



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis Domus

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 Domus | 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..... | 22 |
| 4.1. Persoonsgerichte zorg | 22 |
| 4.2. Welzijn en dagbesteding | 22 |
| 4.3. Sfeer en woonklimaat..... | 22 |
| 4.4. Maaltijden..... | 22 |
| 4.5. Behandeling | 22 |
| 4.6. Corona | 22 |
| 4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers | 23 |
| 4.8. Op- en aanmerkingen..... | 23 |
| Bijlage 1: Vragenlijst vertegenwoordigers | 24 |
| Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners | 25 |
| Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers | 26 |

Inleiding

Facit heeft voor WelThuis Domus 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 Domus de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor Domus. 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 Domus

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle vertegenwoordigers van PG-bewoners die in september 2020 in Domus 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 antwoordenvolop 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.

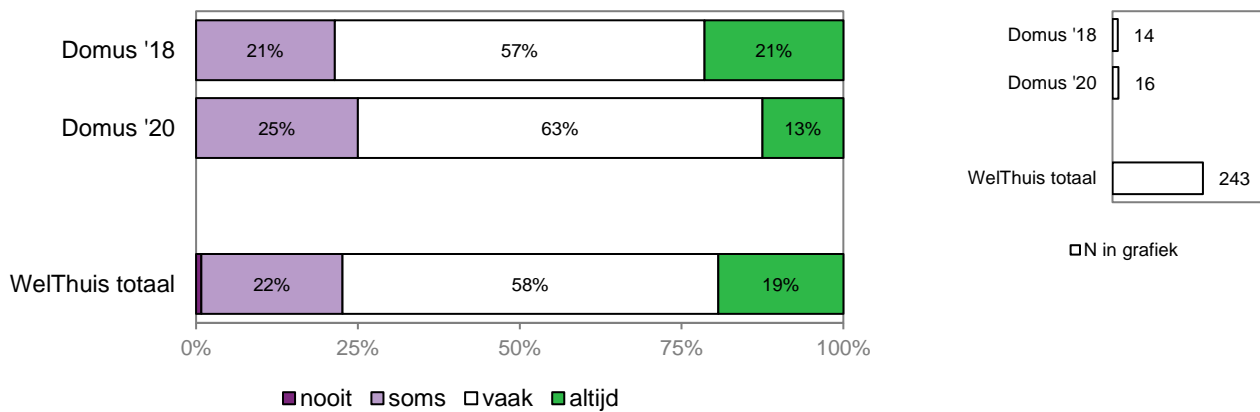
Voor vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

1.6 Respons

31 vertegenwoordigers van bewoners zijn benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 16 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 52%

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 Domus is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met Domus 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 vertegenwoordigers

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

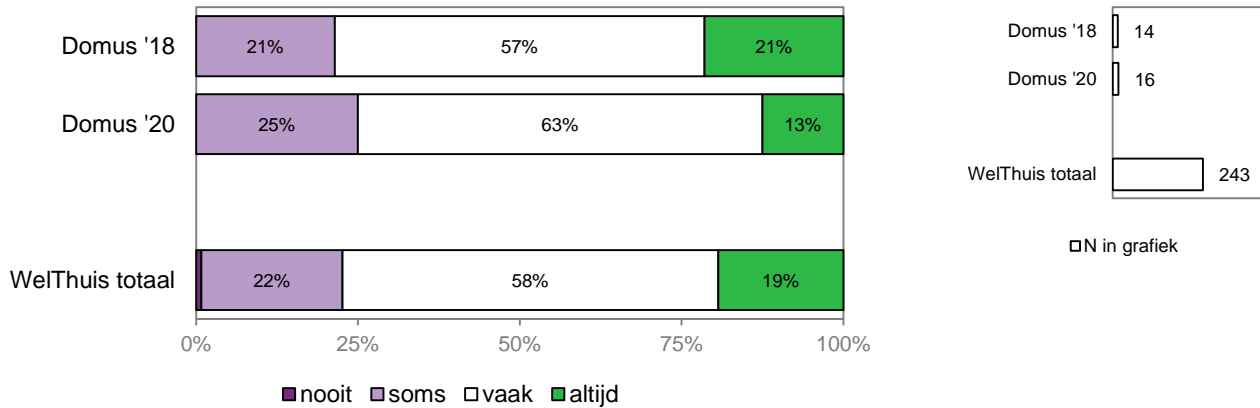
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



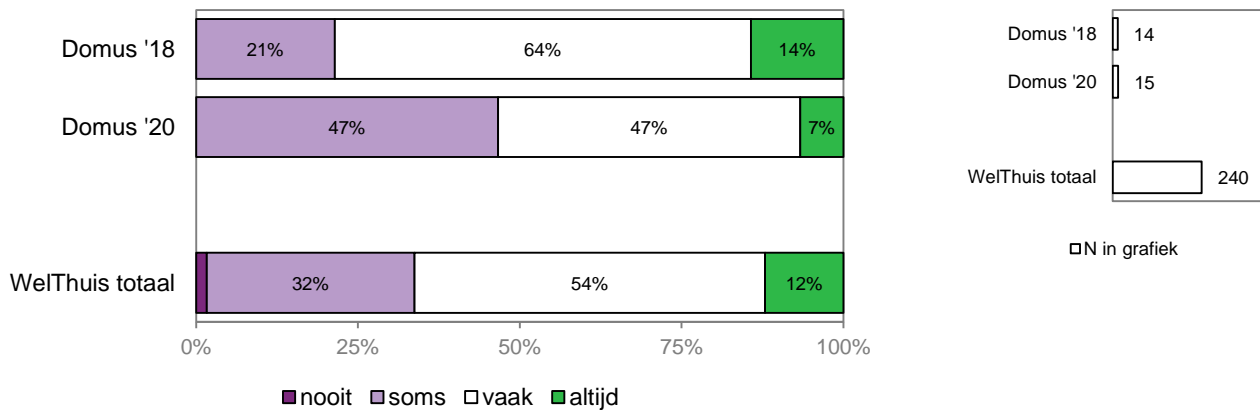
3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

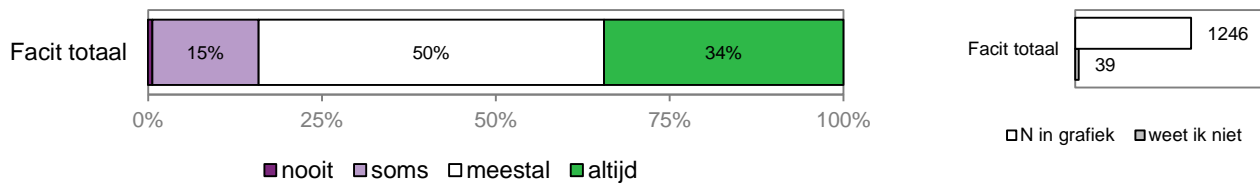
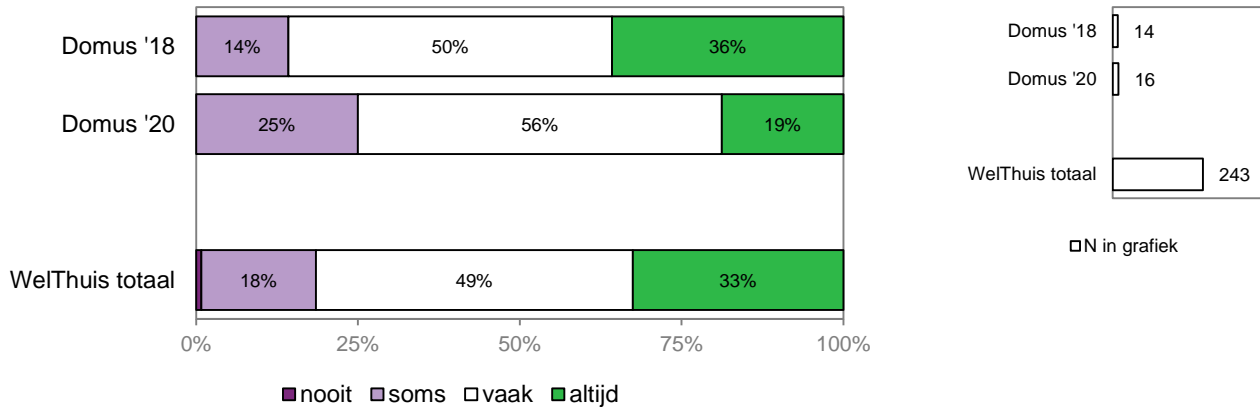
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



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

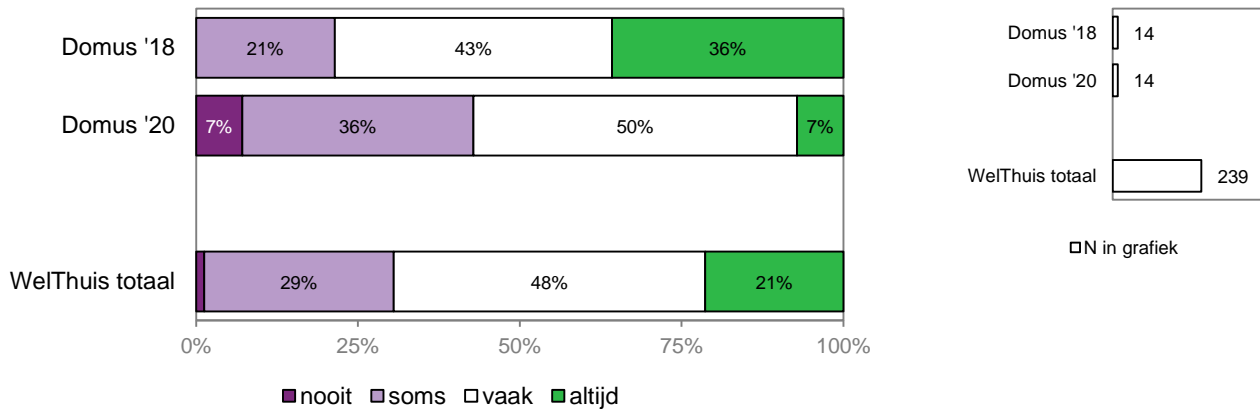


3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

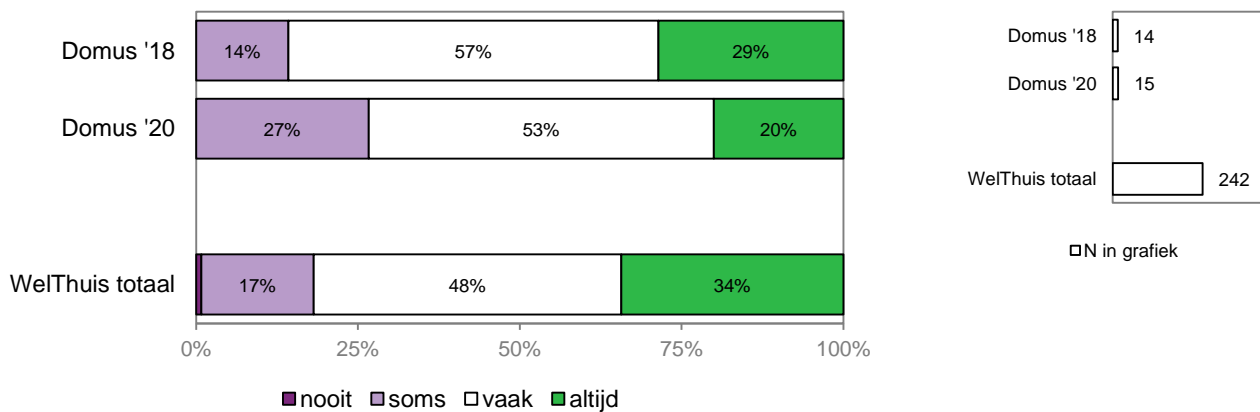


*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

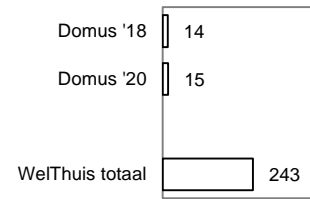
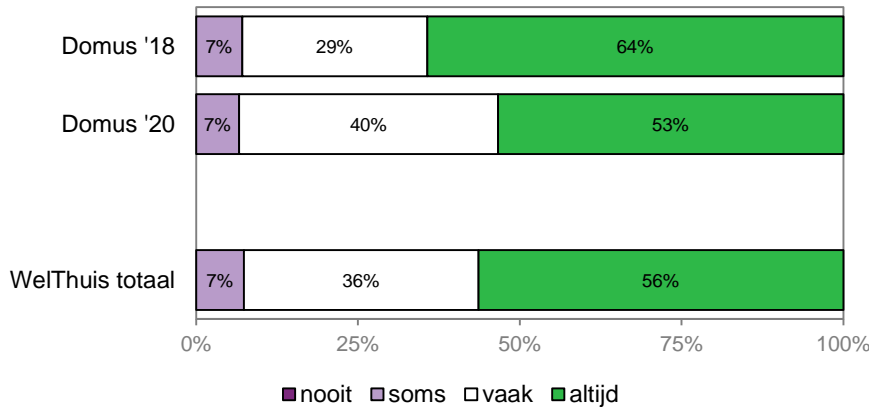
4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?

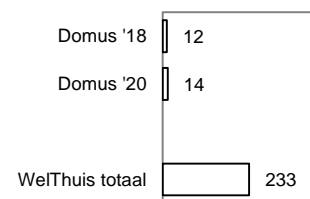
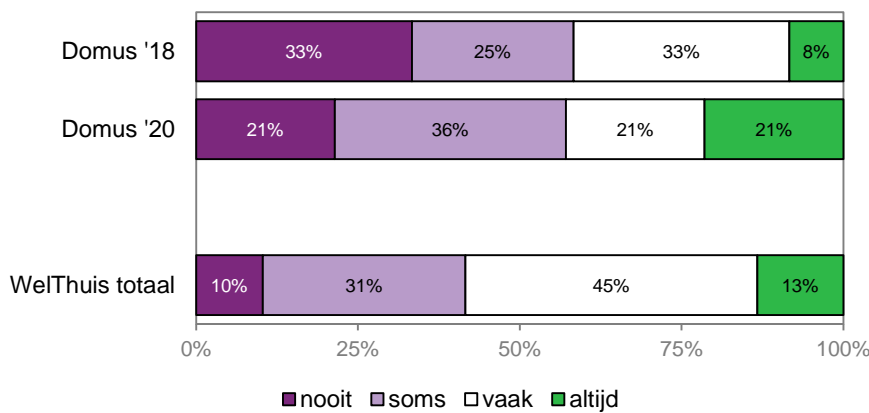


6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



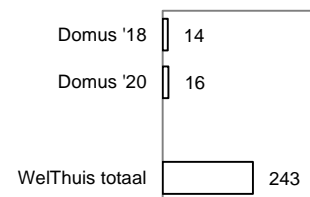
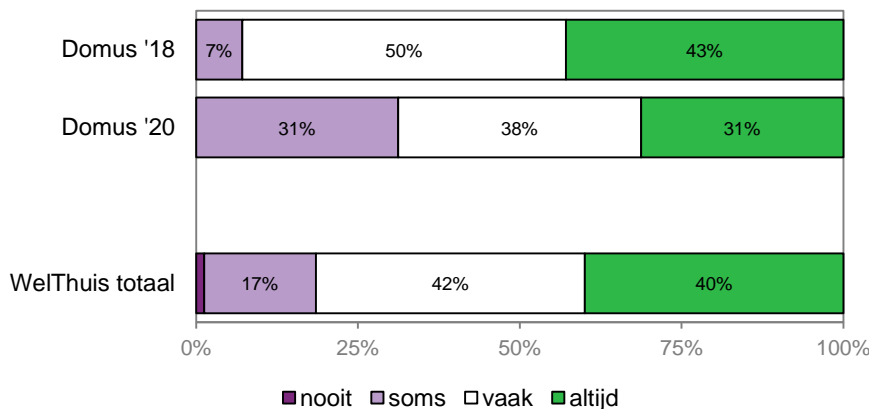
□N in grafiek

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

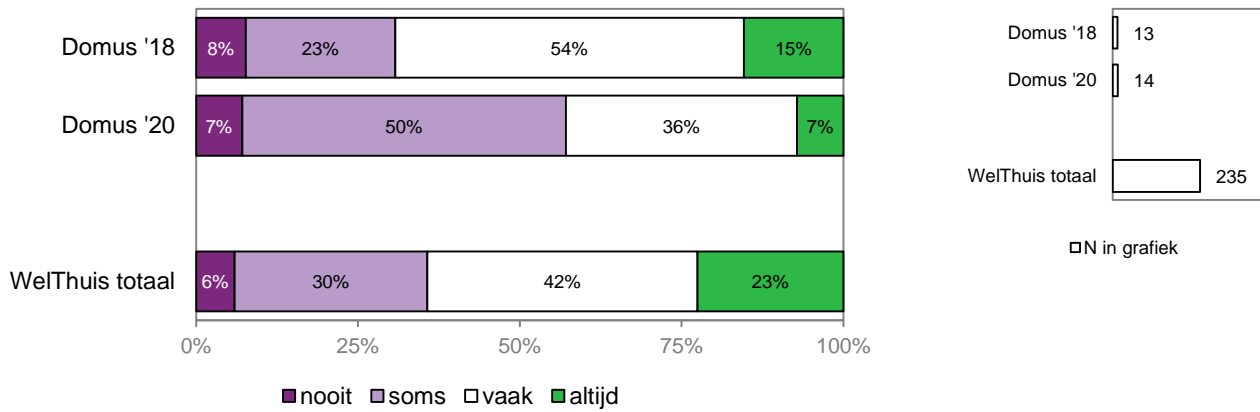
8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



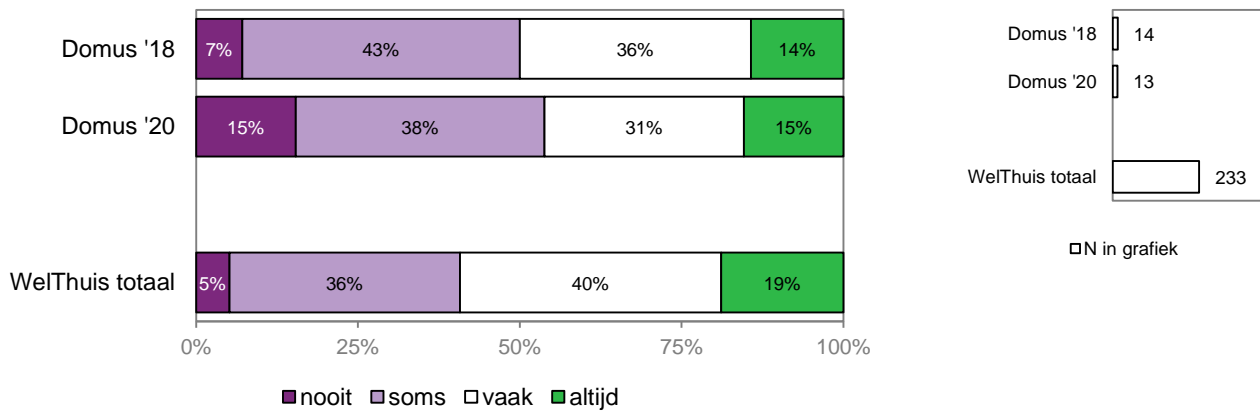
□N in grafiek

Welzijn/dagbesteding

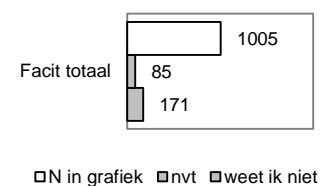
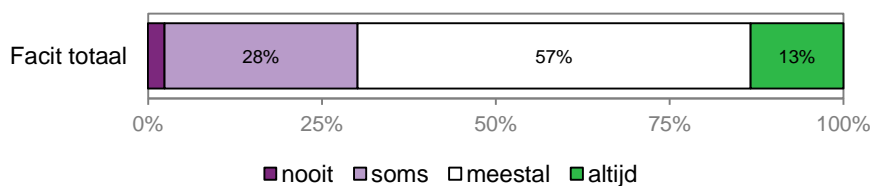
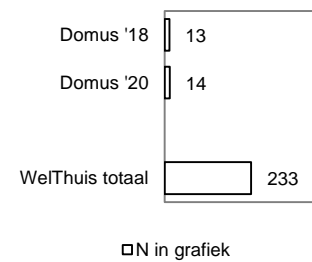
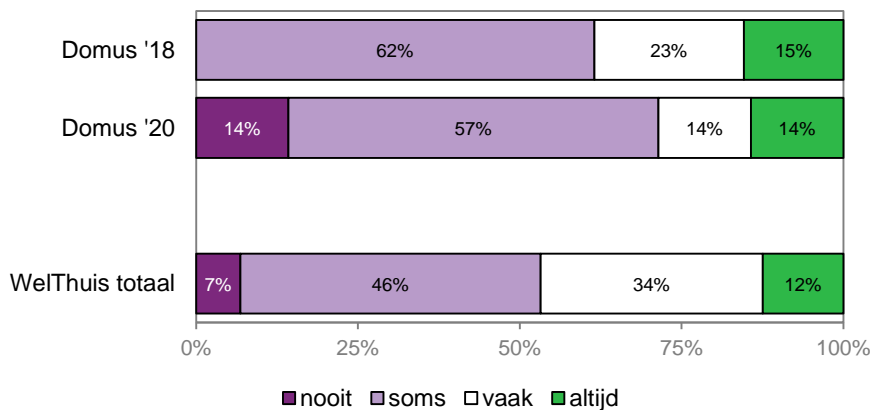
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



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

- Doordat de vasculaire dementie steeds meer impact heeft op haar gedrag en ze niet meer zelf kan lopen, zit ze meestal naar muziek te luisteren of TV te kijken.
- Kijken naar de interesse van de bewoner en een zinvolle dagbesteding aanbieden. Niet voor de TV 'dumpen'.
- Meer afstemming op wat een bewoner nog kan als individu.
- Individuele aandacht.

Andere activiteiten

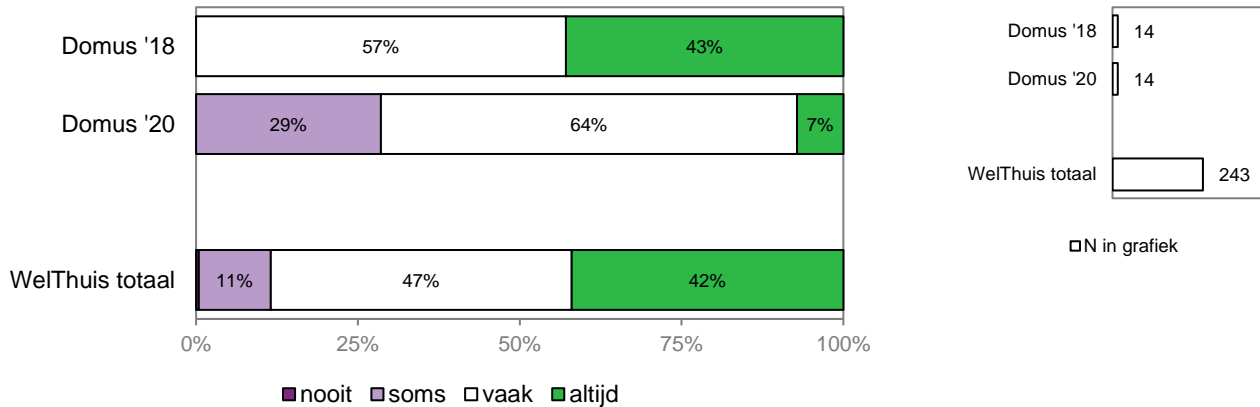
- iets andere activiteiten, zoals biljarten.
- Koffie drinken. Eén op één een praatje maken. Appeltaart bakken.

Overig

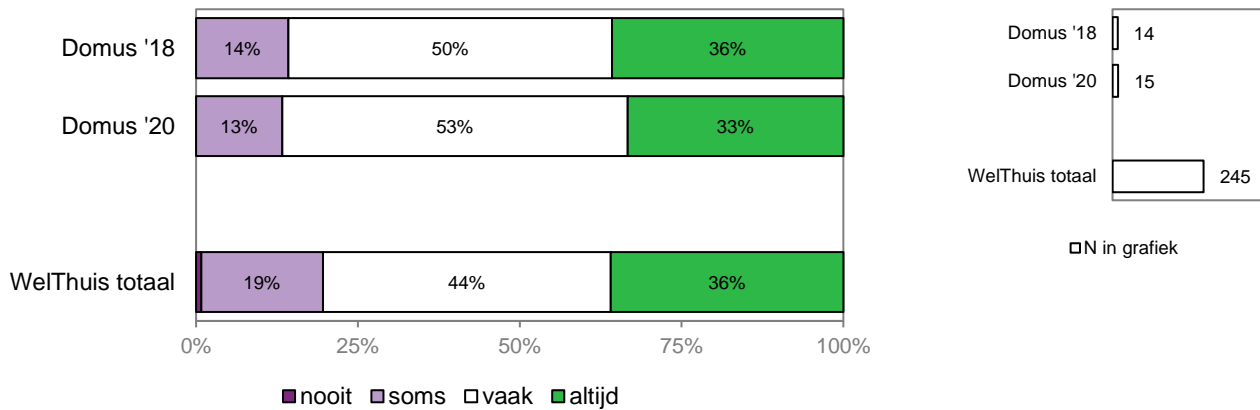
- Communicatie van de tijden van de activiteiten. Overzicht is wenselijk i.v.m. planning bezoek.
- Door mindere wissel van medewerkers komt er een betere band en meer begrip wederzijds.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

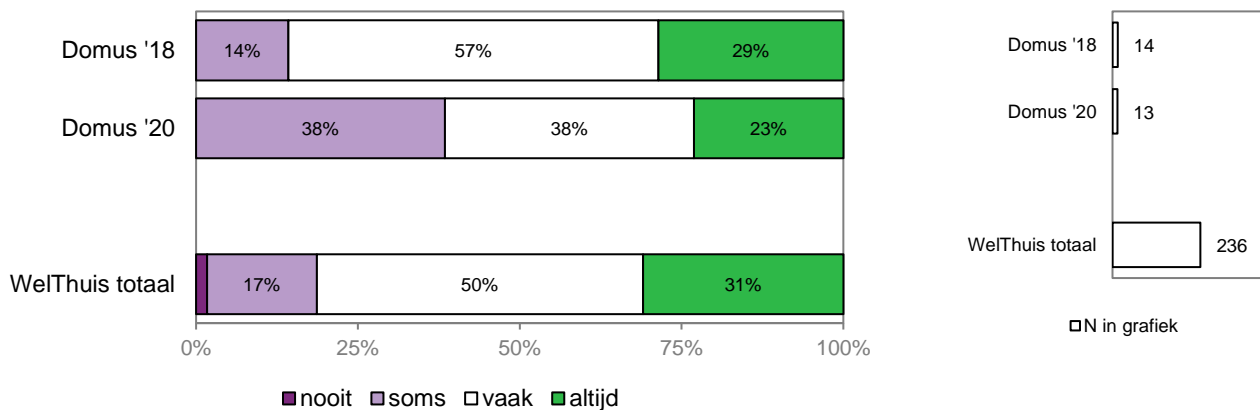


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

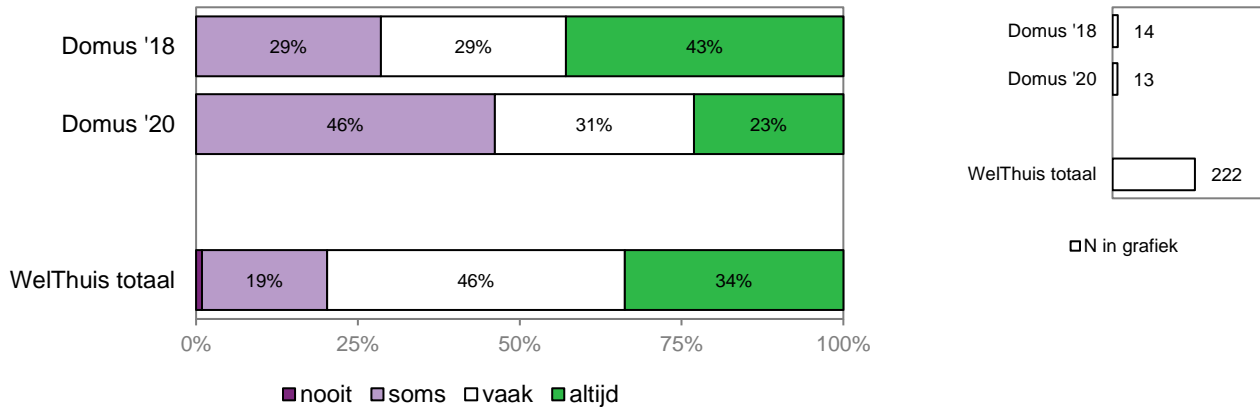


Maaltijden

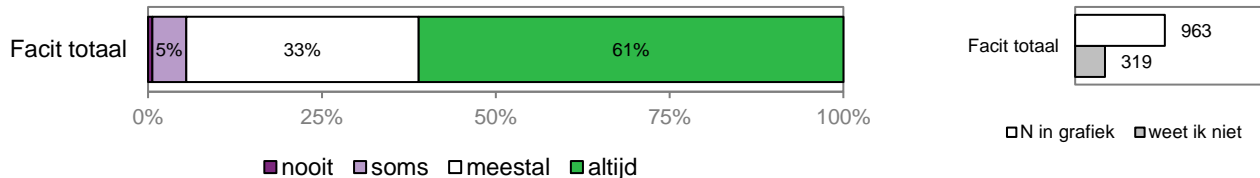
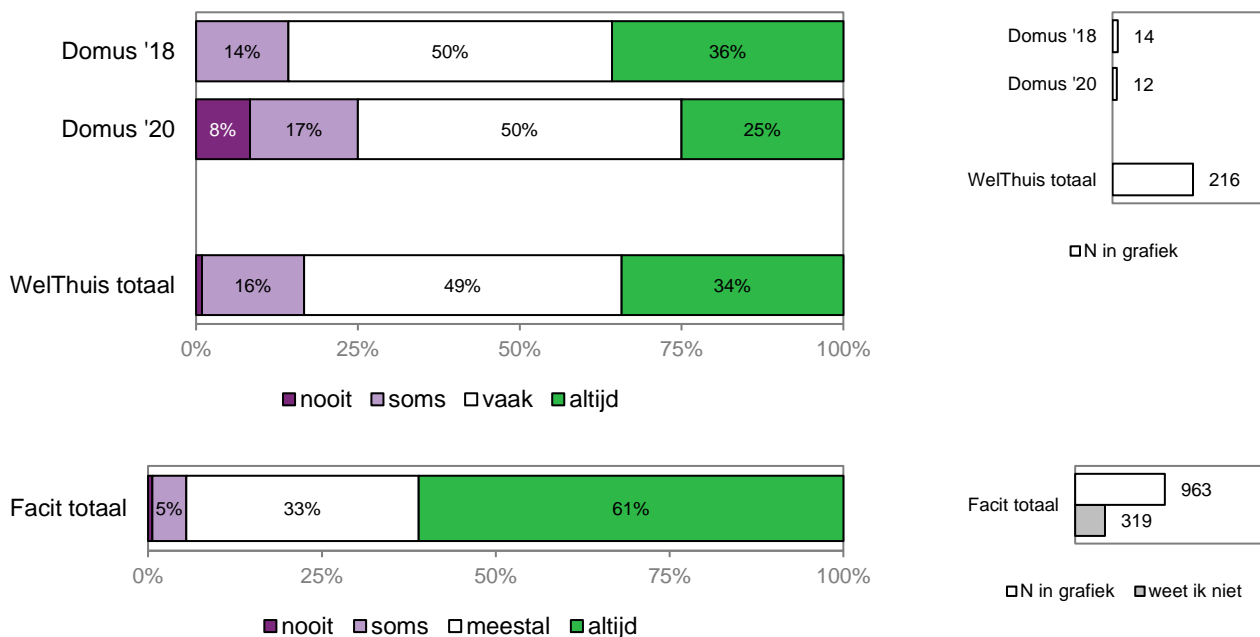
15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?



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?'

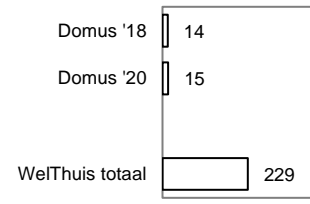
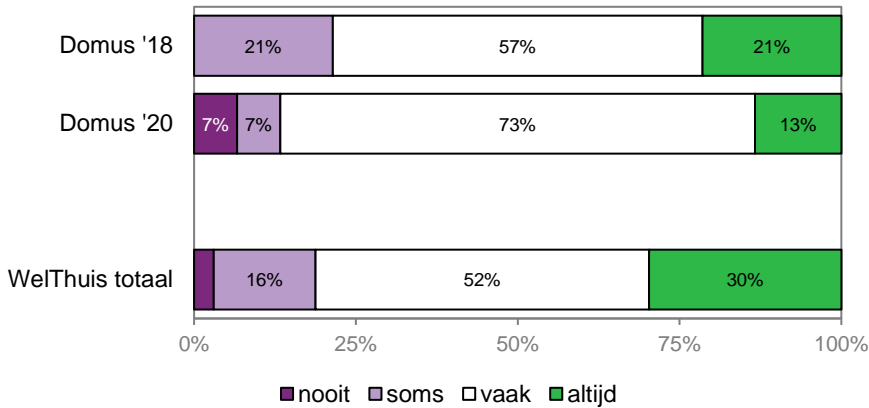
18. Wat zou anders kunnen?

- Er kunnen meer variaties, meer kruiden en verschillende smaken in het eten. Ook moet de warme maaltijd ook warm zijn.
- Het is aardig dat de bewoners mee kunnen beslissen wat er per dag gegeten wordt.
- Meer letten op de mogelijkheden van de bewoner. Bijvoorbeeld geen toetje geven met een eetlepel.
- Meer variatie
- Pannenkoeken bakken. Patat eten. Biefstuk met champignons.

Specifiek voor behandeling

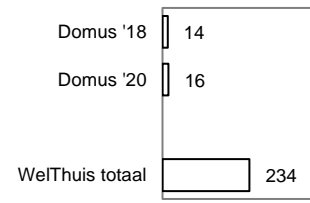
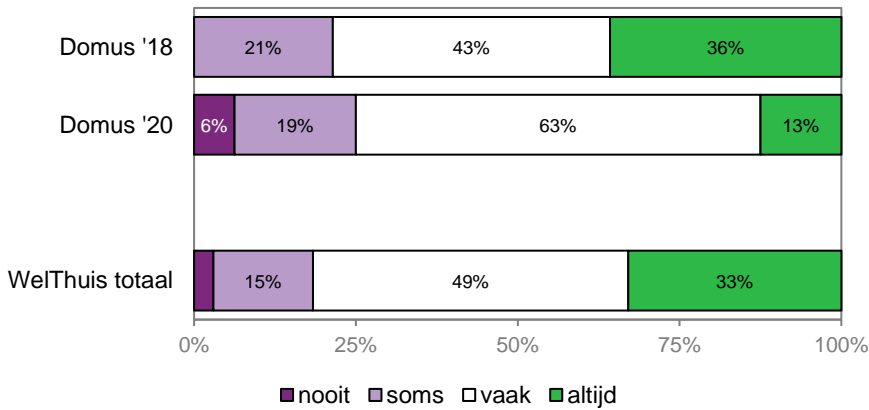
(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



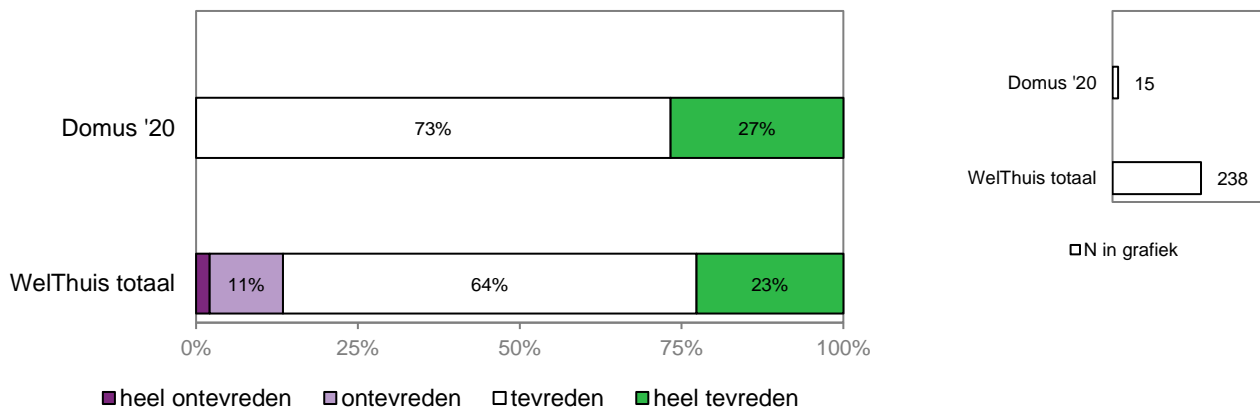
□N in grafiek

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

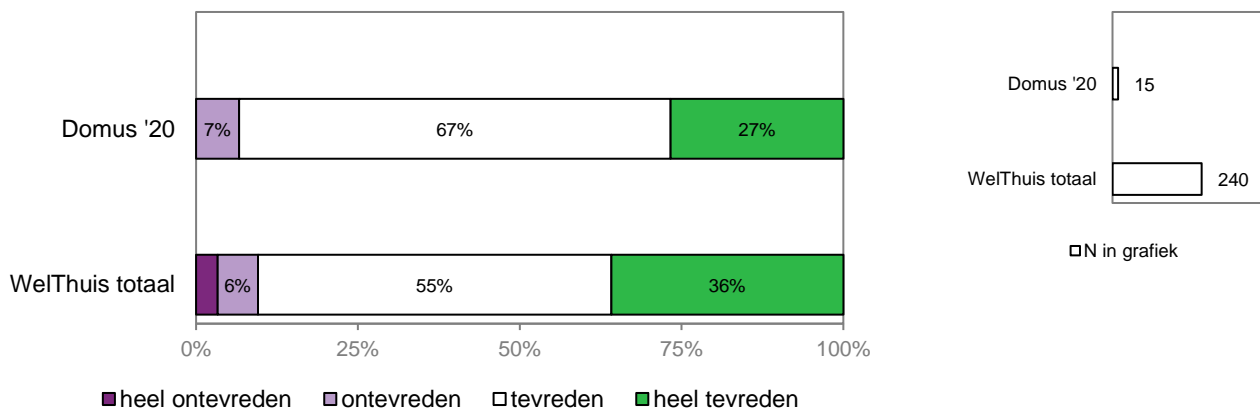


□N in grafiek

21. Over de manier waarop 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?

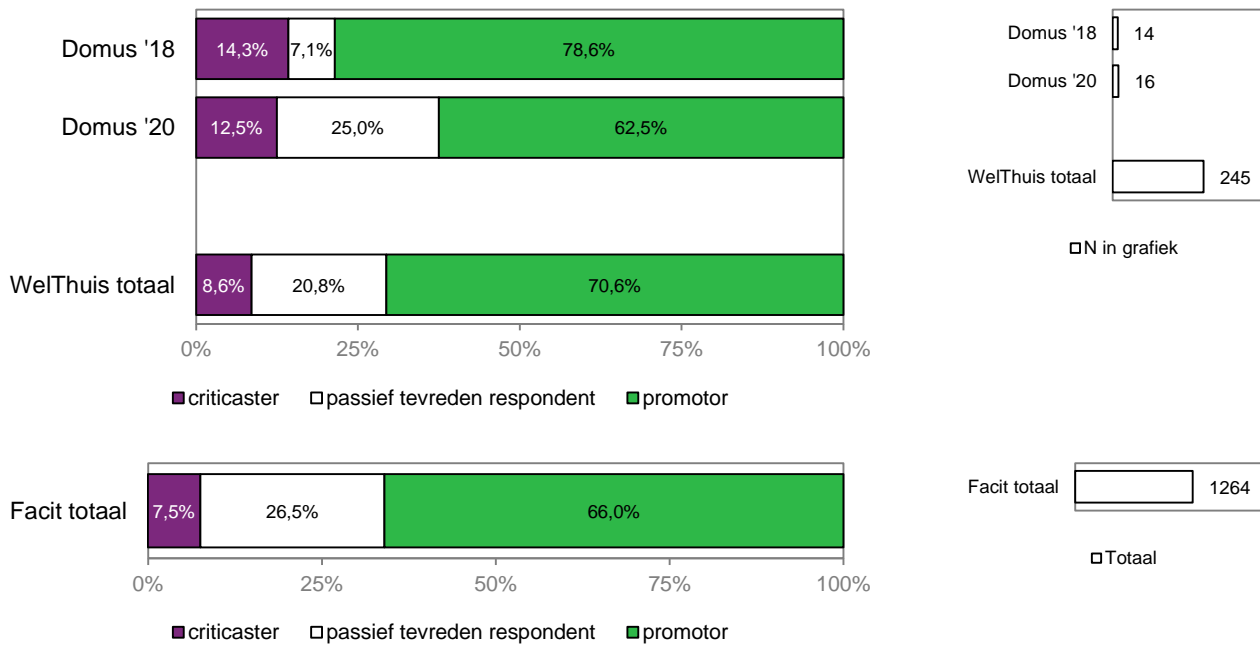
- Bij binnenkomst moet je altijd je telefoonnummer en naam invullen. Dat is prima!
- Het was een moeilijke situatie en nergens werd aangegeven dat de bewoners niet naar buiten mochten. Toch zijn vele bewoners bijna twee maanden niet naar buiten geweest.
- Richtlijnen van RIVM worden gevolgd. Naasten zijn prima geïnformeerd.
- Schriftelijke informatie was duidelijk en open.

Ten slotte

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

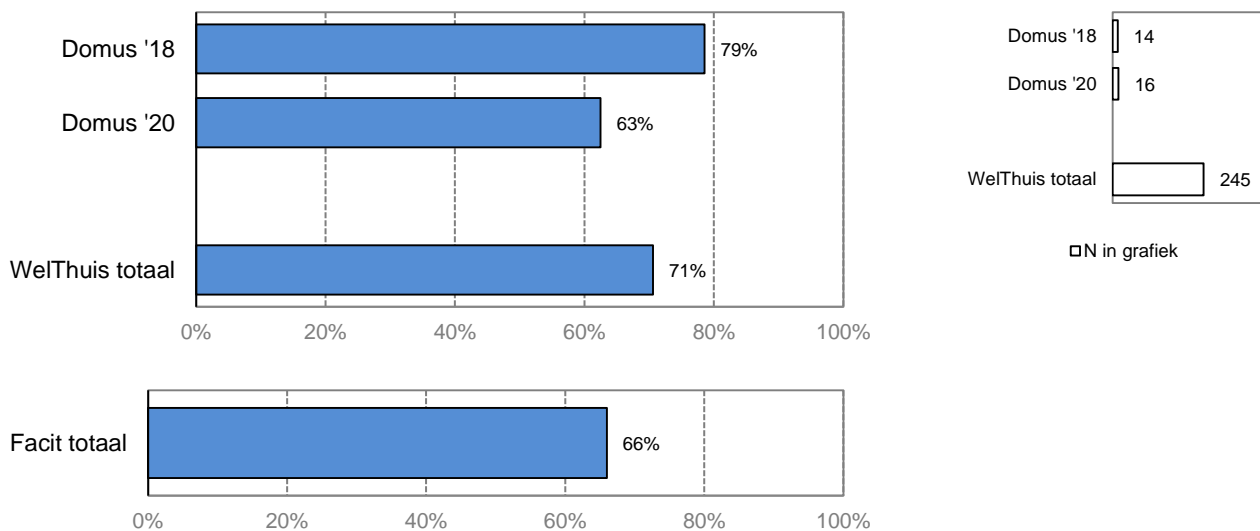
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

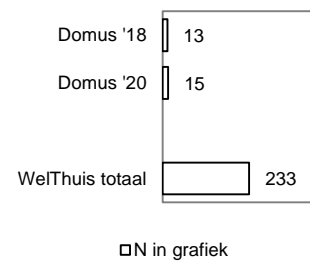
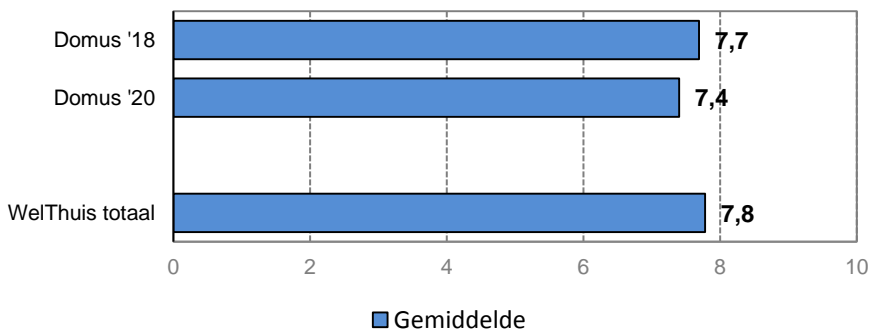
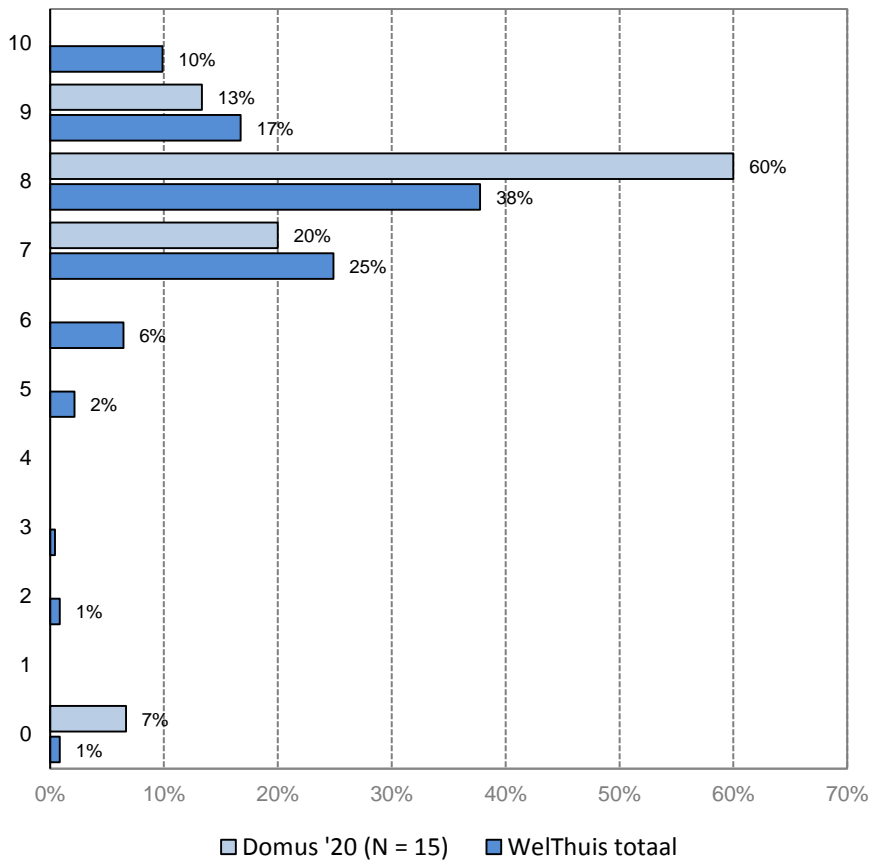


Promotors

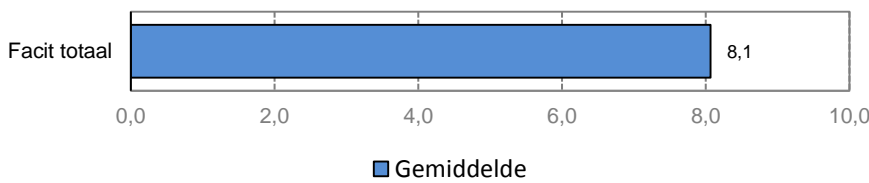
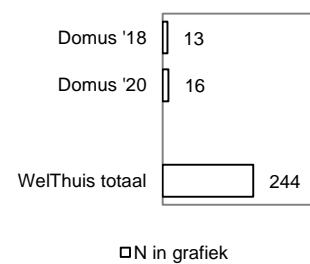
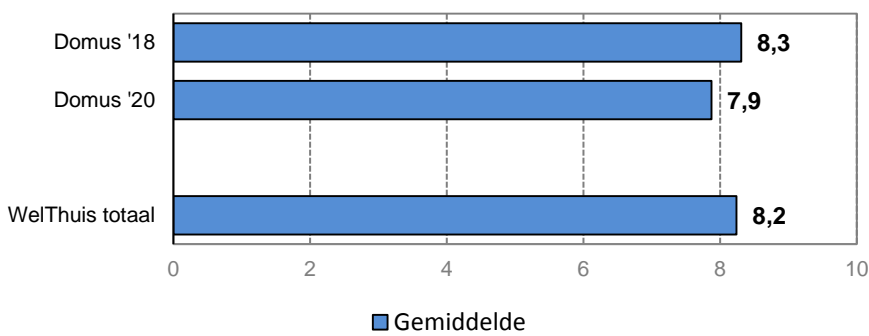
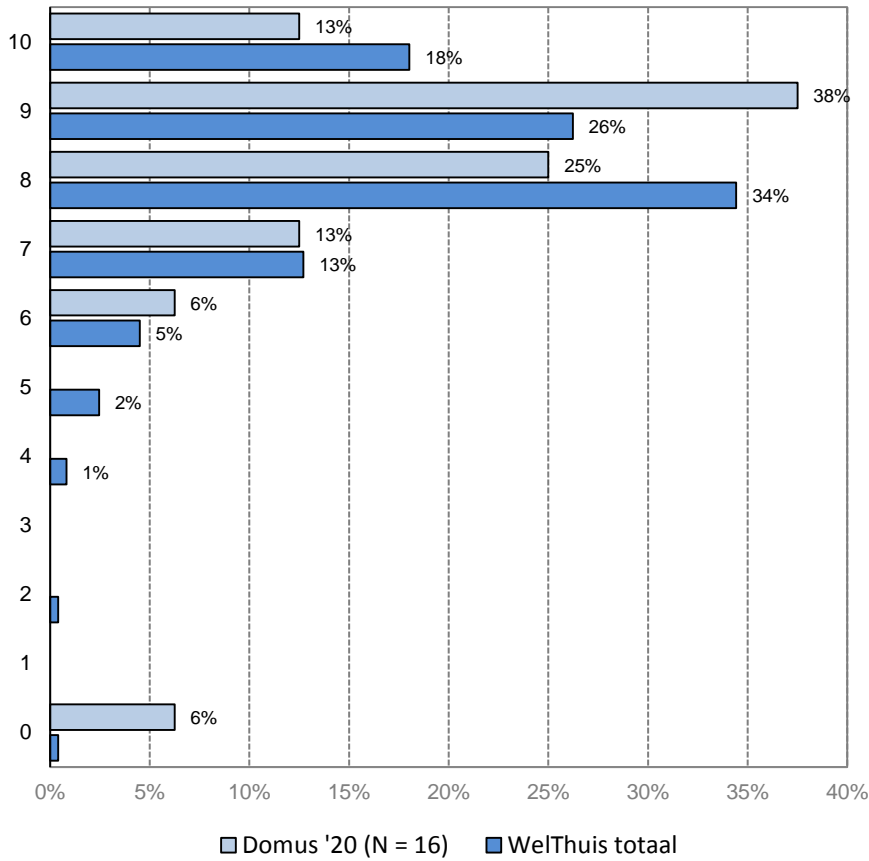
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



24. Welk cijfer geeft u de 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?

- Als organisatie zouden jullie meer moeten doen voor jullie verzorgenden, zodat er een goede sfeer onder collega's is, minder ziekteverzuim / langdurig ziek en de kantjes er vanaf lopen. Ook moeten er minder uitzendkrachten zijn en meer vast personeel.
- Heel goed huis!
- Heel vreemd en vervelend dat mijn man zijn horloge en zijn bril (dubbelfocus, meekleurende glazen, extra dun, antikras) zijn verdwenen.
- Zorgplannen goed lezen m.b.t. de afspraken die erin gemaakt zijn. Dit ontbreekt soms en dan wordt onnodig gebeld; dit geeft onrust. Onduidelijke communicatie.

4. Conclusies

4.1. Persoonsgerichte zorg

76% van de vertegenwoordigers geeft aan dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 54% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 75% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 57% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

73% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 93% van de vertegenwoordigers ervaart dat hun naaste met respect benaderd wordt.

42% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 69% van de vertegenwoordigers geeft 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

43% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 46% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 28% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan graag activiteiten terug te zien die zijn afgestemd op het individu. Ook geeft iemand aan dat beter gecommuniceerd kan worden over de tijden van de activiteiten.

4.3. Sfeer en woonklimaat

71% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 86% meent dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

4.4. Maaltijden

61% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 54% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 75% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

Vanuit vertegenwoordigers wordt gevraagd om meer variatie in het eten en meer beslissingsbevoegdheid bij de bewoners over wat gegeten wordt.

4.5. Behandeling

Volgens 86% van de vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en 76% is tevreden over de behandeling.

4.6. Corona

Alle vertegenwoordigers zijn tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 93% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Vertegenwoordigers geven aan dat, buiten het feit dat sommige bewoners lang niet buiten zijn geweest, ze over het algemeen erg tevreden zijn over de aanpak.

4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

63% van de vertegenwoordigers zou Domus aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Domus gemiddeld een 7,4 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 9 en het laagste cijfer is een 0.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Domus gemiddeld een 7,9 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 10 en het laagste cijfer is een 0.

4.8. Op- en aanmerkingen

Vertegenwoordigers geven aan dat er meer gedaan zou moeten worden voor het vaste personeel, dat de communicatie duidelijker kan en dat het heel vervelend is dat spullen verdwenen zijn van een bewoner.

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 Domus 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 | | |
|------------|-----------------|----|-----------|----|------------|----|--------------|----|--------------|-----|-------------------|----|---------|----|--------------|-----|------------|----|----------|----|---------------|----|----------------|----|-------------|----|---------------|----|---|
| | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | |
| 0 | 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 |
| 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 |
| 2 | 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 |
| 3 | 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 | |
| 4 | 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 | |
| 5 | 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 | |
| 6 | 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 | |
| 7 | 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 | |
| 8 | 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 | |
| 9 | 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 | |
| 10 | 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 | |
| N = | 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 Domus 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 | | | |
|------------|-----------------|----|-----------|----|------------|----|--------------|----|--------------|----|----------|----|-------------------|----|-------|----|---------|----|-------------|----|-----------|----|--------------|----|------------|----|---------------|----|----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|---------------|----|---|---|
| | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % |
| 0 | 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 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 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 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 2 | 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 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 13 | 0 | 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 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 4 | 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 | | |
| 5 | 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 | | |
| 6 | 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 | | |
| 7 | 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 | | |
| 8 | 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 | | |
| 9 | 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 | | |
| 10 | 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 | | |
| N = | 245 | | 8 | | 7 | | 24 | | 27 | | 10 | | 7 | | 16 | | 20 | | 18 | | 5 | | 13 | | 11 | | 13 | | 3 | | 34 | | 16 | | 13 | | | |

