



# Vertegenwoordigersraadpleging 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 Vertegenwoordigersraadpleging.....	5
1.1 Vertegenwoordigersraadpleging 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 ervaringen van vertegenwoordigers .....	24
6 Conclusies.....	25
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten .....	26

## Inleiding

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

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de vertegenwoordigersraadpleging. 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 Vertegenwoordigersraadpleging

## 1.1 Vertegenwoordigersraadpleging voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon

Facit heeft in februari 2024 een vertegenwoordigersraadpleging gehouden onder vertegenwoordigers van PG-cliënten. Deze raadpleging beoogt ervaringen op te halen en richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met de zorg die hun naasten ontvingen in De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze vertegenwoordigersraadpleging wordt gevormd door de 30 vertegenwoordigers van cliënten die in januari 2024 zorg ontvingen van De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

## 1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle vertegenwoordigers van PG-cliënten konden benaderd worden voor deelname aan deze vertegenwoordigersraadpleging.

## 1.4 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 uitnodigingsbrief tot deelname aan deze vertegenwoordigersraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

## 1.5 Vragenlijst

De vertegenwoordigersraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of de vertegenwoordiger van 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 de vertegenwoordigers van de cliënten de 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 vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

## 1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels telefonische interviews. De telefonische interviews hebben plaatsgevonden in de week van 5 februari 2024. De dataverzameling is afgesloten op 26 februari 2024.

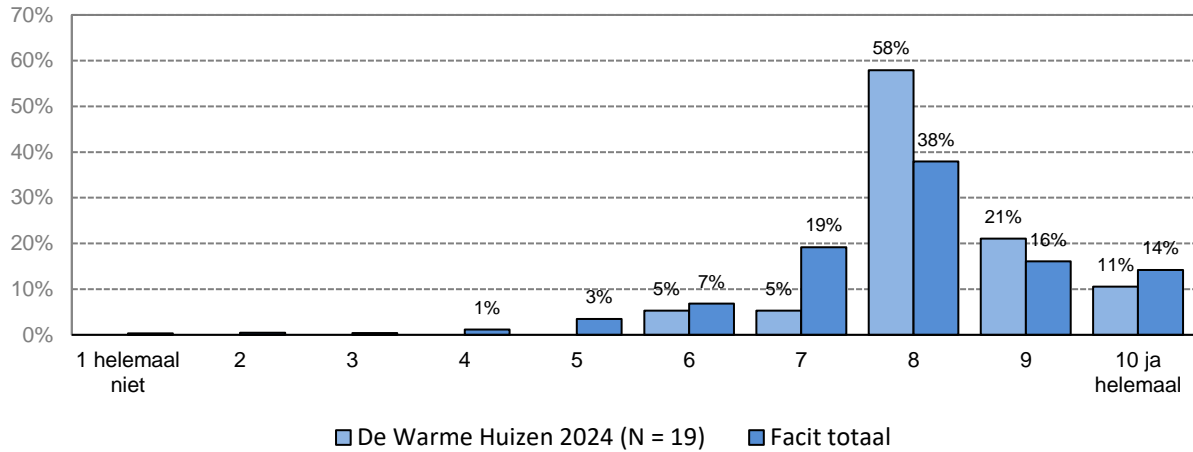
## 1.8 Respons

30 vertegenwoordigers zijn benaderd. 21 vertegenwoordigers waren in staat en bereid om de vragen te beantwoorden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 70%.

## 1.9 Leeswijzer

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

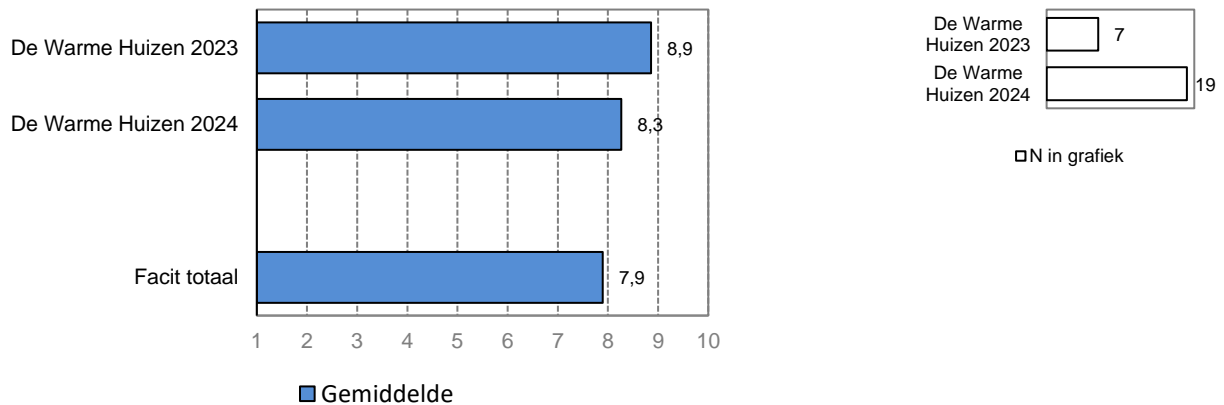
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



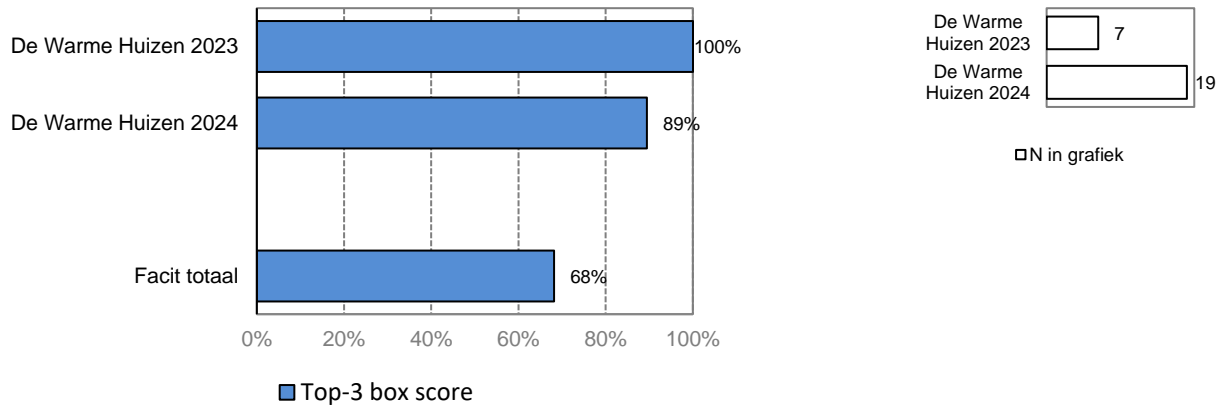
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon als geheel:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage vertegenwoordigers 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 4.255 vertegenwoordigers 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

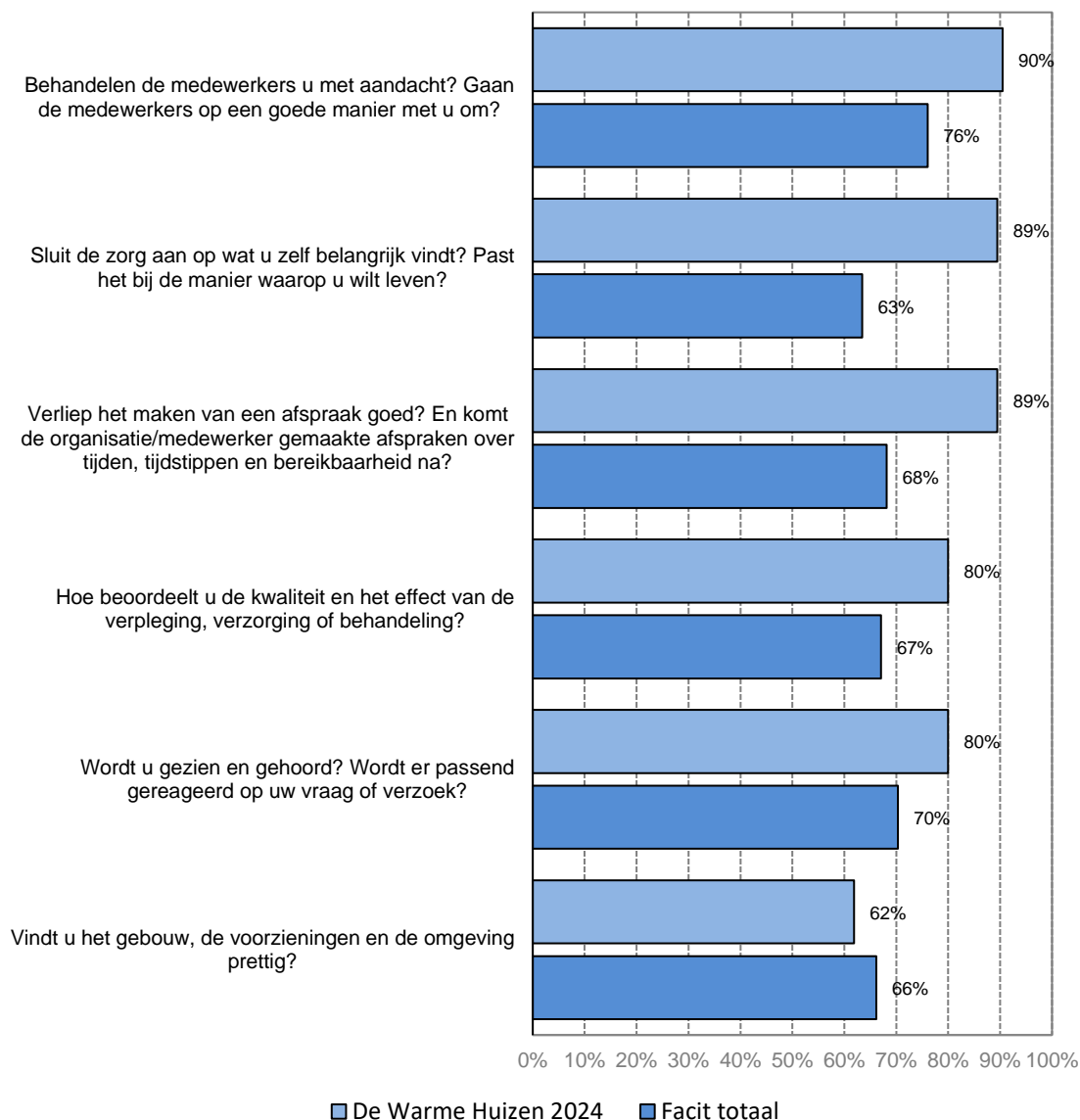
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

### 2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage vertegenwoordigers van 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 vertegenwoordigers van 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:



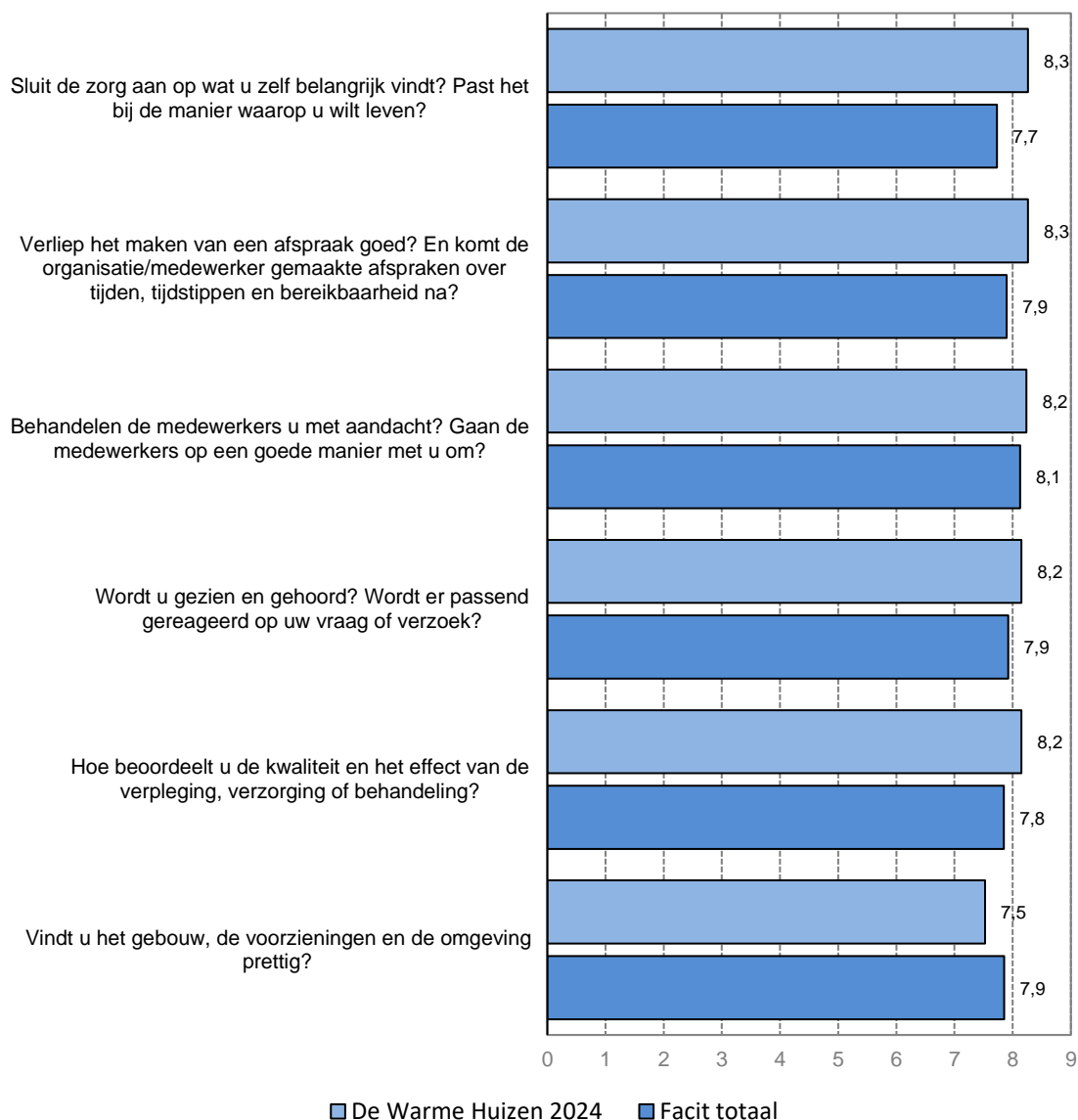


De vraag waarop de meeste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag 'Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?'. 90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?'. Op deze vraag geeft 62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger.

## 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn de vragen 'Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?' en 'Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?'. Gemiddeld gaven de vertegenwoordigers een 8,3 als antwoord op deze vragen.

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?'. Gemiddeld gaven de vertegenwoordigers een 7,5 als antwoord op deze vraag.

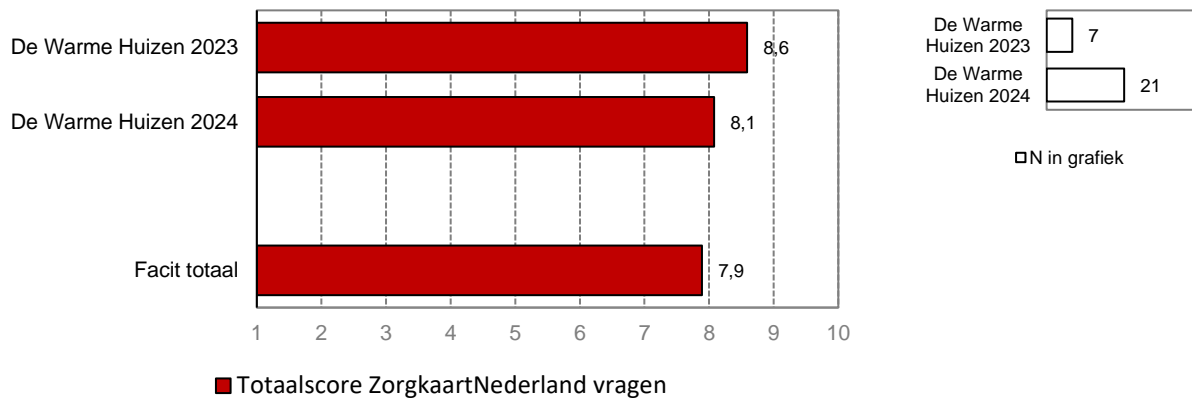
## 2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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 vertegenwoordigersraadpleging is de totaalscore als volgt:



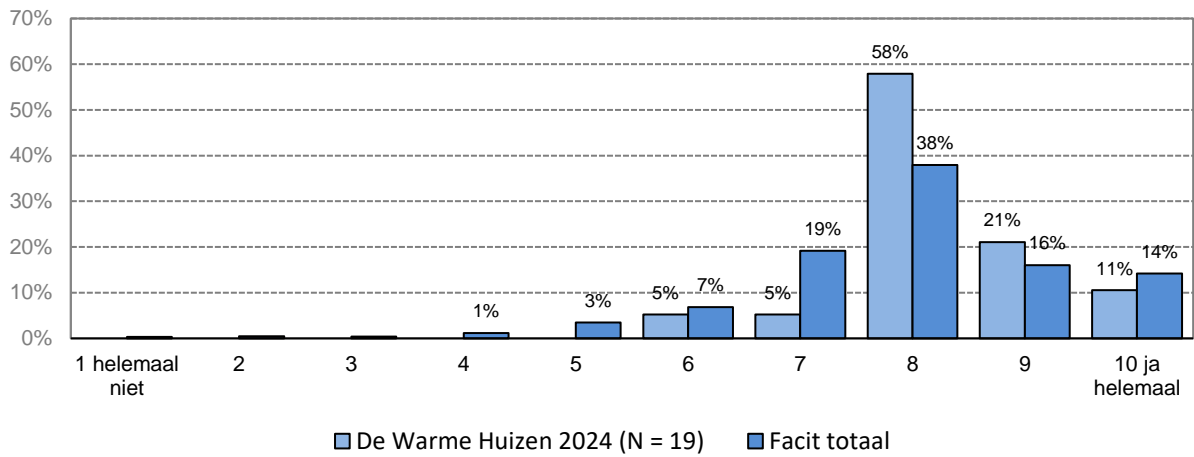
De [actuele totaalscore voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon op ZorgkaartNederland](#)

wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand.

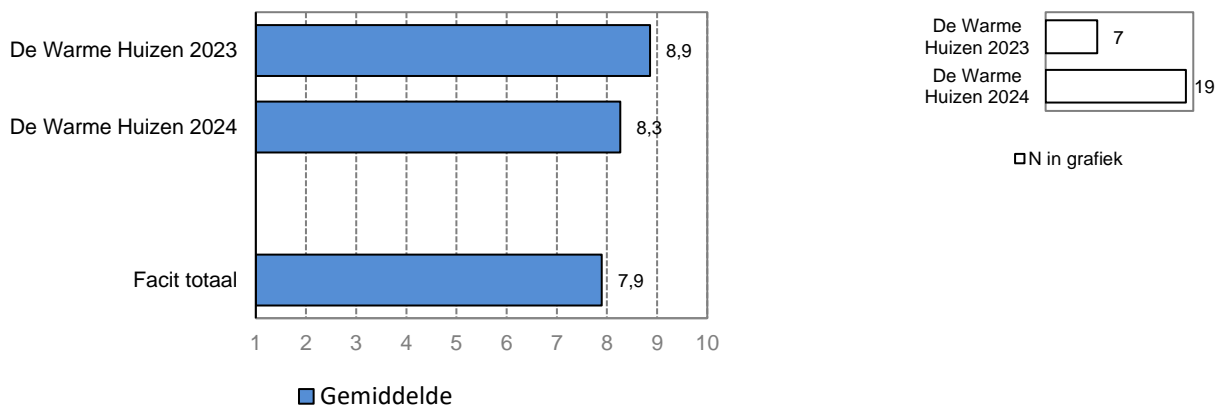
Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

### 3 Uitkomsten ervaringsvragen

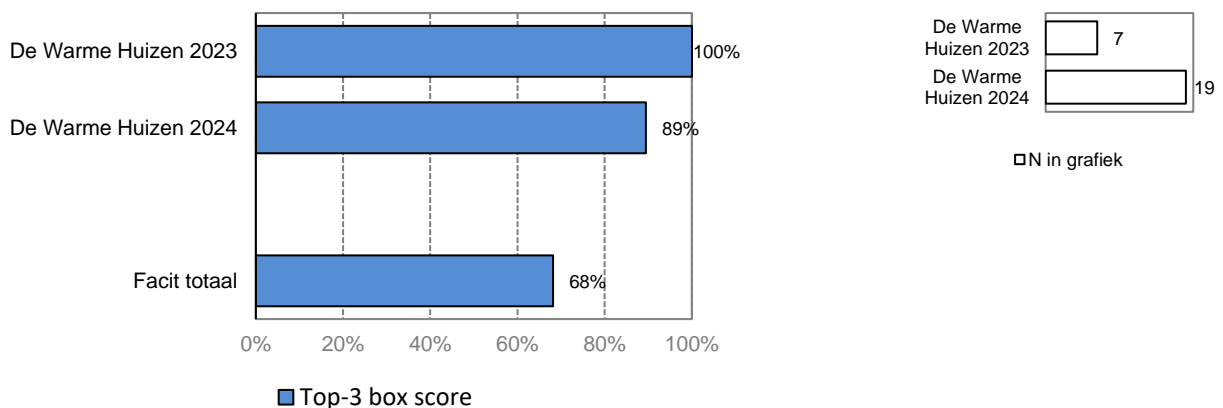
#### 1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



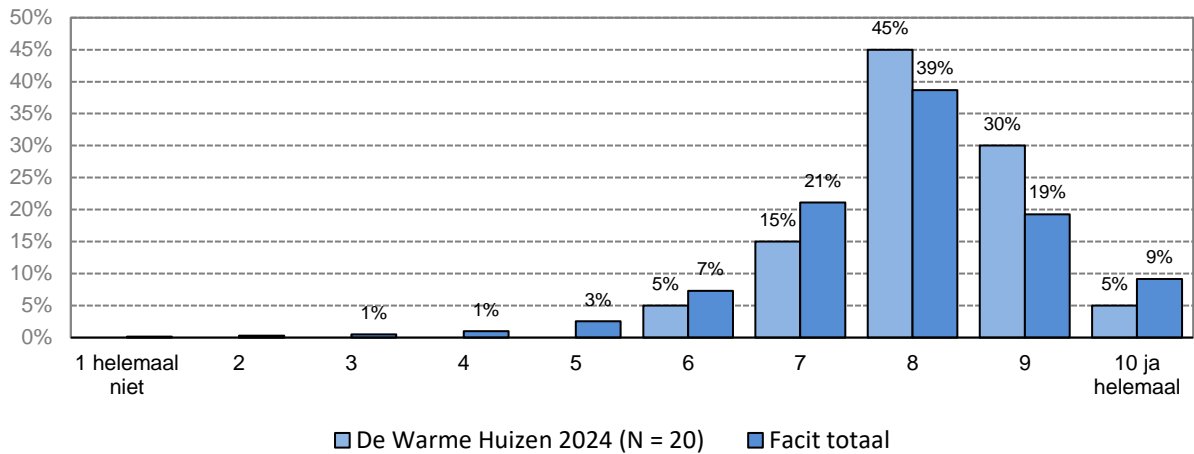
De gemiddelde waardering is als volgt:



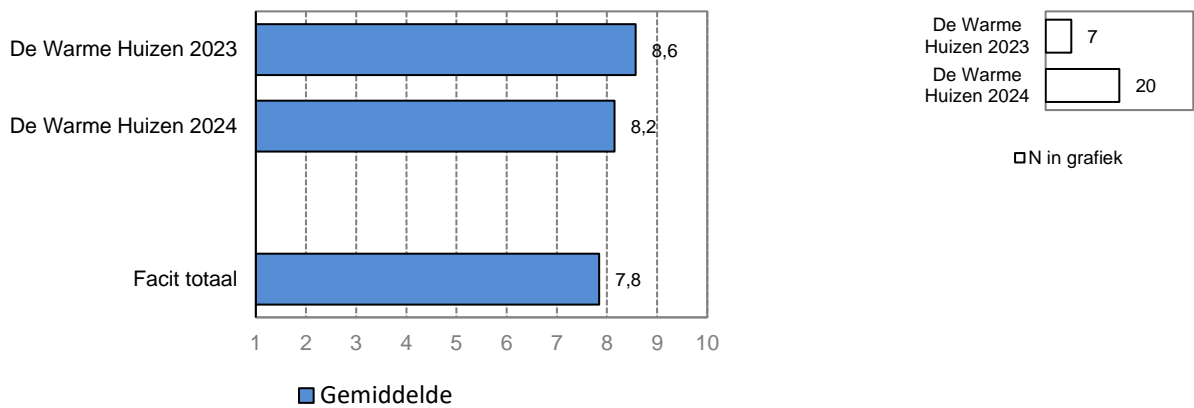
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



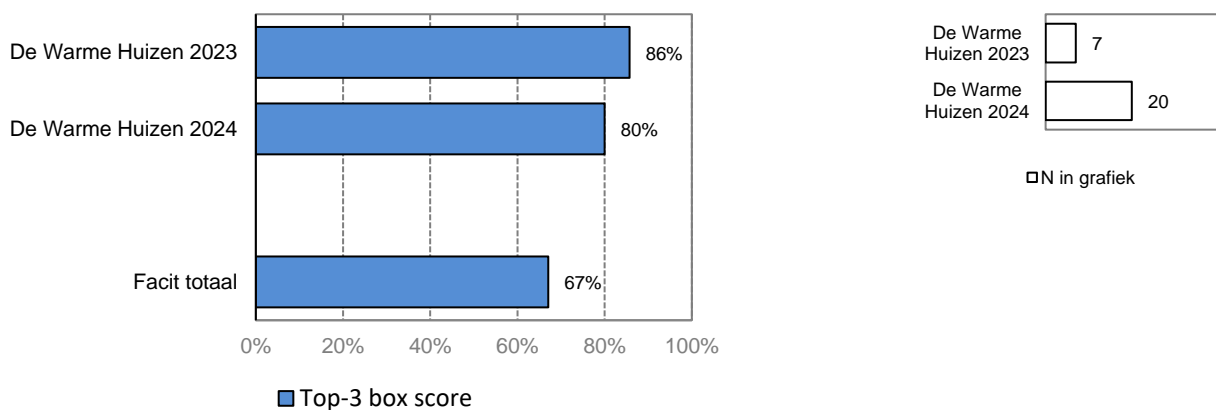
## 2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



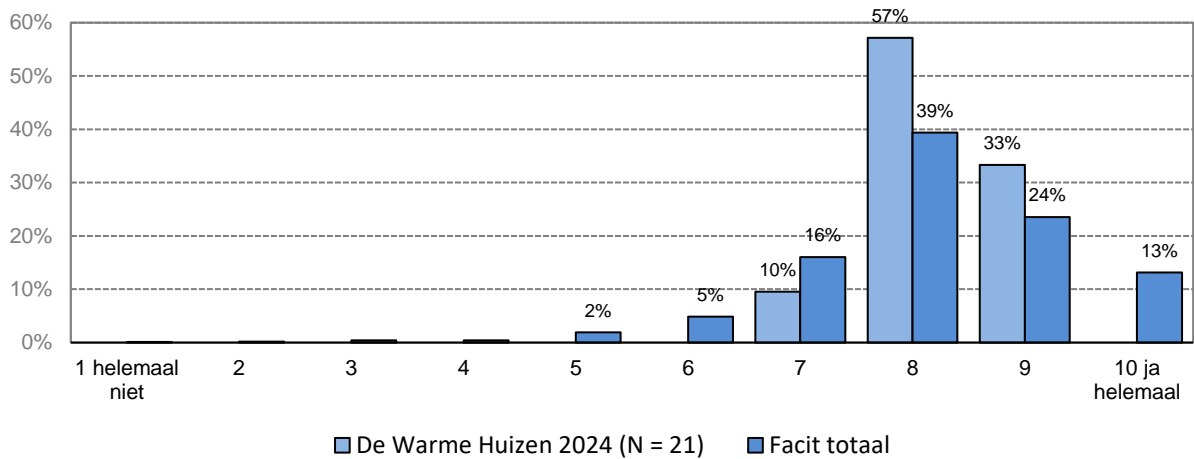
De gemiddelde waardering is als volgt:



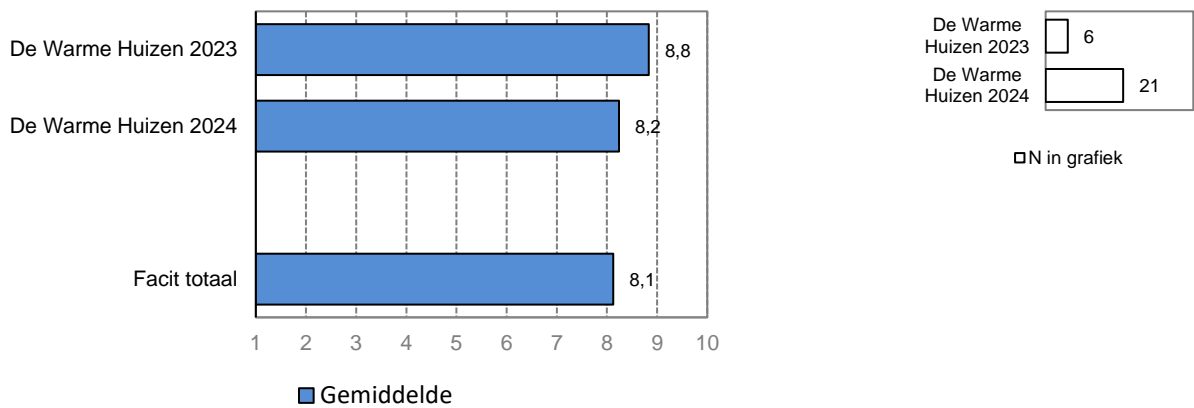
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



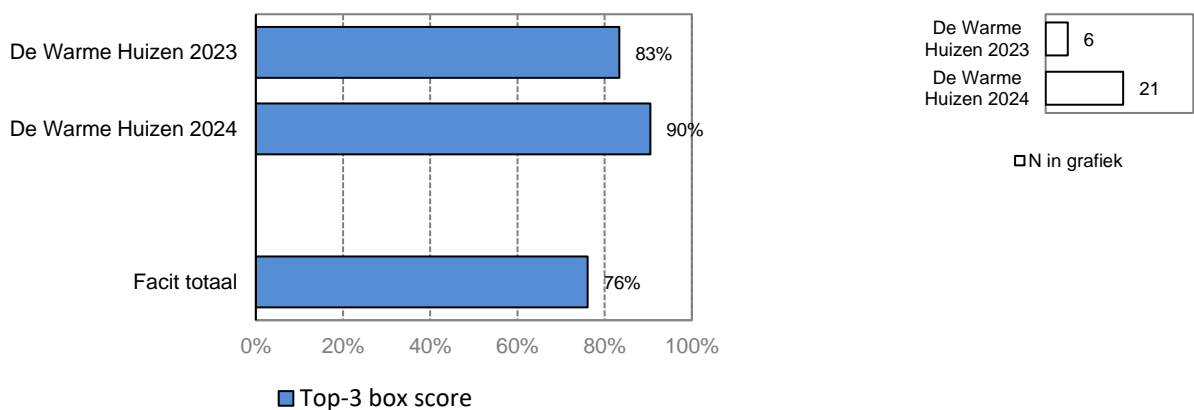
### 3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



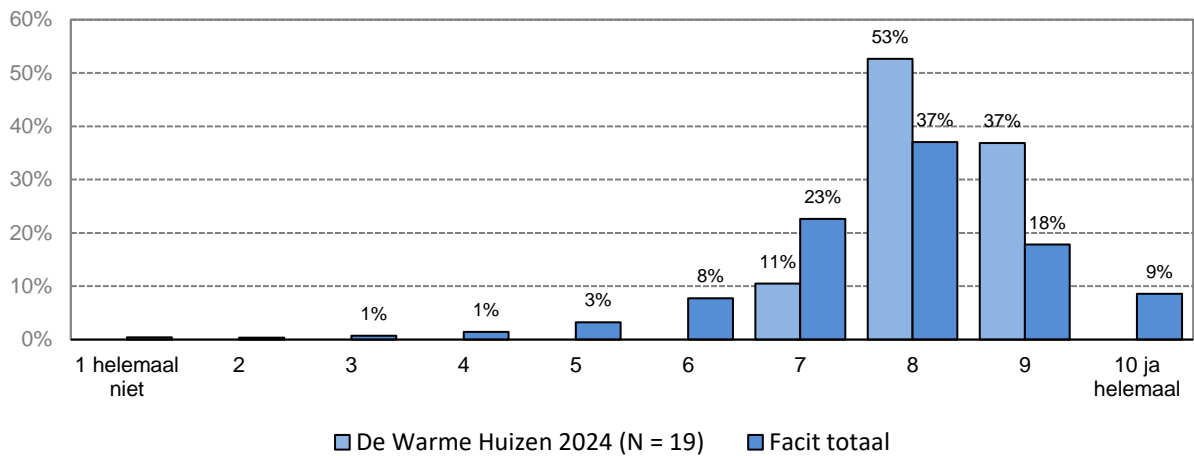
De gemiddelde waardering is als volgt:



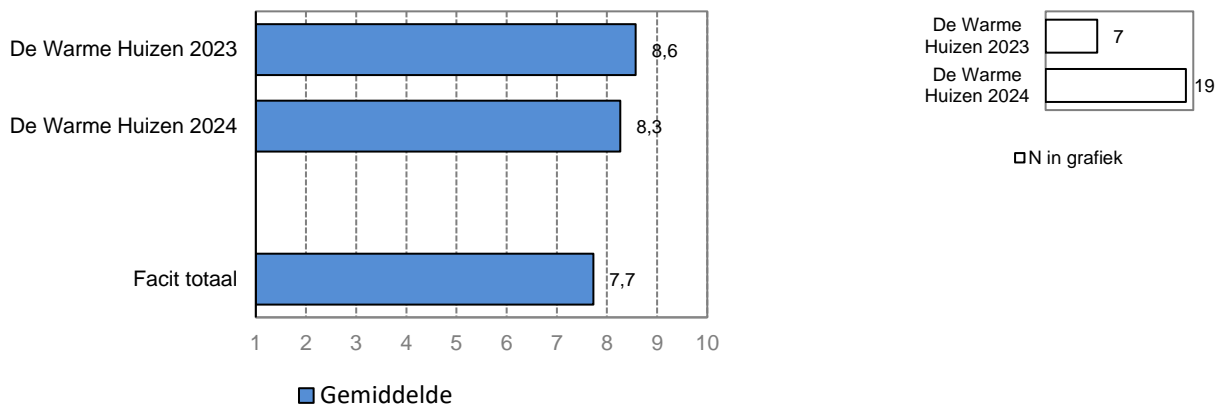
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



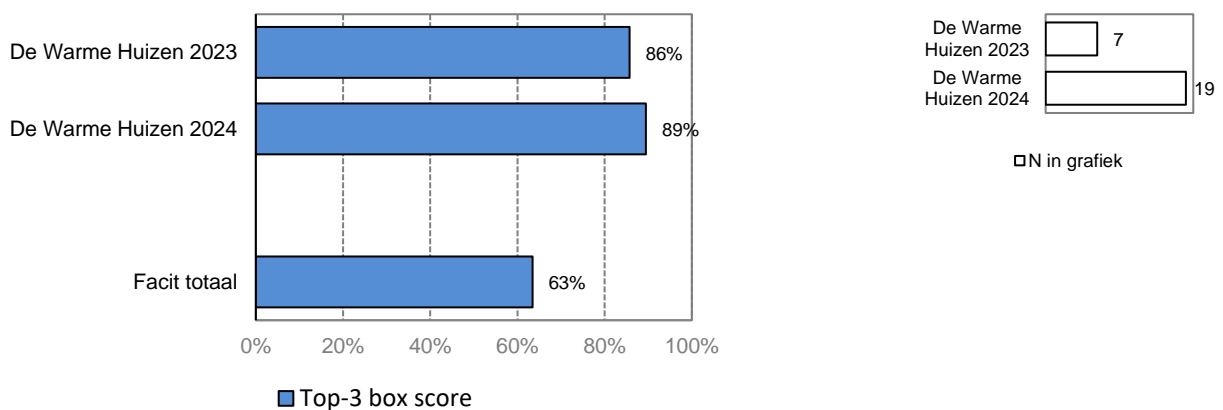
#### 4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



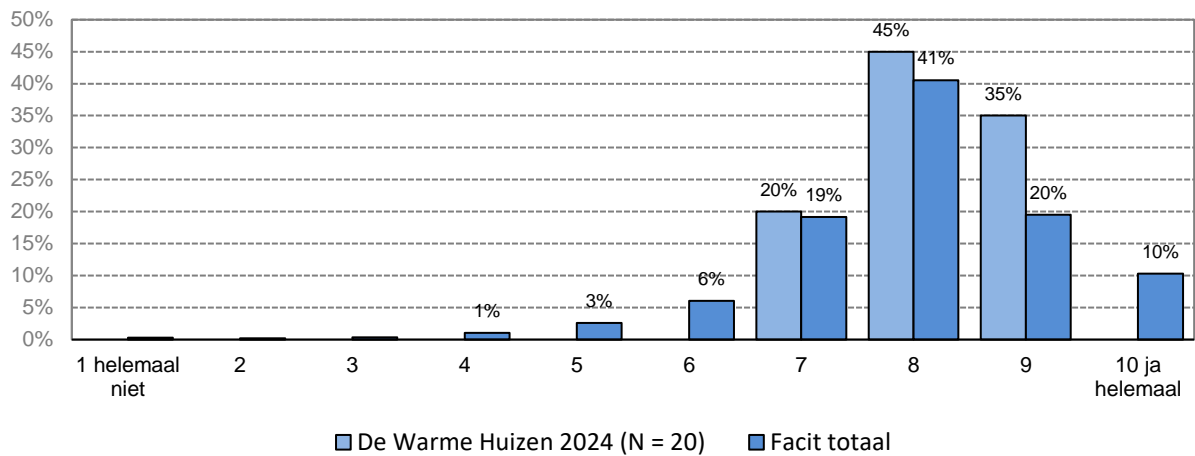
De gemiddelde waardering is als volgt:



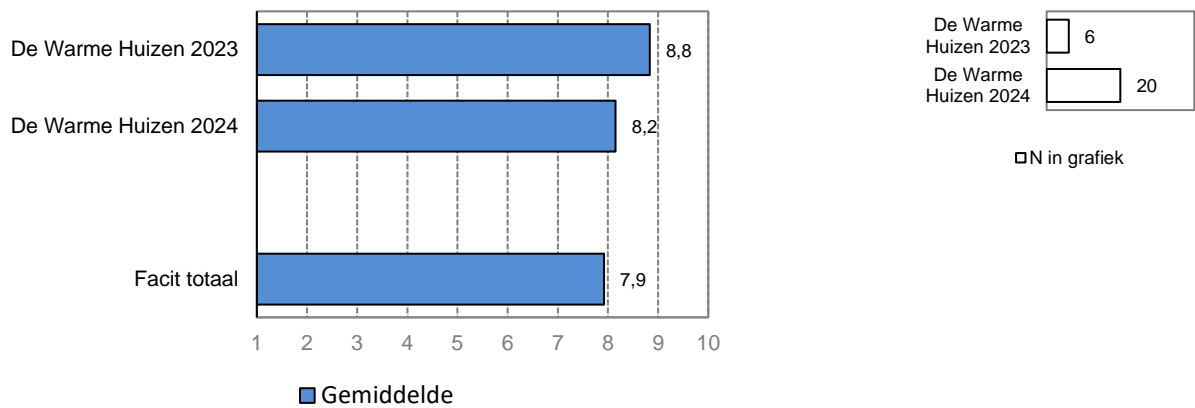
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



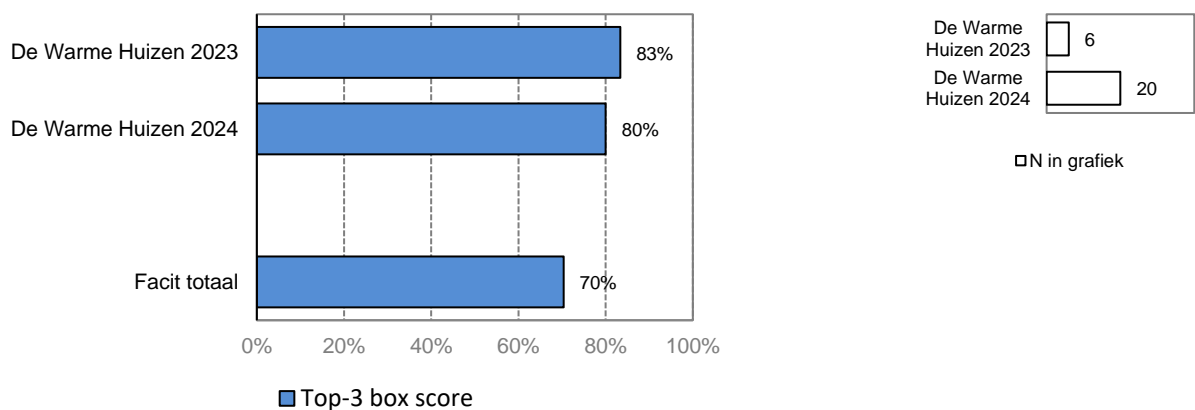
### 5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



De gemiddelde waardering is als volgt:

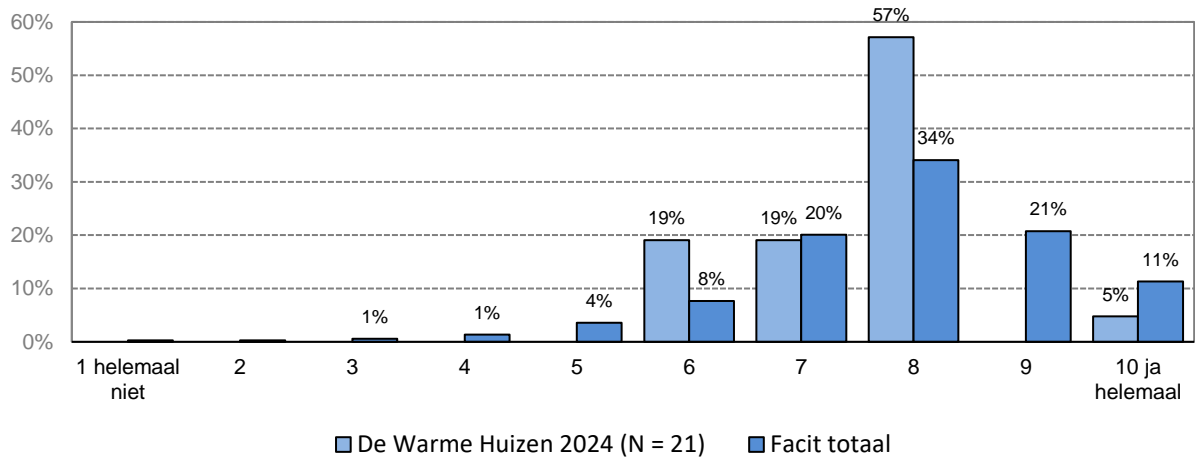


Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

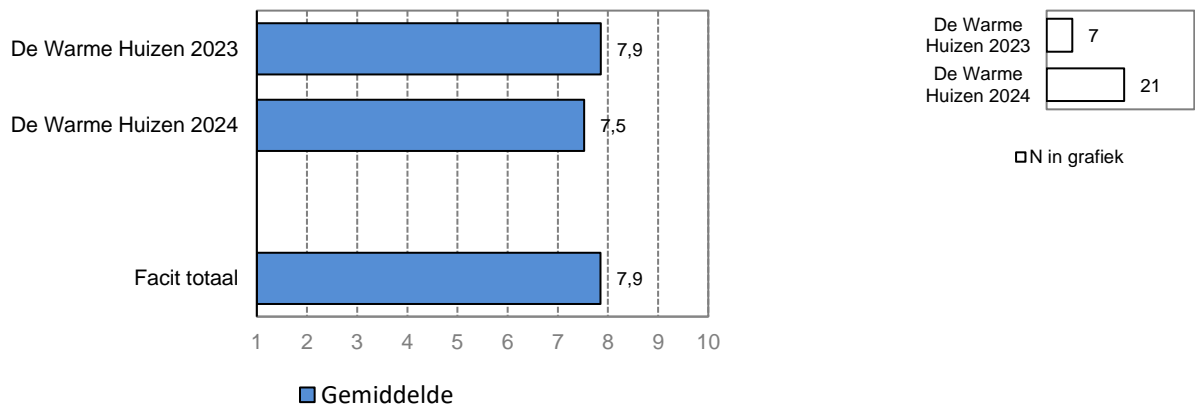




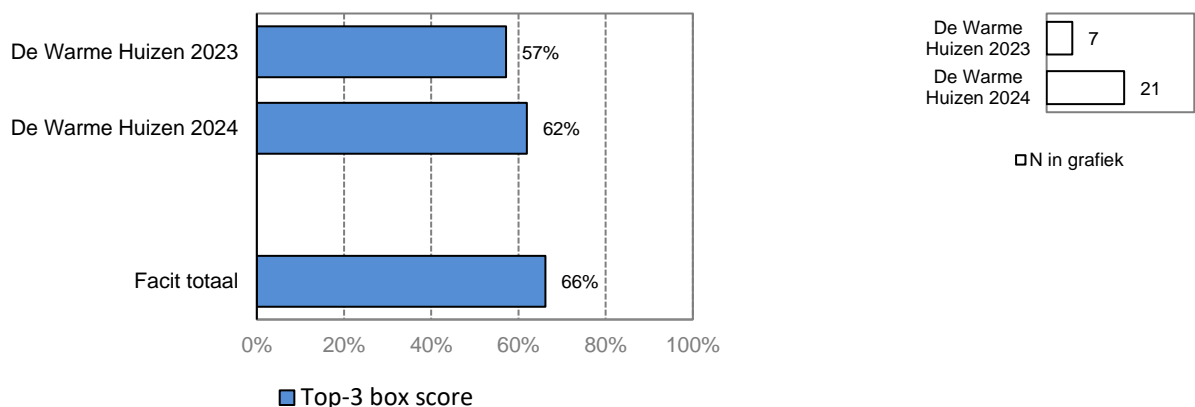
## 6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



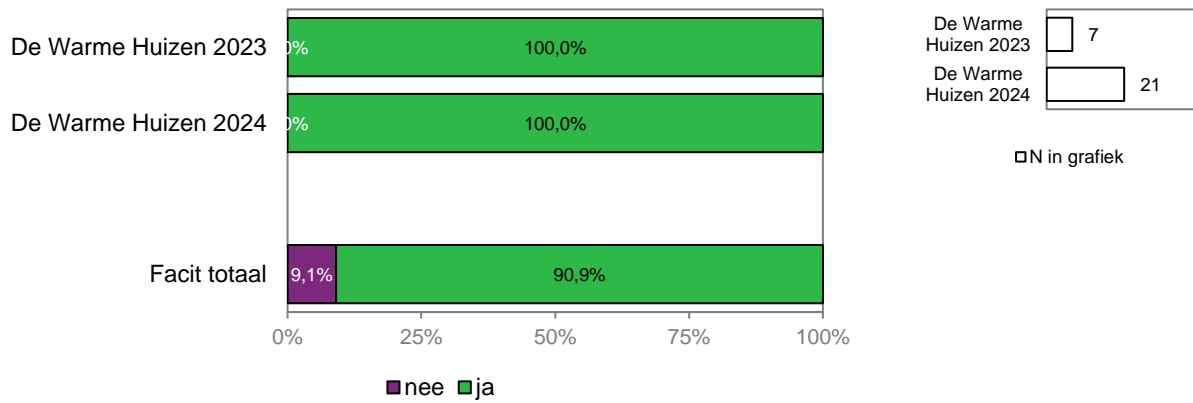
De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage vertegenwoordigers van 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:

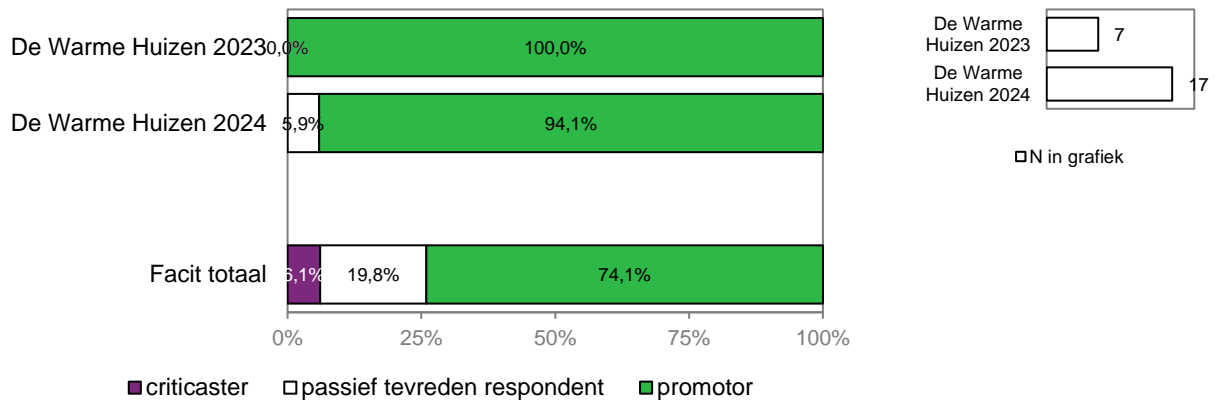
	Facit totaal	De Warme Huizen 2024	De Warme Huizen 2023
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	26	0	0
<b>1</b>	10	0	0
<b>2</b>	15	0	0
<b>3</b>	23	0	0
<b>4</b>	43	0	0
<b>5</b>	118	0	0
<b>6</b>	170	0	0
<b>7</b>	596	1	0
<b>8</b>	1447	5	2
<b>9</b>	808	6	4
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	604	5	1
<b>niet ingevuld</b>	395	4	0
<b>N in grafiek</b>	3860	17	7

In percentages weergegeven:

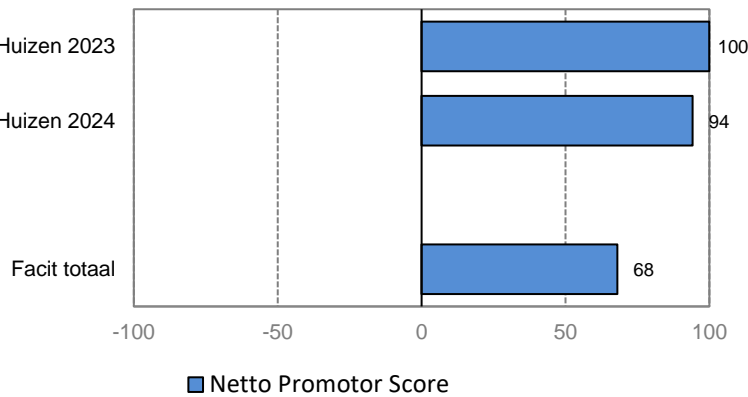
	Facit totaal	De Warme Huizen 2024	De Warme Huizen 2023
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	1%	0%	0%
<b>1</b>	0%	0%	0%
<b>2</b>	0%	0%	0%
<b>3</b>	1%	0%	0%
<b>4</b>	1%	0%	0%
<b>5</b>	3%	0%	0%
<b>6</b>	4%	0%	0%
<b>7</b>	15%	6%	0%
<b>8</b>	37%	29%	29%
<b>9</b>	21%	35%	57%
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	16%	29%	14%

### 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'.

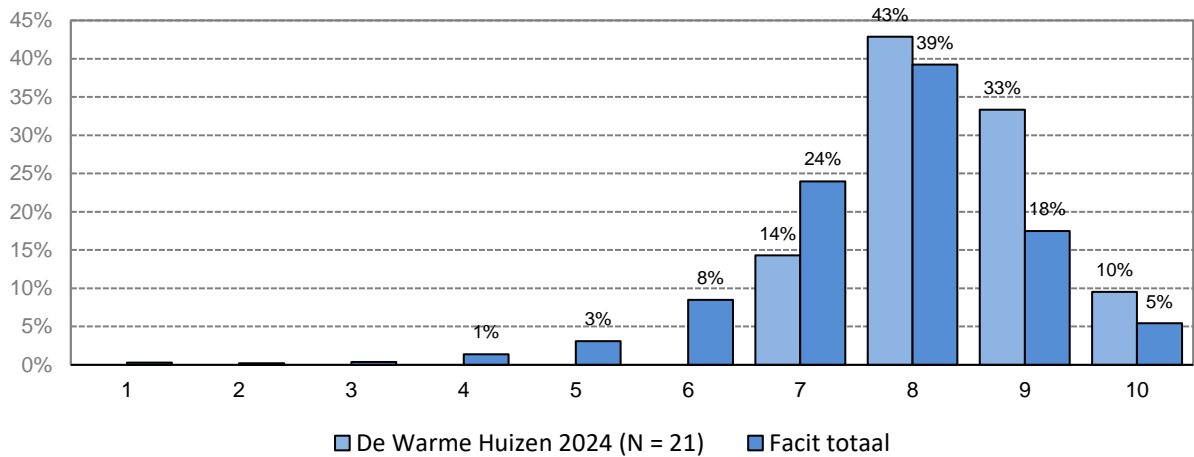


De Netto Promotor Score, het percentage vertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage vertegenwoordigers dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

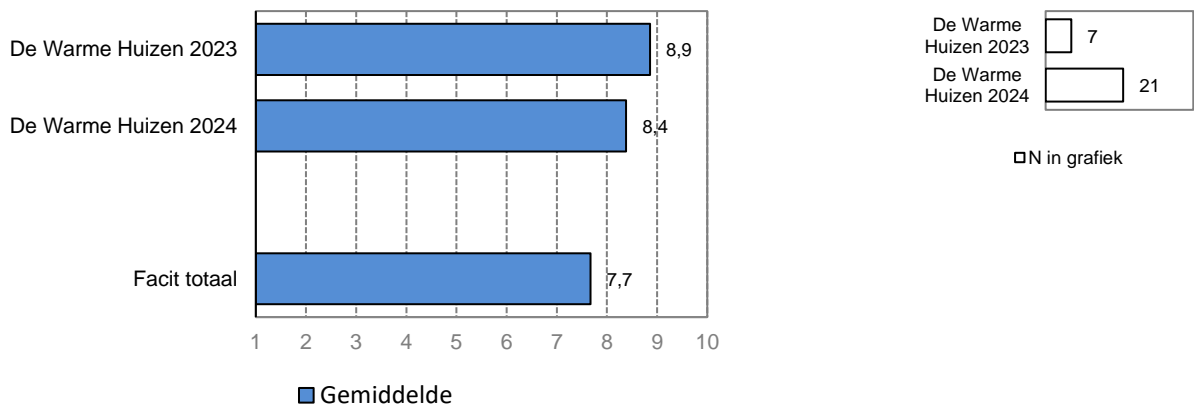


**Extra vragen**

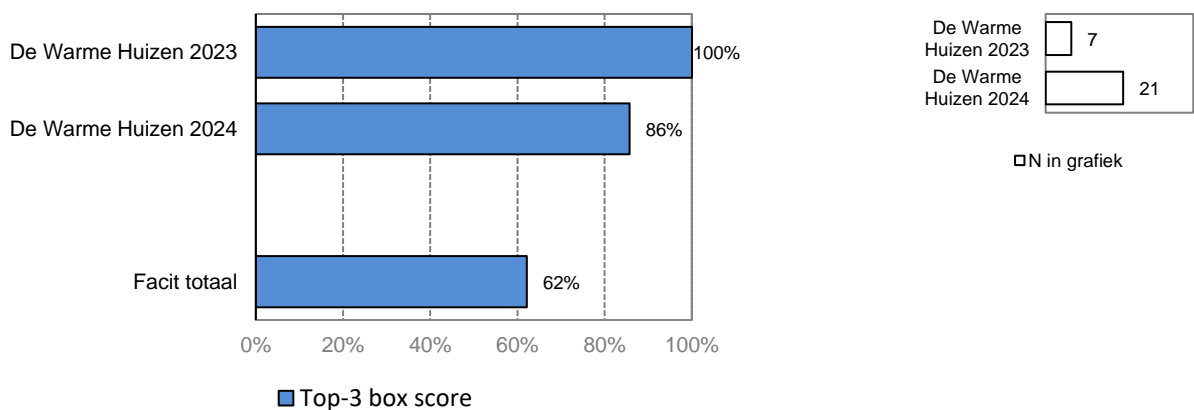
**9. Kunt u een rapportcijfer geven voor De Warme Huizen, Herfstzon?**



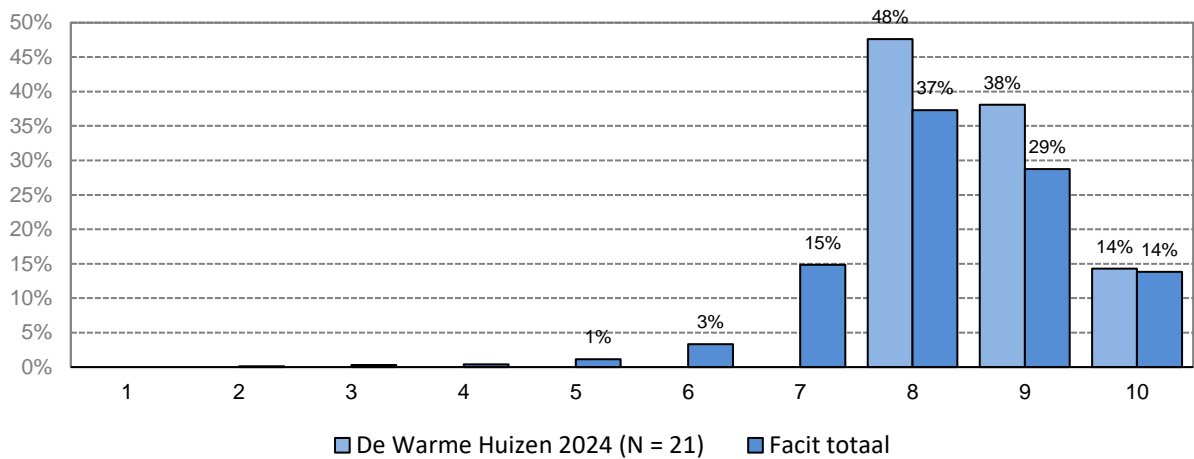
De gemiddelde waardering is als volgt:



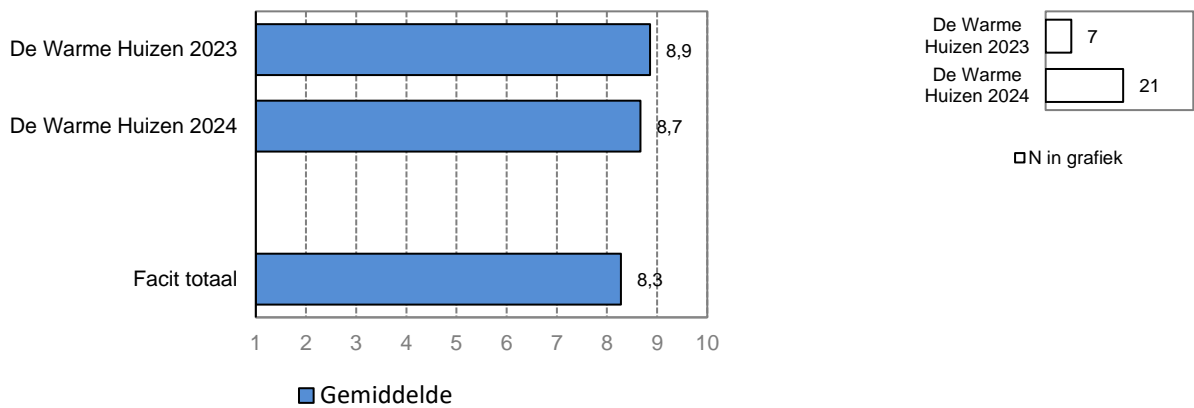
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



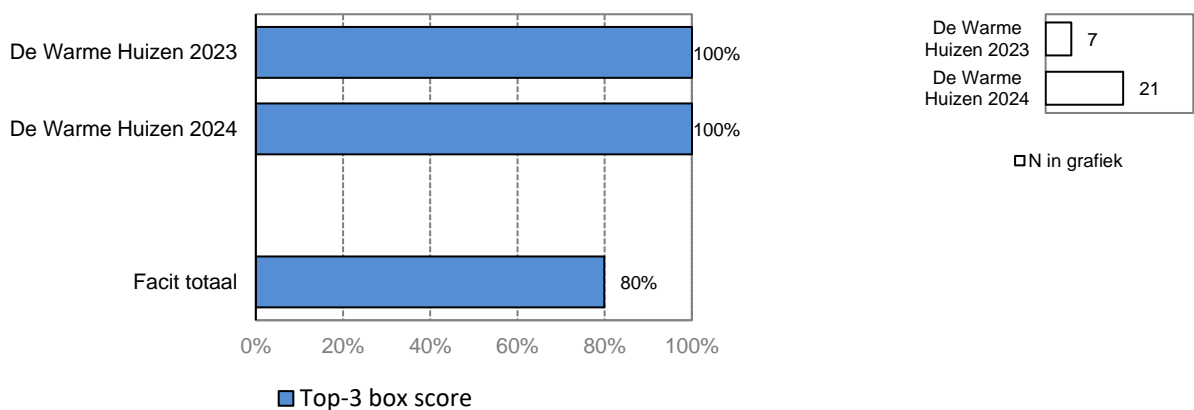
### 10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van De Warme Huizen, Herfstzon?



De gemiddelde waardering is als volgt:

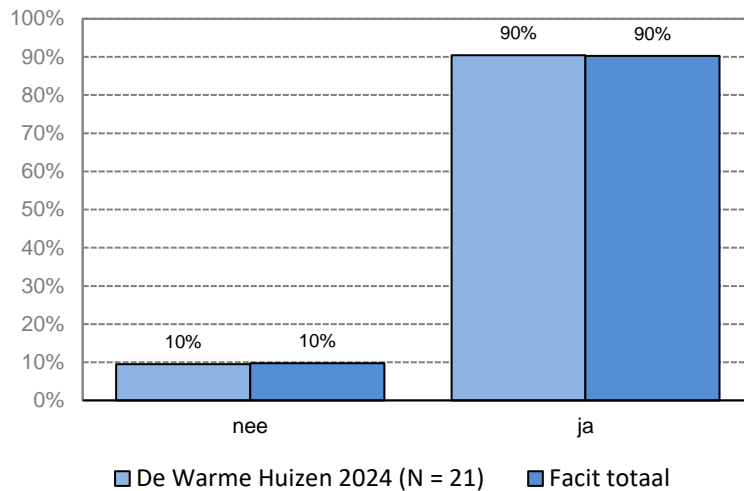


Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

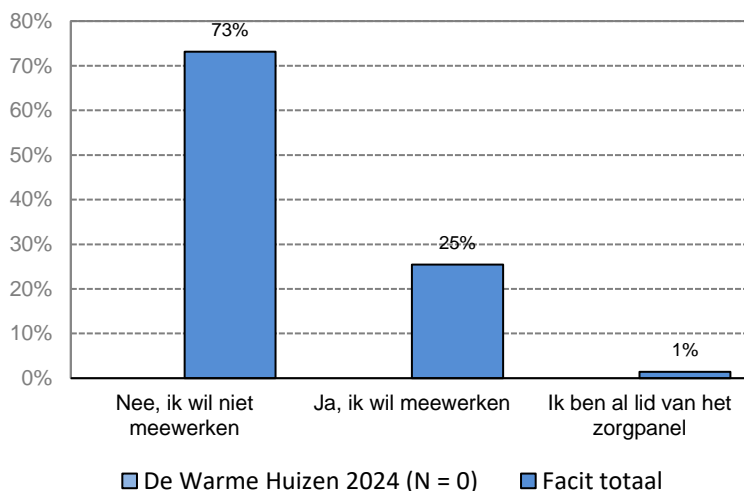


## 4 Doorlevering naar ZorgkaartNederland

### 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 in deze vertegenwoordigersraadpleging gegeven zijn, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

De waarderingen die vanuit deze vertegenwoordigersraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



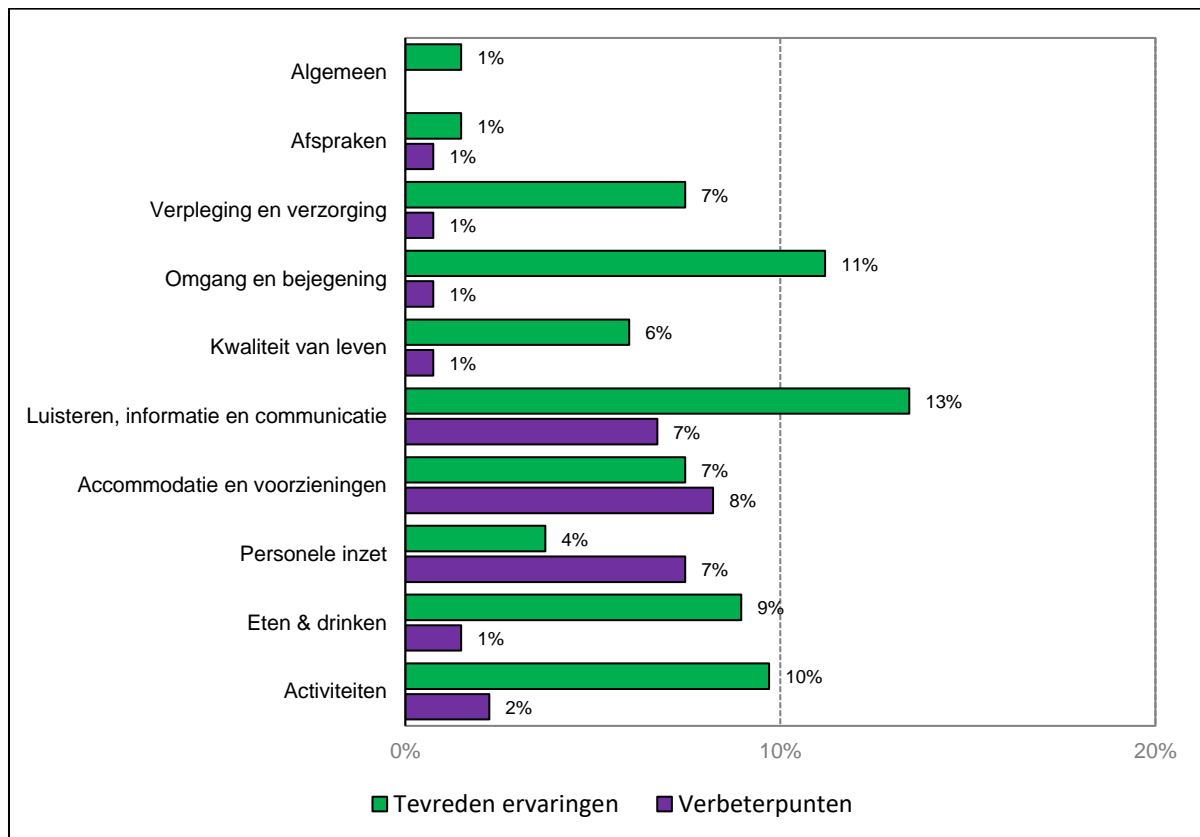
## 5 Samenvatting ervaringen van vertegenwoordigers

Aan vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers 95 tevreden ervaringen en 39 verbeterpunten genoemd.

	Complimenten	Verbeterpunten
Algemeen	2	0
Afspraken	2	1
Verpleging en verzorging	10	1
Omgang medewerkers en bejegening	15	1
Kwaliteit van leven	8	1
Luisteren, Informatie en communicatie	18	9
Accommodatie en voorzieningen	10	11
Personele inzet	5	10
Eten & drinken	12	2
Activiteiten	13	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 vertegenwoordigers weergegeven per thema.



## 6 Conclusies

### Afspraken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 89% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, 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 is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers 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 is een 7, de hoogste waardering is een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers 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 is een 7, de hoogste waardering een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,3. 89% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Luisteren

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers 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 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2.

### Accommodatie

De hoogste waardering voor het gebouw, de voorzieningen en de omgeving is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 7,5. 62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### NPS-vraag

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zou 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 N<1 een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 6% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (94%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 86% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van De Warme Huizen, locatie Herfstzon. Het hoogste rapportcijfer voor de Herfstzon is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 7. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 8,4.

Voor de medewerkers geven eveneens alle geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger als rapportcijfer. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 8. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,7.

# Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten

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

## Algemeen

### Complimenten

- Er is veel levendigheid aanwezig in het gebouw.
- Wij zijn als familie zeer tevreden over de gehele gang van zaken.

## Afspraken

### Complimenten

- Alle afgesproken zorgtaken worden op tijd gedaan.
- Alle zorgtaken worden zoals afgesproken uitgevoerd.

### Verbeterpunten

- Ik vind het jammer dat de extra afgesproken zorg die ons beloofd werd tijdens de overplaatsing van het appartement naar de kamers niet wordt nageleefd. Beloftes en afspraken die er werden gemaakt toen beloofd werd dat mijn naaste zou veranderen van plek, zijn niet nagekomen. Er was ons een bewegingszorg beloofd en er wordt nu een passieve zorg aangeboden.

## Verpleging en verzorging

### Complimenten

- Alle afgesproken zorgtaken worden naar behoren uitgevoerd. (2x)
- De algemene verzorging die mijn naaste nodig heeft, wordt hier gegeven.
- De verzorging die hier wordt gegeven aan mijn naaste is heel erg goed.
- De verzorging is hier heel goed.
- De zorg is echt heel erg goed hier.
- Mijn naaste wordt over het algemeen goed verzorgd.
- Wij zijn echt tevreden over de zorg die mijn naaste hier ontvangt.
- Ze weten heel goed wat voor zorg mijn naaste nodig heeft.
- Ze wordt goed verzorgd.

### Verbeterpunten

- Natuurlijk is een passieve zorg van belang als hij ziek is, maar er moet wel gestimuleerd worden op actieve zorg als deze mogelijk is.

### Complimenten

- Alles loopt hier naar wens. Ze hebben genoeg aandacht voor mijn naaste. Mijn naaste wordt hier gehoord en gezien.
- De medewerkers zijn allemaal erg lief voor mijn naaste.
- De medewerkers zijn liefdevol en vriendelijk.
- De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam. Ook krijgt mijn naaste voldoende aandacht van de medewerkers.
- De verzorgers en medewerkers gaan vriendelijk en netjes om met de mensen.
- Ik ben heel erg tevreden over de zorg die mijn naaste hier krijgt. Ze gaan heel erg aardig en vriendelijk met ons om.
- Mijn naaste krijgt heel veel aandacht van de verzorgers. Ze gaan netjes en respectvol met hem om.
- Mijn naaste wordt hier met heel veel zorg en aandacht behandeld.
- Vooral de betrokkenheid en de warmte vind ik geweldig. De medewerkers zijn erg vriendelijk en doen ontzettend hun best.
- Ze gaan hier vriendelijk en zorgzaam met de mensen om.
- Ze gaan vriendelijk en lief met ons om. Mijn naaste kan niet meer praten, maar ze nemen echt hun tijd om erachter te komen wat hij bedoelt.
- Ze gaan vriendelijk en respectvol om met mijn naaste.
- Ze geven mijn naaste genoeg aandacht hier. Mijn naaste wordt hier echt gezien en gehoord.
- Ze geven mijn naaste voldoende aandacht. Ze gaan op een nette manier met haar en met ons om.
- Ze hebben voldoende aandacht voor mijn naaste.

### Verbeterpunten

- Ik merk wel dat de bewoners die meer zorg nodig hebben dan mijn naaste ook meer aandacht krijgen. Hierdoor heb ik soms het gevoel dat mijn naaste er een beetje bij inschiet. Dit komt ook wel deels omdat mijn naaste zelf niet veel hulp vraagt.

## Kwaliteit van leven

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er heerst een prettige en warme sfeer hier.</li><li>• Ik ben vooral tevreden over de sfeer die bij Herfstzon hangt. Het is erg huiselijk en knus.</li><li>• Ik vind het erg fijn dat er een huiselijke sfeer hangt.</li><li>• Ik vind het ook fijn dat de naasten veel vrijheid krijgen. Ik kan zelf alles doen wat ik wil in het huis.</li><li>• Mijn naaste is heel gelukkig.</li><li>• Mijn naaste voelt zich er prettig.</li><li>• Ze houden rekening met de individuele behoeftes van de mensen. Ze proberen dan ook zo passend mogelijk de zorg af te stemmen.</li><li>• Ze staan hier zeker open voor persoonlijke wensen.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik vind het jammer dat de verzorgers niet tussen de mensen zitten als ze hun administratie bijhouden. De bewoners zitten dan alleen in de huiskamer.</li></ul>
--	---

## Luisteren, informatie en communicatie

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle zorg wordt hier in goed overleg met ons gedaan.</li><li>• Alles is heel erg goed bespreekbaar met de verzorgers en de leiding. Iedereen weet goed wat er van hen verwacht wordt.</li><li>• Alles verloopt hier in goed overleg.</li><li>• Als ik vragen heb, kan ik altijd bij de mensen terecht die daar rondlopen. Ik ken inmiddels alle verzorgers heel erg goed.</li><li>• Contact met de verzorgers en medewerkers is direct, dus korte lijnen wat betreft het contact. Ik voel mij dan ook op mijn gemak om alle nodige vragen die ik heb te stellen.</li><li>• Er is een korte lijn betreft de communicatie. Ik kom daar elke dag en kan dan ook elke dag de zorg en de leiding spreken als ik daar behoefte aan heb. Alles wordt in goed overleg gedaan en besproken.</li><li>• Er wordt goed gereageerd op vragen en de rapportage gaat</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als ik in het digitale systeem een vraag of suggestie zet, krijg ik wel reactie, maar wordt hier niet altijd iets mee gedaan.</li><li>• Er staat heel veel informatie in het digitale verslag, waarbij ik dan denk dat ze meer tijd kunnen besteden aan de verzorging en aandacht en minder tijd aan overbodige informatie in het dagelijkse verslag.</li><li>• Er was vooral in het begin veel wisseling in contactpersonen, waardoor ik soms niet goed wist wie ik moest benaderen met vragen.</li><li>• Ik vind dat er misschien een cursus georganiseerd mag worden voor de vrijwilligers. Dit zodat ook zij weten wat er verwacht kan worden als ze dingen ondernemen met de bewoners en wat voor soorten vormen er zijn van het ziektebeeld.</li><li>• Je moet vaak achter dingen aan voordat deze worden opgepakt. Wij vinden het ook vreemd dat wij het</li></ul>
--	--

goed. Hierdoor ben ik altijd goed op de hoogte.

- Het contact met de leiding verloopt goed. Als er iets aan de hand is, word ik gelijk gebeld.
- Ik kan alles heel goed bespreken met de verzorgers en het personeel. De leiding neemt ook regelmatig contact op. Ze nemen gelijk contact op als er wat aan de hand is.
- Ik kijk elke dag in het dossier hoe het met mijn naaste gaat. Hier wordt altijd erg veel ingezet, waar ik erg blij mee ben.
- Ik word altijd goed op de hoogte gehouden van hoe het met mijn naaste gaat.
- Ik word gebeld als er wat aan de hand is. Ik weet ook op de locatie bij wie ik met vragen moet zijn.
- Mijn naaste is moeilijk te verstaan en kan zich niet goed uitdrukken. Ze proberen dan wel om hem zo goed mogelijk te verstaan en begrijpen, wat hij bedoelt. De verzorgers krijgen veel meer voor elkaar, dan als ik iets probeer. Ze weten hem op een goede manier toch te overhalen om sommige verzorging te geven.
- Telefonisch is de Herfstzon goed te bereiken.
- Verder wordt altijd alles met mij overlegd als er veranderingen in de zorg zijn. Dit vind ik erg prettig.
- Wij als naasten worden goed begeleid.
- Wij kunnen alles bespreken met onze eerste contactpersoon, dus alles wordt hier in goed overleg gedaan.
- Ze luisteren goed naar de naasten. Er wordt vaak goed gereageerd als ik een vraag of suggestie heb.

medicatie dossier van mijn naaste tot op heden niet hebben.

- Soms duurt het lang voordat ik een reactie krijg als ik een mail stuur, maar ik krijg uiteindelijk wel altijd reactie.
- Soms kan er sneller iets gedaan worden met vragen over praktische zaken, zoals bijvoorbeeld het inrichten van hun eigen kamers.
- Toen mijn naaste overleden was, kreeg zij nog erg lang mails van de Herfstzon. Dit zou beter geregeld kunnen worden.
- Ze lossen zelf heel goed dingen op als er wat aan de hand is, alleen lees ik niet altijd weer terug in het dossier of er verder actie is ondernomen en hoe het nu gaat.

#### Accommodatie en voorzieningen

##### Complimenten

- Alles wordt goed schoongehouden.
- De ligging van de locatie is ook fijn en er is een tuin aanwezig.

##### Verbeterpunten

- De kamers zouden vaker schoongemaakt kunnen worden.

- De locatie is kleinschalig, wat wij als prettig ervaren.
- De locatie is kleinschalig, wat wij prettig vinden.
- Het huis heeft een warme en sfeervolle uitstraling. Het huis en de kamer van mijn naaste zien en schoon en fris uit.
- Het is een netjes gebouw.
- Het is een oud gebouw, maar wel goed verzorgd.
- Het is hier kleinschalig, wat aangenaam is.
- Het is hier kleinschalig, wat wij zeer prettig vinden. Het gebouw is wat verouderd, maar er heerst hier een fantastische sfeer. Het is echt een warm huis. Er is een huiskamer aanwezig, waar het zorgpersoneel ook samen zit met de mensen.
- Ik vind het fijn dat het een kleinschalig verzorgingshuis is. Het is een oud gebouw, maar alles wat er nodig is, is aanwezig.

- De locatie is wel wat verouderd, maar ze zijn op moment ook bezig met verbouwingen.
- De schoonmaak mag wat mij betreft wel wat verbeterd worden.
- Er is weinig parkeerruimte.
- Het enige nadeel vind ik dat de tafel in de eetzaal niet altijd handig is voor mensen in een rolstoel.
- Het gebouw is verouderd. Het parkeren is beperkt en het is jammer dat het gebouw niet vrijer gelegen is.
- Het gebouw is wat gedateerd, maar ze zijn al begonnen met verbouwingen.
- Het gebouw is wat verouderd en de kamer is aan de kleine kant.
- Ik vind het gebouw verouderd.
- Ik vind het jammer dat persoonlijke spullen, zoals servies en was, niet altijd bij de juiste bewoner terug komen.
- Ze zijn nu met verbouwingen bezig, waardoor ik hoop dat er misschien een afgeschermd tuin geplaatst kan worden voor de mensen die alleen naar buiten mogen.

## Personele inzet

### Complimenten

- Ik ben vooral erg blij met de inzet van het personeel. Iedereen doet altijd erg hun best.
- Ik heb veel respect voor de mensen die er werken.
- Ik vind het echt knap dat ondanks de werkdruk die er is, alles zo goed gedaan wordt.
- Ze doen heel goed hun best om alles naar behoren te doen.
- Ze proberen hier alle tijd te nemen om alles helemaal naar behoren te doen.

### Verbeterpunten

- De medewerkers proberen de verzorging zo goed mogelijk te doen, maar soms is er tijdgebrek om bepaalde persoonlijke aandacht te geven. Wel proberen ze altijd veel rekening te houden met de bewoners.
- De wil is hier zeker aanwezig om meer te doen, alleen ze hebben ook weleens te maken met een tekort aan personeel.
- Helaas lukt het door omstandigheden niet altijd om genoeg tijd en aandacht aan de bewoners te geven, maar dit wordt wel hard geprobeerd.
- Ik hoop dat er voor de verzorgers wat extra hulp geregeld kan worden, want ze lopen hier de benen uit hun lijf. Verder vind ik het

minder dat er in de avond maar één verzorger aanwezig is.

- Ik vind dat het zorgpersoneel hier hard moeten werken, in verband met de voorzieningen die er zijn. Het huis is namelijk gedateerd, waardoor mensen die meerdere hulpmiddelen nodig hebben bij de zorg voor extra belasting zorgen voor het zorgpersoneel.
- Ik vind het soms jammer dat de medewerkers niet altijd genoeg tijd hebben om persoonlijke aandacht te geven.
- Ik zou graag soms wat meer personeel zien, maar dan niet in verband met de zorg voor mijn naaste want dit gaat heel goed. Ik zou graag meer personeel zien voor de verzorgers en medewerkers daar, ze werken namelijk soms heel erg hard.
- Ik zou het prettig voor de verzorgers en medewerkers vinden als wat meer handjes erbij geregeld kunnen worden. Je ziet gewoon dat de zorgdruk hier ook toeneemt, omdat er steeds meer mensen meer zorg nodig hebben. De wil is hier zeker aanwezig om alle tijd en aandacht aan de mensen te geven, alleen ze hebben enorm last van werkdruk.
- Mijn naaste zou graag wat vaker naar buiten willen, alleen dit is niet altijd mogelijk wegens een tekort aan vrijwilligers en personeel.
- Ze hebben te maken met een tekort aan personeel, waardoor er niet voldoende personeel aanwezig is voor de mensen. Ik vind dat er te weinig zorgpersoneel aanwezig is.

## Eten & drinken

### Complimenten

- Er wordt hier elke dag vers gekookt. Het eten is smaakvol en er is voldoende variatie aanwezig.
- Het eten is erg lekker.
- Het eten is hier fantastisch.

### Verbeterpunten

- Het enige kleine verbeterpunt vind ik dat het eten gezonder zou kunnen, maar er wordt wel goed gekookt.
- Mijn naaste zou het fijner vinden als het hartige beleg, zoals kaas en ham, apart verpakt zou worden.

- Het eten is hier heel erg goed. De meeste bewoners eten gezellig samen beneden in het restaurant.
- Het eten is hier heel goed geregeld. Ze bewaken dan ook het eetmoment goed. Als ik mijn naaste bijvoorbeeld tijdens het eten wil ophalen, dan geven ze aan dat ze dan nog aan het eten is.
- Het eten is hier zeker erg goed en er wordt vers gekookt.
- Het eten vindt mijn naaste heerlijk. Ze eten hier ook gezellig samen in het restaurant.
- Het eten ziet er heel erg goed uit. Er lopen altijd mensen in het restaurant rond, om eventueel mensen te helpen bij het eten.
- Het eten ziet er smaakvol en goed verzorgd uit.
- Mijn naaste eet onregelmatig en daar wordt goed rekening mee gehouden.
- Mijn naaste is tevreden over het eten.
- Mijn naaste vindt het eten heel lekker en afwisselend.

## Activiteiten

### Complimenten

- Beneden wordt er heel veel georganiseerd voor de mensen.
- Er worden genoeg activiteiten georganiseerd.
- Er worden veel activiteiten georganiseerd en er is veel variatie in het aanbod.
- Er wordt heel erg veel georganiseerd voor de mensen die hieraan mee kunnen doen.
- Er zijn erg veel vrijwilligers die activiteiten organiseren.
- Mijn naaste gaat twee keer per week naar de boerderij, wat hij erg leuk vindt. Hij doet ook mee met sommige spelletjes.
- Ze bieden heel veel activiteiten aan.
- Ze gaan vaak even een stukje lopen met mijn naaste. Dit vindt zij heel fijn.

### Verbeterpunten

- De activiteiten sluiten niet aan bij wat mijn naaste leuk vindt.
- Het is wenselijk dat ze mijn naaste meer betrekken en meenemen naar de activiteiten.
- Voor de bewoners die boven blijven, worden er geen alternatieve activiteiten aangeboden.



- Ze organiseren echt heel veel leuke activiteiten.
- Ze organiseren een hoop voor de mensen.
- Ze organiseren heel veel leuke activiteiten, waar mijn naaste heel graag aan meedoet. Mijn naaste heeft dan ook voldoende sociale contacten.
- Ze organiseren heel veel.
- Ze organiseren hier elke dag wel wat.