



Clëntenraadpleging 2024

De Warme Huizen, locatie Herfstzon

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. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. 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	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening.....	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.7 Dataverzameling	5
1.8 Respons.....	5
1.9 Leeswijzer	5
1.10 Spiegelinformatie	7
2 Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	10
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	11
3 Uitkomsten ervaringsvragen.....	12
4 Doorlevering naar ZorgkaartNederland	23
5 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....	24
6 Conclusies.....	25
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten	26

Inleiding

Facit heeft voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon in februari 2024 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

In hoofdstuk 4 worden de uitkomsten weergegeven met betrekking tot de doorlevering van antwoorden aan ZorgkaartNederland. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vraag 'omschrijf uw ervaringen' gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Angela van Bergeijk, maart 2024

1 Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon

Facit heeft in februari 2024 een cliëntenraadpleging gehouden onder cliënten van De Warme Huizen. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen van cliënten met de zorg die zij ontvingen in De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De Warme Huizen, locatie Herfstzon in februari 2024.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er is geen steekproef getrokken. Alle cliënten konden benaderd worden voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

1.4 Informatievoorziening

De cliënten 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 het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van De Warme Huizen zijn er drie vragen aan de vragenlijst van ZorgkaartNederland toegevoegd: een vraag of cliënten De Warme Huizen, locatie Herfstzon zouden aanbevelen en twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers).

1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de cliënten die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels interviews op locatie. De interviews hebben plaatsgevonden op 8 februari 2024. De dataverzameling is afgesloten op 26 februari 2024.

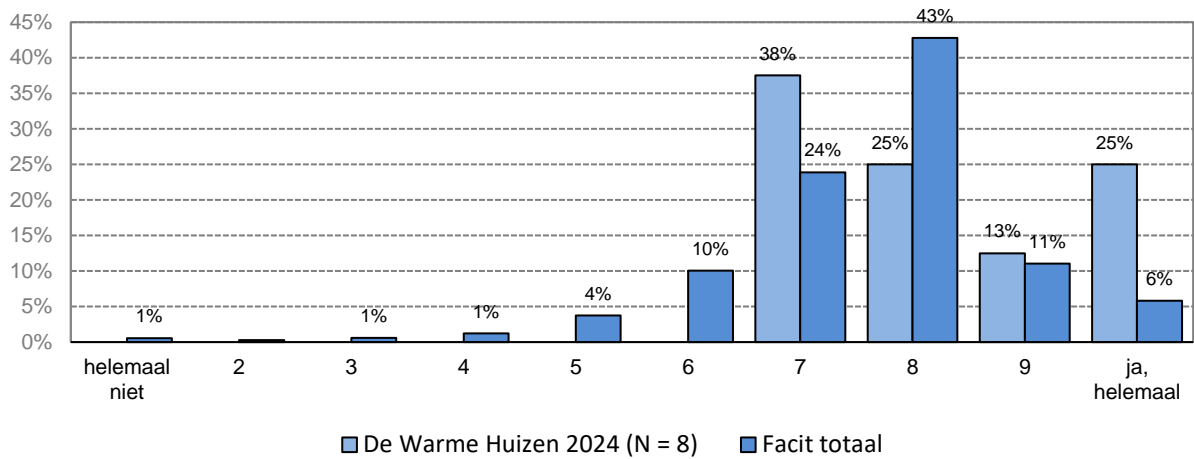
1.8 Respons

14 cliënten zijn benaderd. 11 cliënten waren in staat en bereid om de vragen te beantwoorden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 79%.

1.9 Leeswijzer

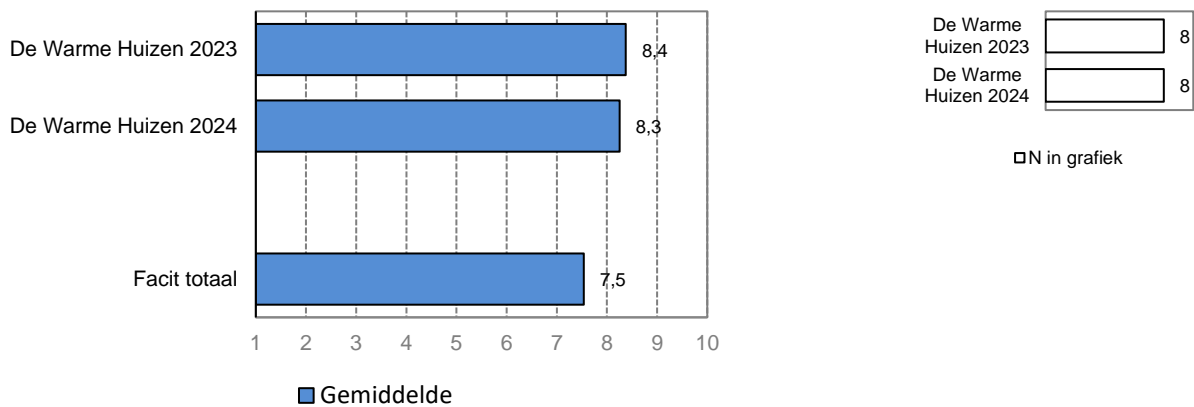
Alle antwoorden, zowel die van cliënten die instemden met publicatie van hun antwoorden als van cliënten die niet wilden dat hun antwoorden op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden, zijn in deze rapportage verwerkt.

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:

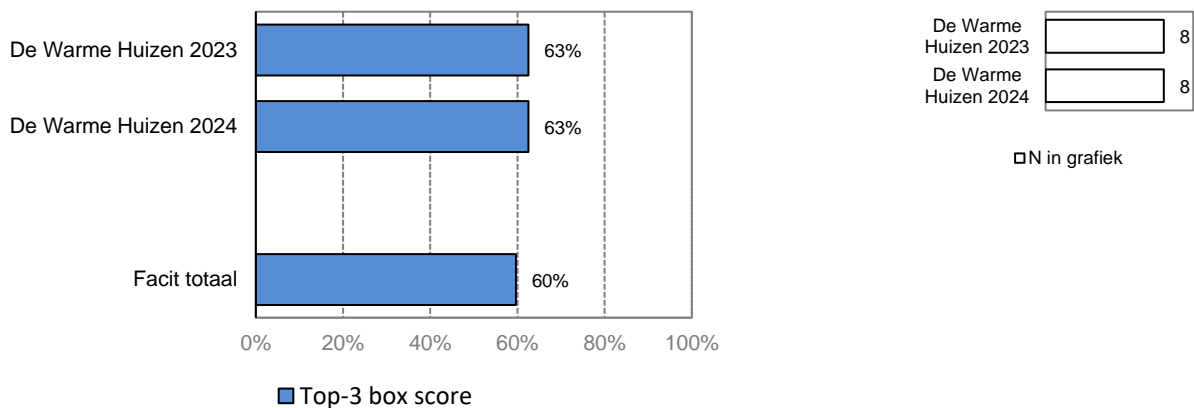


Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel cliënten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 1.919 cliënten van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2023 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2 Samenvatting

2.1 Inleiding

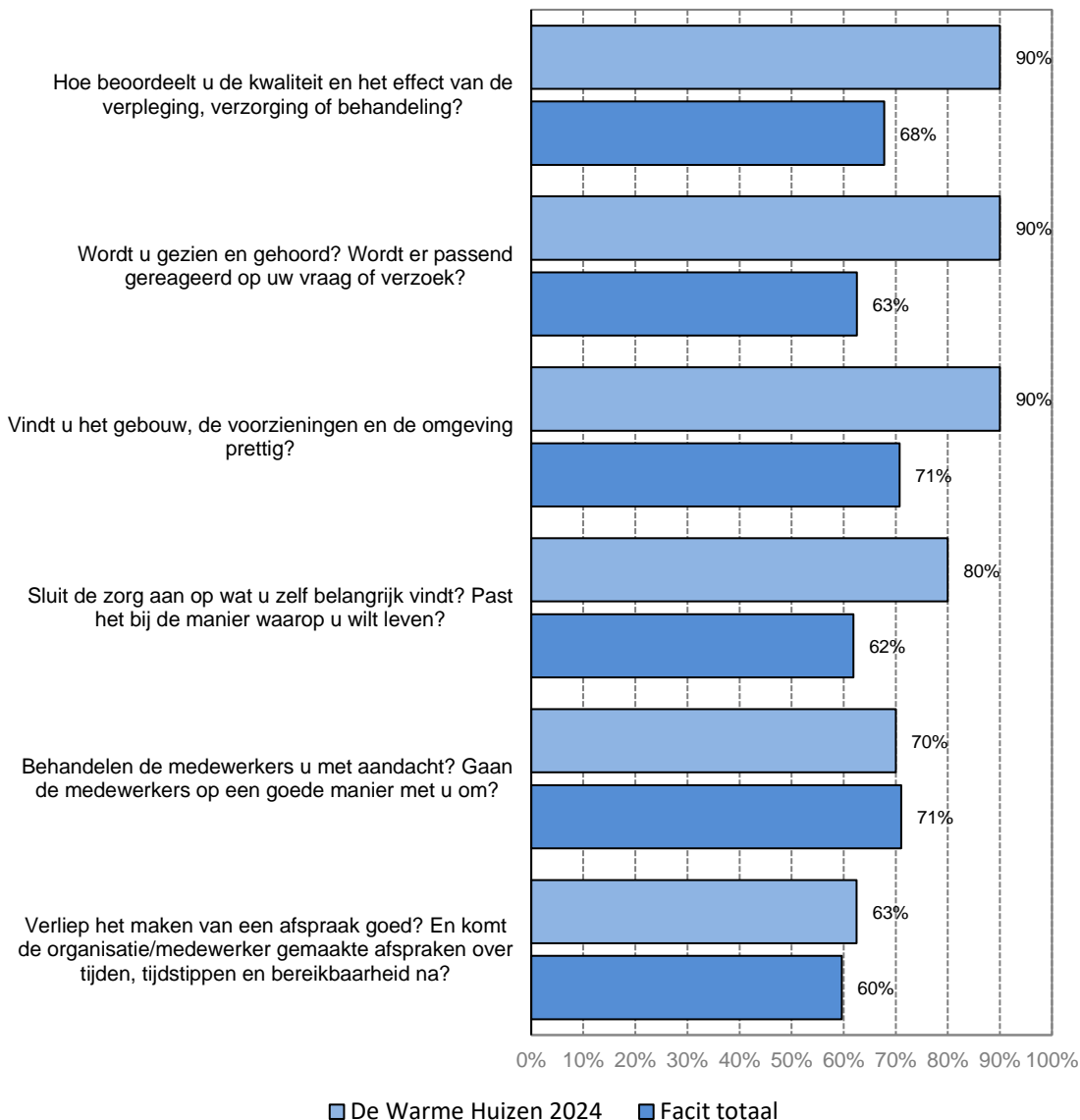
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten, deelnemend aan het onderzoek, tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:

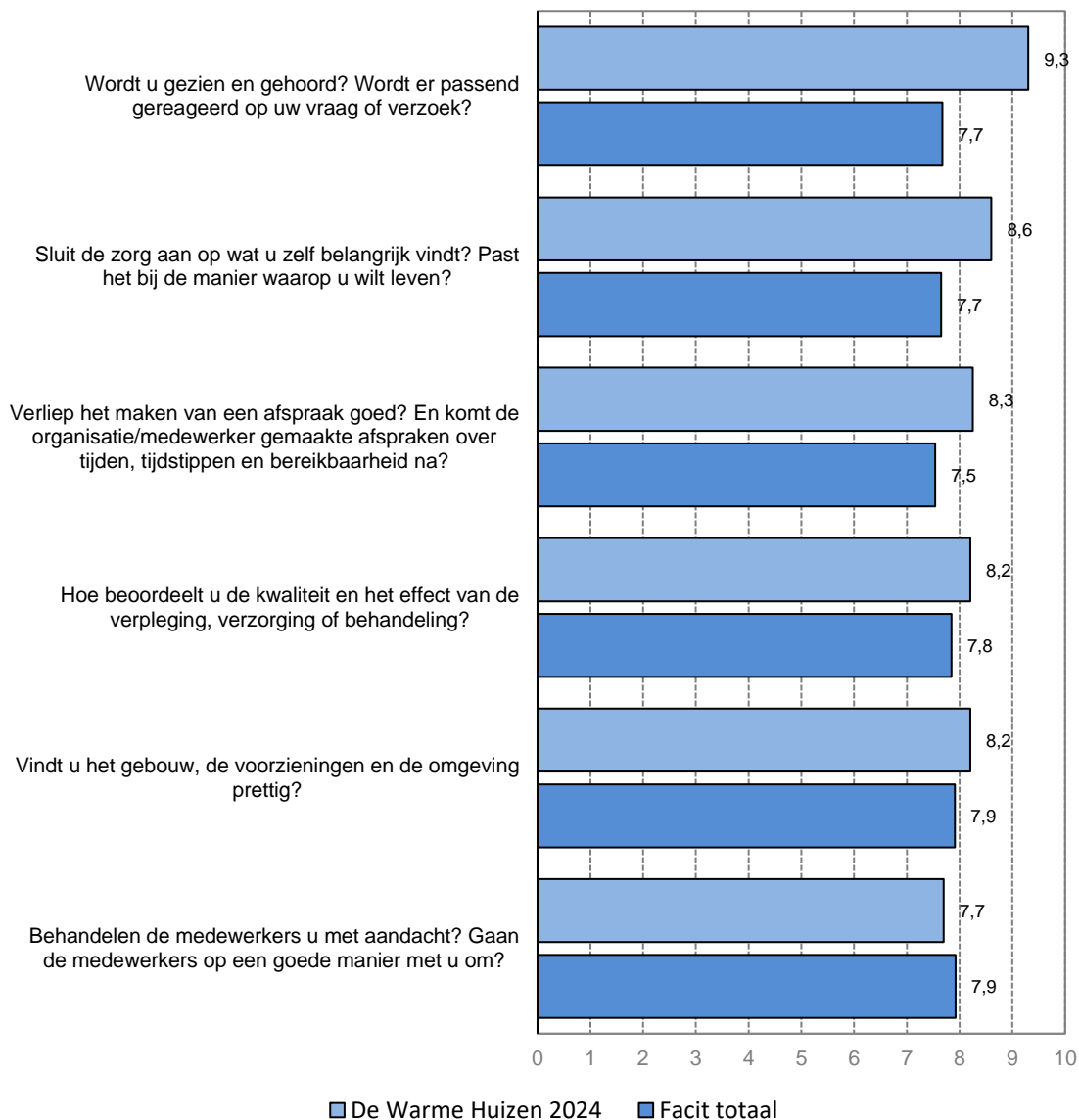


De vragen waarop de meeste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen 'Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging, of behandeling', 'Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?' en 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?'. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft in antwoord op deze vragen een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag of 'Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?'. Op deze vraag geeft 63% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop met 9,3 gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Wordt u gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?’.

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?’. Gemiddeld gaven de cliënten een 7,7 als antwoord op deze vraag.

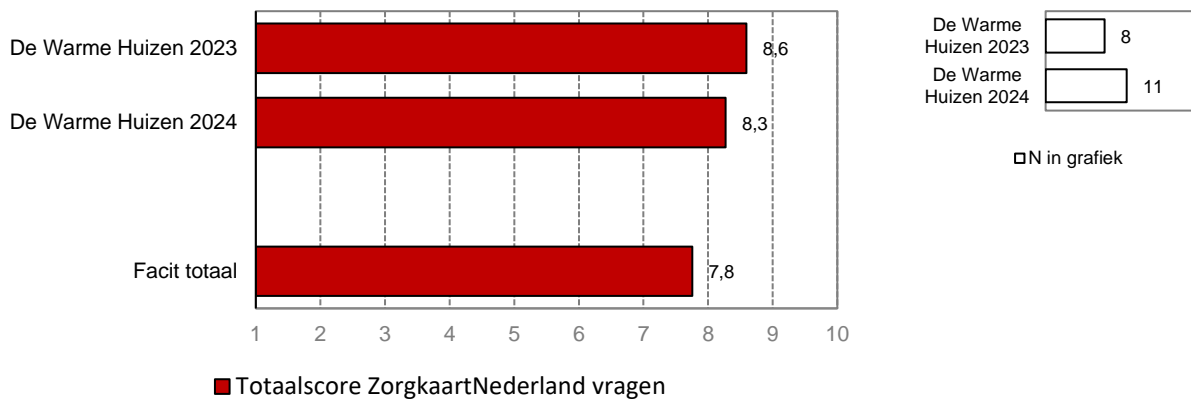
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat voor de ervaringen van hun cliënten.

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen van cliënten die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze cliënten daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

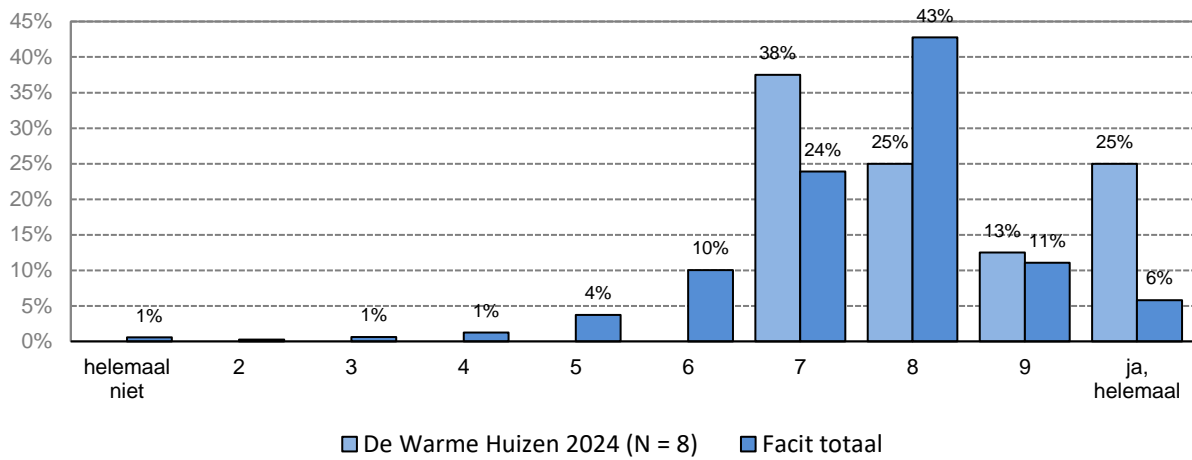
De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'geverifieerd'. Dit label geeft aan dat het voor deze waardering 100% zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij De Warme Huizen, locatie Herfstzon heeft afgenomen.



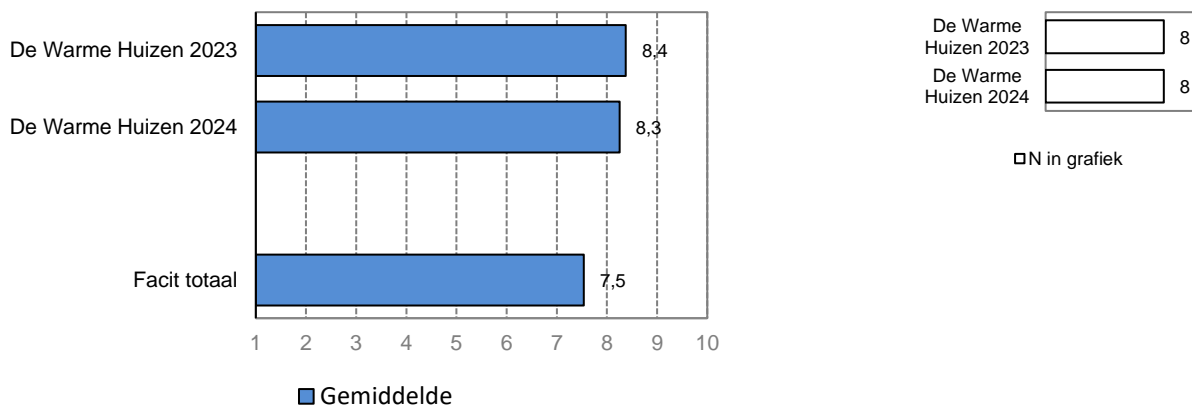
De [actuele totaalscore voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

3 Uitkomsten ervaringsvragen

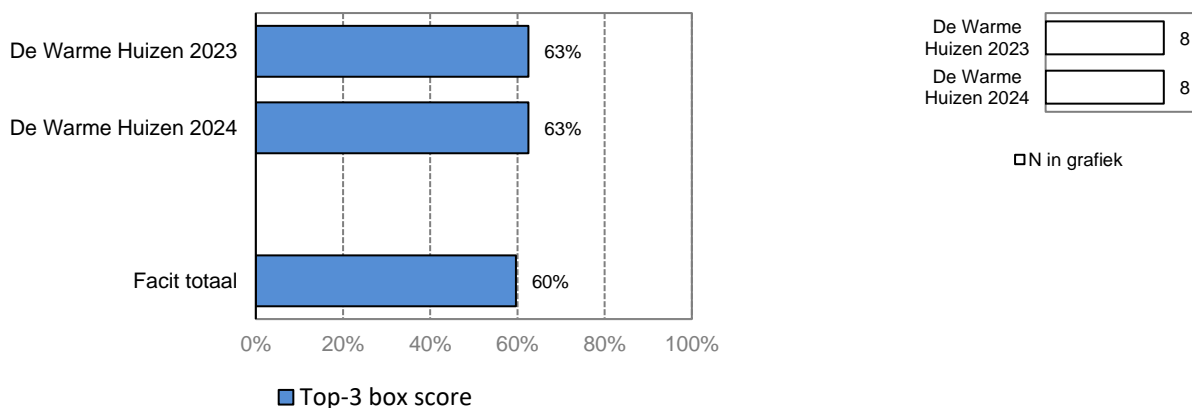
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



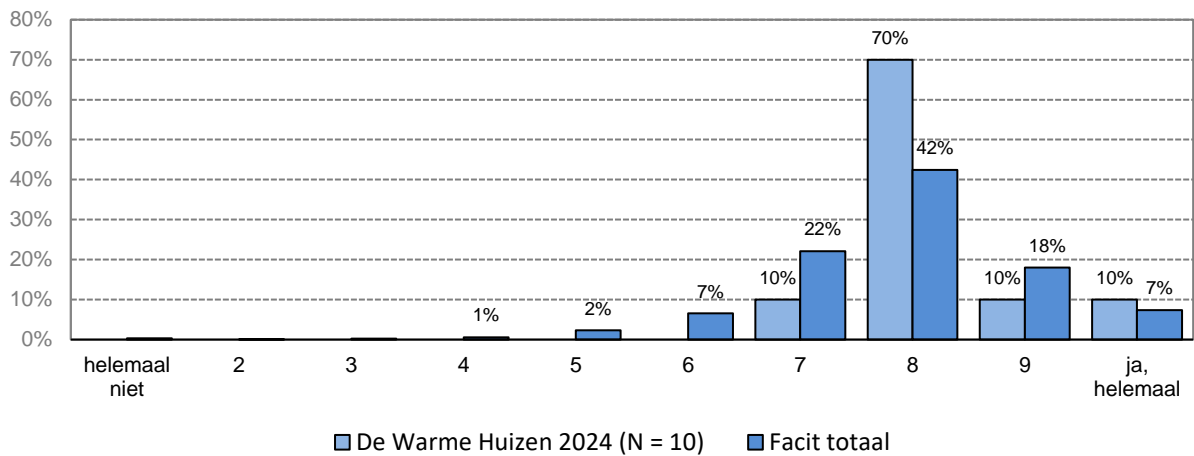
De gemiddelde waardering is als volgt:



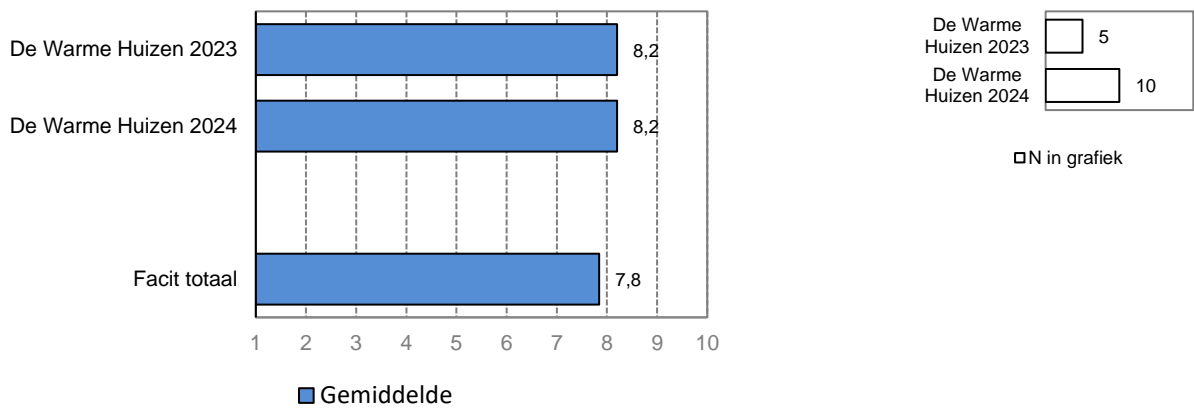
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



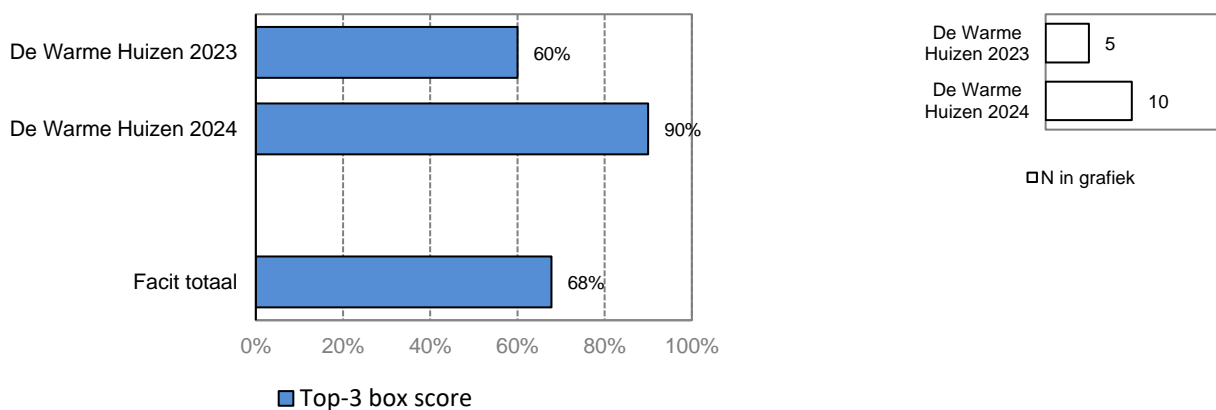
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



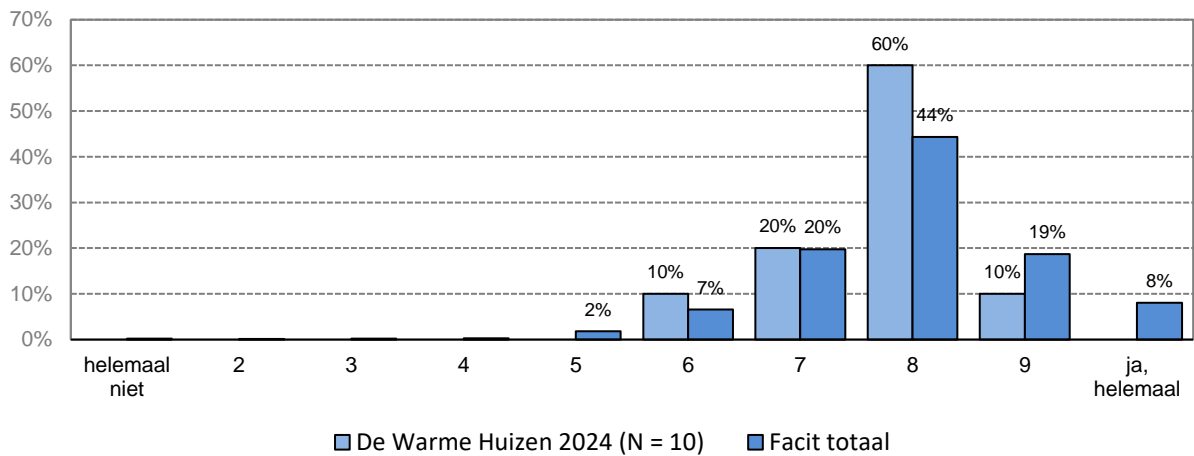
De gemiddelde waardering is als volgt:



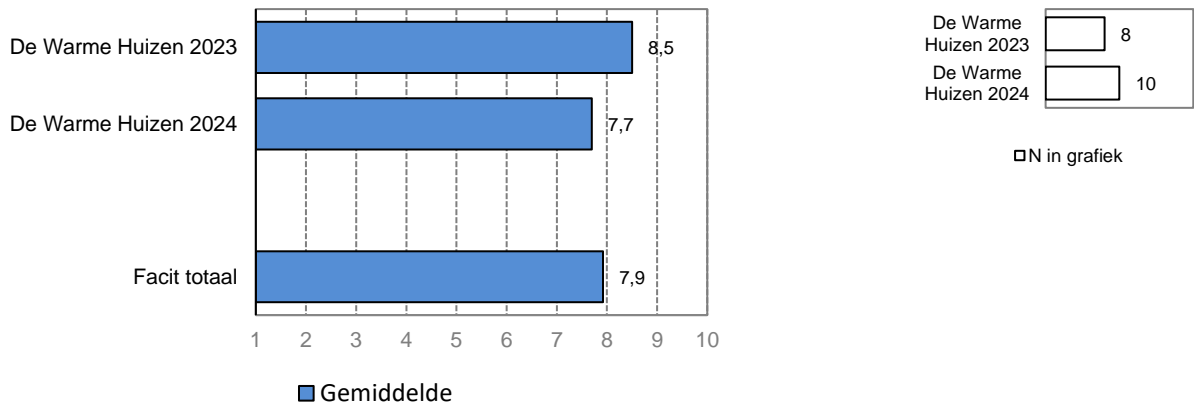
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



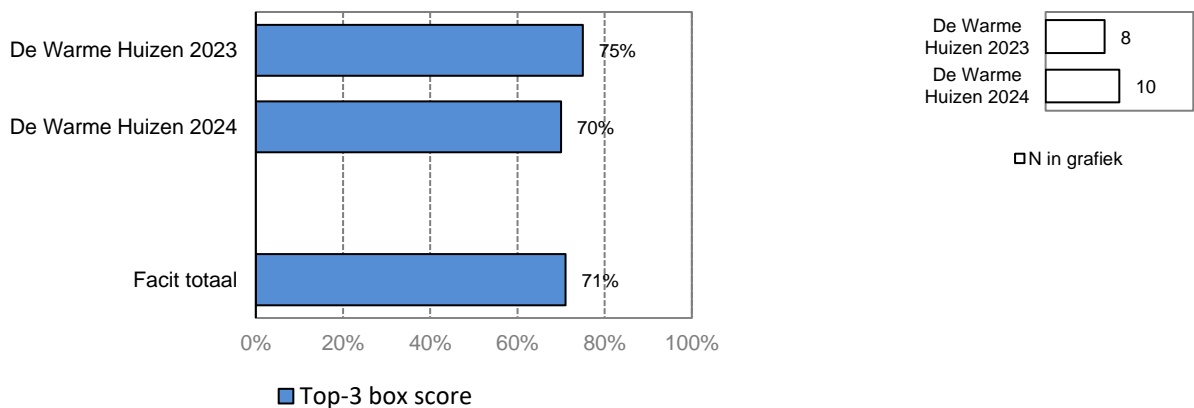
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



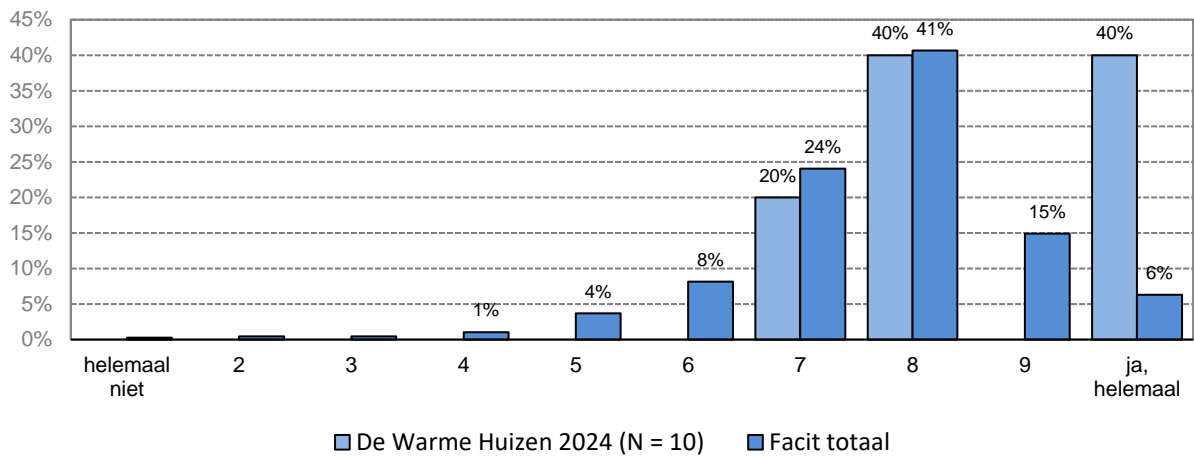
De gemiddelde waardering is als volgt:



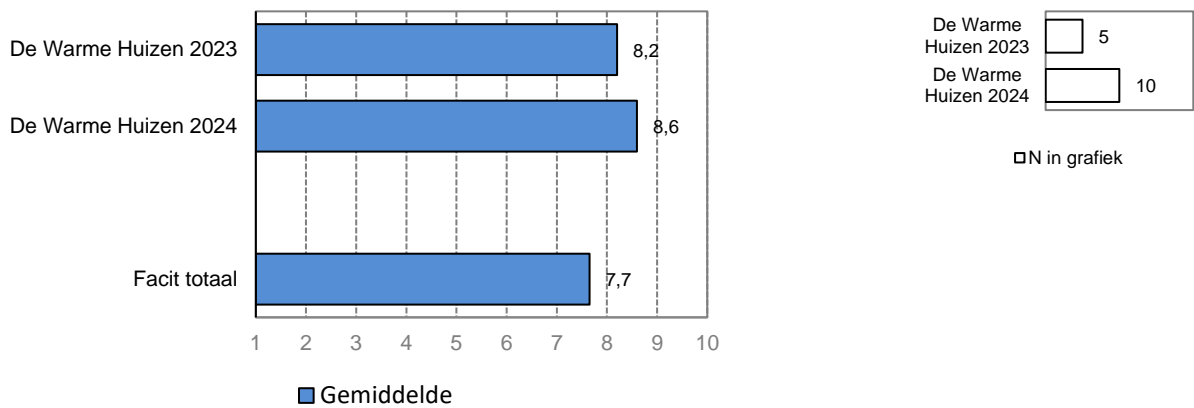
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



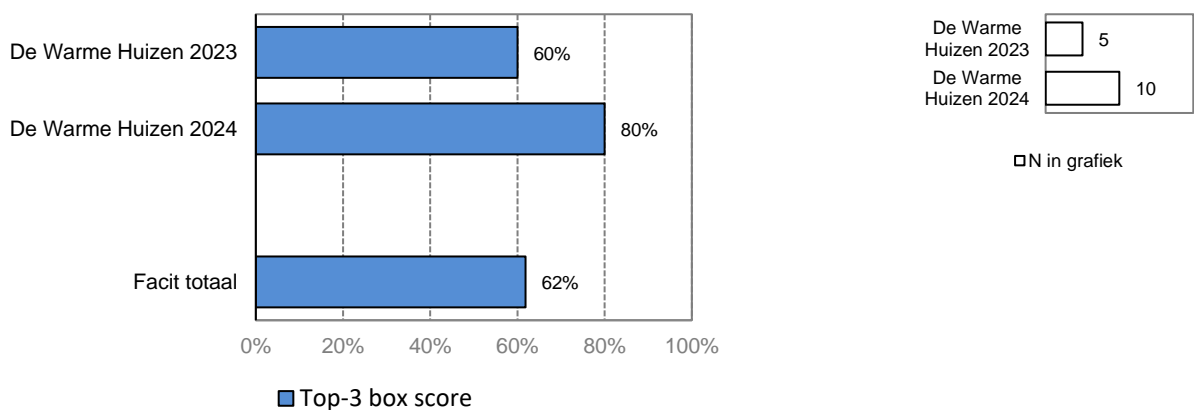
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



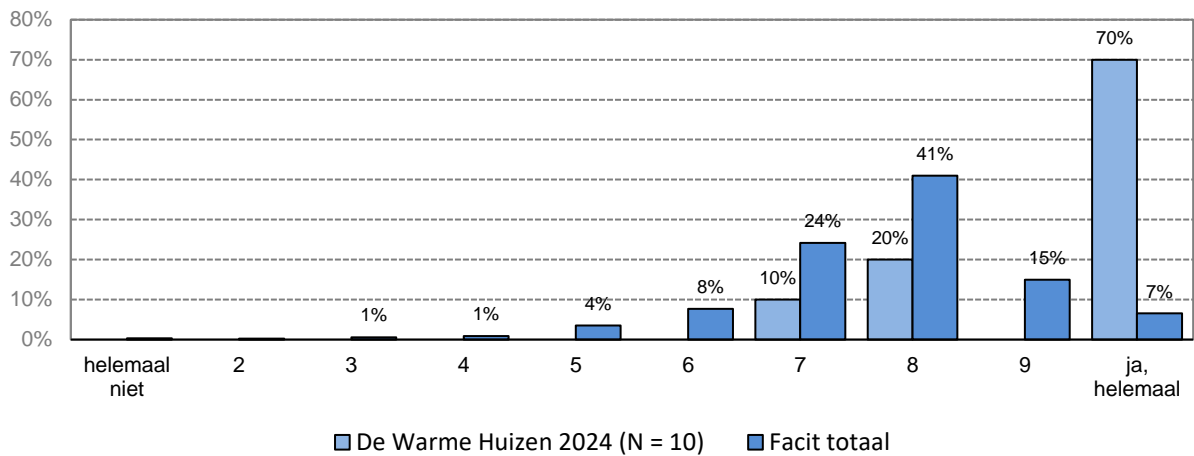
De gemiddelde waardering is als volgt:



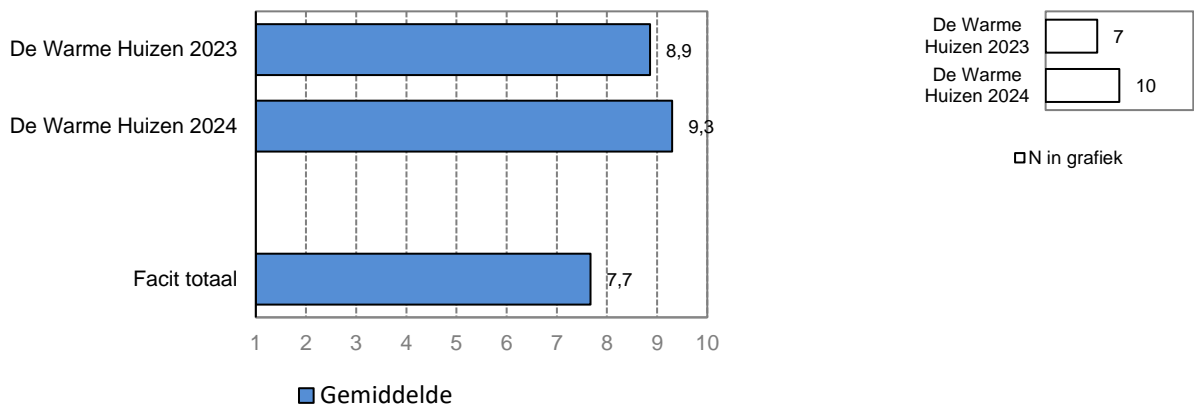
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



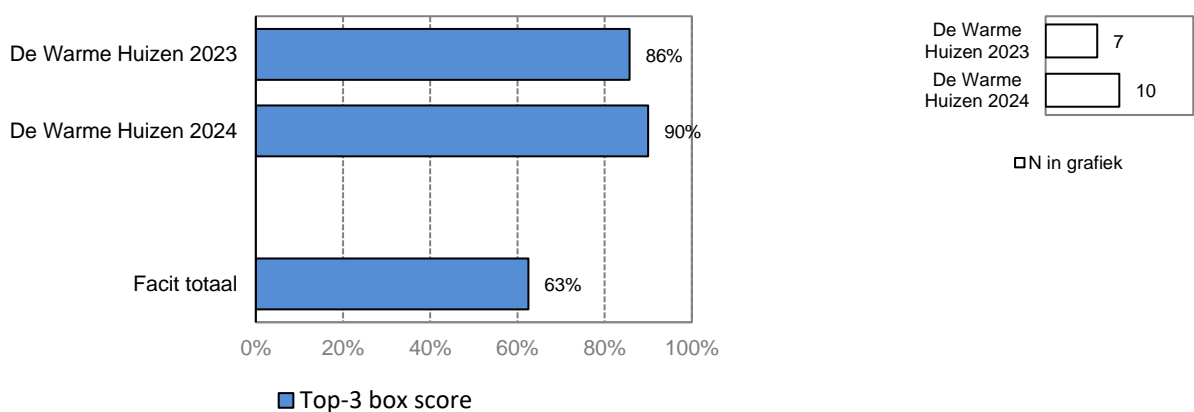
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



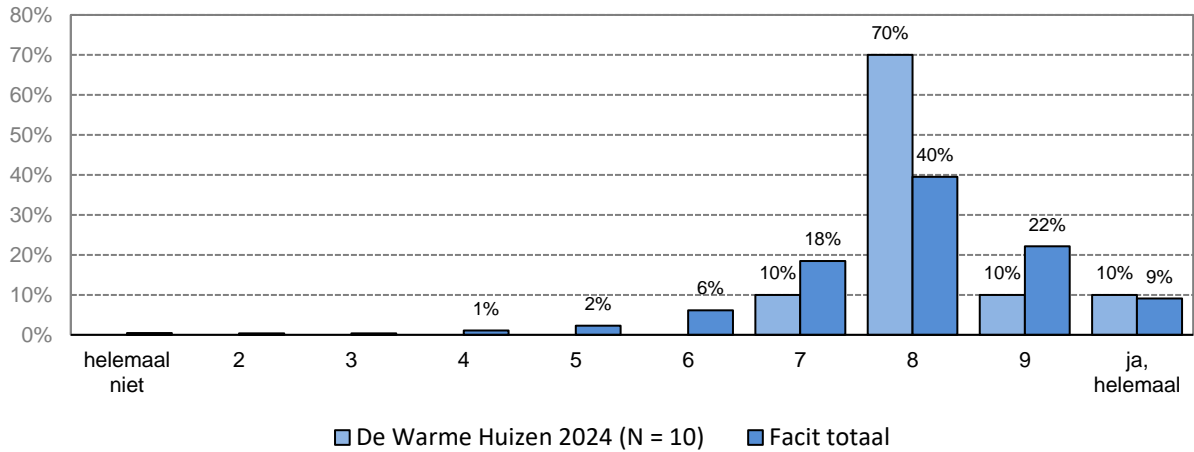
De gemiddelde waardering is als volgt:



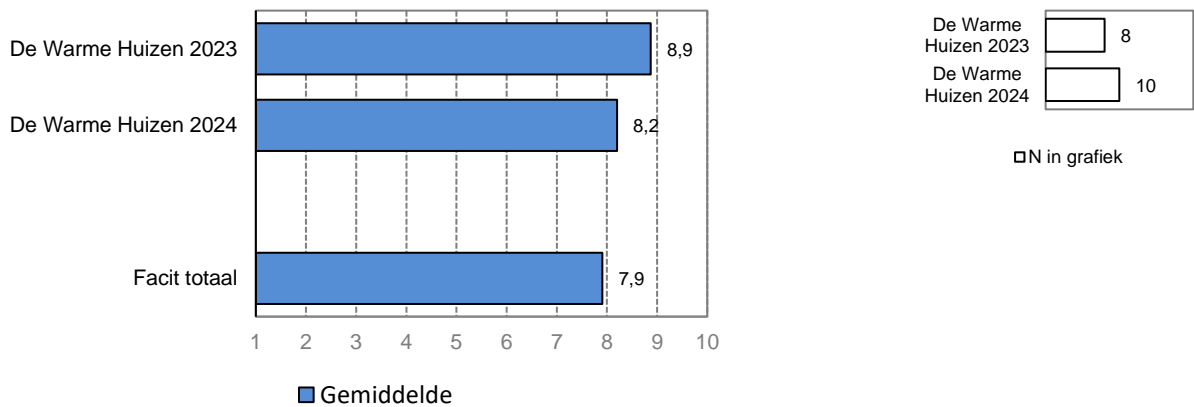
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



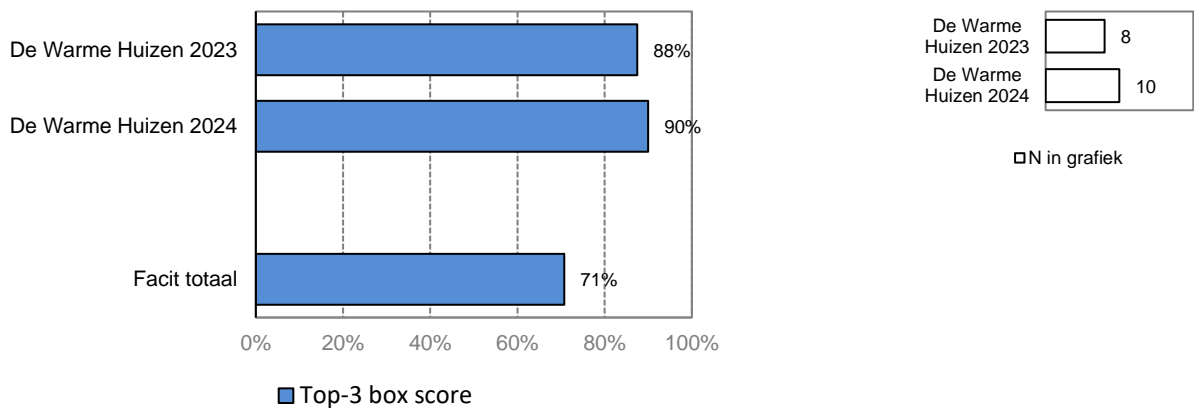
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



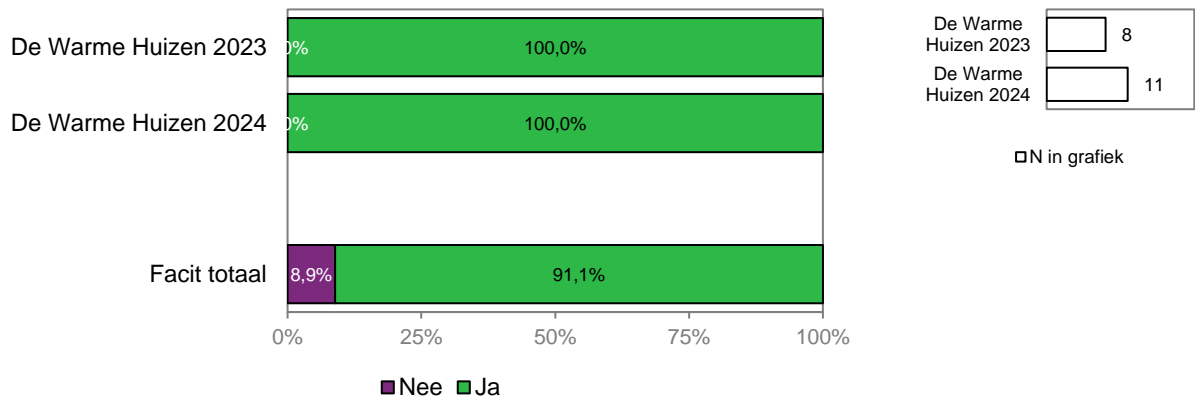
De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



7. Zou u De Warme Huizen, Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8. En welk cijfer geeft u daaraan?

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

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

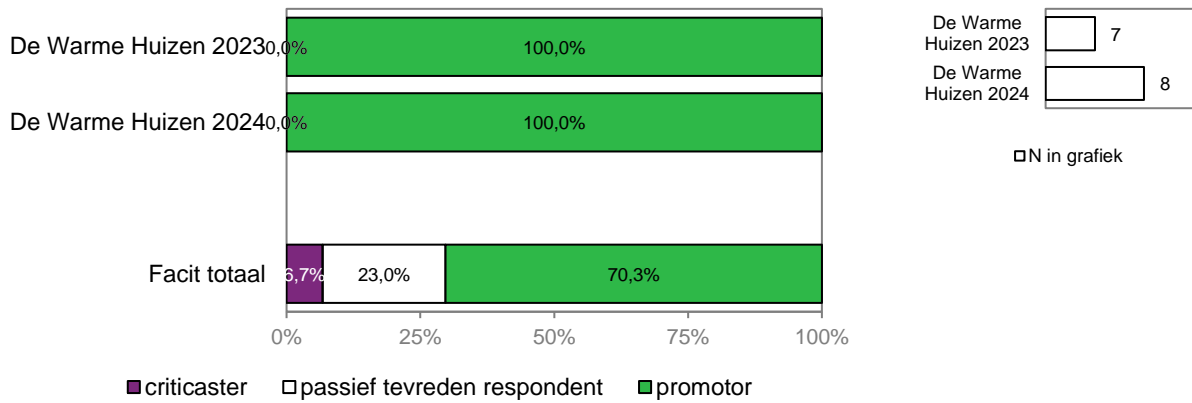
	Facit totaal	De Warme Huizen 2024	De Warme Huizen 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	8	0	0
1	9	0	0
2	6	0	0
3	12	0	0
4	26	0	0
5	61	0	0
6	76	0	0
7	339	0	0
8	727	4	3
9	385	1	2
10 zeer waarschijnlijk wel	159	3	2
niet ingevuld	111	3	1
N in grafiek	1808	8	7

In percentages weergegeven:

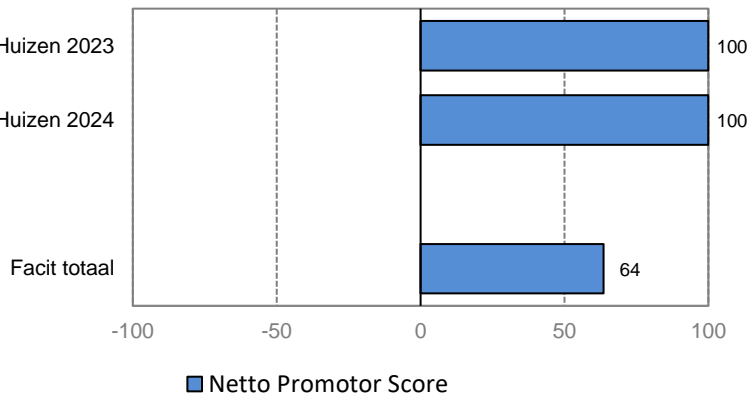
	Facit totaal	De Warme Huizen 2024	De Warme Huizen 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	3%	0%	0%
6	4%	0%	0%
7	19%	0%	0%
8	40%	50%	43%
9	21%	13%	29%
10 zeer waarschijnlijk wel	9%	38%	29%

Netto Promotor Score (NPS)

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, 9 of 10 een 'promotor'.

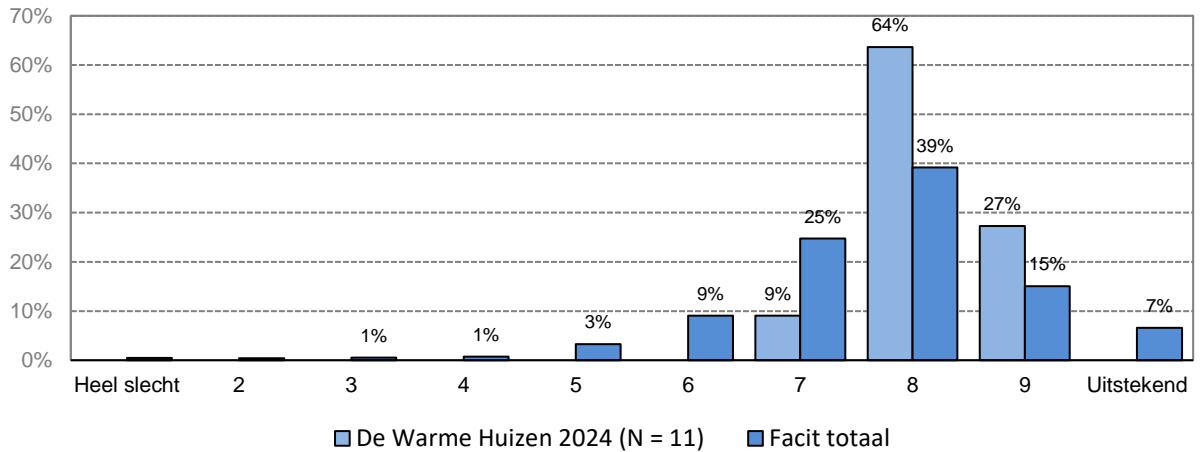


De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

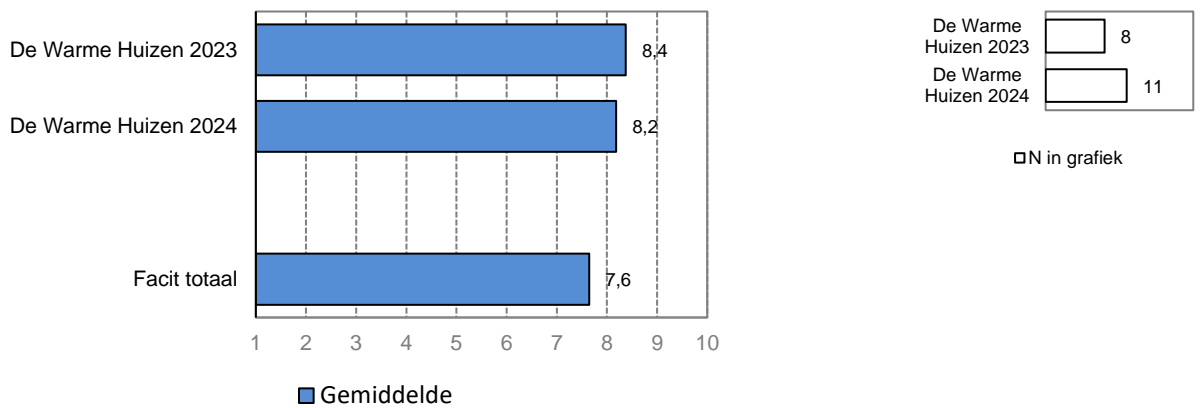


Extra vragen

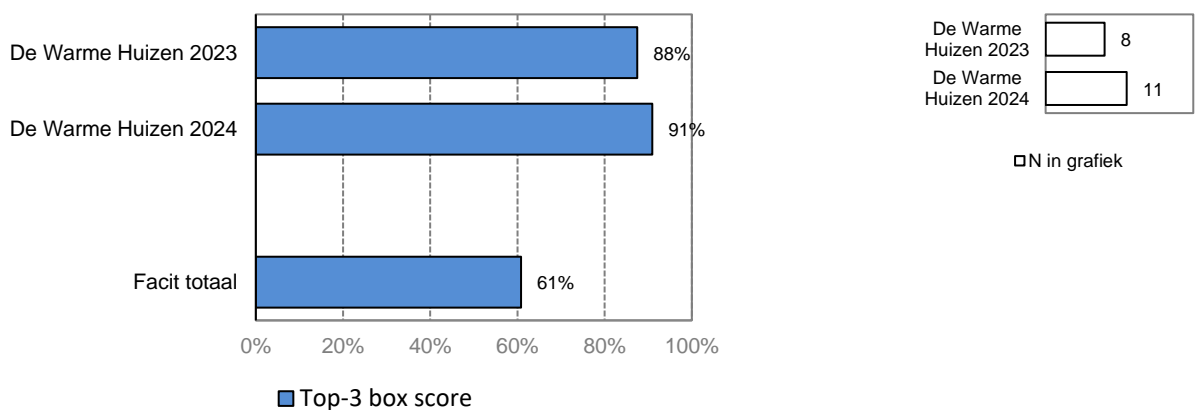
9. Kunt u een rapportcijfer geven voor De Warme Huizen, Herfstzon?



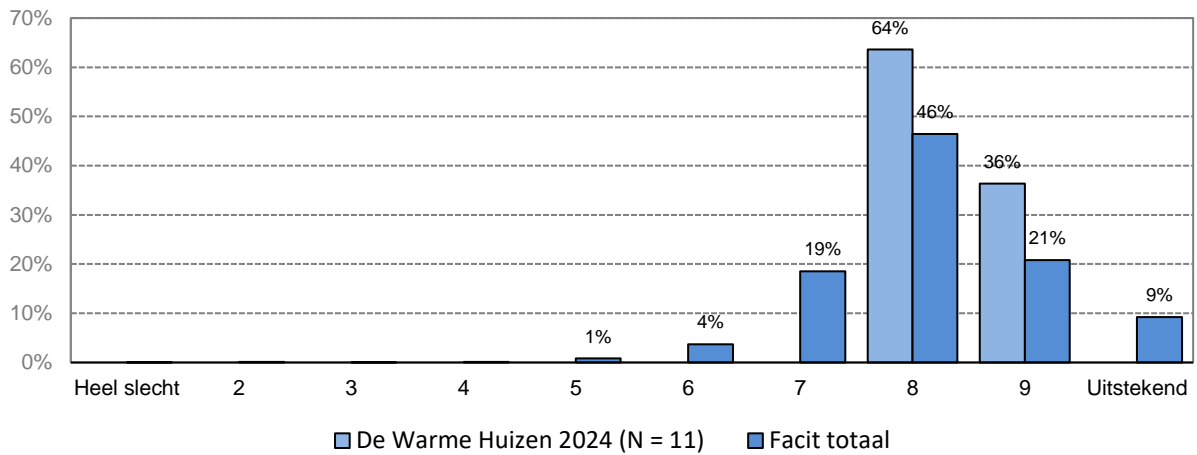
De gemiddelde waardering is als volgt:



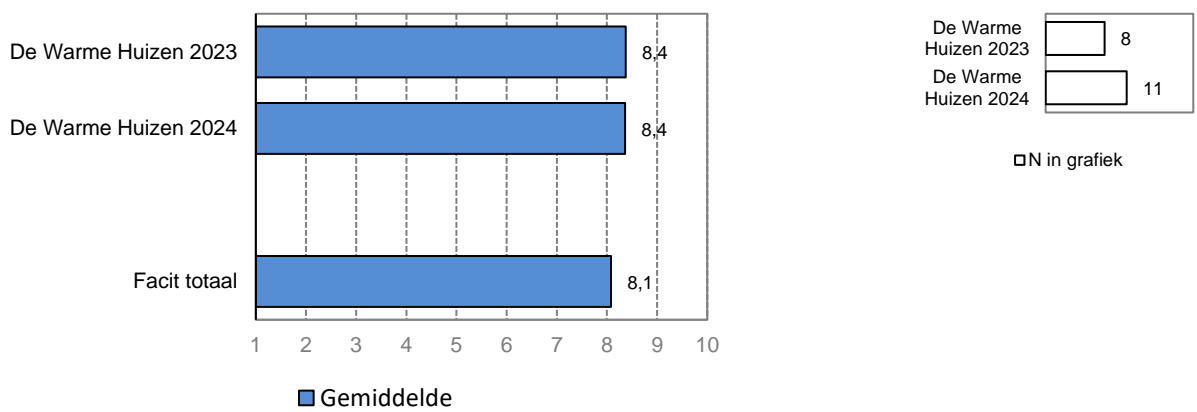
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



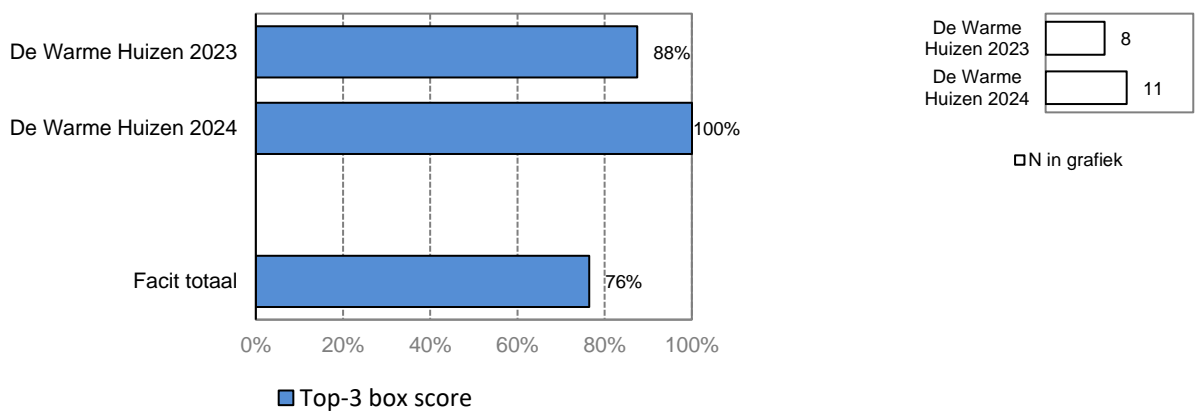
10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van De Warme Huizen, Herfstzon?



De gemiddelde waardering is als volgt:

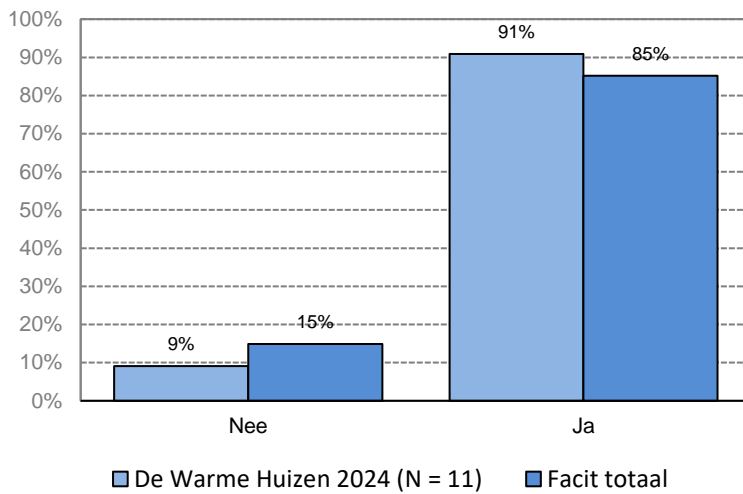


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

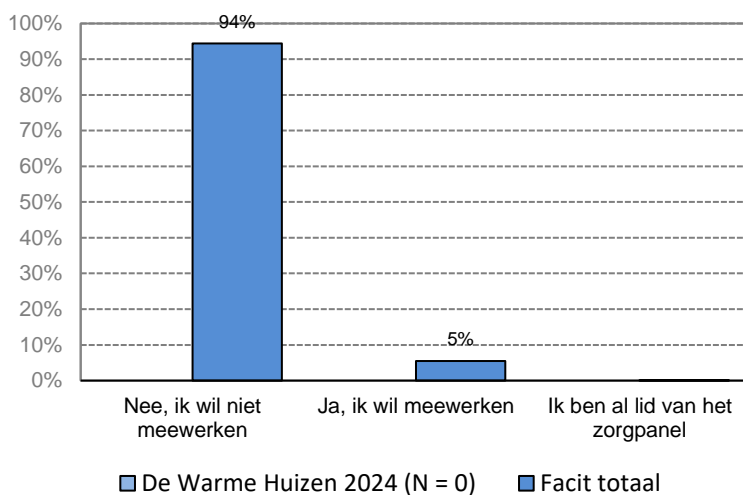


4 Doorlevering naar ZorgkaartNederland

1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als cliënten voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

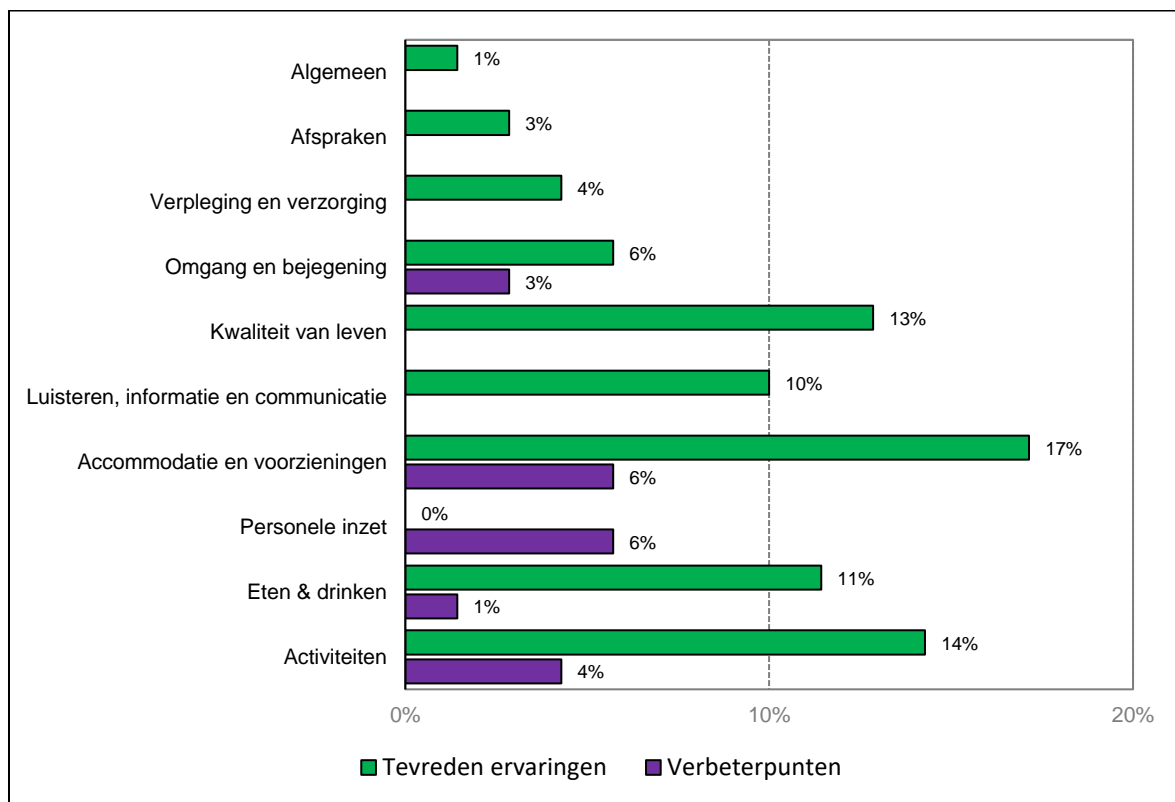
5 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

Aan cliënten is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met De Warme Huizen, locatie Herfstzon te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

In totaal zijn er door de cliënten 56 tevreden ervaringen en 14 verbeterpunten genoemd.

	Complimenten	Verbeterpunten
Algemeen	1	0
Afspraken	2	0
Verpleging en verzorging	3	0
Omgang medewerkers en bejegening	4	2
Kwaliteit van leven	9	0
Luisteren, Informatie en communicatie	7	0
Accommodatie en voorzieningen	12	4
Personele inzet	0	4
Eten & drinken	8	1
Activiteiten	10	3

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de ervaringen van de cliënten weergegeven per thema.

6 Conclusies

Afspraken

Aan de cliënten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 63% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,3.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling is de laagste waardering een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan is de laagste waardering een 6, de hoogste waardering is een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,7. 70% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan is de laagst gegeven waardering voor dit thema een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,6. 80% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren

90% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De laagste waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 9,3.

Accommodatie

De hoogste waardering voor het gebouw, de voorzieningen en de omgeving is een 10, de laagste waardering is een 7 en het gemiddelde cijfer is een 8,2. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

NPS-vraag

Alle geraadpleegde cliënten zouden De Warme Huizen, locatie Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft niemand een vijf of lager (criticaster), noch een 6 of een 7 (passief tevreden respondent). Alle cliënten geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 91% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van De Warme Huizen, locatie Herfstzon. Het hoogste rapportcijfer is een 9, het laagst gegeven rapportcijfer is een 7. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 8,2.

Voor de medewerkers van De Warme Huizen, locatie Herfstzon geven alle geraadpleegde cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 9, het laagst gegeven rapportcijfer is een 8. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,4.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vraag 'Omschrijf uw ervaringen' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben zeer tevreden over alles hier.
<p>Neutraal</p> <ul style="list-style-type: none">• Er is aan de overkant ruimte voor mensen die meer zorg en aandacht nodig hebben.• Ik doe heel veel nog zelfstandig.• Ik woon hier nog niet zo lang en moet dus nog de mensen beter leren kennen.

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Als ik bel, dan komen ze er gelijk aan. De zorg die ik nodig heb wordt keurig en op tijd gegeven.• Ik heb de indruk dat de verzorgers wel weten hoe en wat ze moeten doen.
--

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles wat betreft de zorg wordt helemaal naar wens gedaan.• De verzorging is heel erg goed. Ik word netjes geschoren en heb altijd schone kleren aan.• De zorg die ik nodig heb, wordt hier goed en naar behoren gedaan.

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De verzorgers die er rondlopen zijn altijd vriendelijk en aardig.• De verzorgers en medewerkers zijn allemaal vriendelijk en behulpzaam.• De verzorgers zijn vriendelijk en aardig.• Ik vind de verzorgers en alle medewerkers die hier rondlopen erg vriendelijk.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik mis een beetje extra persoonlijke aandacht in de vorm van een praatje en een schouder om me heen. Ik begrijp het wel.• Ik zou het prettig vinden als ze wat vaker langskomen om even een praatje te maken.
--	---

Kwaliteit van leven

Complimenten

- De mensen gaan onderling heel fijn met elkaar om.
- De verzorgers letten op mijn wensen.
- Dit is een warm en liefdevol adres. Je hoeft niet bang te zijn als je ooit hier komt te wonen. Ik vind het wonen hier zelfs een vooruitgang met hoe ik het thuis had.
- Het is hier heel gemoedelijk en mooi. Ik kan vrij naar buiten.
- Ik ga prettig en fijn om met de andere bewoners.
- Ik heb goed contact met de andere bewoners.
- Ik kan gelukkig nog veel zelf doen, maar als ik extra zorg in de toekomst nodig heb, kan dit wel geregeld worden.
- Ik kan gelukkig nog veel zelf doen. Ik kan hier vrij mijn eigen gang gaan.
- Ze letten hier heel erg goed op je. Ik woon dan in principe apart, maar als er wat met mij aan de hand is, dan komen ze regelmatig langs.

Luisteren, informatie en communicatie

Complimenten

- Alles wordt goed doorgesproken met mijn naaste. Als er iets aan de hand is, dan bellen ze gelijk de dokter.
- Als ik wat aangeef, dan houden ze daar rekening mee. Ik kan ook aan de verzorgers die langskomen van alles doorgeven.
- De verzorgers en medewerkers overleggen alles goed met mijn naaste. Ondanks dat mijn naaste vaak naar ze toe gaat met vragen en dergelijke, vinden ze dit nooit onprettig.
- Het contact met de leiding en de verzorgers verloopt heel erg goed.
- Ik heb twee vaste mensen die bij mij langskomen. Aan deze twee geef ik alles door en bespreek ik alles.
- Ik kan de leiding altijd benaderen, indien ik iets te vragen heb.
- Ik vind dat ze hier goed werk maken van als er wat aan de hand is. Ze nemen gelijk contact op met mijn familie als er wat aan de hand is.

Accommodatie en voorzieningen

Complimenten

- Alles ziet er schoon en fris uit. Het is hier heel erg sfeervol.
- Als de schoonmaak niet naar behoren is gedaan, dan wordt dat gemeld en komt het weer in orde. Ik woon hier heel erg mooi. Ik kan vrij naar buiten.
- De schoonmaak is goed en naar behoren.
- Ik geniet heel erg van de tuin, die toegankelijk is vanuit mijn kamer. De tuin wordt ook heel erg goed bijgehouden en mooi gehouden.

Verbeterpunten

- De schoonmaak mag wel iets verbeterd worden.
- De schoonmaak mag wat vaker en beter.
- Ik zou graag wel een biljarttafel willen hebben, maar begrijp dat er geen plek voor is.
- Mijn kamer is wel wat aan de kleine kant en ik heb maar een kleine kast.

- Ik heb een leuk ingericht appartement. Mijn appartement wordt goed schoongehouden.
- Ik loop graag rond en zit voorop het gebouw, hierdoor ontmoet ik dan ook de andere bewoners. Mijn kamer wordt keurig en schoon gehouden. De tuin is toegankelijk vanaf mijn kamer. De tuin ziet er mooi en zeer goed verzorgd uit.
- Ik woon hier fijn. Ik heb een ruim en net appartement. Ik kan zelf lopen naar de receptie als ik wat geregeld wil hebben. Het ziet er hier keurig en netjes uit. Ik kan vanuit mijn kamer vrij naar de tuin. Er is een mooi en goed onderhouden tuin aanwezig.
- Ik woon hier heel erg fijn en prettig. Ik heb een groot appartement. Mijn appartement heb ik helemaal zelf ingericht.
- Ik woon hier heel erg prettig en fijn.
- Ik woon hier prettig in mijn eigen appartement. Mijn appartement heb ik zelf ingericht. Mijn appartement wordt goed schoongehouden.
- Ik woon hier prettig. Ik heb een eigen appartement die ik helemaal zelf heb ingericht.
- Ze zijn nu een huiskamer aan het bijbouwen voor het appartementengedeelte. Ik hoop dan ook dat ik hierdoor de andere bewoners van de appartementen wat vaker zal zien en ontmoeten.

Personele inzet

Verbeterpunten

- Er lopen nu een hoop nieuwe gezichten rond, wat even wennen is.
- Het is natuurlijk altijd wenselijk dat er meer vrijwilligers zich aanmelden, wat het voor ons leuker maakt en waardoor de werkdruk wat afneemt voor de verzorgers.
- Je moet soms wel wat lang wachten als je naar toilet moet.
- Ze hebben het heel erg druk en komen mensen tekort. De oudere verzorgers proberen wel wat meer aandacht te schenken aan mij, alleen hebben ze hier vaak geen tijd voor. De jonge verzorgers komen snel langs en gaan weer weg.

Eten & drinken

Complimenten

- Als ik iets niet lust, dan bieden ze mij een alternatief aan.
- Er wordt hier lekker en vers gekookt.
- Er wordt hier vers en smaakvol gekookt.
- Het eten is erg goed. Er wordt hier door twee koks gekookt.
- Het eten is hier erg goed. Er wordt gekookt door twee koks. In het restaurant is het heel erg gezellig. De koks en de mensen die meehelpen zijn erg vriendelijk en aardig. De tafels worden heel leuk opgedekt. Het eten is hier elke dag weer een klein feestje.
- Ik eet elke dag gezellig mee in het restaurant. Het eten is van zeer goede kwaliteit.
- Indien mogelijk maak ik ook graag gebruik van het restaurant. Het eten vind ik heel erg goed.
- Ze houden mij goed in de gaten betreft het eten. Als ik niet in het restaurant ben, dan komen ze mij ophalen.

Verbeterpunten

- Ze brengen mij elke dag mijn eten. Het eten is op zich goed, alleen zou ik bijvoorbeeld één keer per week een extra keuze willen hebben. Als er bijvoorbeeld iets niet naar mijn smaak is, zou ik graag een alternatieve keuze willen hebben.

Activiteiten

Complimenten

- Doordeweeks wordt er overdag veel georganiseerd. Ze halen je wel op als er wat te beleven is in het hoofdgebouw.
- Er wordt hier zelfs teveel georganiseerd voor de mensen.
- Ik bekijk zelf of ik wel of niet wil meedoen met de activiteiten. Er wordt hier wel elke dag iets gedaan met de mensen.
- Ik doe elke week aan gymnastiek. Ik kan wanneer ik daar behoefte aan heb piano spelen in het grote gebouw. De medebewoners doen dan ook gezellig met mij mee en zingen dan ook met mij mee.
- Ze organiseren echt heel veel activiteiten voor ons. Ik kan regelmatig mee met een rolstoelwandeling.

Verbeterpunten

- Helaas zijn er in de avond en in het weekend geen activiteiten. Ik begrijp dat de vrijwilligers ook weekend willen hebben en met hun familie willen zijn. Ik had het prettiger gevonden als het één geheel was, maar helaas is daar niets aan de doen.
- Ik doe de laatste tijd niet overal meer aan mee. Heel veel bewoners bij de dagelijkse activiteiten zijn in war, waardoor ik het niet meer prettig vind.
- In de avond en in het weekend worden er geen activiteiten georganiseerd.

- Ze organiseren heel veel in het hoofdgebouw. Als mijn gezondheid het toe laat, dan doe ik ook graag mee met de activiteiten.
- Ze organiseren hier doordeweeks voldoende activiteiten.
- Ze organiseren hier een hoop voor de bewoners, maar ik doe hier allemaal niet aan mee. Ik vermaak mij prima in mijn eentje.
- Ze organiseren hier elke dag een leuke activiteit. Ik doe ook graag mee met de activiteiten.
- Ze organiseren veel. Als er speciale activiteiten worden georganiseerd, zoals bijvoorbeeld een carnavalsmiddag, dan ga ik er wel graag heen.