



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis Meridiaan

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 Meridiaan.....	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.....	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	22
4.8. Op- en aanmerkingen.....	22
Bijlage 1: Vragenlijst vertegenwoordigers	23
Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners	24
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers	25

Inleiding

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

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

1.1 Doelgroep

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

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

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

1.3 Informatievoorziening

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

1.4 Vragenlijst

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

1.5 Dataverzameling

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

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

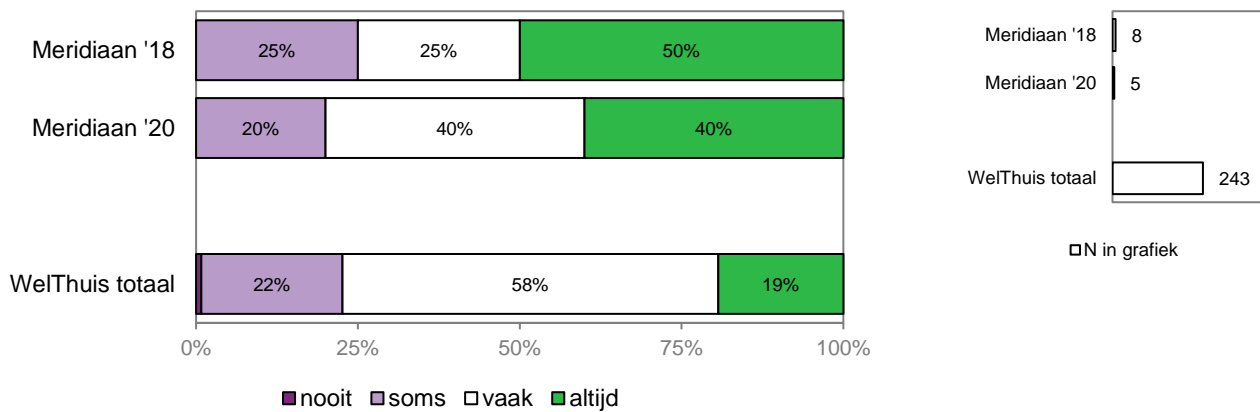
Voor bewoners en vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

1.6 Respons

Voor Meridiaan zijn er 18 vragenlijsten verstuurd aan vertegenwoordigers. Hiervan zijn er 5 ingevuld. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 28%

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

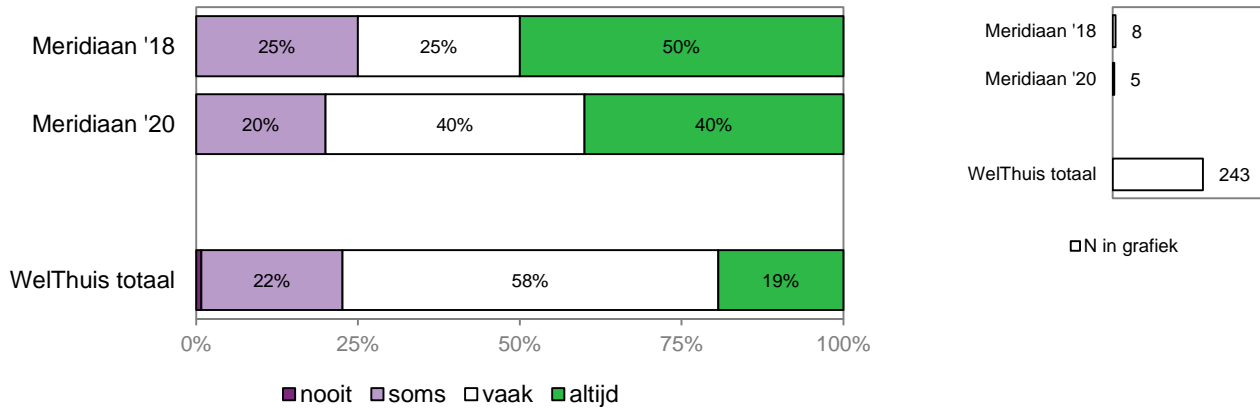
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



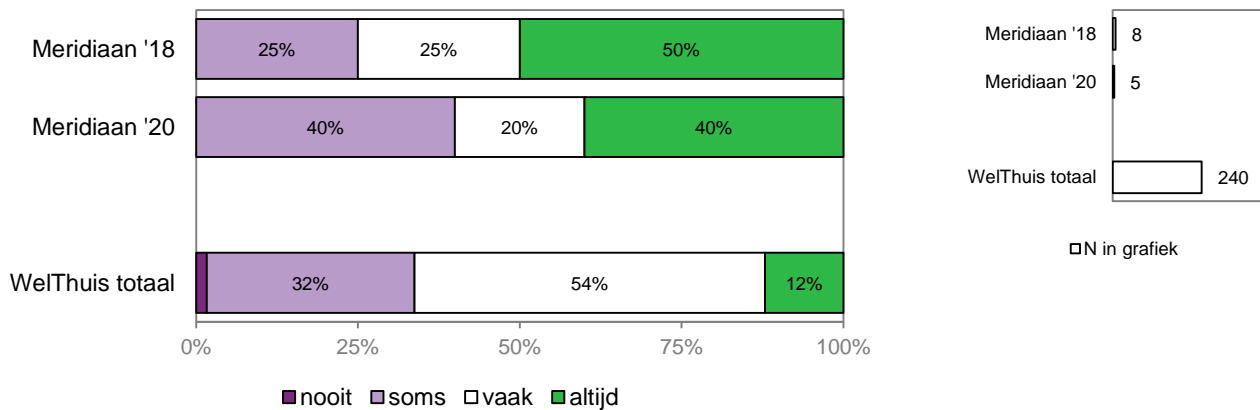
3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

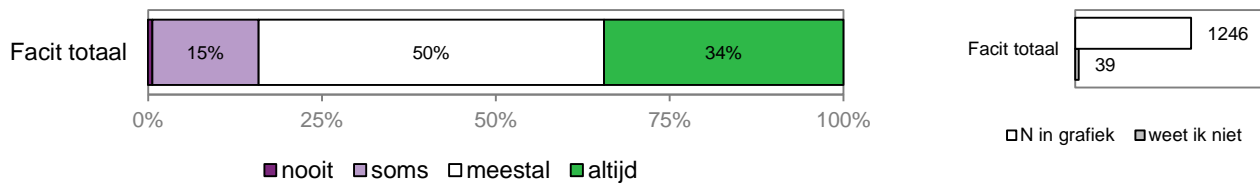
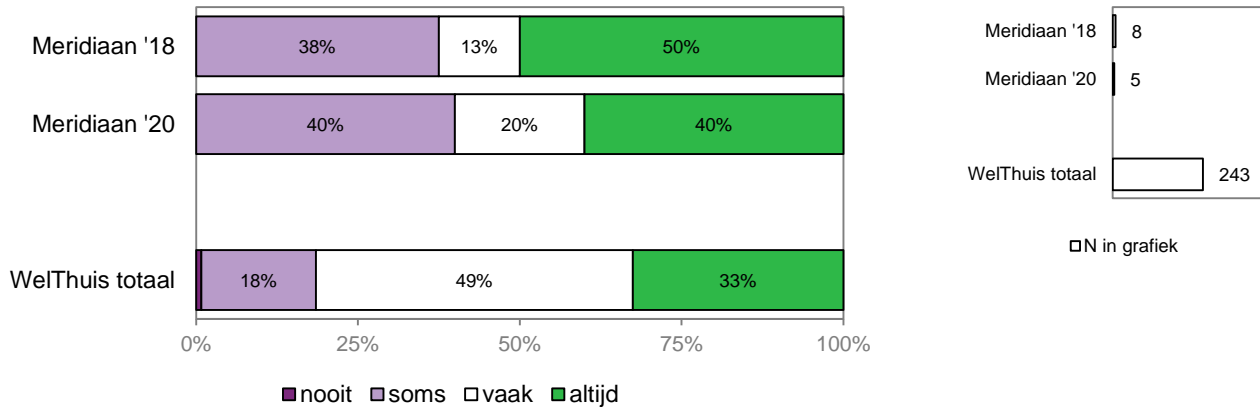
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



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

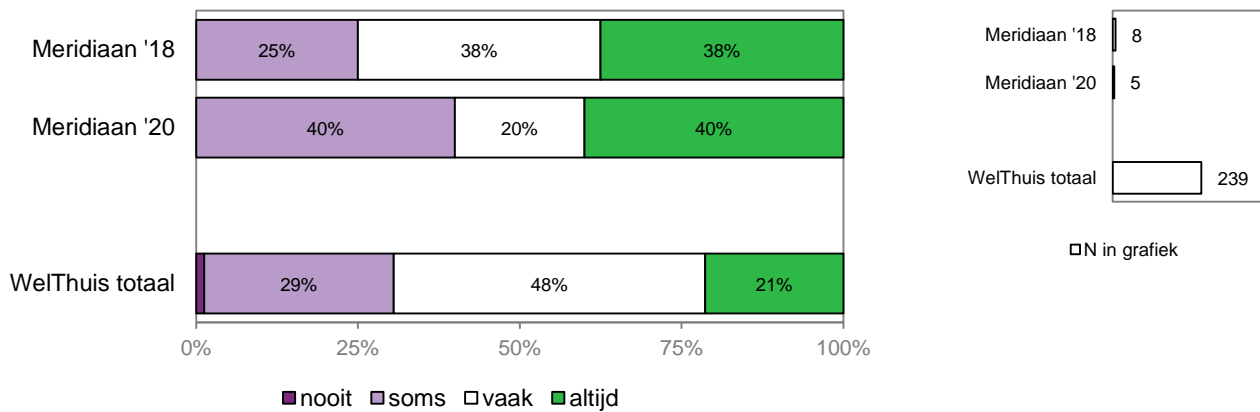


3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

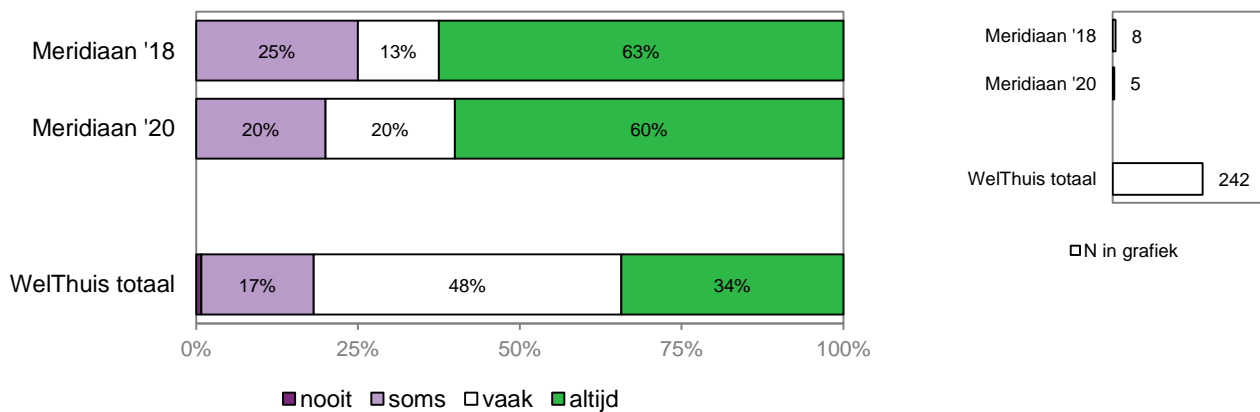


*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

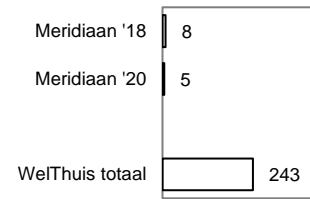
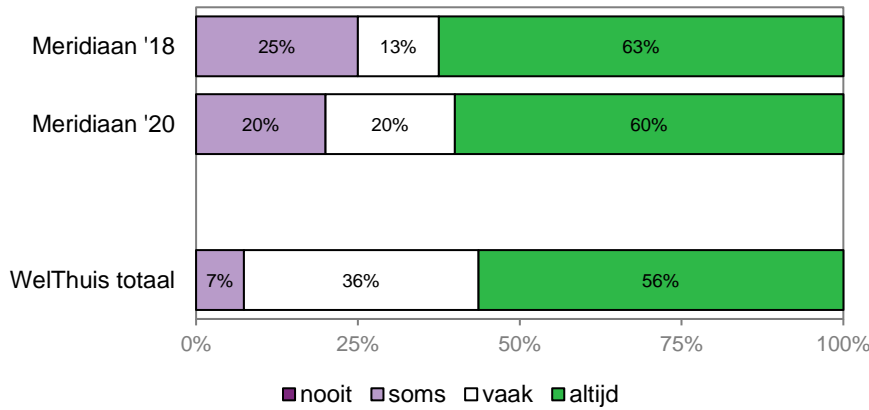
4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?

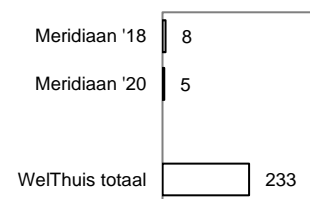
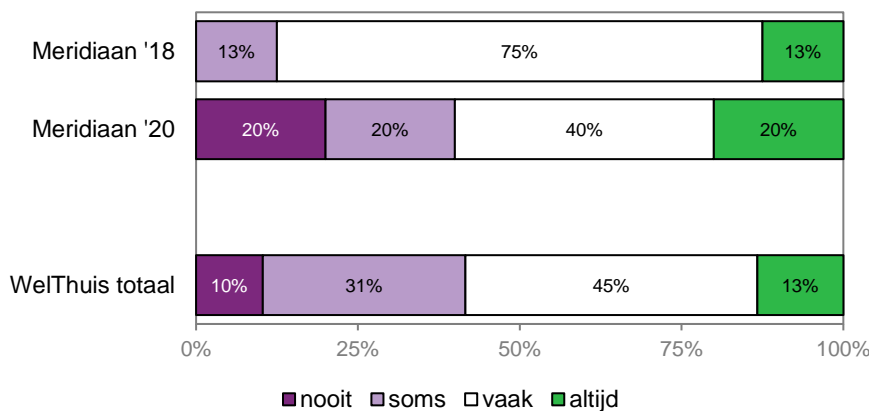


6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



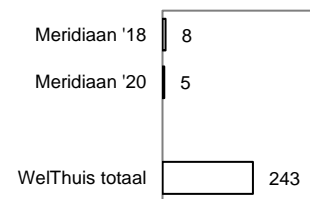
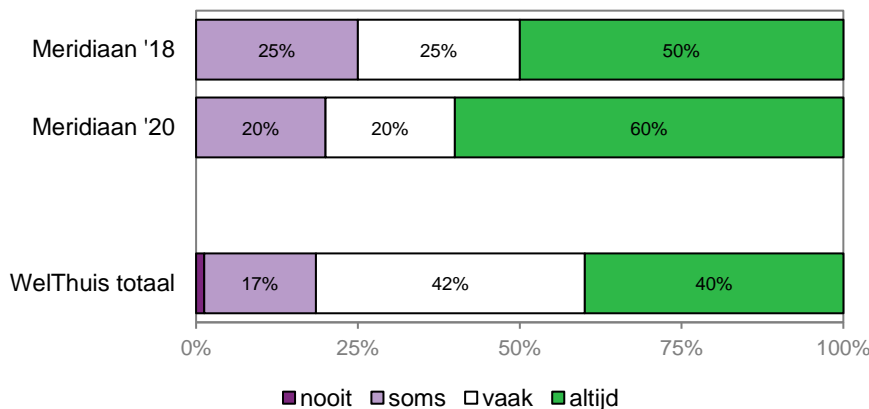
□N in grafiek

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

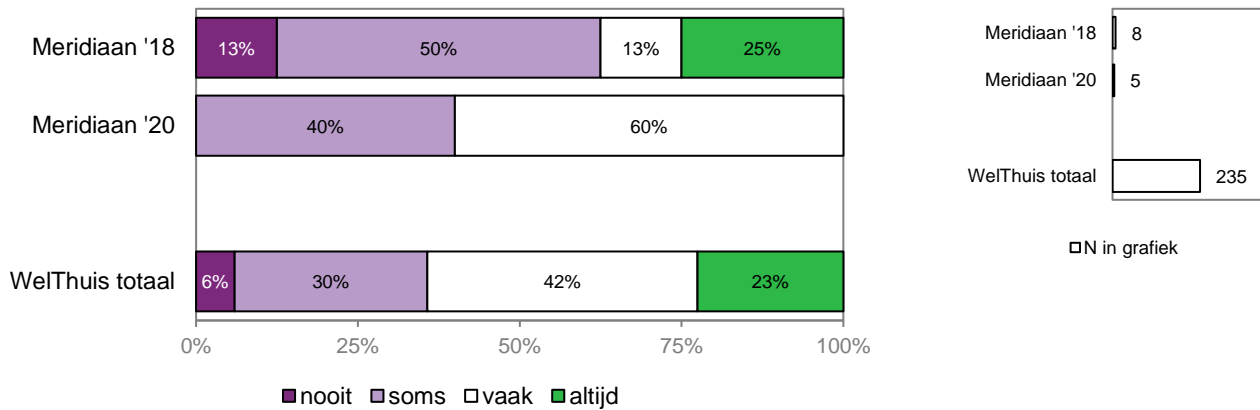
8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



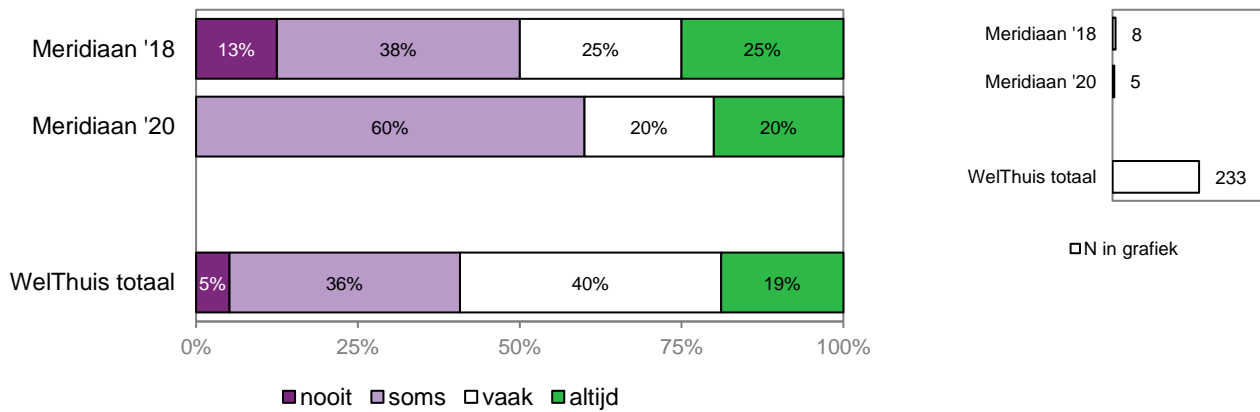
□N in grafiek

Welzijn/dagbesteding

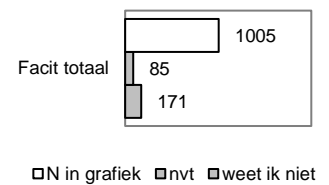
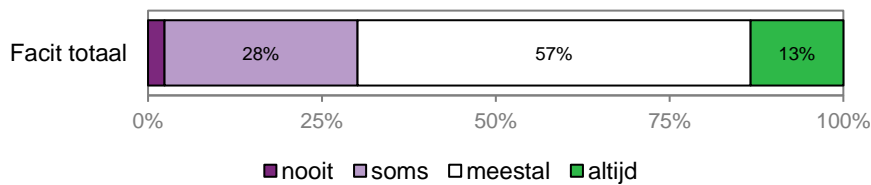
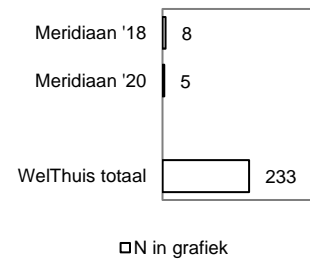
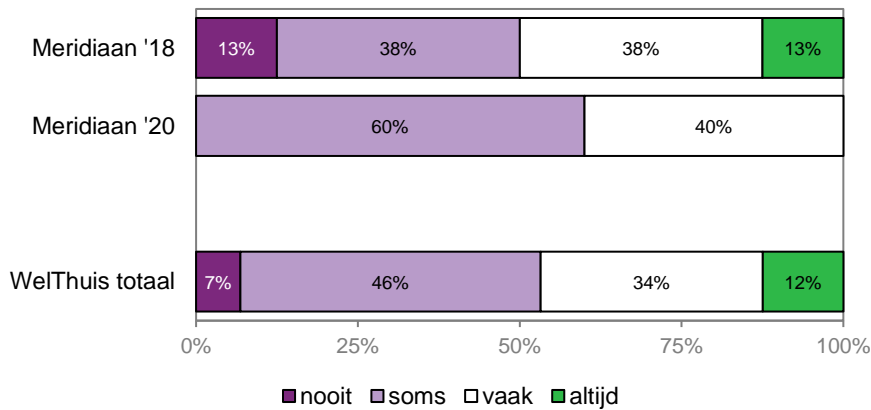
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



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



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



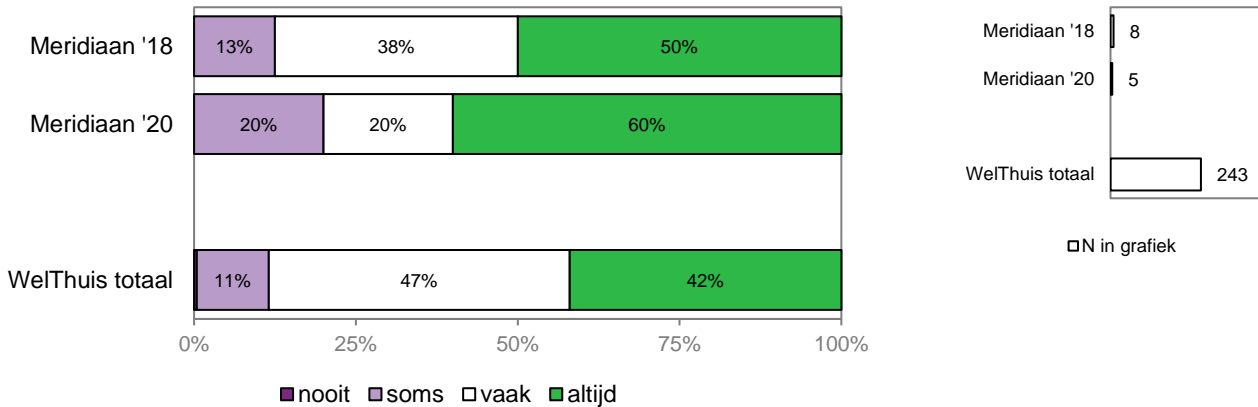
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

12. Wat zou anders kunnen?

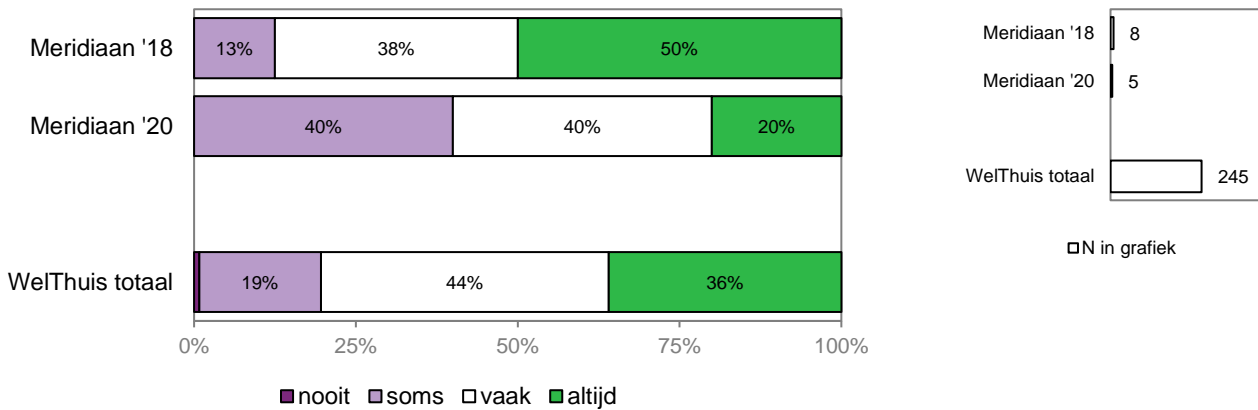
- Als ik naar mijn naaste toe ga, vind ik het wel belangrijk dat de instelling telefonisch goed bereikbaar is. Daar schort het regelmatig aan.
- Meer structuur. Meer beweging (plan met familie). Een rookvrije openbare ruimte om te ontspannen.
- Op beide verdiepingen is de schoonmaak zwaar onvoldoende.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

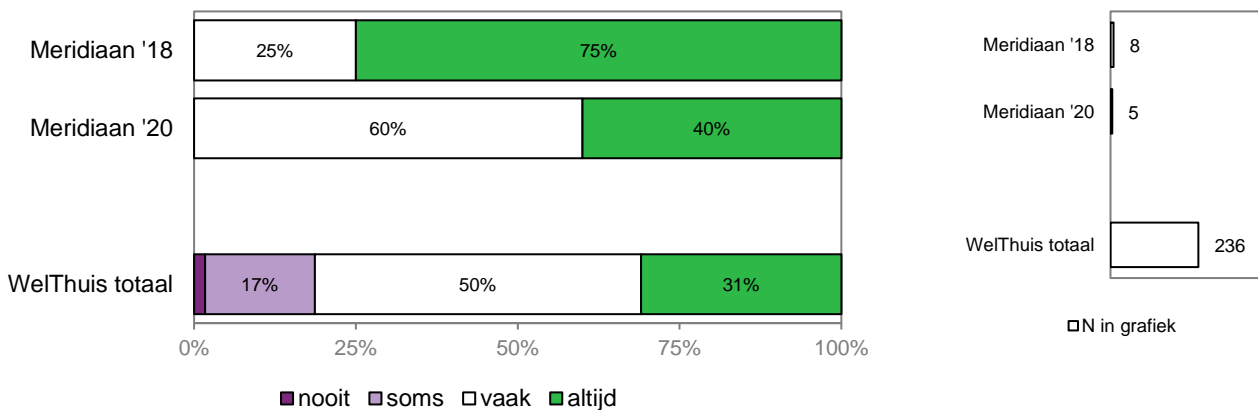


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

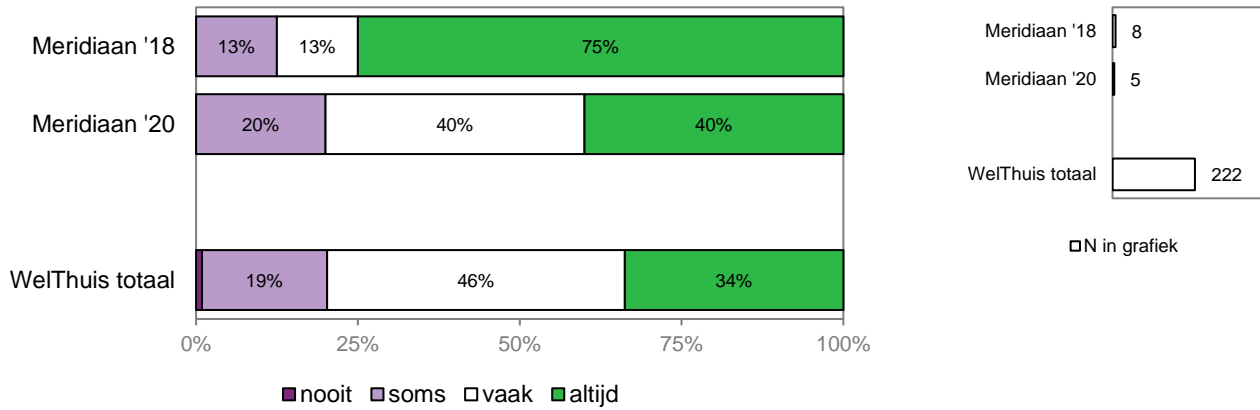


Maaltijden

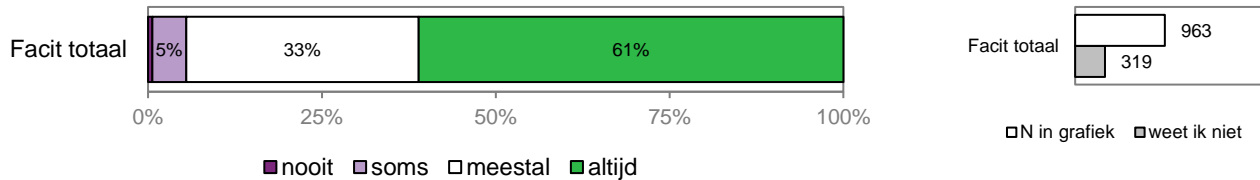
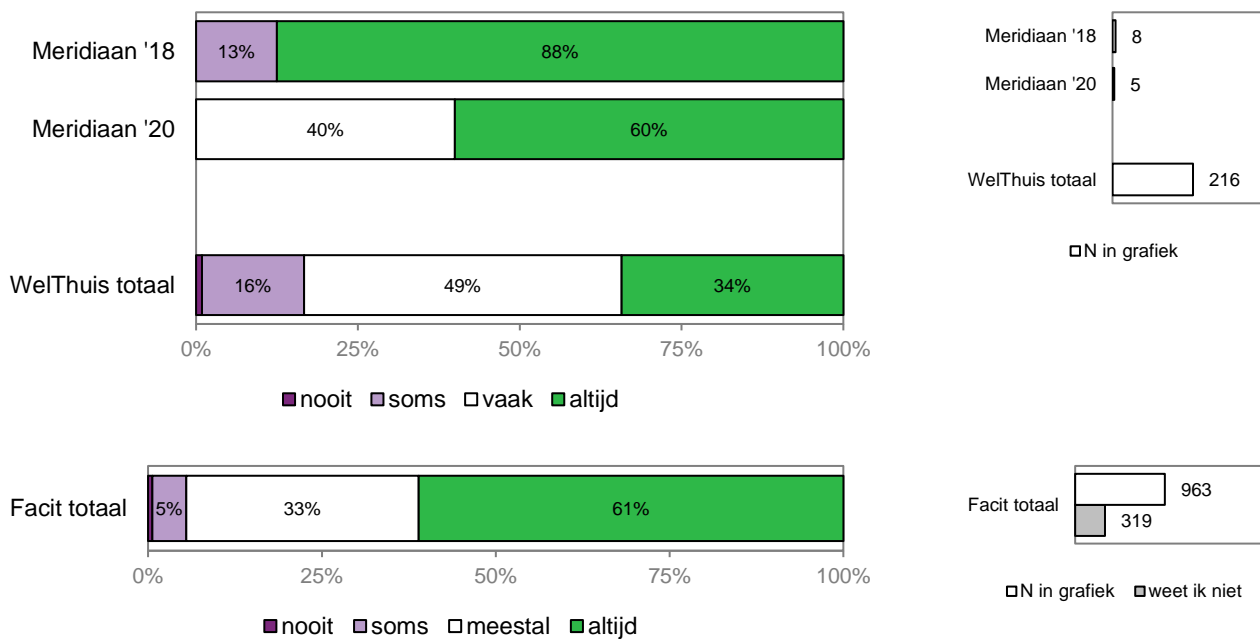
15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?



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?'

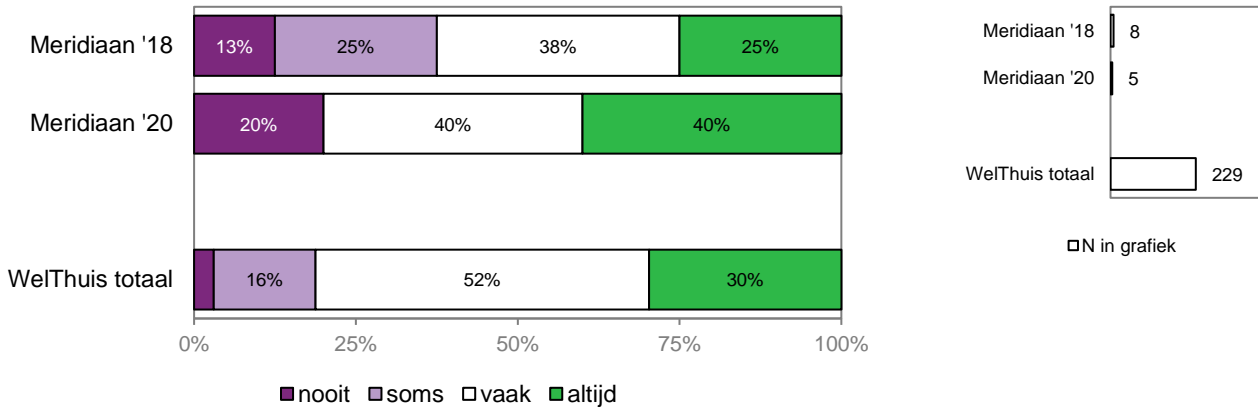
18. Wat zou anders kunnen?

- Bekvechten en onsmakelijk gedrag van tafelgenoten aanpakken.
- Doordat niet iedereen op dezelfde manier kookt, wordt het soms niet gesnapt door de cliënten.

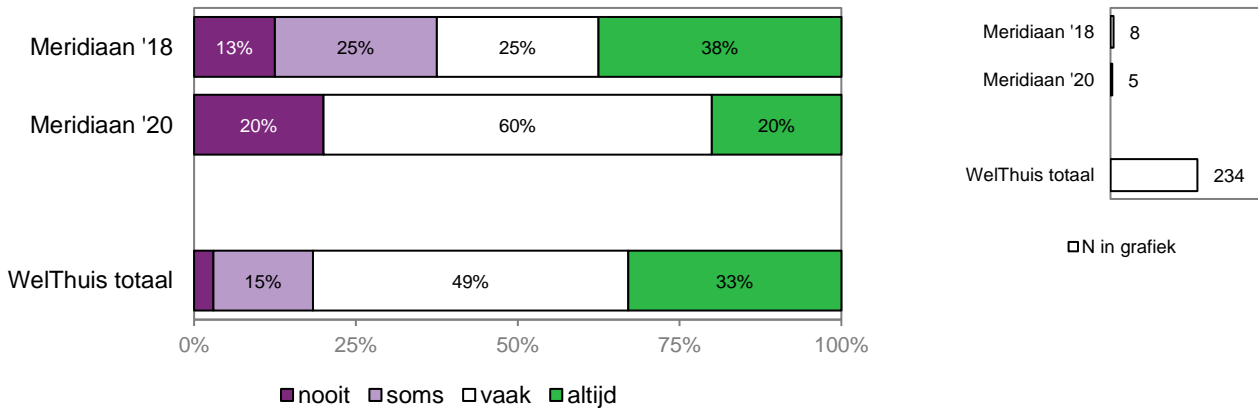
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

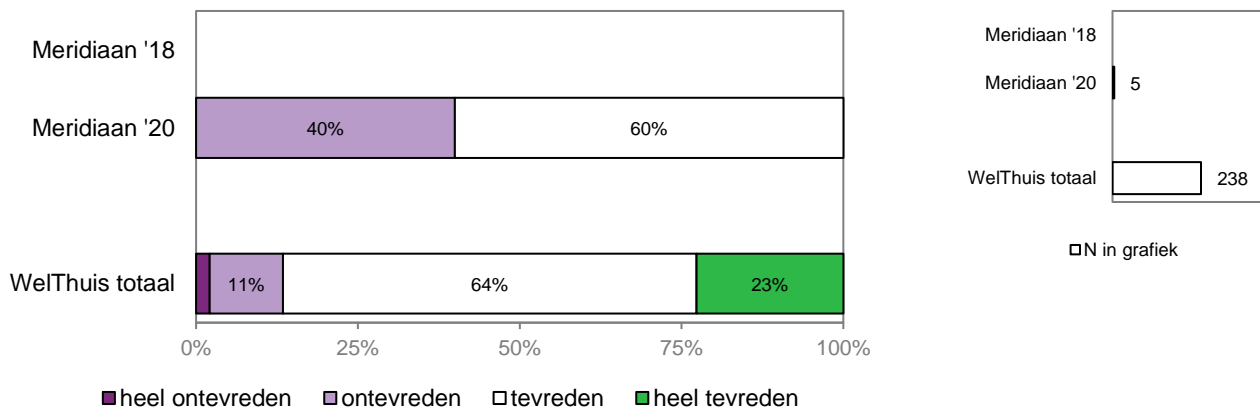
19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?



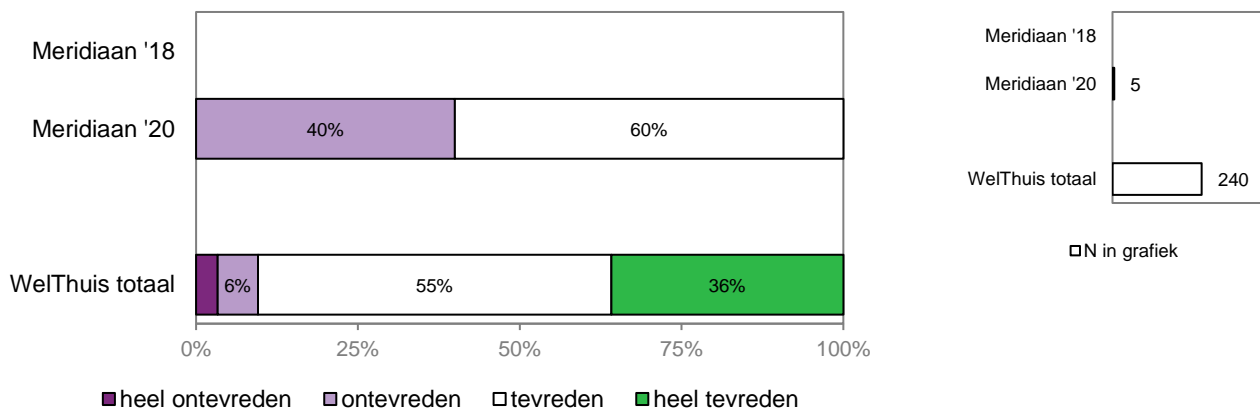
20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



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?

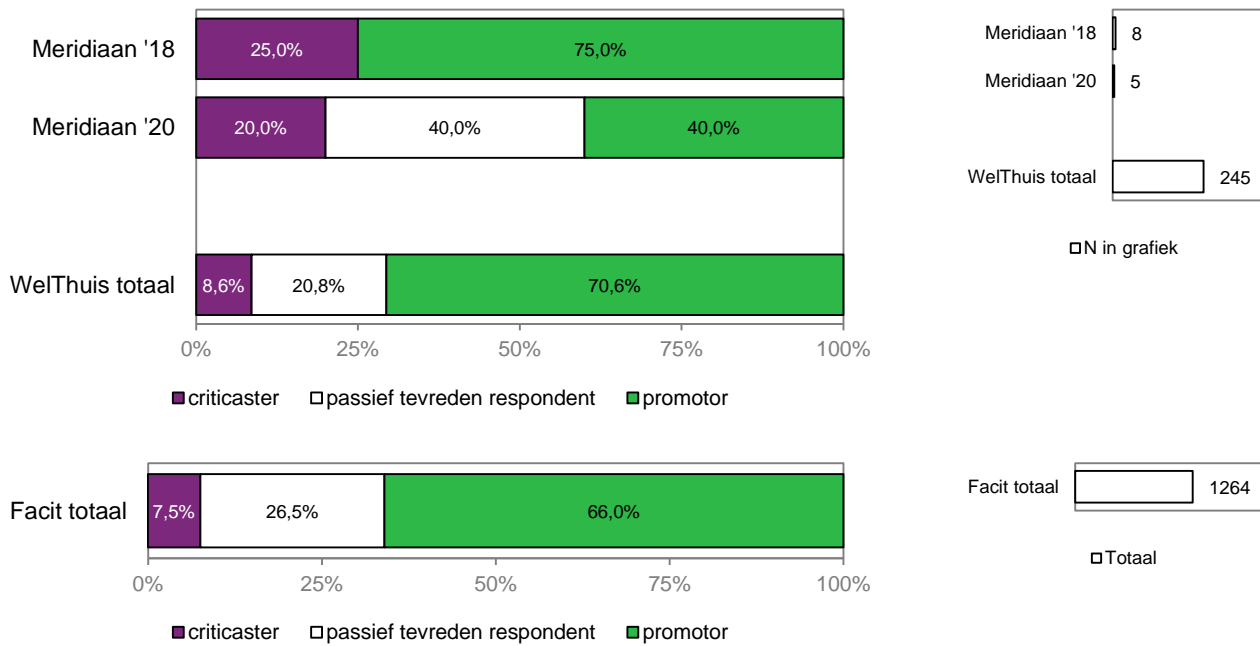
- De procedure was omslachtig en werd door de begeleiders zelf vaak niet nageleefd (bijvoorbeeld mondkapjes). Contact en communicatie kon beter.
- Het feit dat ik een paar maanden niet naar mijn moeder toe kon, heeft veel impact gehad op haar welbevinden. Ze is enorm achteruit gegaan in deze periode. Ik vind dat bij een tweede corona uitbraak daar op een andere manier mee moet worden omgegaan.
- We zijn te laat goed ingelicht. Zeker in het begin en de maatregelen werden na invoering pas zeker een week later ingevoerd. Ook raakten de bewoners met dementie verward.

Ten slotte

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

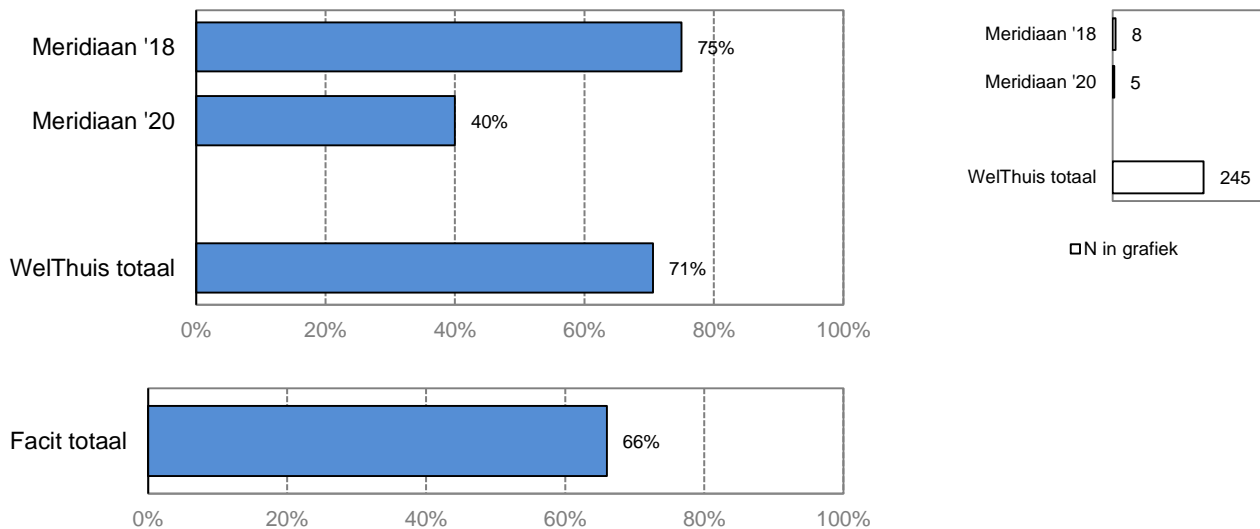
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

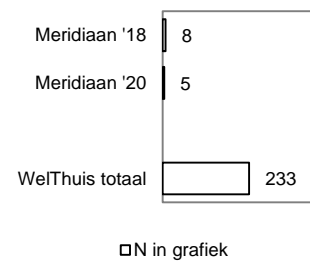
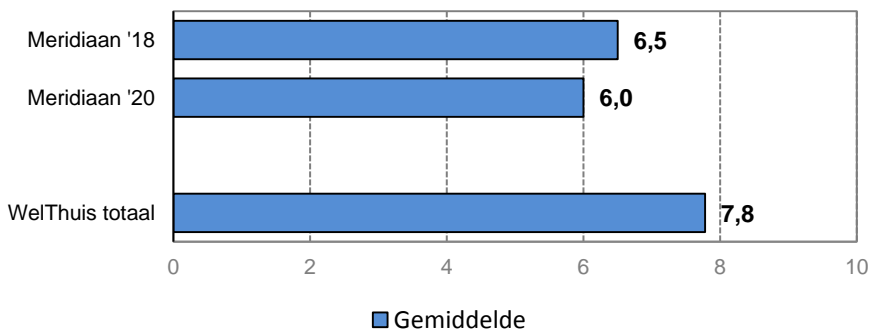
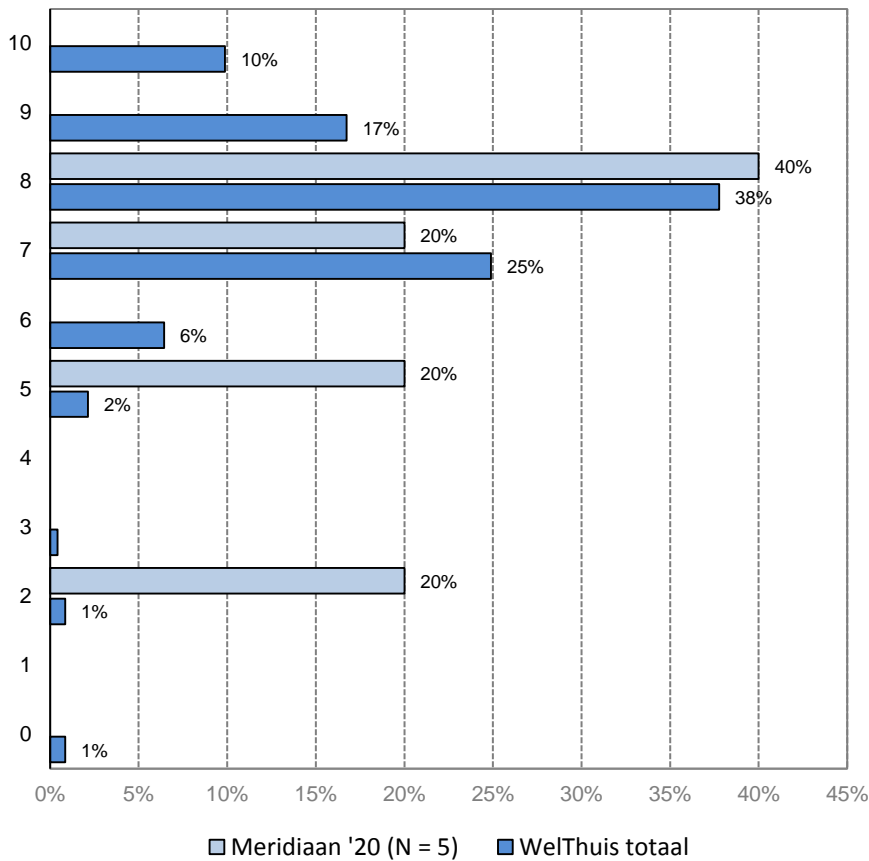


Promotors

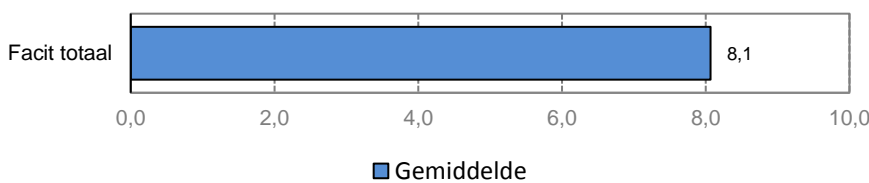
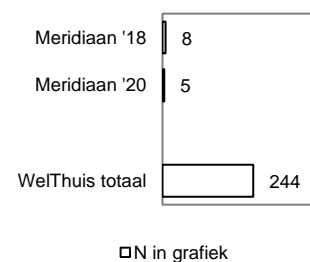
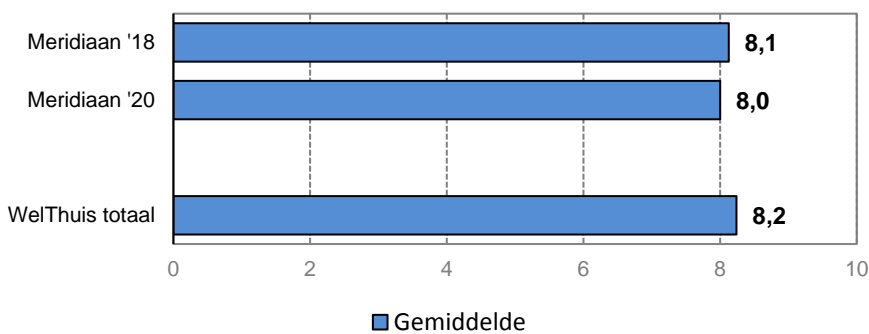
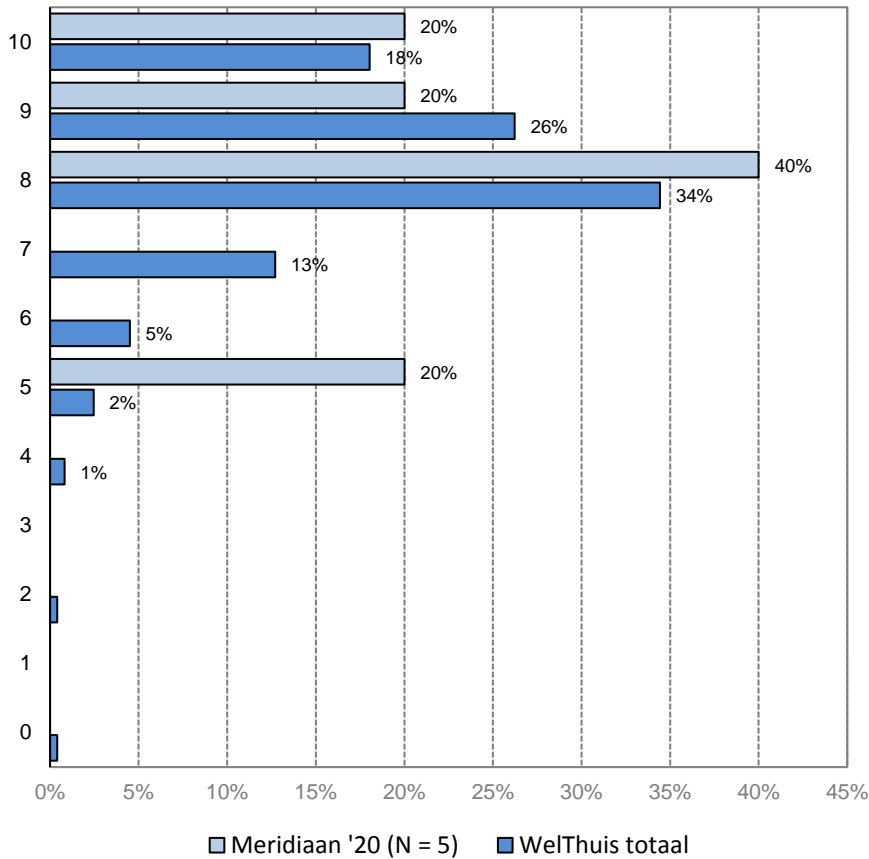
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



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?

- Al vaak aangegeven dat op locatie Bandahof alles beneden gedaan wordt, qua spellen etc. Bewoners boven voelen zich daar niet thuis en haken daardoor af. Ook zijn ze in de middag en in het weekend veel alleen en hebben ook geen bel ofzo.
- Het zorgplan is onvoldoende bekend en wordt te weinig nageleefd. Er wordt niet met de familie beslist. Personeel vraagt de bewoner om haar spullen. Eigendommen en kleding verdwijnen. Over een legionella uitbraak werd achteloos gedaan.

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 60% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners en is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

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

60% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 80% 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

60% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding. 40% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag en vindt dat het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners past.

Desgevraagd geeft een geraadpleegde vertegenwoordigers aan graag meer structuur en een plan te willen om de bewoner te laten bewegen. Daarnaast worden de schoonmaak en bereikbaarheid door vertegenwoordigers als onvoldoende ervaren.

4.3. Sfeer en woonklimaat

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 60% meent dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

4.4. Maaltijden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden en dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien. 80% vindt dat er voldoende variatie in de maaltijden is.

Vanuit vertegenwoordigers wordt ervaren dat bewoners ongewenst gedrag vertonen wat nog onvoldoende wordt aangepakt en bewoners zouden soms niet begrijpen dat niet iedereen op dezelfde manier kookt.

4.5. Behandeling

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

4.6. Corona

60% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en de informatieverstrekking rondom corona.

Vertegenwoordigers noemen dat de communicatie beter kon en zij eerder ingelicht hadden kunnen worden. De procedures werden door begeleiders niet altijd nageleefd.

4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

40% van de vertegenwoordigers zou Meridiaan aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Meridiaan gemiddeld een 6 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 8 en het laagste cijfer is een 2.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van Meridiaan gemiddeld een 8 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer een 5.

4.8. Op- en aanmerkingen

Een vertegenwoordiger maakt een opmerkingen over dat bewoners die boven wonen zich niet thuis zouden voelen, waardoor ze in het weekend veel alleen zijn en deelname aan spelletjes verminderd is. Ook wordt genoemd dat het zorgplan onvoldoende bekend is bij het personeel en hierdoor te weinig wordt nageleefd.

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 Meridiaan 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 Meridiaan 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		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
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	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	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	1	8	
3	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	
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	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		