



## Cliëntenraadpleging 2020

### WelThuis Magnolia

september – oktober 2020

deze vragen

|     |       |
|-----|-------|
| ... | 25,6  |
| ... | 44,4  |
| ... | ,0    |
| ... | 100,0 |

---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding.....   | 4  |
| 1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis Magnolia.....                                  | 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 Magnolia 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 Magnolia de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor Magnolia. 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 4 staan de uitkomsten van de raadpleging onder vertegenwoordigers 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 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 Magnolia

## 1.1 Doelgroep

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

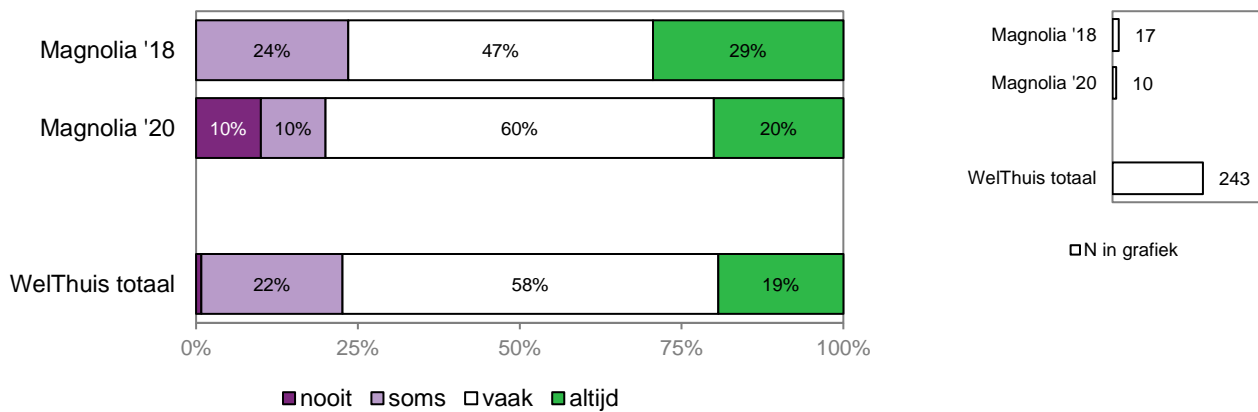
Voor vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

## 1.6 Respons

Er zijn 39 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 10 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 26%

### 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 Magnolia is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met Magnolia 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.

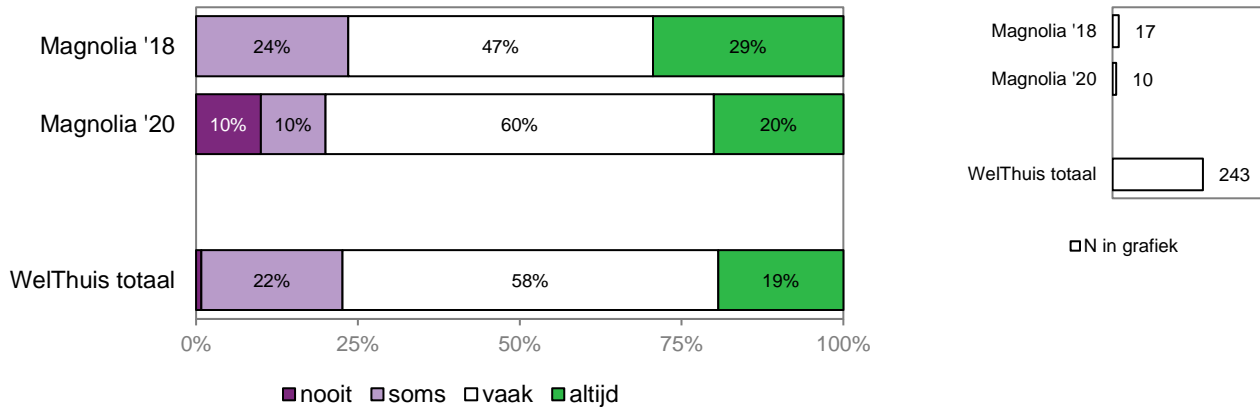




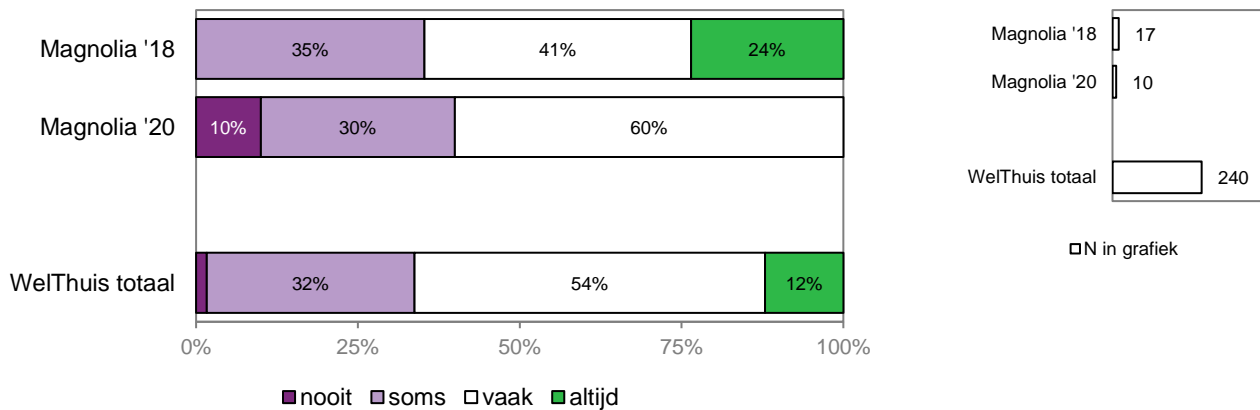
### 3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

#### Persoonsgerichte zorg

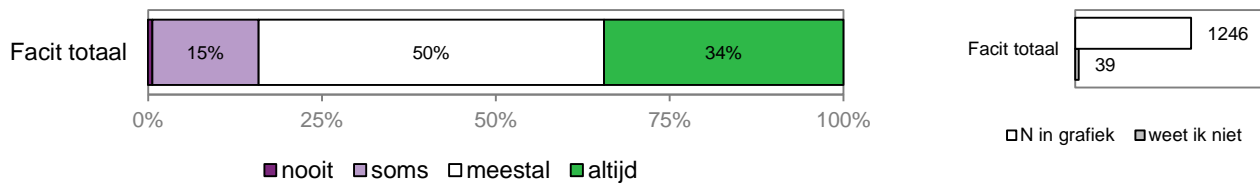
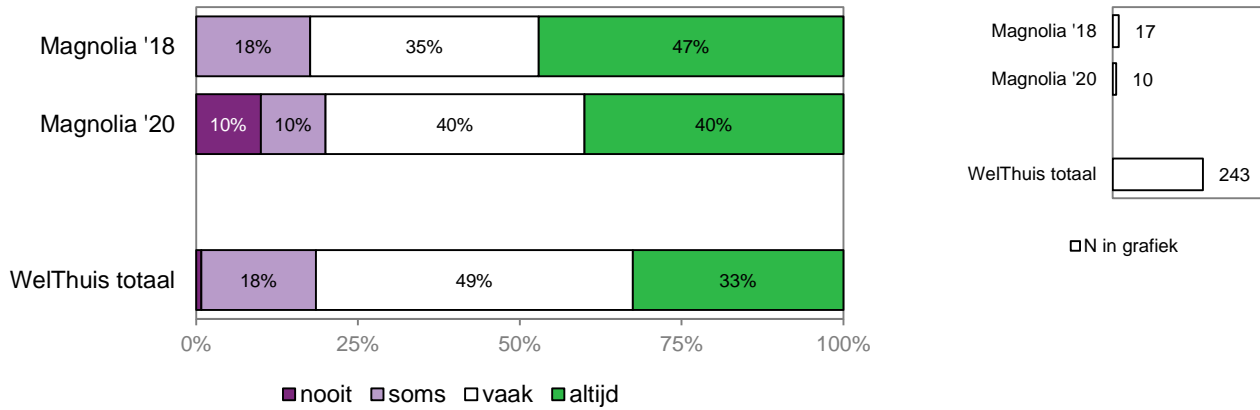
##### 1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



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

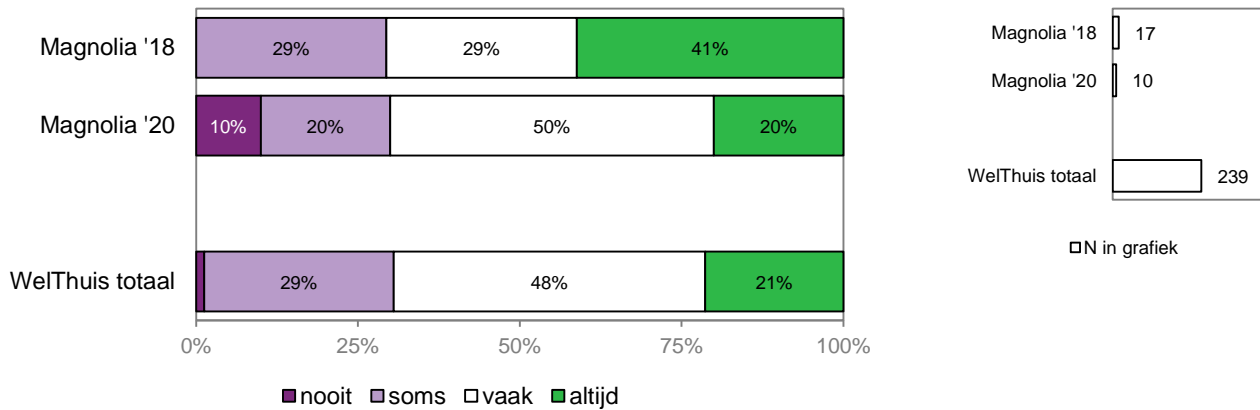


### 3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

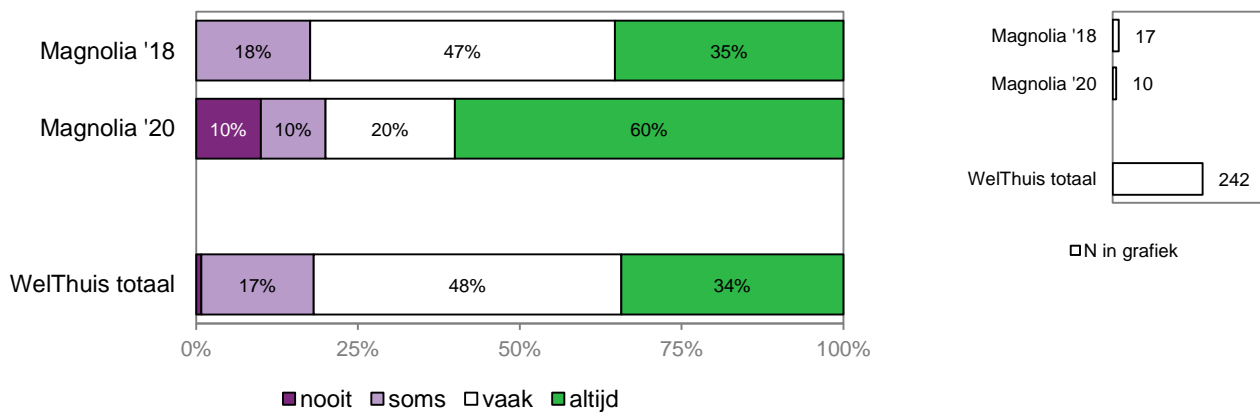


\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: " Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?"

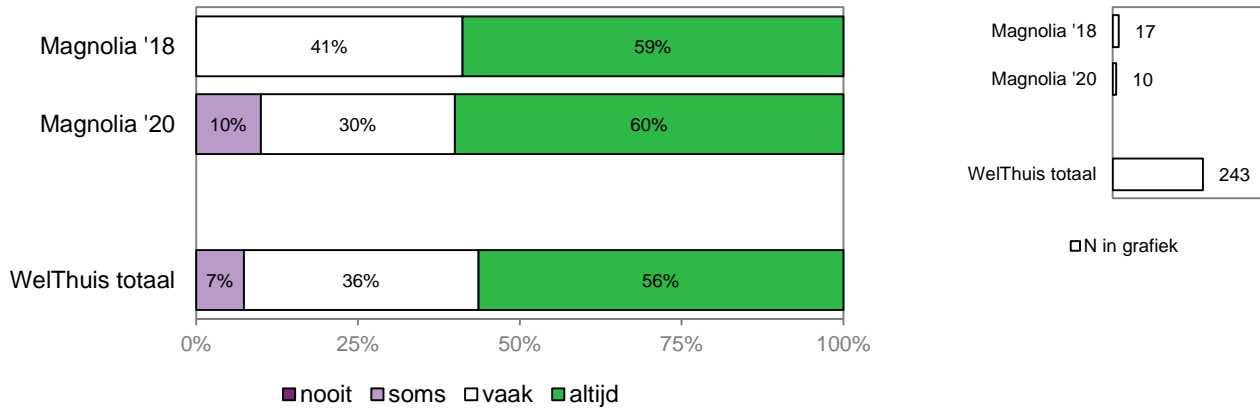
### 4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



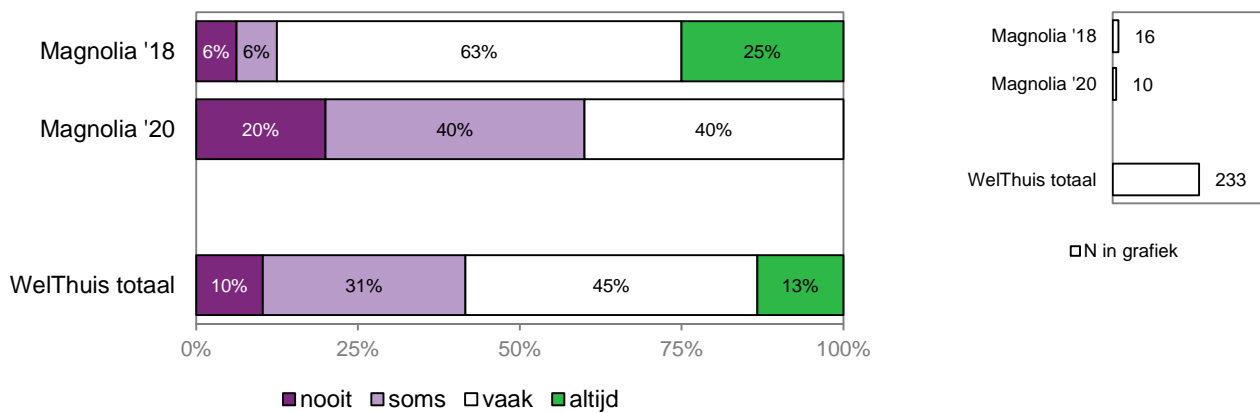
### 5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



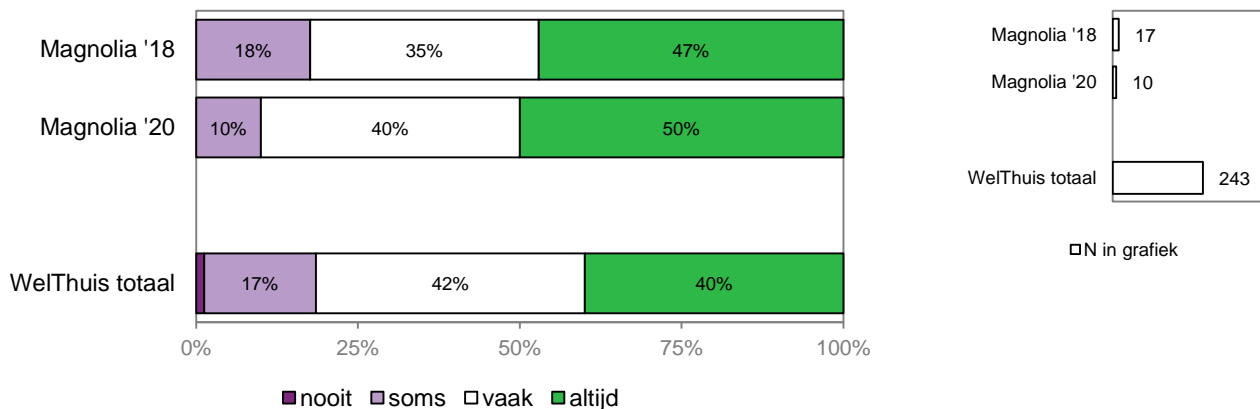
### 6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



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

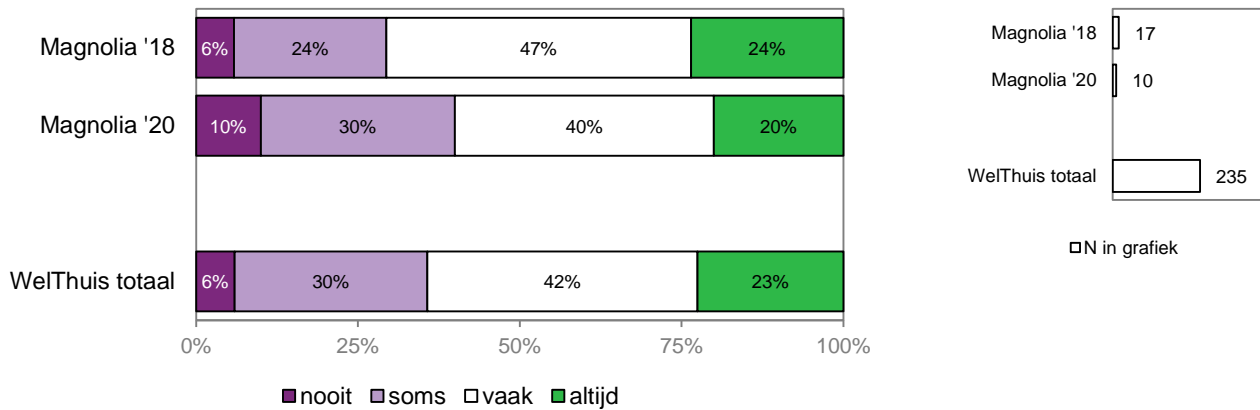


### 8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?

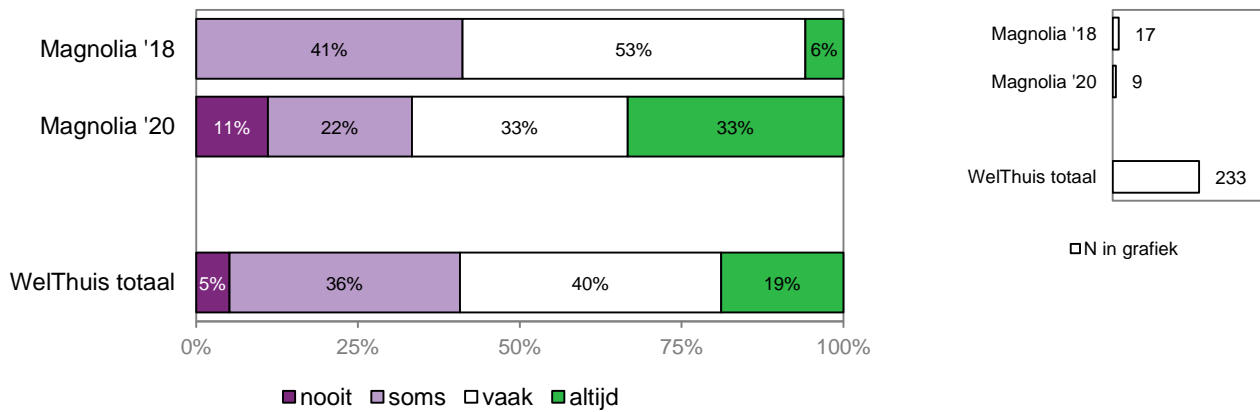


**Welzijn/dagbesteding**

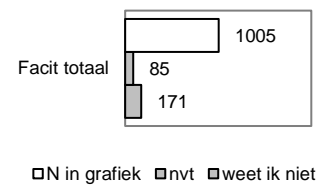
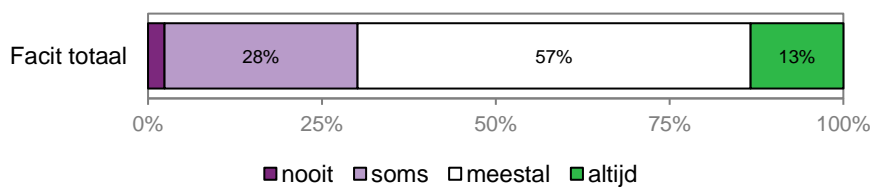
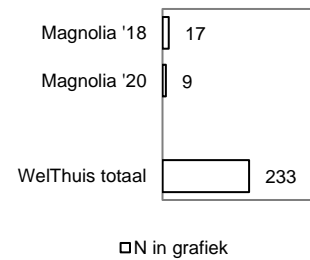
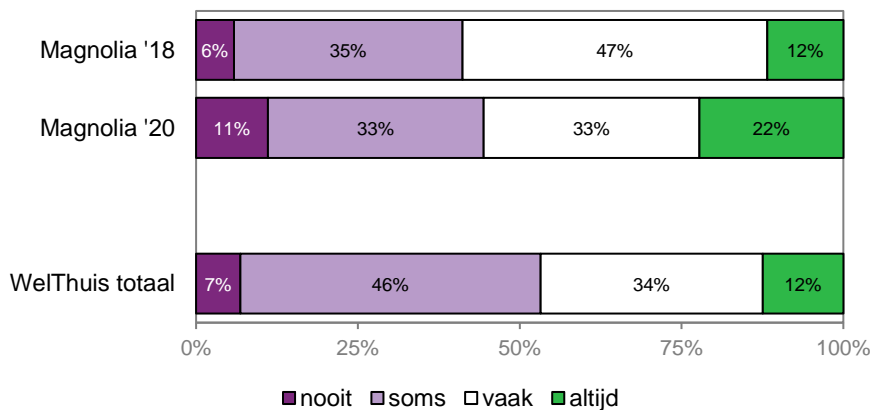
**9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?**



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



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



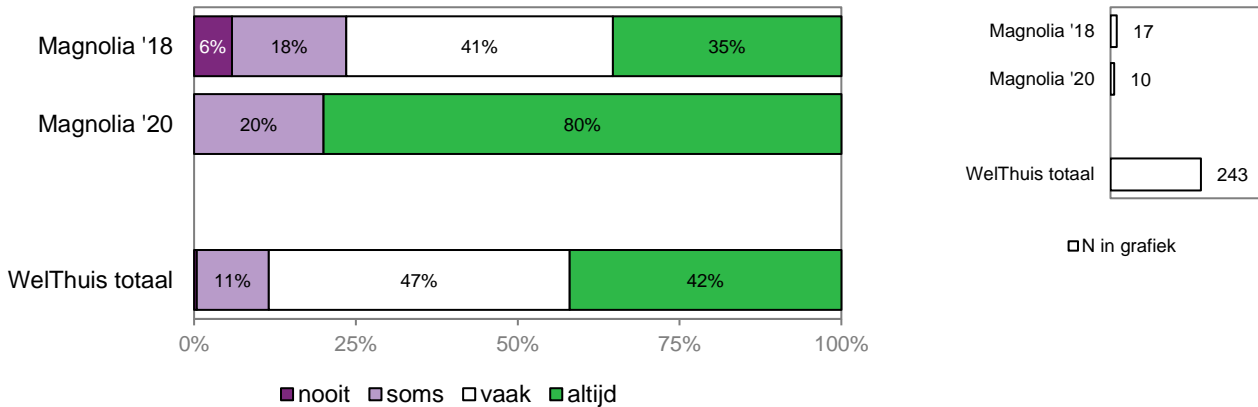
\*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

### 12. Wat zou anders kunnen?

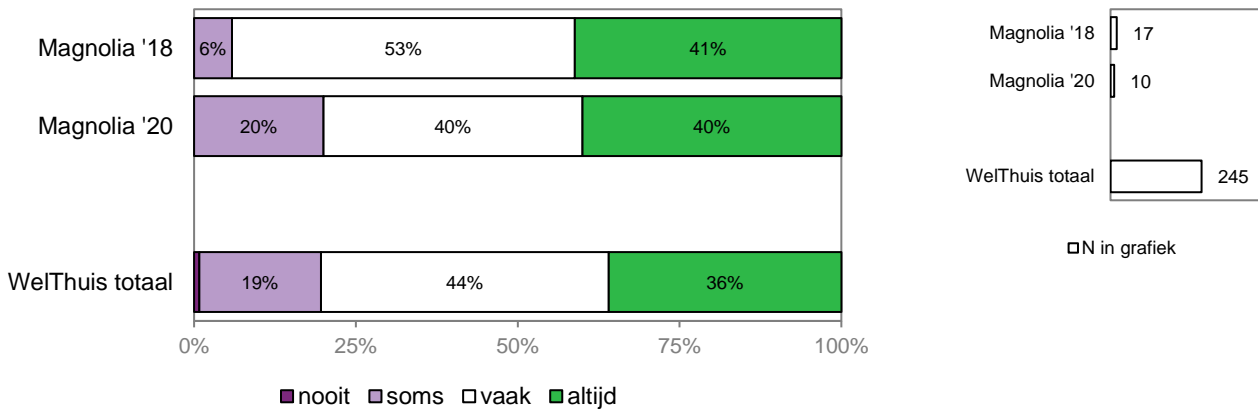
- Beter omgaan met de eigendommen van de bewoners.
- Meer personeel, zodat er meer tijd voor aandacht en activiteiten is.
- Personele bezetting op Magnolia 234. Het vaste personeel is redelijk tot goed. De variaties/ZZP'ers zijn slecht. Twijfel of er niet geput kan worden uit vaste pool van hen, opdat ze niet om de 2 dagen verdwijnen.
- Wat meer aandacht, spelletjes en gesprekjes.

**Sfeer/woonklimaat**

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

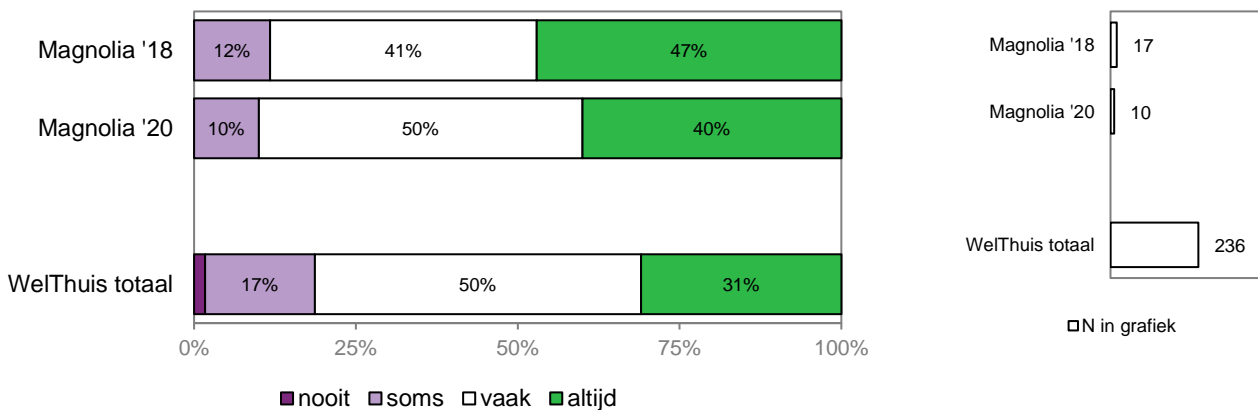


**14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?**

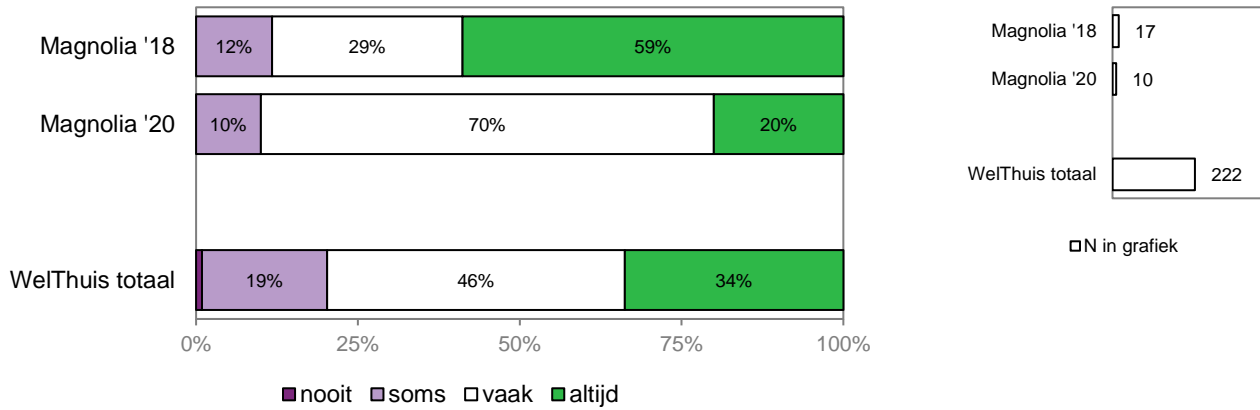


**Maaltijden**

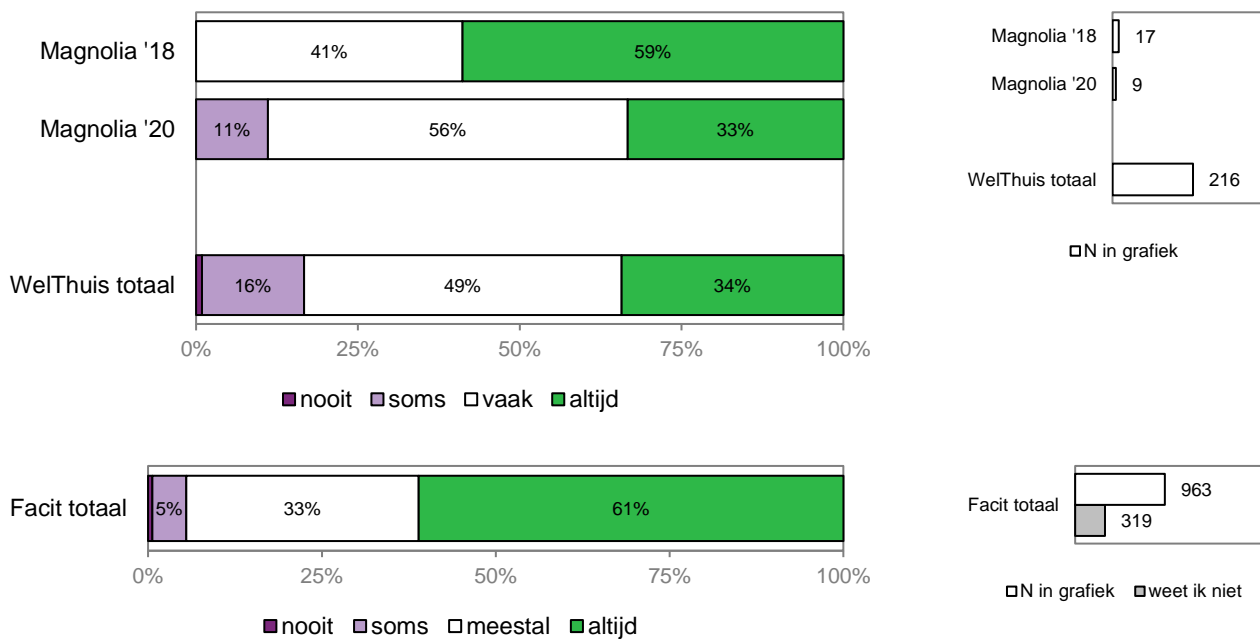
**15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?**



### 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?'

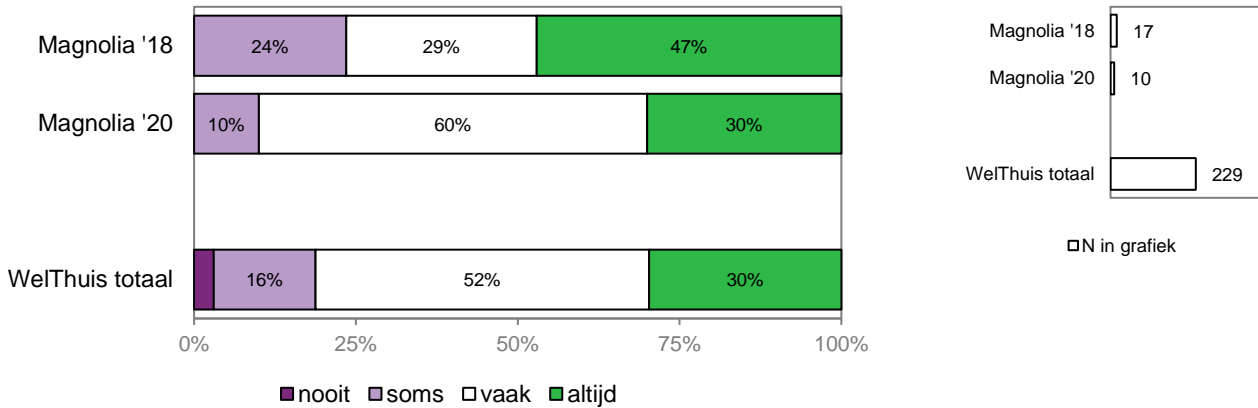
### 18. Wat zou anders kunnen?

- Er wordt te veel met pakjes, blikjes en potjes gekookt.
- Keuze bieden uit twee maaltijden.
- Meer kruiden. Mijn echtgenote heeft weinig smaak.
- Meer stampot in de winter
- Mijn moeder kan het bestek moeilijk hanteren. Ze heeft geen grijpvermogen van handen. Er is hulp geboden bij het eten.

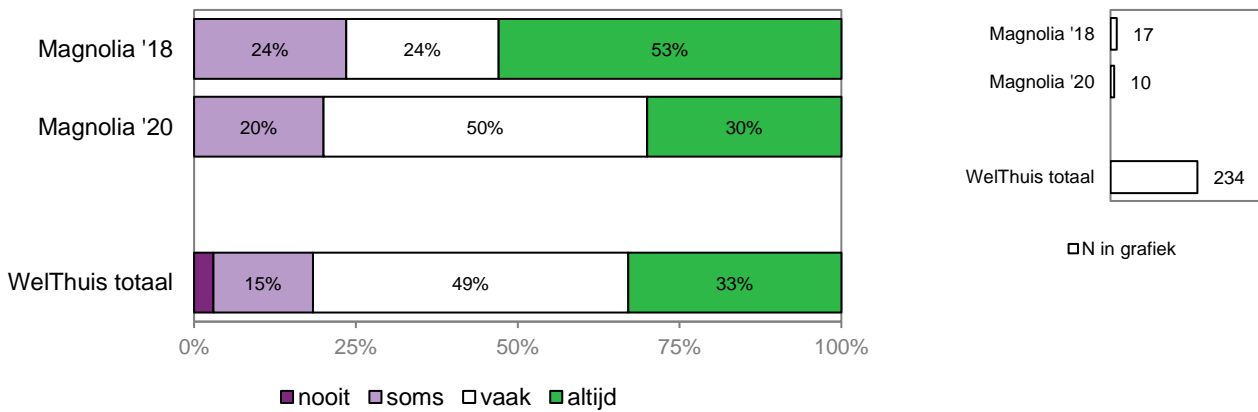
**Specifiek voor behandeling**

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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

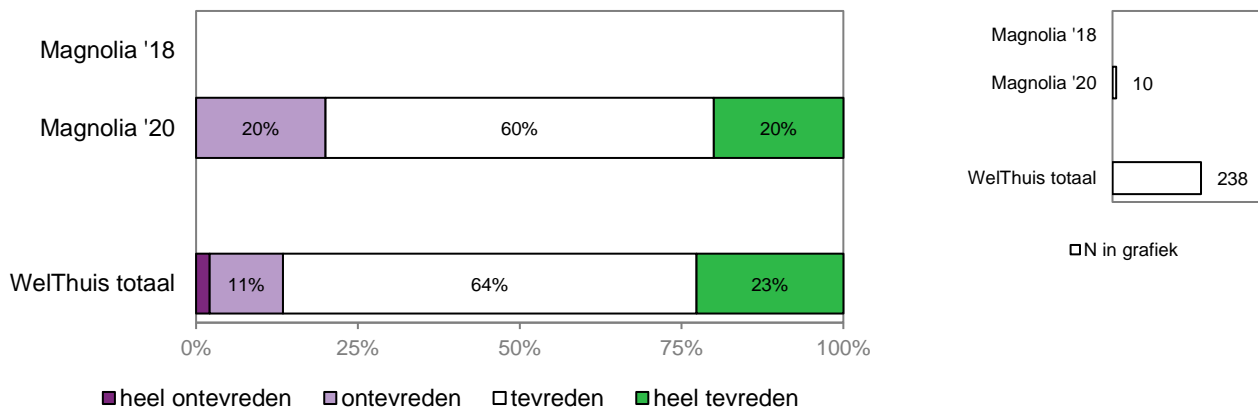


**20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?**

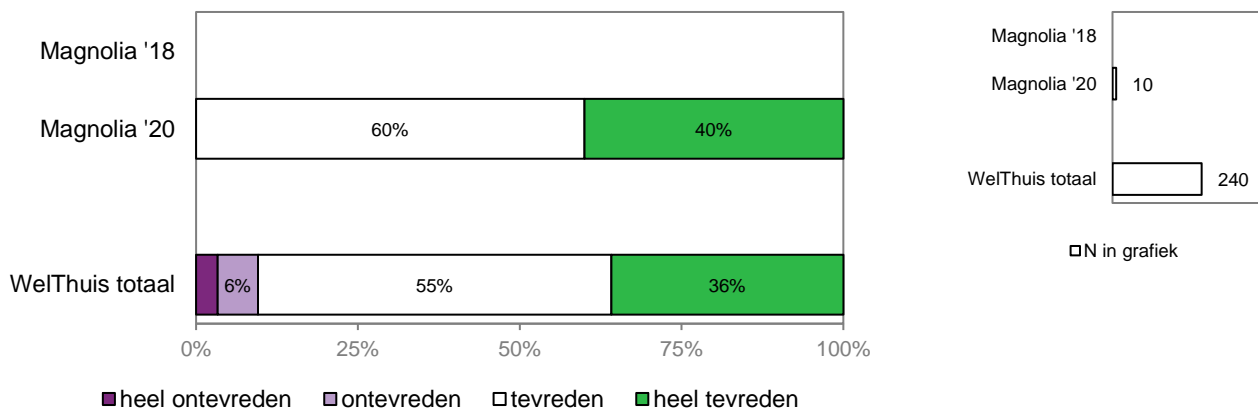




## 21. Over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



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



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

#### Ontevreden over de aanpak

- Ik had liever gezien dat zowel personeel als andere bezoekers wat vaker mondkapjes zouden dragen in bepaalde fases van de epidemie. Bijvoorbeeld vandaag, 14 oktober, daags na de persconferentie, vind ik het onvoldoende. Dat gezegd hebbende, is het begrijpelijk dat personeel niet in alle situaties mondkapjes kan dragen en dat tot voor kort de instructies vanuit de overheid nogal matig waren. Bij het personeel van CleanLease schijnt de crisis nog niet doorgedrongen te zijn.

#### Maatregelen worden niet gehandhaafd

- De RIVM regels worden vaak gevolgd. Bij het deurbelid moet vaker worden gekeken of er mondkapjes/ontsmettingsmiddel is. Dat is vaak niet goed.
- Er wordt niet gehandhaafd, omdat variaties/ZZP'ers zelf niet op de hoogte zijn van de maatregelen en zorgkaarten. Ze doen maar wat.

#### Tevreden over informatievoorziening

- Voldoende informatie.

#### Overig

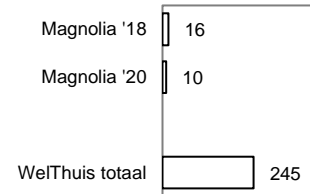
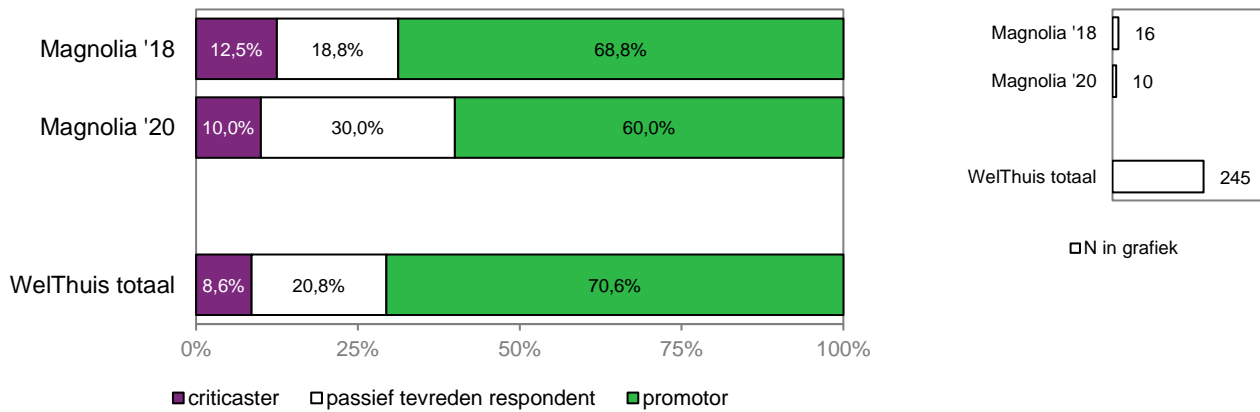
- Toen er geen bezoek mogelijk was moest ik personeel bellen om met mijn man te praten. Erg zwaar voor het personeel.

**Ten slotte**

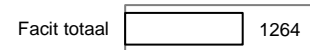
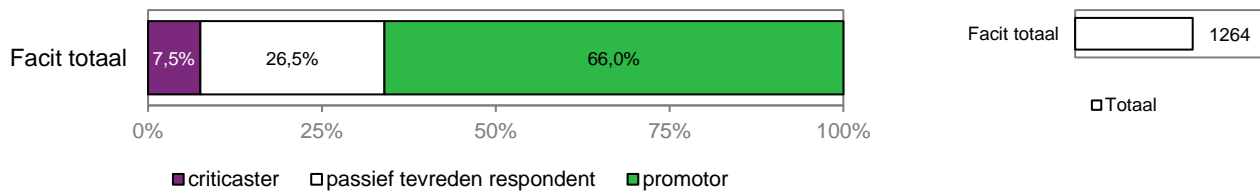
**23. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

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

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



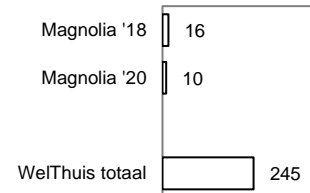
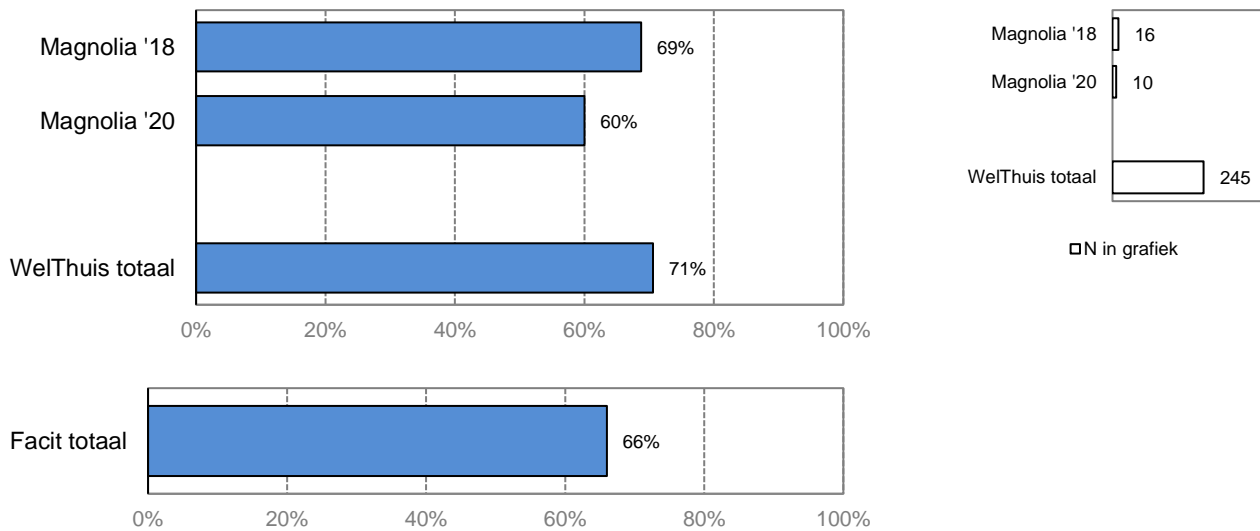
□ N in grafiek



□ Totaal

**Promotors**

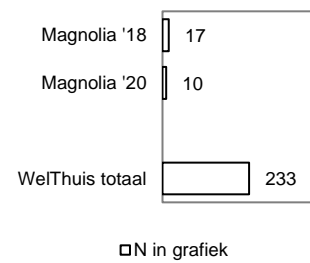
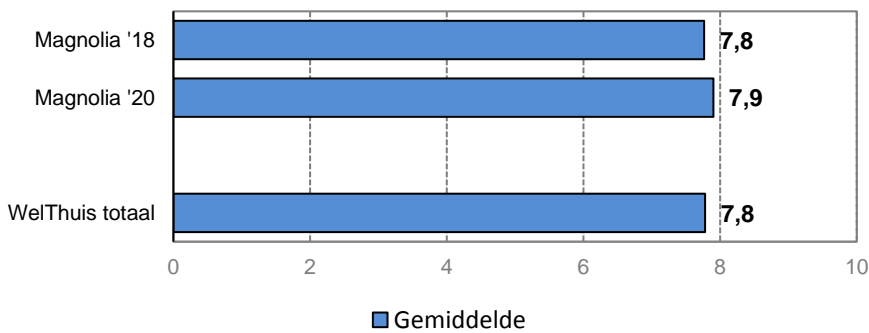
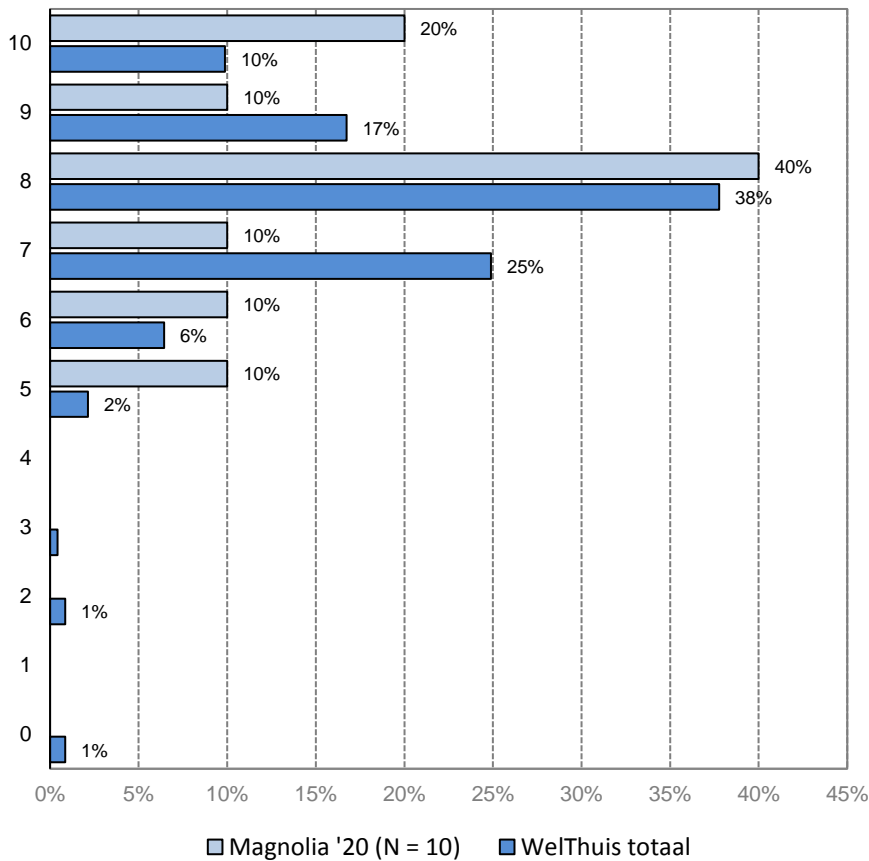
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



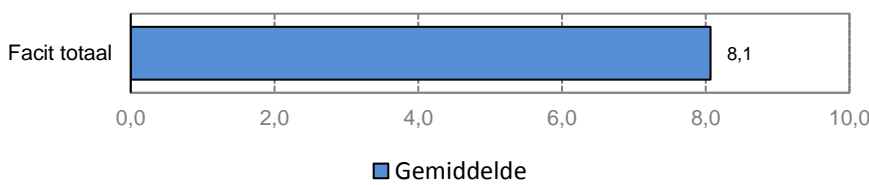
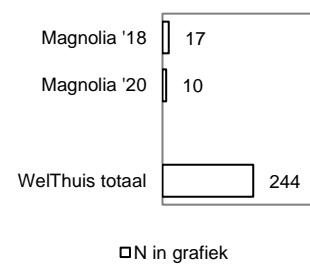
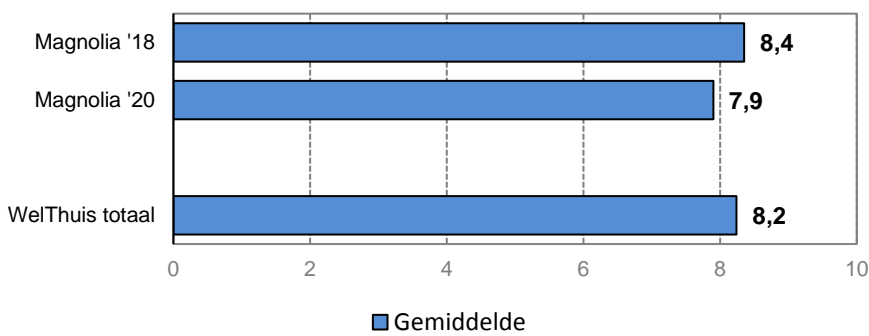
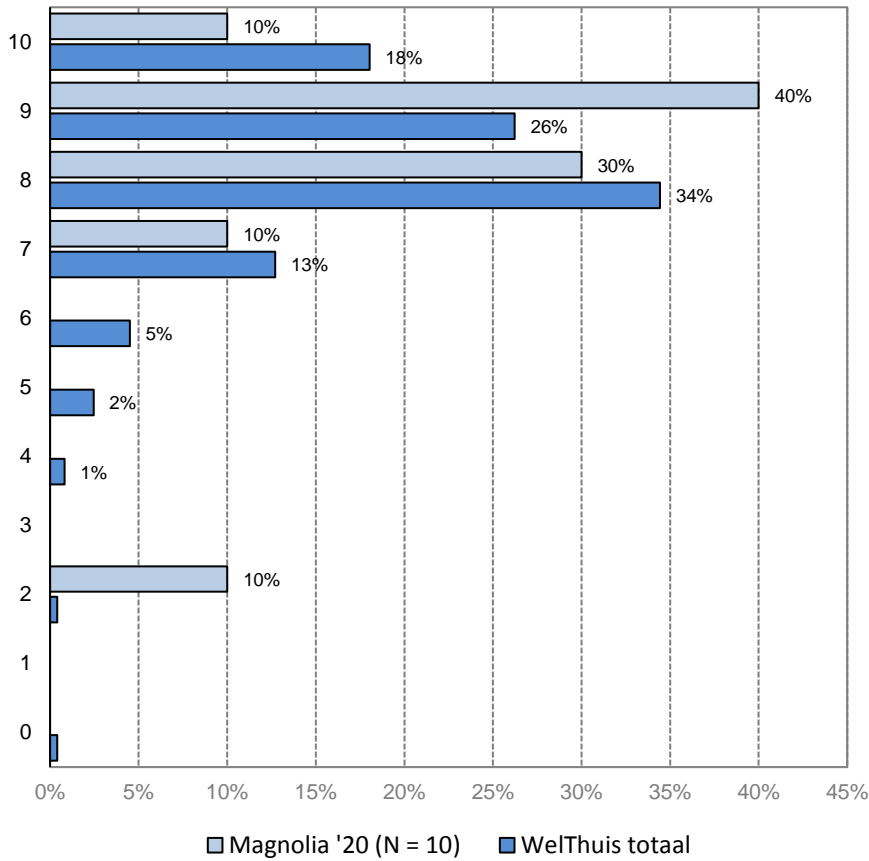
□ N in grafiek



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



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



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

### **Tevreden**

- Ga zo door!

### **Invalkrachten en verloop personeel**

- Er is te veel omloop onder het personeel. Ik merk dat de beste personeelsleden weggaan, andere banen vinden. Dit komt denk ik, omdat deze afdeling heel zwaar is.
- T.a.v. de invalkrachten kan er nog verbeterd worden.
- Vaste pool maken van varianten waar uit geput wordt voor Magnolia 234. Bewoners en varianten kennen elkaar niet. Vele wisselingen van personeel komt niets ten goede.

### **Overig**

- Bij de cijfers van de behandelaren, verzorgenden en verpleegkundigen heb ik mijn kritiek op de coronamaatregelen buiten beschouwing gelaten.

## 4. Conclusies

### 4.1. Persoonsgerichte zorg

Voor de vertegenwoordigers geldt dat 80% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 60% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 70% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 90% van de vertegenwoordigers ervaart dat hun naaste met respect benaderd wordt.

40% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 90% van de geraadpleegde 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

60% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 66% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 55% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat er een gemis is aan (vast) personeel die meer aandacht en tijd hebben voor activiteiten, zoals spelletjes en gesprekjes.

### 4.3. Sfeer en woonklimaat

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in huis en dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

### 4.4. Maaltijden

Van alle geraadpleegde vertegenwoordigers geeft 90% aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, dat er voldoende variatie in de maaltijden is en dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

Vanuit vertegenwoordigers wordt gevraagd om meer verse producten en smaak aan het eten. Ook zou er meer stamppot gegeten mogen worden in de winter.

### 4.5. Behandeling

Volgens 90% van de vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en 80% is tevreden over de behandeling.

### 4.6. Corona

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en alle vertegenwoordigers zijn tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Een aantal vertegenwoordigers merkt op dat de maatregelen niet altijd gehandhaafd worden door de medewerkers.

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

60% van de vertegenwoordigers zou Magnolia aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Magnolia gemiddeld een 7,9 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer is een 5.

Eén vertegenwoordiger geeft specifiek voor de arts een 7 en de psycholoog een 8.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Magnolia gemiddeld een 7,9 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 2.

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

Vertegenwoordigers merken op dat er veel personeelwisselingen zijn wat volgens hen niets ten goede komt.

# 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 Magnolia 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  | 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 Magnolia 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  | 0     | 1  | 6       | 0  | 0           | 0  | 0         | 0  | 0            | 0  | 0          | 0  | 0             | 0  | 0              | 0  | 0               | 0  | 0               | 0  | 0             | 0  |
| <b>1</b>   | 3               | 1  | 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  | 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          | 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            |    |