



## Cliëntenraadpleging 2020

### WelThuis De State

september – oktober 2020



deze vraag

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 State.....	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
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners .....	9
4. Conclusies.....	21
4.1. Persoonsgerichte zorg .....	21
4.2. Welzijn en dagbesteding .....	21
4.3. Sfeer en woonklimaat.....	21
4.4. Maaltijden.....	21
4.5. Behandeling .....	21
4.6. Corona .....	21
4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers .....	21
4.8. Op- en aanmerkingen.....	22
Bijlage 1: Vragenlijst bewoners.....	23
Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners .....	25
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers .....	26

## Inleiding

Facit heeft voor WelThuis De State 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 bewoners van De State de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De State. 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.

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

In bijlage 1 is de vragenlijst voor de bewoners 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 State

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle bewoners die in september 2020 in De State woonden.

## 1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Alle bewoners zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze raadpleging. Er zijn geen 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 bewoners per post een vragenlijst verzonden. Bij deze vragenlijst was een antwoordvelop 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.

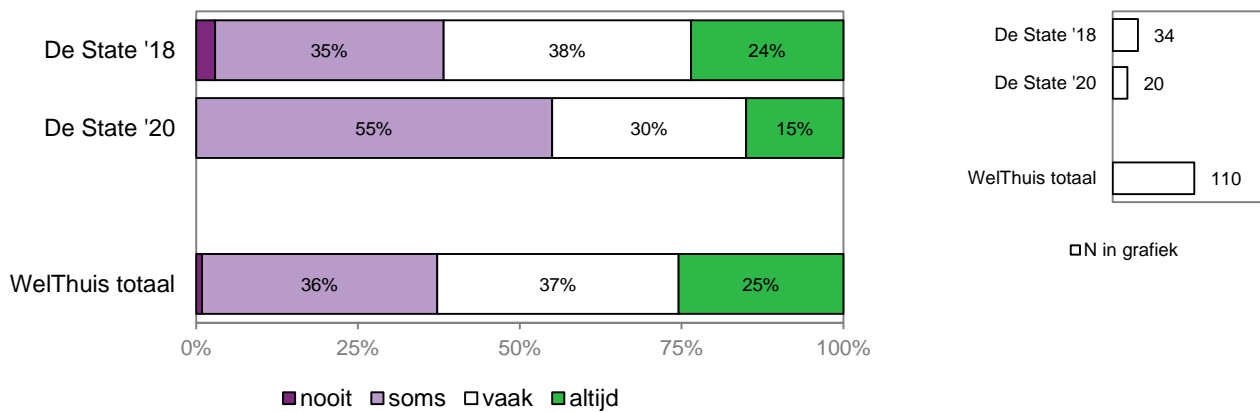
Voor bewoners die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

## 1.6 Respons

Voor De State zijn er 44 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan zijn er 20 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 46%

### 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 State is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met De State 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 cliënten 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 cliënten 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.

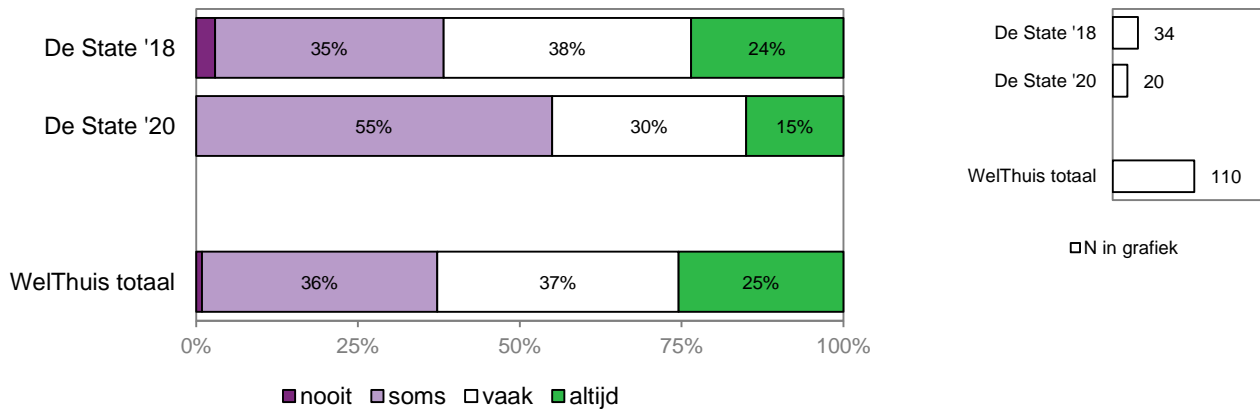




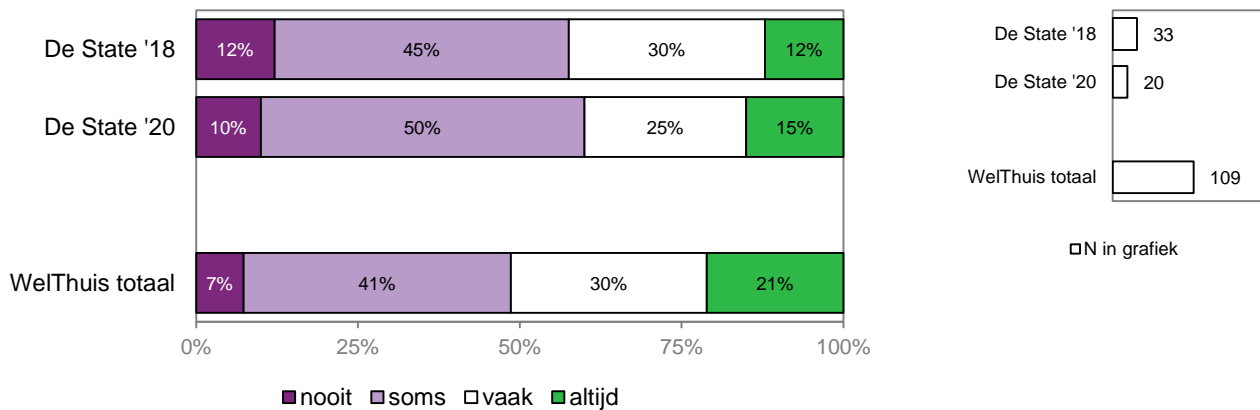
### 3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

#### Persoonsgerichte zorg

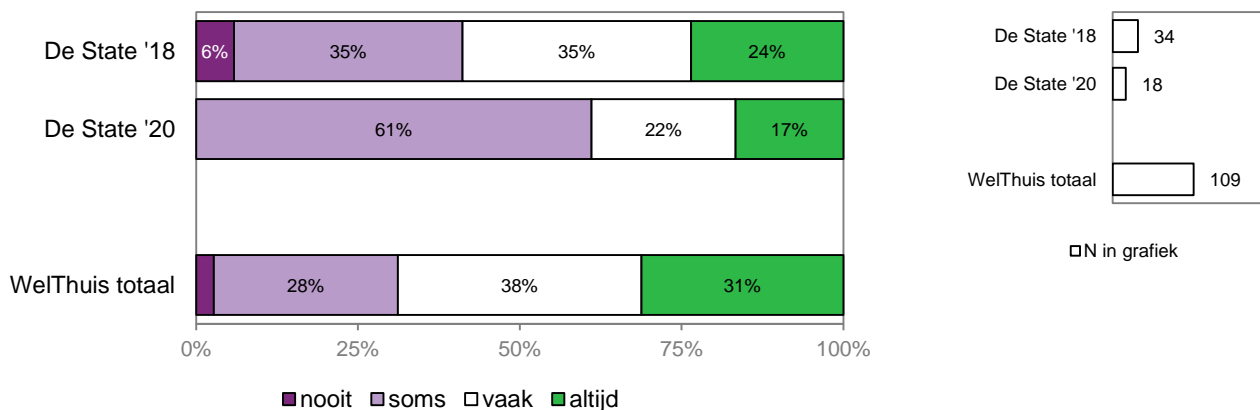
##### 1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



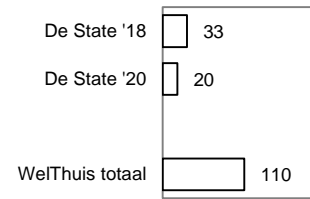
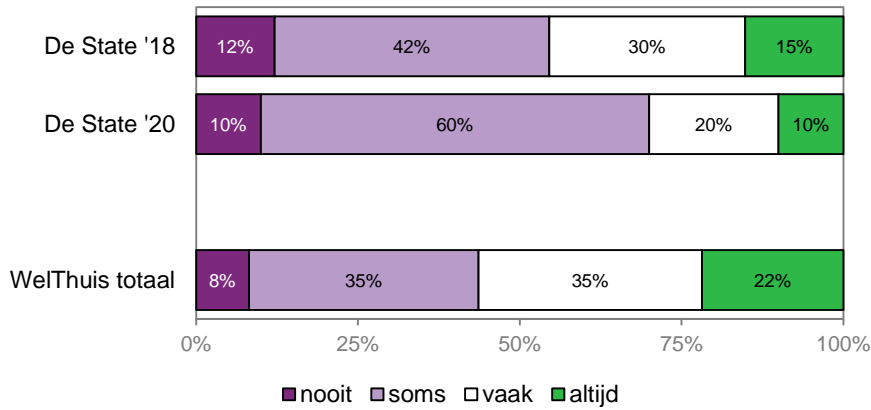
##### 2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



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

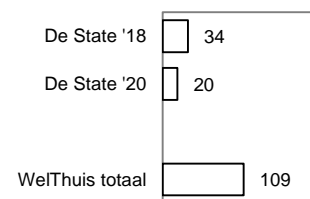
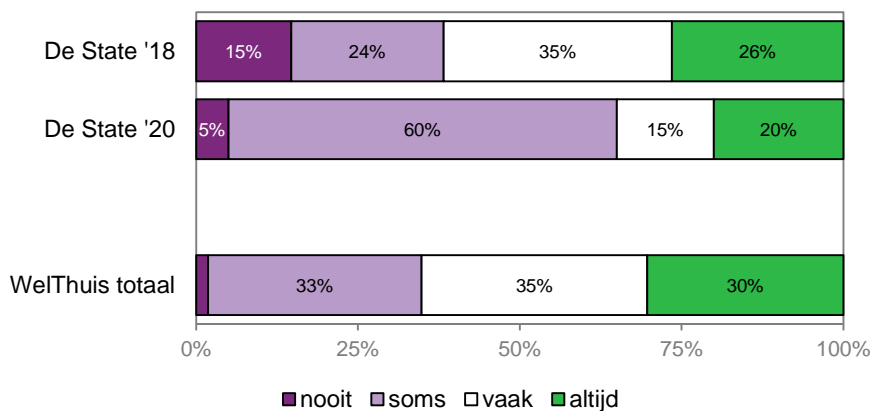


#### 4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



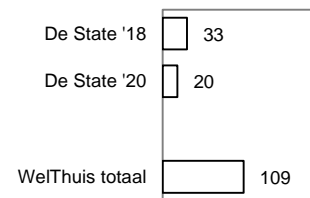
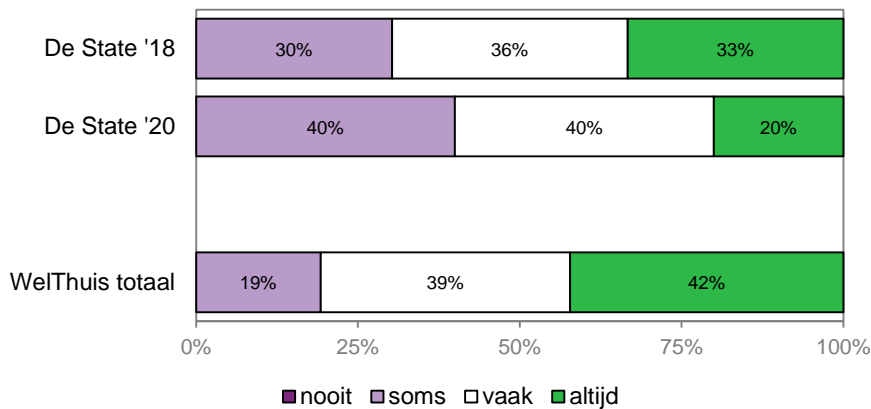
□N in grafiek

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



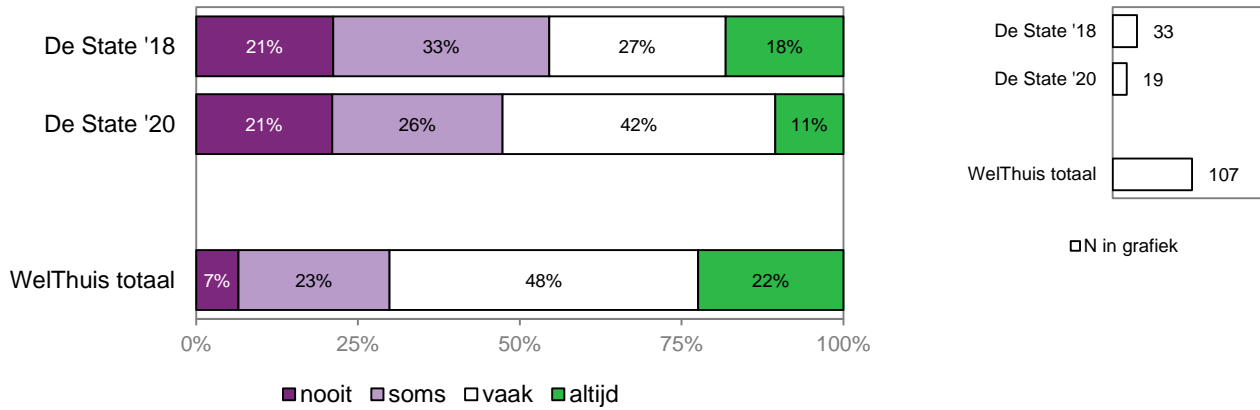
□N in grafiek

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

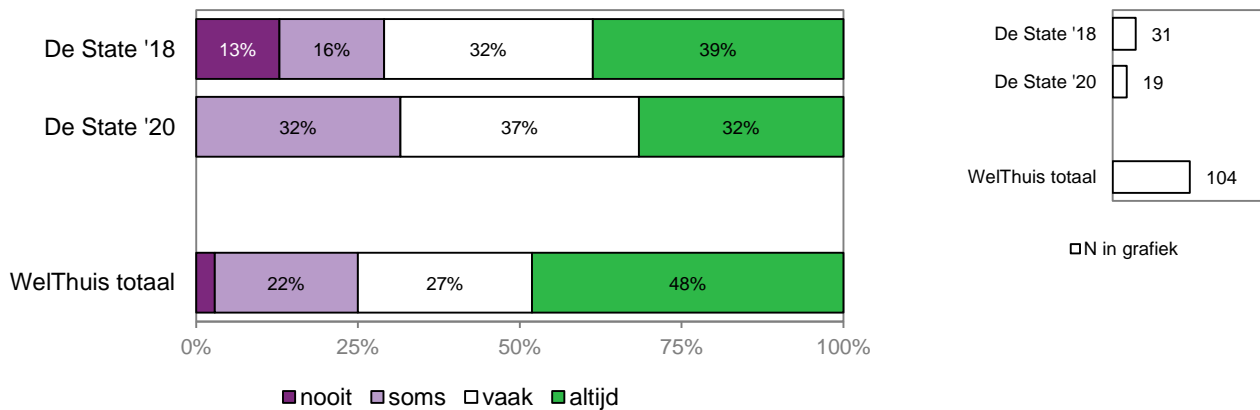


□N in grafiek

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

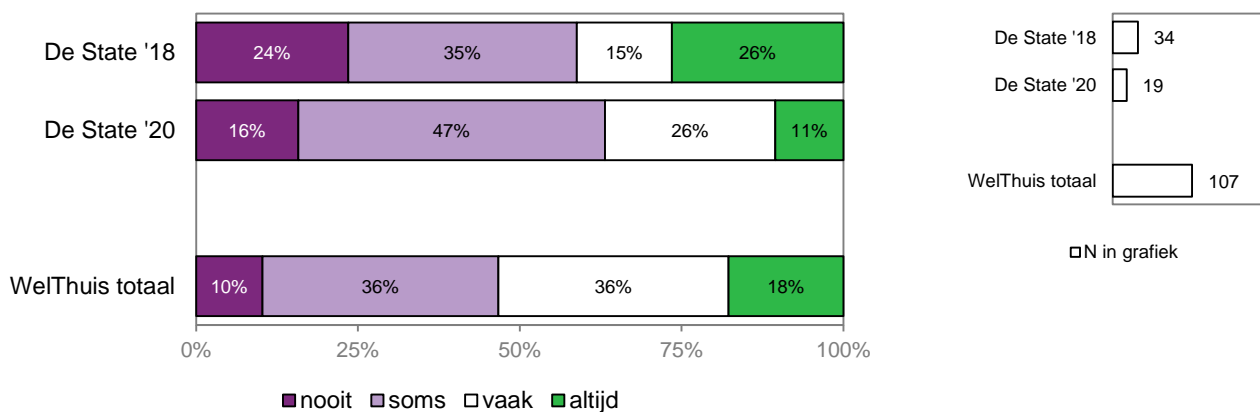


### 8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

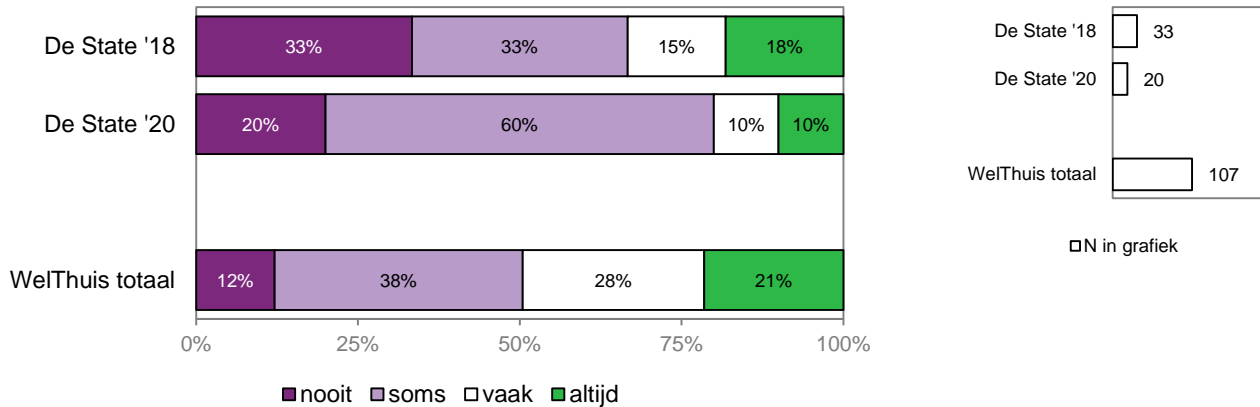


## Welzijn/dagbesteding

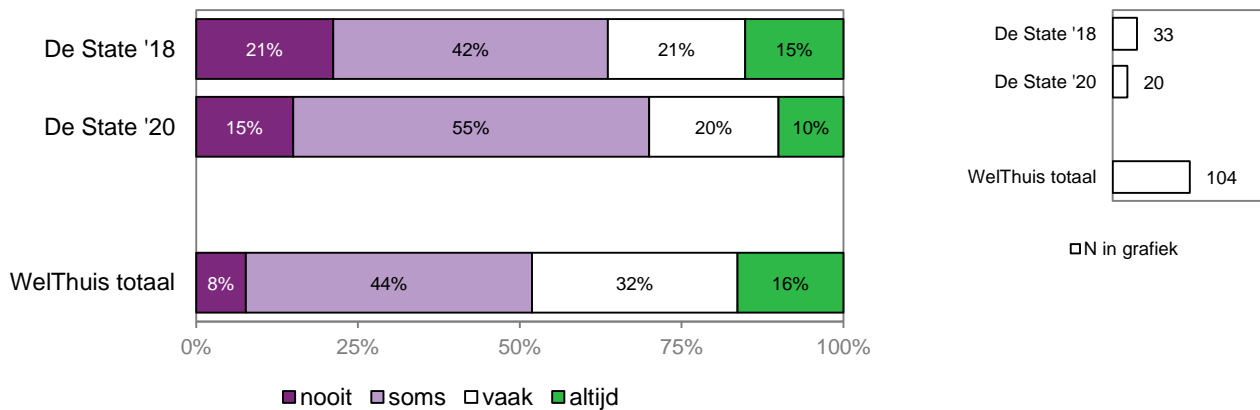
### 9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



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



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



### 12. Wat zou anders kunnen?

#### Begrip en betrokkenheid

- Meer begrip. Geduldig zijn en aandacht.
- Meer betrokkenheid bij de mensen.

#### Meer (deskundig) personeel

- De werkdruk is te hoog! De organisatie is een rommeltje.
- Meer personeel met meer tijd en verstand van zaken op alle vlakken.

#### Meer activiteiten

- Meer wandelen. Af en toe een kopje koffie drinken of een ijsje eten.

#### Soort activiteiten

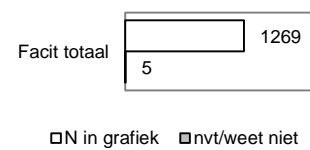
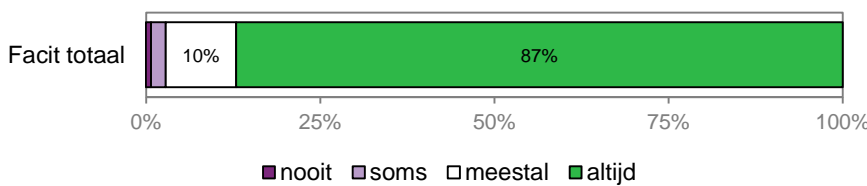
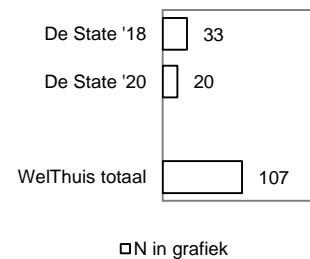
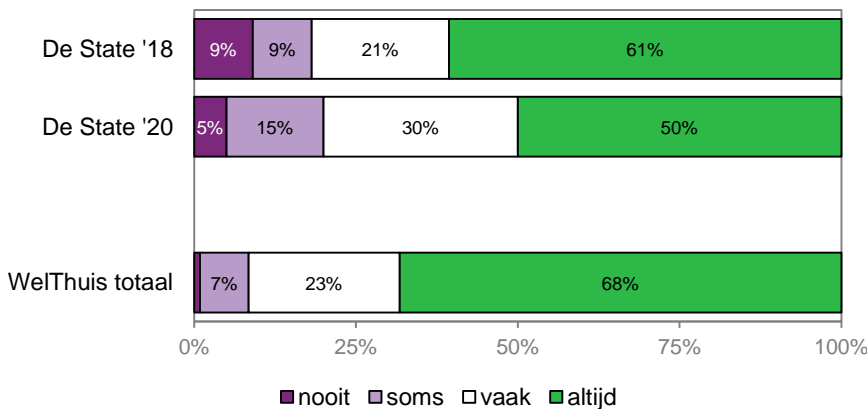
- Een muziekactiviteit van uit de oude doos zou wenselijk zijn of iemand die muziek kan maken.
- Sjoelen. Tafeltennistafel. Vrijwilliger voor kleding inkorten of vermaken.

**Overig**

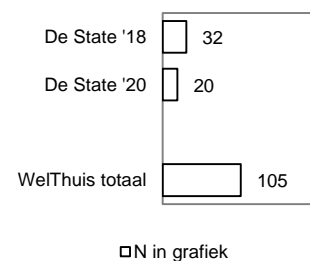
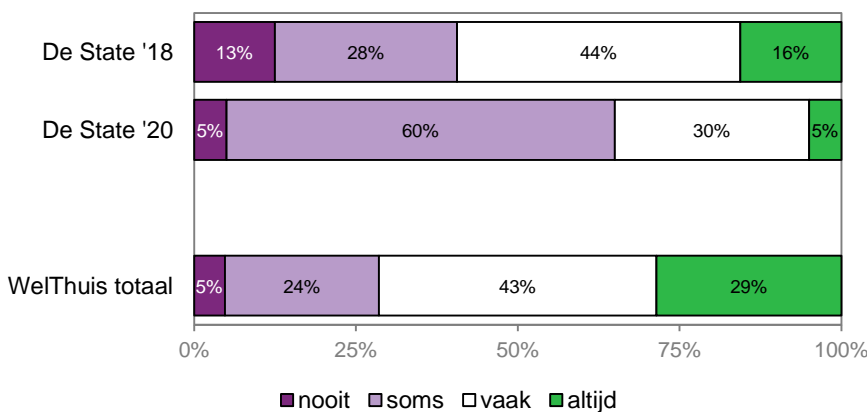
- Als je zelf niet goed kunt verwoorden wat je wensen en verlangens zijn, dan wordt dit op de afdeling niet in dank afgenomen. Er wordt zelfs aangegeven dat ze in de gaten gehouden worden door familie.
- Men komt niet na bellen voor toiletgebruik in de nacht. Overdag moet ik vaak wel 45 minuten wachten voor toiletgang. Als je aangeeft binnen een bepaalde periode dat je moet plassen, wordt je niet geholpen en moet je lang wachten. Ik ben bevreesd bij het bellen om afgesnauwd te worden met: 'We hebben geen tijd' of een andere smoes, zoals 'U bent al eerder geweest'.

**Sfeer/woonklimaat**

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

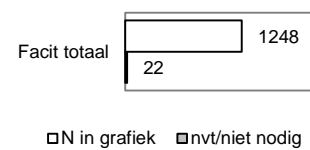
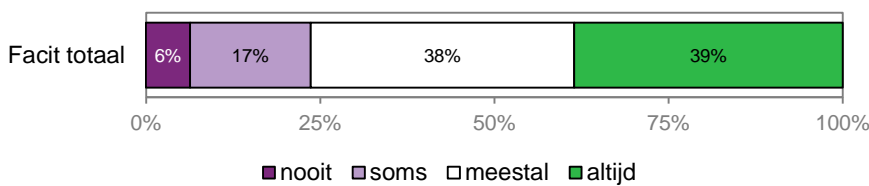
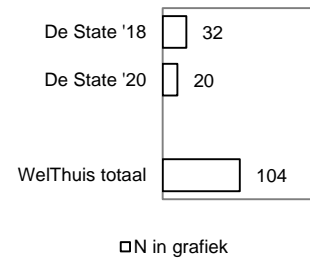
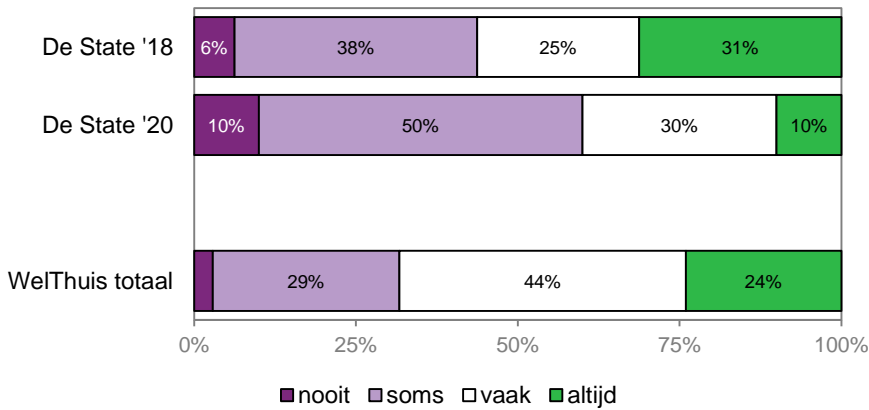


**14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?**

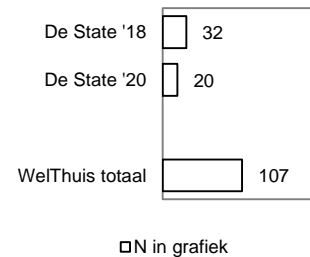
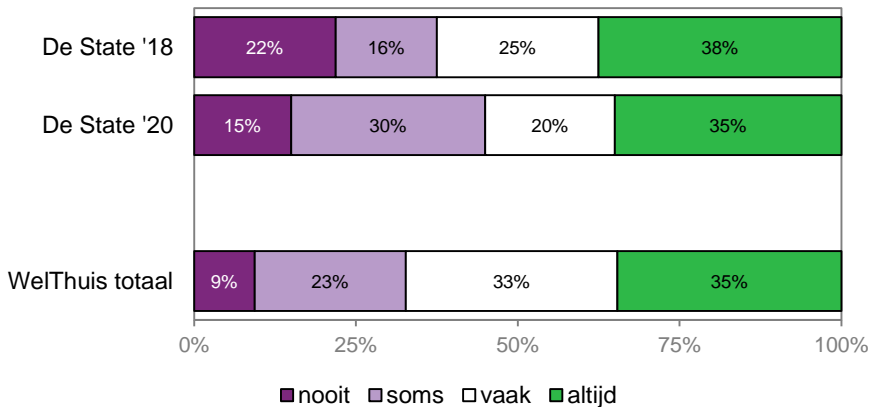


**Maaltijden**

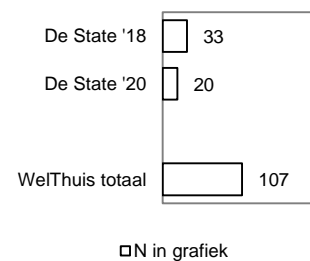
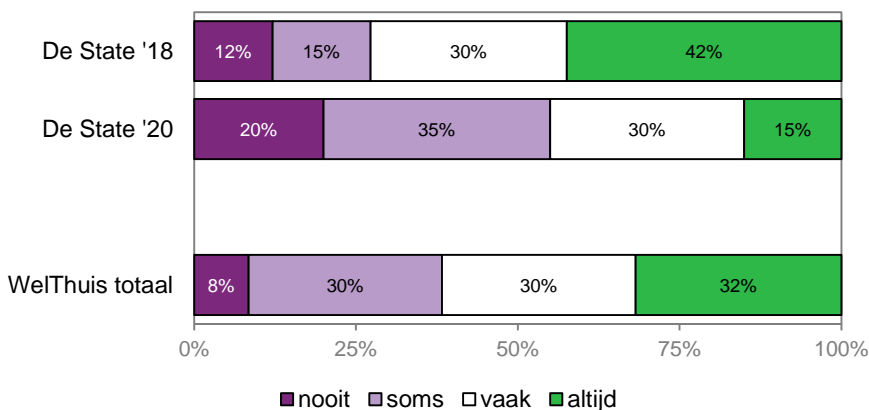
**15. Zijn de maaltijden lekker?**



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



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



## 18. Wat zou anders kunnen?

### Wijze van bereiden

- Het eten smaakt soms niet. Te weinig kruiden en flauw.
- Kookkunst kan slecht zijn.

### Wensen van bewoners

- Elke week hetzelfde eten, mag het ook wat anders zijn aub?
- Er wordt geen fruit of fruitsalade geserveerd bij de lunch.
- Meerkeuzemenu.
- Smaakvol eten, meer variatie en krijgen wat je hebt opgegeven.

### Maaltijden serveren

- De maaltijden moeten net als eerst beter bezorgd worden. Net als eerst toen we tussen de middag nog een kar met warme borden hadden. Nu 's avonds is alles lauw/koud, soms warm. De verpleging moet het beneden zelf ophalen en opscheppen op koude borden.
- En wat gezelliger opdienen; niet zo op de borden gooien.
- Het eten ziet er lekker uit.

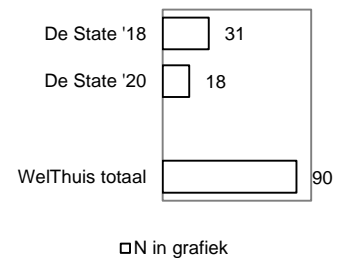
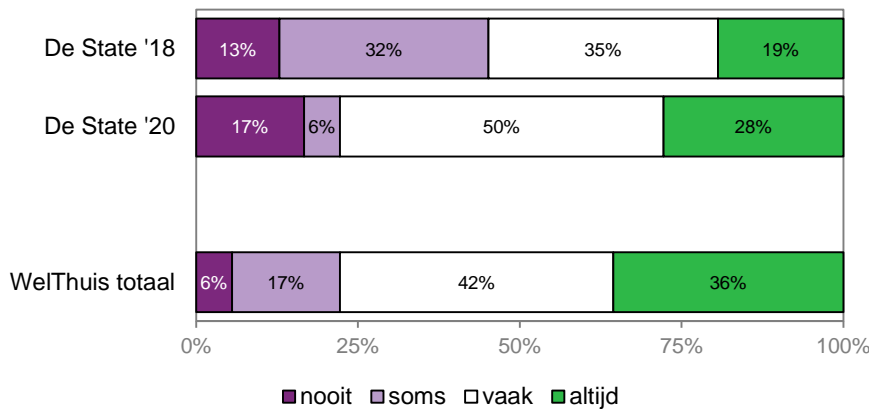
### Tijdens de maaltijd

- Meer gezamenlijk eten.
- Meer hulp bij de maaltijd.

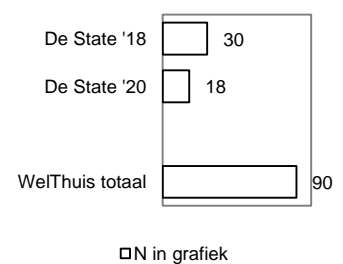
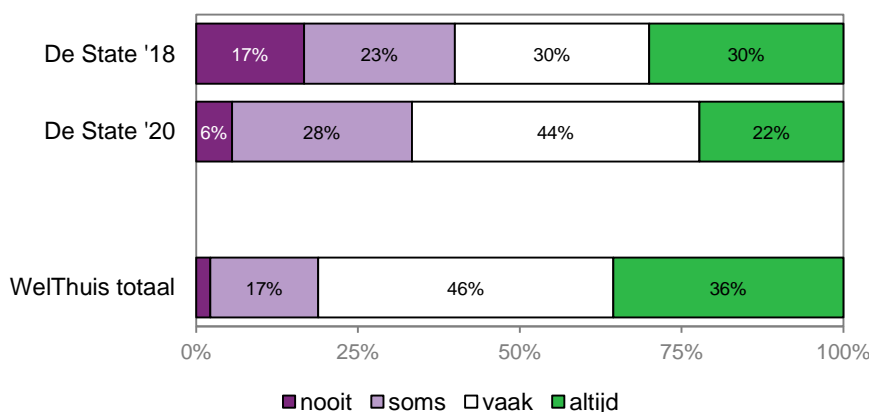
## Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



## 20. Bent u tevreden over de behandeling?

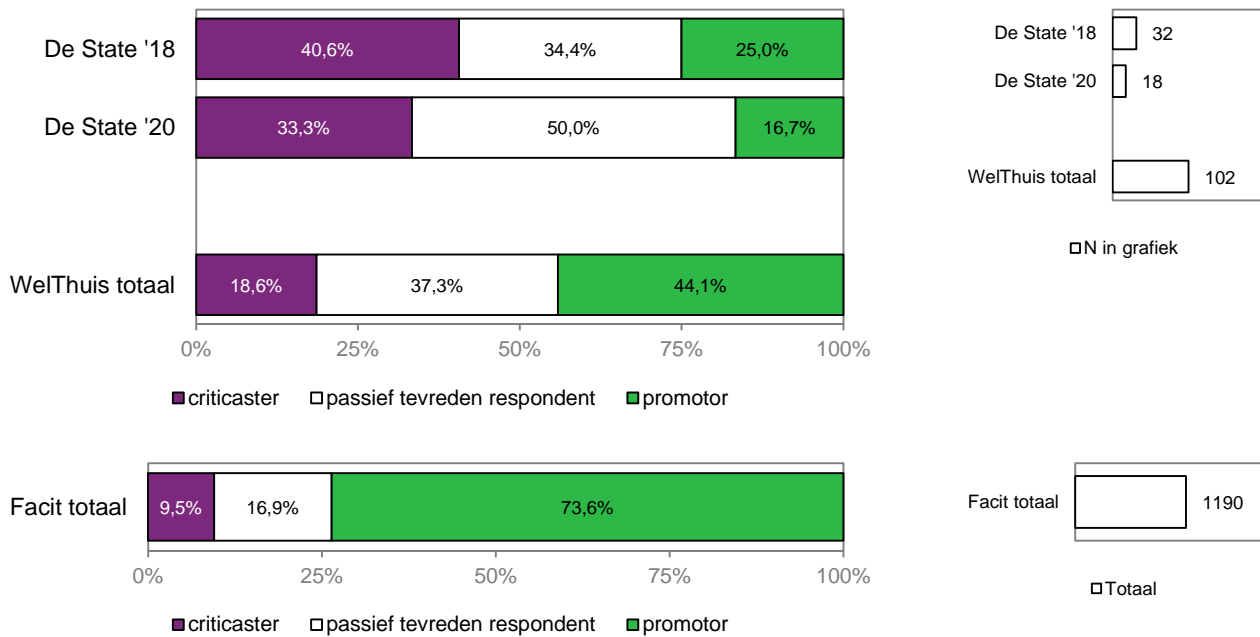


**Ten slotte**

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

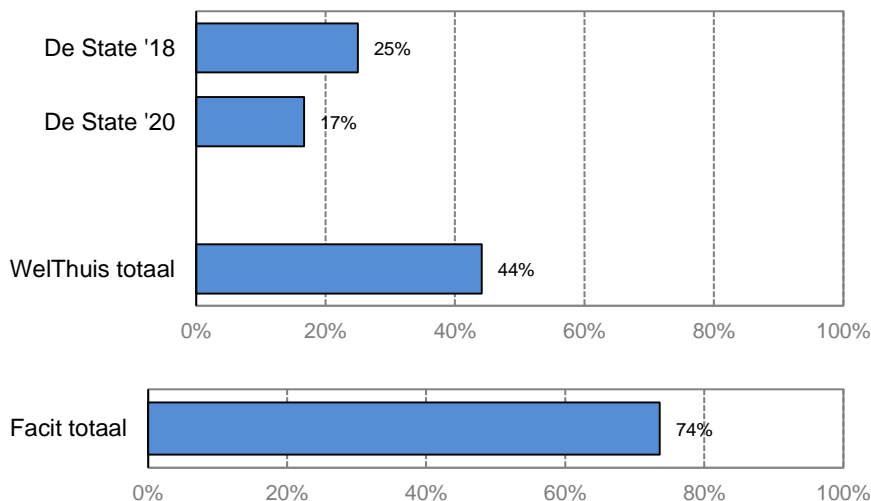
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.



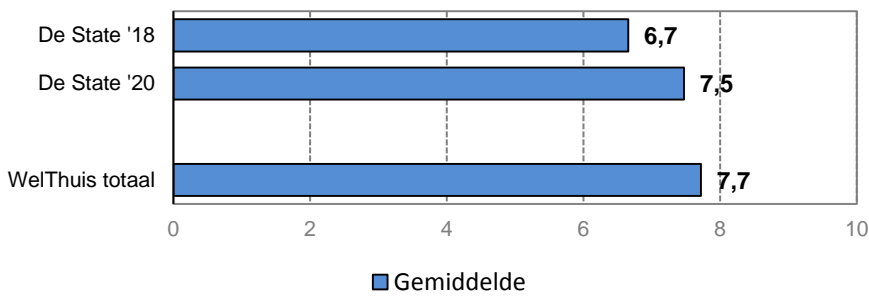
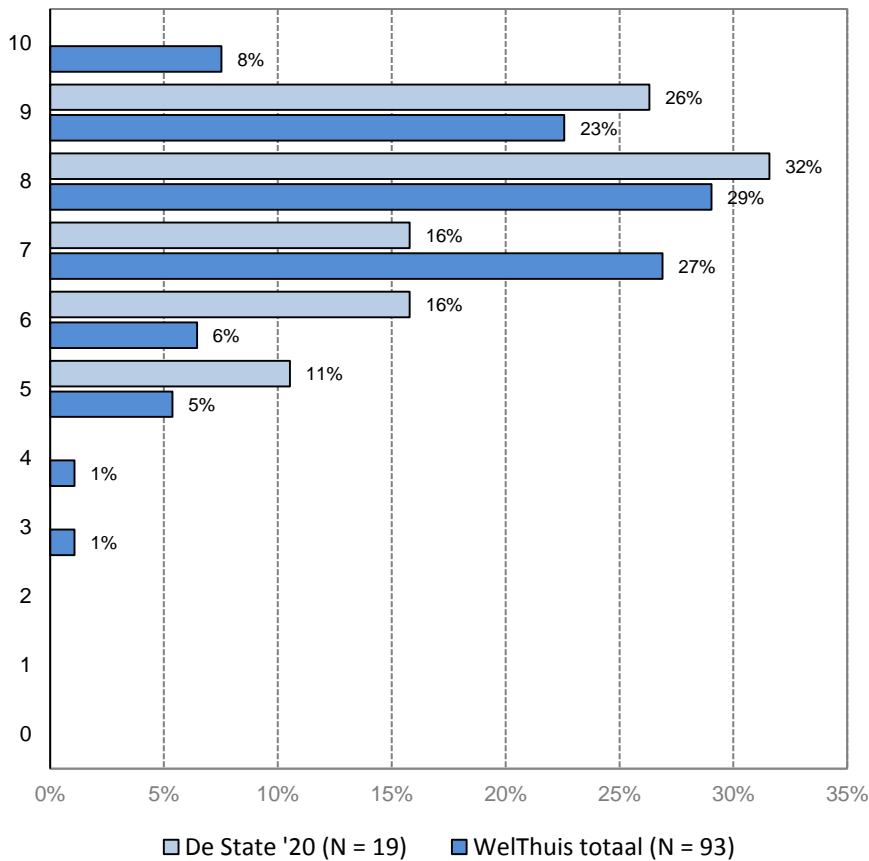
**Promotors**

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

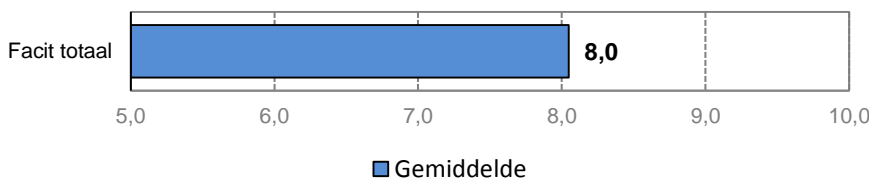
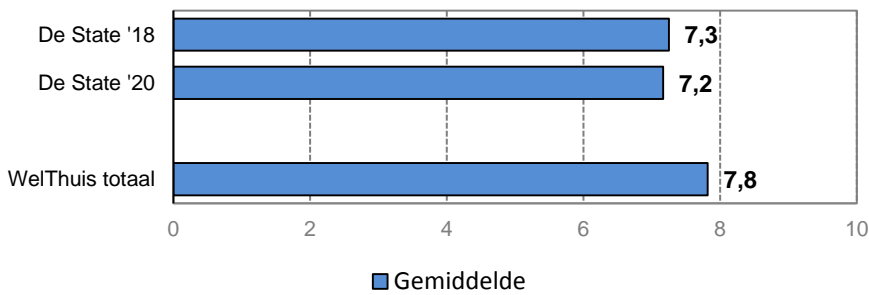
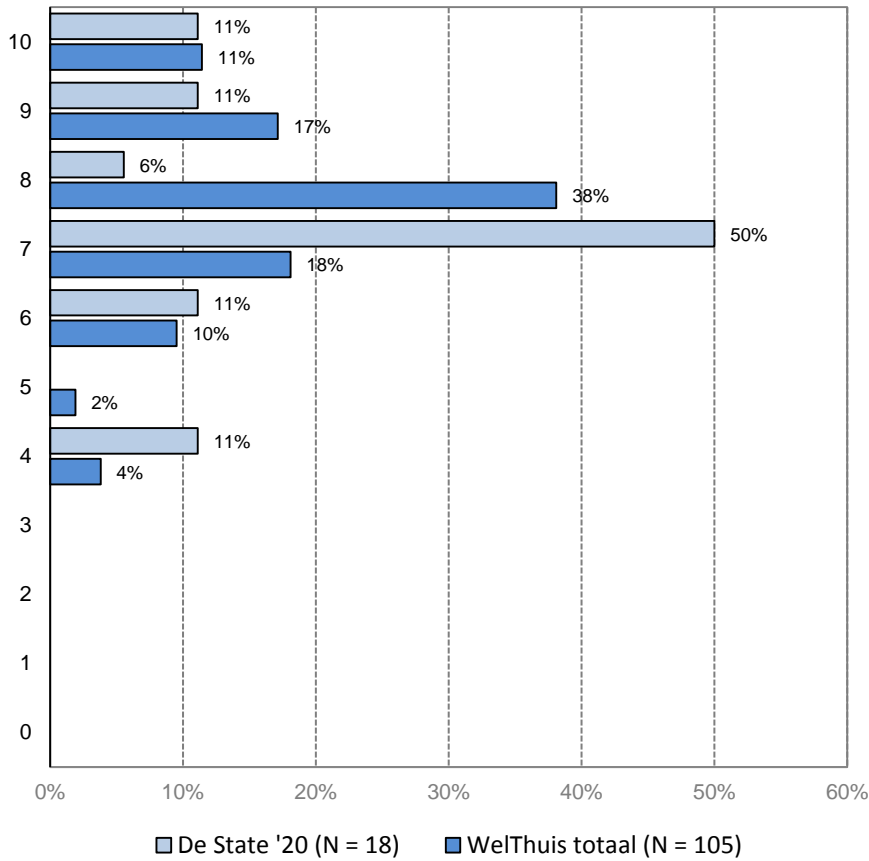




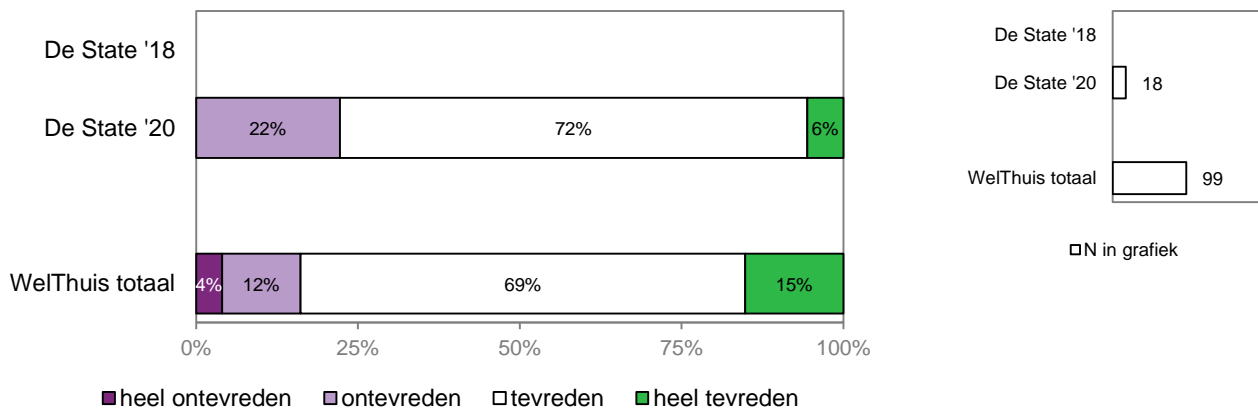
## 22. Welk cijfer geeft u de behandelaars (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



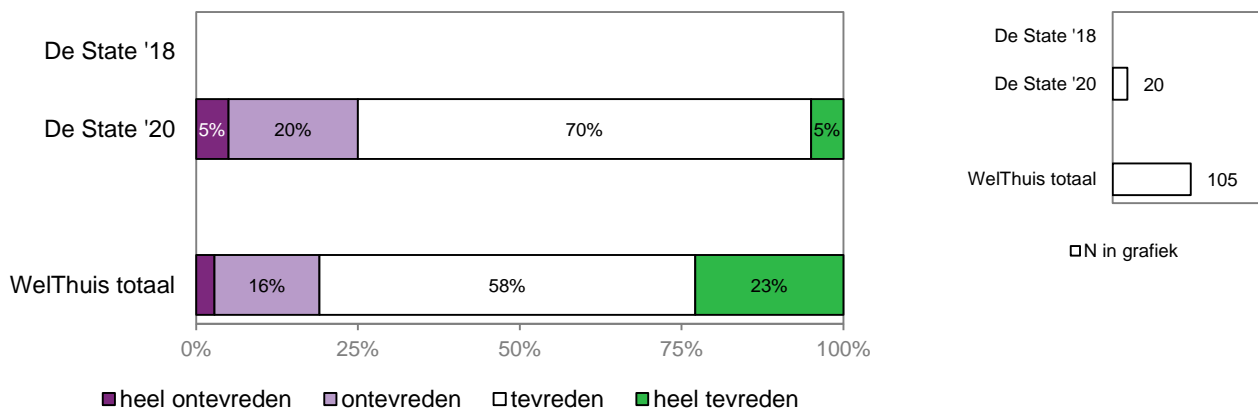
### 23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



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



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



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

### Tevreden over aanpak

- Corona goed buiten de deur gehouden.
- Hier in de State in Hillegersberg komt geen corona voor. Alles was afgesloten en de verpleging droeg ook geen mondkapjes. Dat is goed werk.
- Je merkt er niets van.

### Ontevreden over aanpak

- Dat wij de gehele dag op de kamer moesten blijven; niet naar buiten mochten. Dat klopt niet. Alleen als mensen rookten mochten ze naar buiten.
- Ik wil als een volwaardig persoon behandeld worden en een gesprek aangaan.
- Sommige bewoners lijken zich soms niet aan de maatregelen te hoeven houden.
- Wellicht iets meer pro-actief bij verruiming van de bezoeksregels en inrichting van de babbelbox.

### Tevreden over informatievoorziening

- Ik ben altijd goed geïnformeerd.
- Nieuwsbrief is duidelijk en met goede regelmaat.

### Ontevreden over informatievoorziening

- Berichtgeving is vaak wat laat. Soms storende fouten (niet werkende telefoonnummers etc.)

**Moelijke tijd**

- Het is een lastige tijd geweest.
- Het was moeilijk in de isolatieperiode.

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

- Meer personeel. (2x)

**Professionaliteit en werkwijze personeel**

- Een zeer klein deel van het personeel wil zich bewust niet aan het zorgplan houden, terwijl ze dat bij anderen wel doen (de manier waarop ik aangesproken word), zodat ik me bij hen veel minder thuis voel. Ik denk dat ik het recht heb me zoveel mogelijk thuis te voelen, omdat ik ervoor betaal en niet voor mijn plezier op jonge leeftijd in een 'bejaardenhuis' ben gaan wonen.
- Te weinig onder de douche en op je beurt naar toilet als je nodig moet dan moet je toch wachten met alle gevolgen van dien. Zo oud worden is geen pretje. Je woont hier niet als je een keus zou hebben.
- Ondanks dat het personeel haar best wil doen, zijn er vaak handjes te kort om verzoeken naar toilet of anderszins al dan niet op korte termijn in te willigen.

**Organisatie en sturing**

- Ik heb heel erg het idee dat iedereen maar iets doet, hierdoor is er geen duidelijkheid. De vraag is wie de leiding heeft en of die met regelmaat aanwezig is en zijn of haar verantwoordelijkheid neemt.
- Alarmbellen en diverse apparatuur is kapot.

**Informatie en contact**

- Eventuele informatie graag ook naar de tweede contactpersoon sturen.

**Activiteit**

- Praatgroep, waarbij cliënten samen kunnen praten over de dingen van de dag.

## 4. Conclusies

### 4.1. Persoonsgerichte zorg

45% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen en volgens 40% van de bewoners kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 39% van de geraadpleegde bewoners hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 30% van de bewoners is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

35% van de geraadpleegde bewoners ervaart vertrouwen en begrip. 60% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd wordt.

53% van de bewoners ervaart dat ze zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 69% 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.

### 4.2. Welzijn en dagbesteding

37% van de bewoners is tevreden over de dagbesteding en 20% ervaart dat ze voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 30% van de bewoners past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij hun interesses en mogelijkheden.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners aan dat ze graag meer betrokkenheid en tijd vanuit het personeel zien om activiteiten te ondernemen als wandelen, muziek luisteren, sjoelen, tafeltennissen en een kop koffie drinken.

### 4.3. Sfeer en woonklimaat

80% van de geraadpleegde bewoners voelt zich veilig en 35% ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst.

### 4.4. Maaltijden

40% van de bewoners vindt de maaltijden lekker, 55% vindt dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 45% vindt dat de maaltijden aantrekkelijk worden geserveerd.

Vanuit bewoners en wordt gevraagd om meer keuzemogelijkheden en een keer wat anders te eten, omdat het vaak hetzelfde is.

### 4.5. Behandeling

78% van de geraadpleegde bewoners ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen en 66% is tevreden over de behandeling.

### 4.6. Corona

78% van de geraadpleegde bewoners is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 75% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Bewoners zijn wat verdeeld over de aanpak omtrent corona en de informatievoorziening vanuit WelThuis hierover.

### 4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

17% van de bewoners zou De State aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van De State gemiddeld een 7,5 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogste cijfer dat bewoners geven is een 9 en het laagste cijfer is een 5.

Desgevraagd geven de bewoners van De State gemiddeld een 7,2 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogste cijfer van de bewoners is een 10 en het laagste cijfer van bewoners is een 4.

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

Bewoners zien graag meer personeel in huis en ook personeel dat de tijd heeft hen op tijd naar het toilet te brengen.

# Bijlage 1: Vragenlijst bewoners

## Clïenttevredenheidsonderzoek 2020 bewoners

CODE 12 «OE» «CC»



### Persoonsgerichte zorg

1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

5. Ervaart u vertrouwen en begrip?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
6. Wordt u met respect benaderd?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
8. Krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken, als u dit zelf niet goed kunt verwoorden?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

### Welzijn/dagbesteding

9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

10. Krijgt u voldoende hulp bij het invullen van uw dag?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
11. Past het aanbod van activiteiten/ bezigheden bij uw interesses en mogelijkheden?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

### 12. Wat zou anders kunnen?

### Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

### Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd
17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

### 18. Wat zou anders kunnen?

**Specifiek voor behandeling** (arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

19. Past de behandeling bij uw wensen en gestelde doelen?
  - nooit
  - soms
  - vaak
  - altijd

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

- nooit
- soms
- vaak
- altijd

### Ten slotte

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

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| waarschijnlijk niet      |                          |                          |                          |                          |                          | waarschijnlijk wel       |                          |                          |                          |                          |

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

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| heel erg slecht          |                          |                          |                          |                          |                          | uitstekend               |                          |                          |                          |                          |

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

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| heel erg slecht          |                          |                          |                          |                          |                          | uitstekend               |                          |                          |                          |                          |

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: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans is dat zij De State 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		Borchleen		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 State 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	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		

