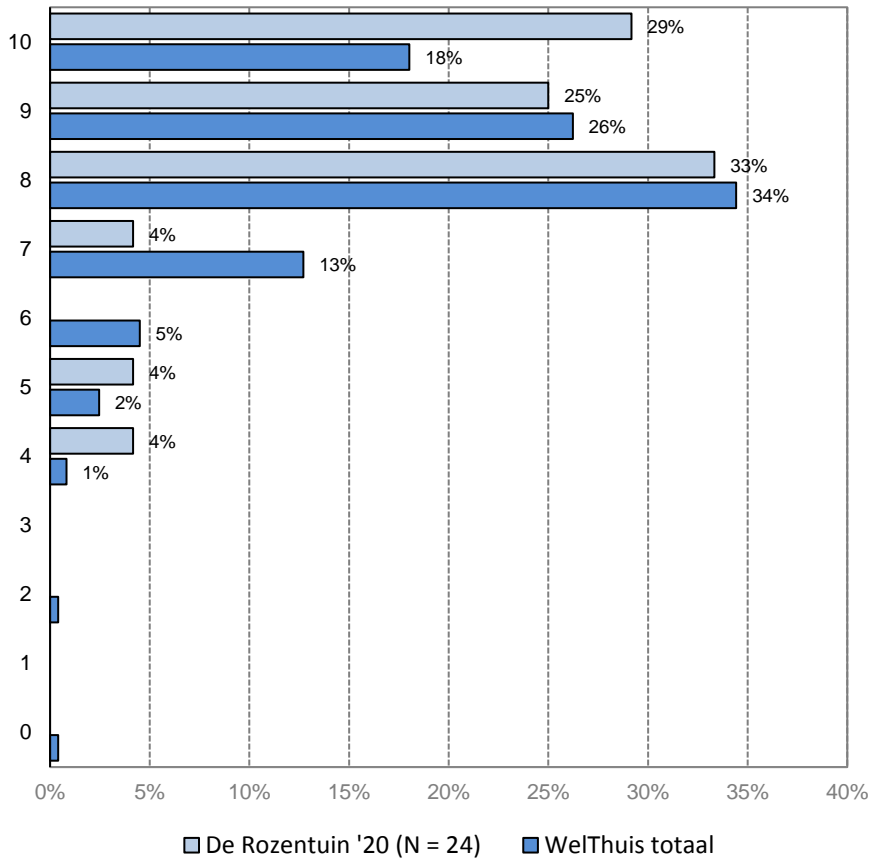
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



### 24. Welk cijfer geeft u de behandelaren (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?**

### **Voorzieningen**

- Het valt tegen dat ik als partner nog zelf zoveel moet ondernemen. Met hem wandelen, mee naar de dokter of het ziekenhuis. Terwijl ik zelf rust nodig heb.
- Het was een warme zomer met een slechte airco!
- Zorg dat er altijd minimaal één medewerker aanwezig is.

### **Invalkrachten**

- Er worden veel invalkrachten ingezet welke doorgaan met een blik op oneindig en ze lezen niet op de PC wat er speelt bij de bewoners. Jammer is dat. Een optie om ze eerst te laten kijken op de pc en dan te handelen geeft minder ergenis bij mij.
- Invalkrachten zijn vaak niet betrokken, ongeïnteresseerd, niet geïnformeerd of te makkelijk!
- De kwaliteit van de zorg gaat achteruit door inhuur en te weinig vaste mensen! Heel slecht.

### **Contact**

- Graag contact met de arts over de stand van zaken.
- Mijn vrouw is in de coronatijd opgenomen. Door alle beperkingen in verband met corona is mijn contact met verzorgenden minimaal. Tot nu toe is er geen evaluatie geweest. Dat zou ik wel prettig vinden.

### **Overig**

- Doorsturen naar ziekenhuis duurt soms lang na een valpartij. Onnodig lijden! Duurt lang voordat de arts er is.
- Prima verpleeghuis en zeer lieve verplegers en verzorgenden.

## 4. Conclusies

### 4.1. Persoonsgerichte zorg

Voor de geraadpleegde vertegenwoordigers geldt dat 74% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 59% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 65% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

82% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 92% van de vertegenwoordigers ervaart dat hun naaste met respect benaderd wordt.

45% van de vertegenwoordigers ervaren dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 75% van de vertegenwoordigers geven aan dat, als hun naaste niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, zij de kans krijgen om hun wensen en verlangens kenbaar te maken.

### 4.2. Welzijn en dagbesteding

62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 54% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 47% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan graag meer vaste medewerkers en meer leven in de huiskamer te zien.

### 4.3. Sfeer en woonklimaat

96% van de geraadpleegde vertegenwoordigers menen dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 79% meent dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

### 4.4. Maaltijden

84% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 82% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 79% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

### 4.5. Behandeling

Volgens 82% van de vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en 83% is tevreden over de behandeling.

### 4.6. Corona

75% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 83% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Vertegenwoordigers noemen dat medewerkers zich niet altijd goed aan de beschermende maatregelen houden. Ook is de informatieverstrekking niet altijd duidelijk geweest voor de vertegenwoordigers. Regels waren niet altijd duidelijk, mails zijn lang en bevatten herhalingen zonder 'oplossing' vanuit WelThuis.

#### **4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers**

75% van de vertegenwoordigers zou De Rozentuin aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van De Rozentuin gemiddeld een 7,5 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 10 en het laagste cijfer is een 2.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van De Rozentuin gemiddeld een 8,5 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogste cijfer van de vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer van de vertegenwoordigers is een 4.

#### **4.8. Op- en aanmerkingen**

Vertegenwoordigers hebben op verschillende vlakken opmerkingen. Deze gaan onder andere over de kwaliteit van de zorg i.r.t. de inze van invalkrachten. Ook uiten vertegenwoordigers zich over de voorzieningen en het contact.



# Bijlage 1: 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 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans is dat zij De Rozentuin 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		Borchleem		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 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe groot de kans is dat zij De Rozentuin 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		Borchleem		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	0	2	6	0	0	0	0	
<b>5</b>	7	3	0	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	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		

