



Ervaringsmeting onder cliënten en vertegenwoordigers

De Warme Huizen, Huize Herfstzon

mei - juni **2025**

Huize **Herfstzon**
Samen, sterk



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 cliëntervaringsmetingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Ervaringsmeting onder cliënten en vertegenwoordigers	5
1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Vragenlijst	5
1.4 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	8
2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	11
2.4 Doorlevering totaalscore naar TTP.....	14
3. Uitkomsten	15
4. Uitkomsten extra vragen.....	44
5. Samenvatting ervaringen.....	47
6. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland	48
7. Conclusies.....	49
Bijlage 1: Positieve ervaringen en verbeterpunten Somatiek	52
Bijlage 2: Positieve ervaringen en verbeterpunten PG.....	55

Inleiding

Facit heeft voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon in de maanden mei en juni 2025 een ervaringsmeting onder (vertegenwoordigers van) cliënten uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze meting.

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

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

In hoofdstuk 3 staan de antwoorden op vraagniveau weergegeven.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de doorlevering naar ZorgkaartNederland. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze ervaringsmeting.

In de bijlage zijn de antwoorden weergegeven die cliënten en vertegenwoordigers gegeven hebben op de open vragen 'Wat gaat goed?' en 'Wat kan beter?' Deze antwoorden zijn gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam en Emmeke Boerkamp, juli 2025

1. Ervaringsmeting onder cliënten en vertegenwoordigers

1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze ervaringsmeting wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten van De Warme Huizen, locatie Herfstzon die in mei en juni 2025 zorg ontvingen van De Warme Huizen, locatie Herfstzon. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle cliënten en vertegenwoordigers konden in principe benaderd worden voor deelname aan deze ervaringsmeting.

1.2 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de meting geïnformeerd over het doel van de meting en de wijze waarop de meting zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingsbrieven tot deelname aan deze ervaringsmeting zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.3 Vragenlijst

De meting heeft plaatsgevonden met de vragenlijst die is ontwikkeld door de 17 partijen¹ die het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' hebben ingediend en volgens de bepalingen in het [Handboek-Ervaringsmeting Generiek Kompas voor organisaties en professionals van verpleeg\(huis\)zorg, tijdelijke zorg en wijkverpleging](#).

1.4 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

Met het uitvoeren van de ervaringsmeting onder (vertegenwoordigers van) cliënten wordt beoogd dat organisaties en professionals op basis van de uitkomsten kunnen leren en verbeteren en dat er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. De antwoorden worden door Facit aangeleverd bij de landelijke TTP en, voor de cliënten en vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, ook bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.5 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats in de maanden mei en juni 2025 middels interviews op locatie en telefonische interviews. De dataverzameling is op 18 juni 2025 afgesloten.

1.6 Respons

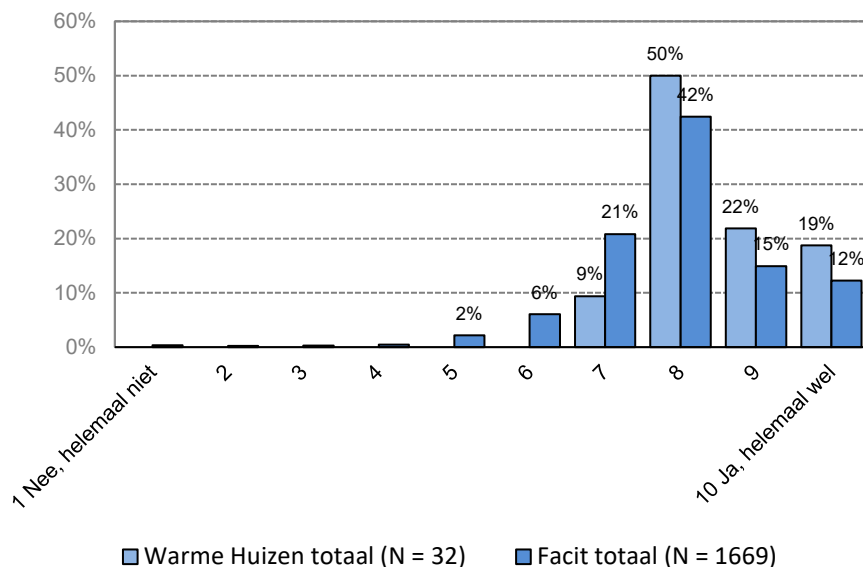
Voor deze cliëntervaringsmeting zijn 31 cliënten en 21 vertegenwoordigers benaderd. 19 cliënten en 13 vertegenwoordigers hebben de vragen beantwoord. De respons voor de cliënten komt hiermee op 61% en de respons voor de vertegenwoordigers komt op 67%. De totale respons is 62%.

¹ ANBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, NOOM, SOMNL, Koepel Gepensioneerden, ActiZ, BPSW, BVKZ, NIP, Sociaal Werk Nederland, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en ZN

1.7 Leeswijzer

Alle antwoorden van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers zijn in deze rapportage verwerkt.

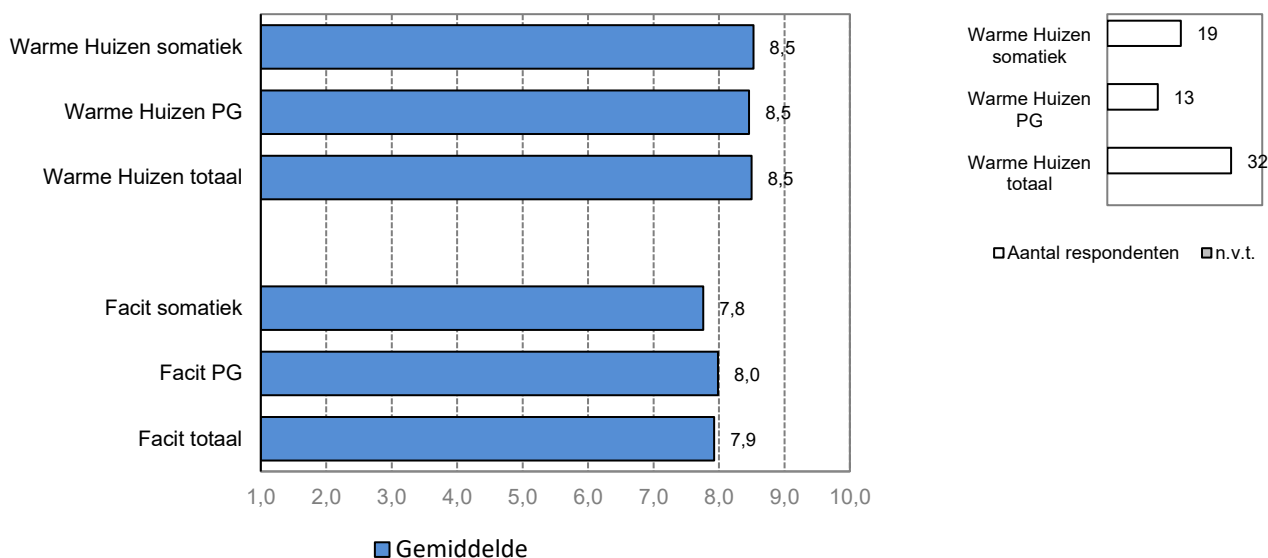
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd. In de eerste grafiek worden de antwoorden van alle respondenten getoond:



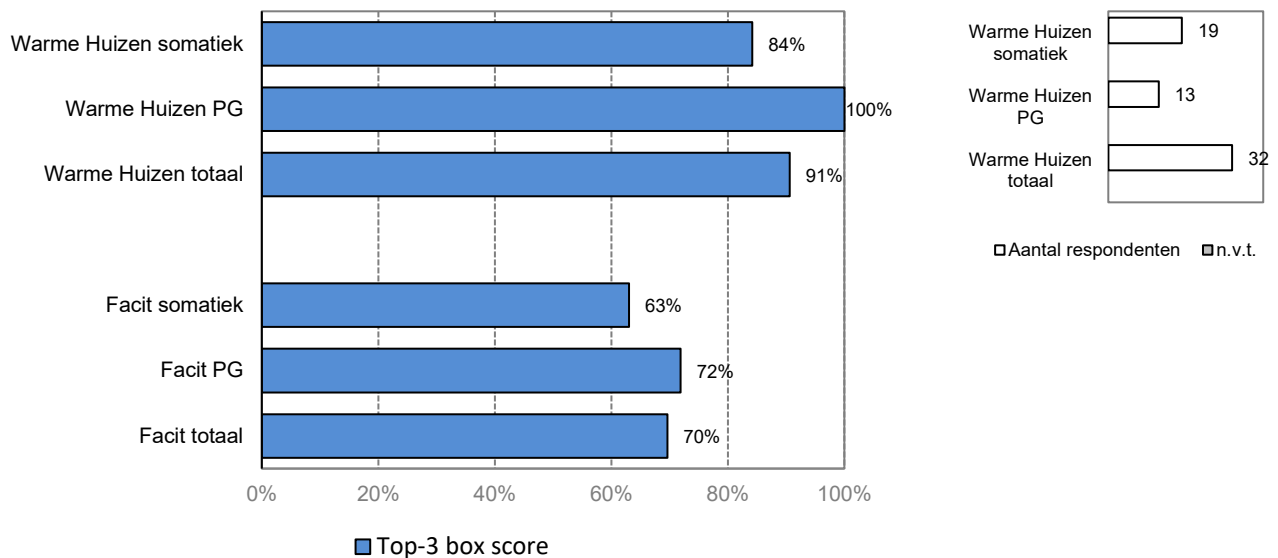
Boven de staven staat het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel cliënten en vertegenwoordigers in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben. Omdat niet alle cliënten en vertegenwoordigers alle vragen beantwoord hebben, kan dit aantal fluctueren.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor de doelgroepen van De Warme Huizen, locatie Herfstzon afzonderlijk en 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 cliënten en 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:



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 1.294 vertegenwoordigers en 439 cliënten die hebben deelgenomen aan één van de raadplegingen die Facit in 2025 heeft uitgevoerd met de vragenlijst van het Generiek Kompas.

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

(Vertegenwoordigers van) cliënten konden de vragen beantwoorden met een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden in paragraaf 2.2 en 2.3 de uitkomsten van deze raadpleging voor geheel De Warme Huizen, locatie Herfstzon samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde scores en in Top-3 box scores.

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer die de cliënten hebben gegeven.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde cliënten een 8,8 als antwoord op deze vraag.

De vragen waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, zijn de vragen 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?' en 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Deze vragen zijn tijdens de interviews op locatie met somatische cliënten alleen gesteld als er naasten aanwezig waren, dit was er maar één. Gemiddeld gaf deze aanwezige naasten een 8,0 als antwoord op deze vragen.

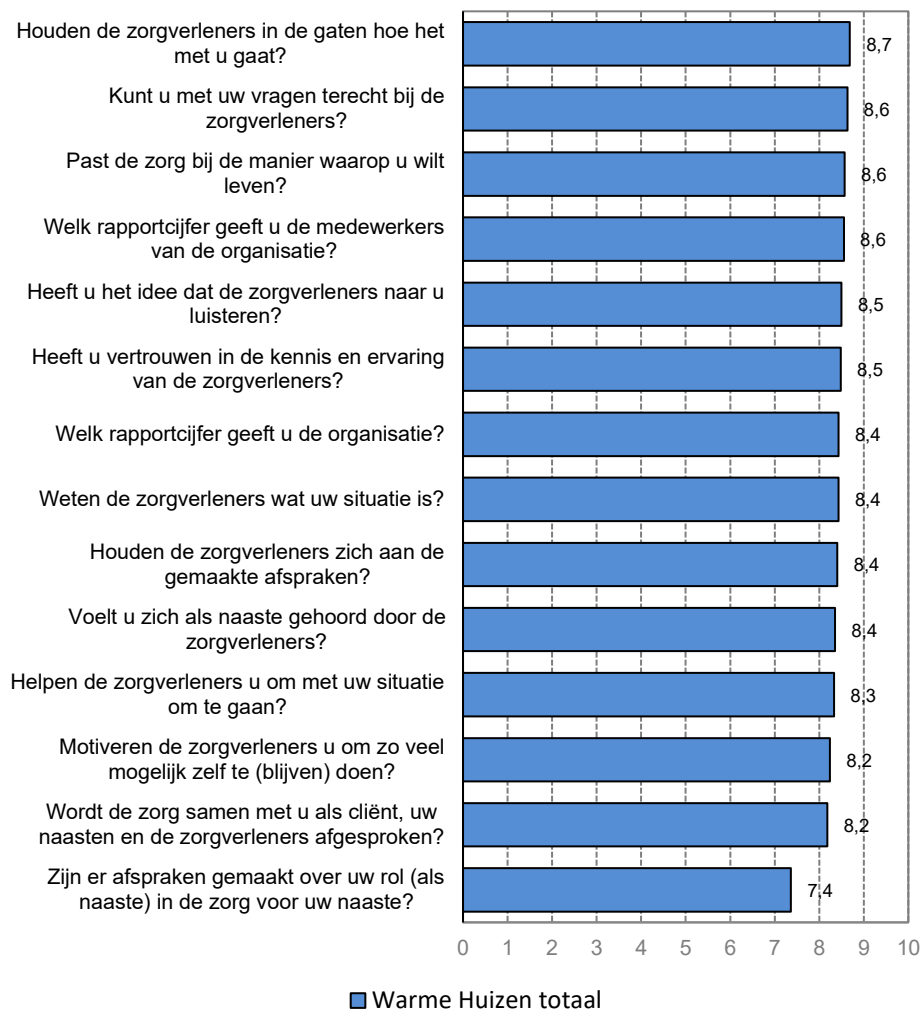
In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer die de vertegenwoordigers hebben gegeven.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag 'Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de organisatie?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 9,1 als antwoord op deze vraag.

De vraag waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 7,3 als antwoord op deze vraag.

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



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een 8,7 als antwoord op deze vraag.

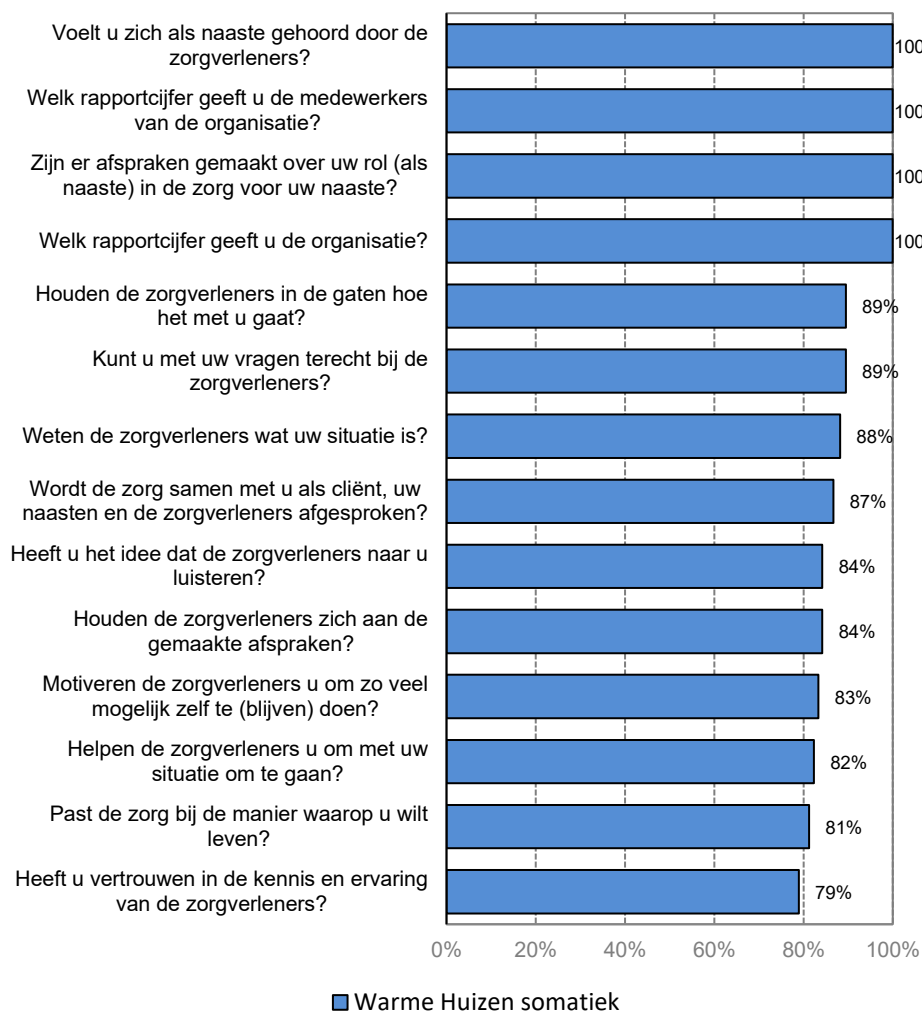
De vraag waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een 7,4 als antwoord op deze vraag.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage cliënten en 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.

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

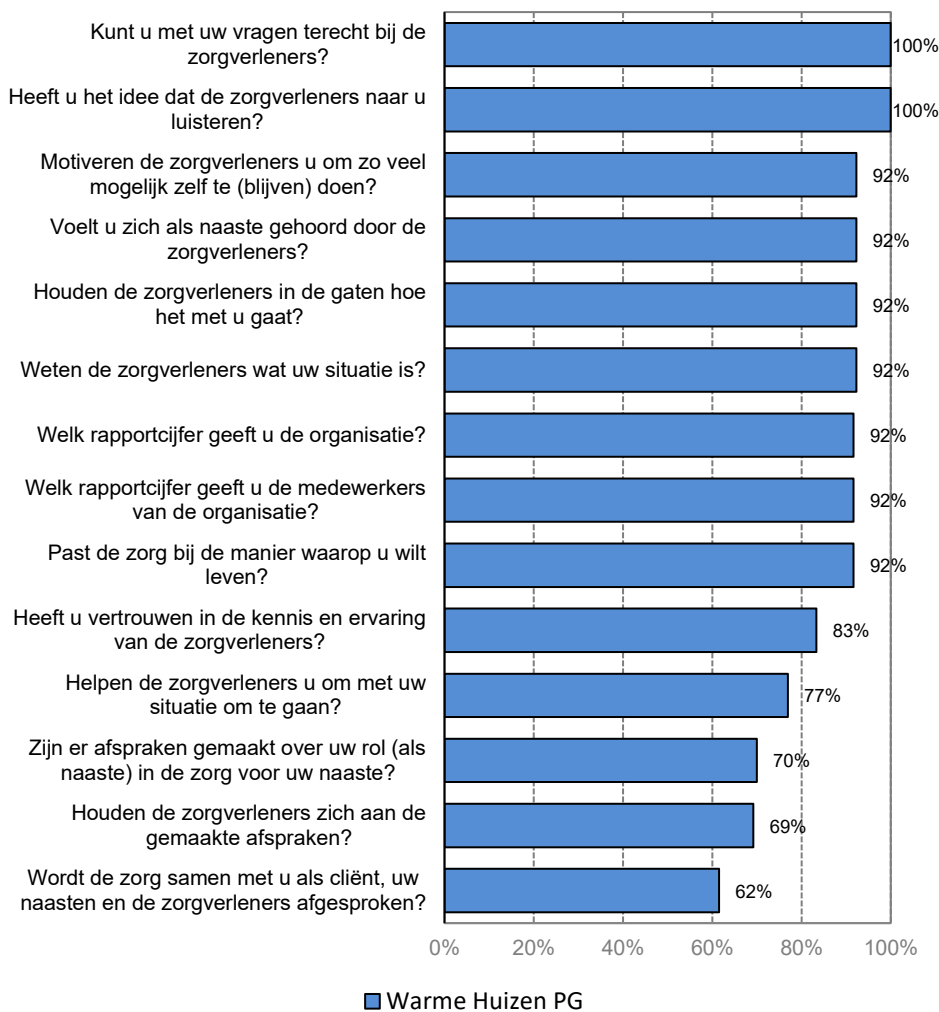
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten een 8 of hoger hebben gegeven:



De vragen waarop de meeste cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?', 'Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de organisatie?', 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?' en 'Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?'. Alle geraadpleegde cliënten geven in antwoord op deze vragen een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?'. Op deze vraag geeft 79% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger.

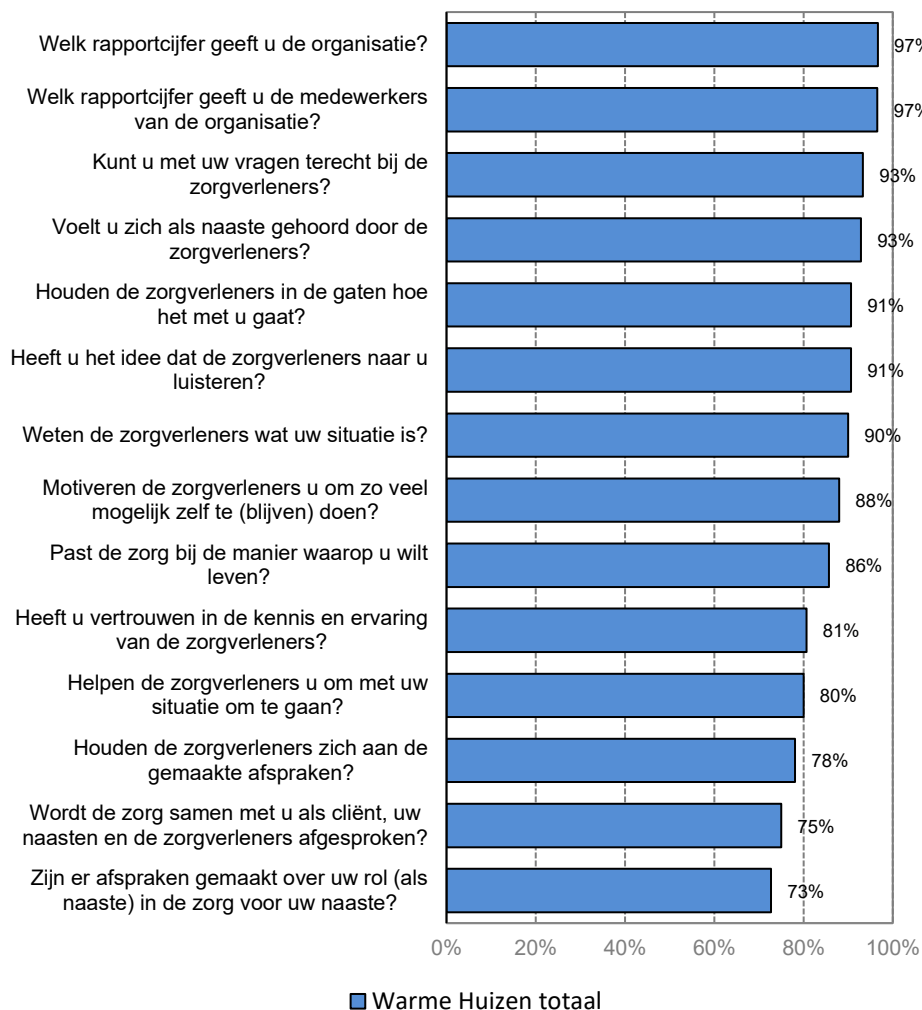
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



De vragen waarop de meeste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen 'Kan uw naaste met zijn of haar vragen terecht bij de zorgverleners?' en 'Heeft u het idee dat de zorgverleners naar uw naaste luisteren?'. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven in antwoord op deze vragen een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Wordt de zorg samen met de cliënt, u als naaste(n) en de zorgverleners afgesproken?'. Op deze vraag geeft 62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger.

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



De vragen waarop de meeste cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen 'Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?' en 'Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de organisatie?'. Alle geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geven in antwoord op deze vragen een 8 of hoger.

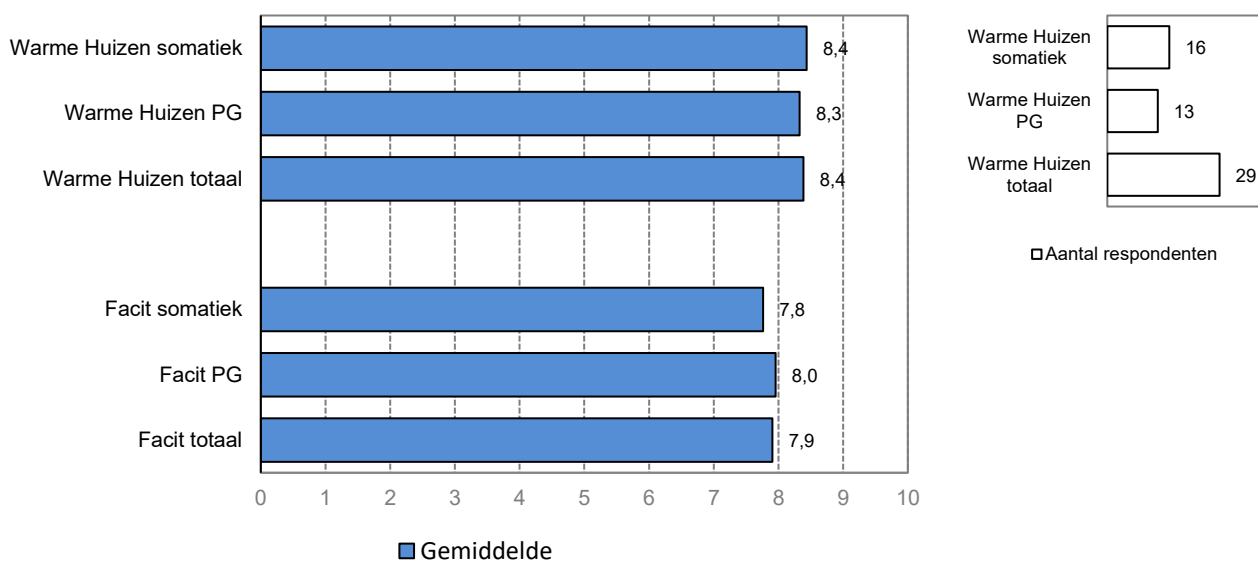
De vraag waarop de minste cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste'. Op deze vraag geeft 73% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger.

2.4 Doorlevering totaalscore naar TTP

Facit zal begin 2026 voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon de uitkomsten van deze meting in de vorm van één totaalscore (uitkomstindicator) op organisatieniveau doorleveren aan de hiertoe nog aan te wijzen gegevensmakelaar/landelijke database (TTP), conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen.

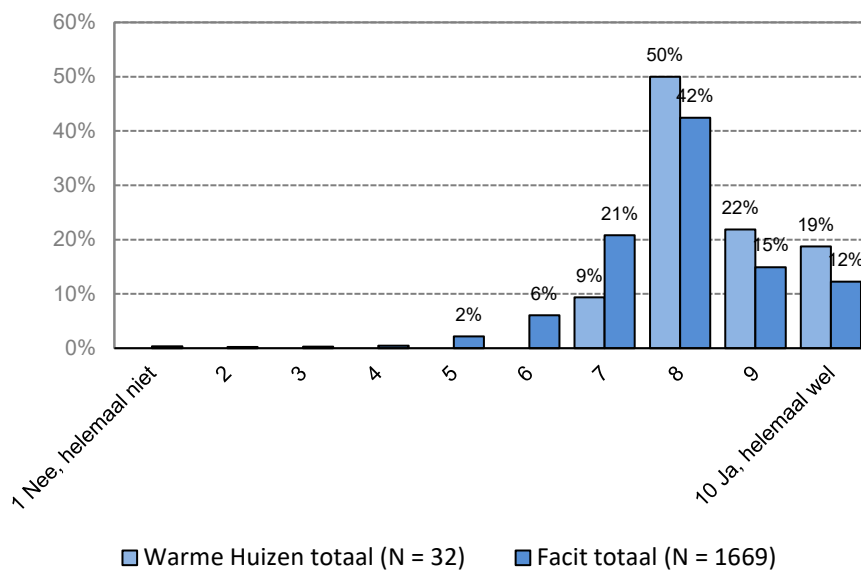
De totaalscore wordt als volgt berekend: Per respondent wordt het gemiddelde van de antwoorden op de 10 eerste vragen berekend. Per organisatie wordt vervolgens het gemiddelde van alle respondenten berekend. Als een respondent meer dan 2x een vraag niet van toepassing verklaard heeft of niet beantwoord heeft wordt het gemiddelde van de 10 vragen voor die respondent niet berekend en niet meegenomen in het gemiddelde voor de betreffende organisatie.

Aldus verwachten we als totaalscore voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon onderstaande score aan te leveren:

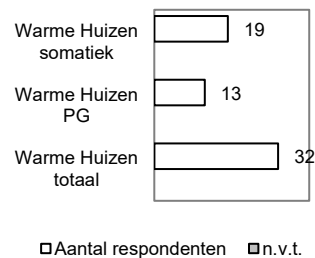
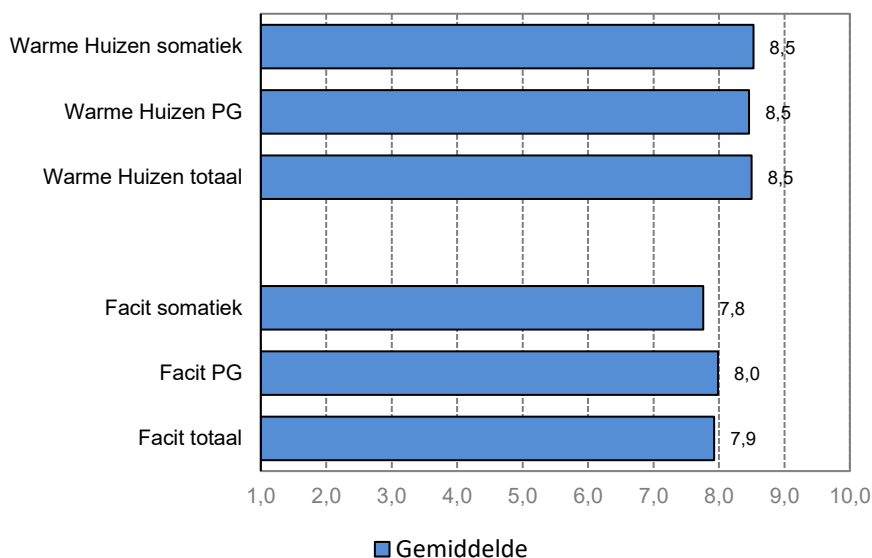


3. Uitkomsten

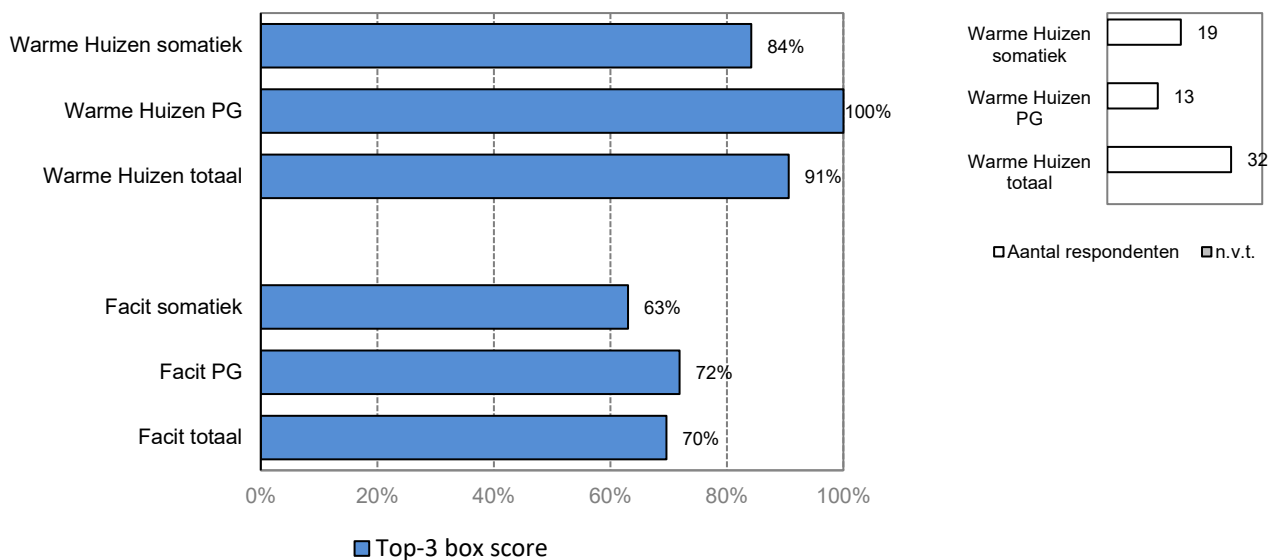
1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

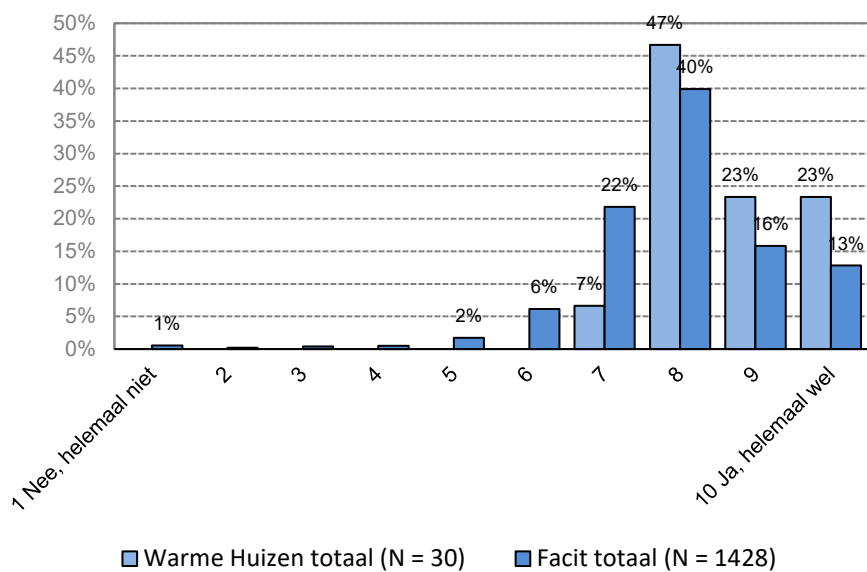
Warme Huizen somatiek

- De verzorgers luisteren heel goed naar ons, alleen de onderlinge communicatie van boven naar beneden en heen en weer gaat wel eens mis. Ik moet dan de volgende keer corrigeren, dat ik wat anders heb bedoeld dan dat degene heeft doorgekregen.
- Ik kan alles altijd vragen en ze reageren allemaal vriendelijk. Ze geven netjes en correct antwoord op al mijn vragen.
- Ik moet wel vaak duidelijk uitleggen wat ik wil en hoe ik iets wil, maar dan proberen ze er ook naar te luisteren.
- Ik vind dat ze goed luisteren.
- Ik vind dat ze soms aardig zijn voor mij. Ach er valt altijd wat te vinden.
- Ze luisteren altijd. Ik kan altijd wat aan ze vragen als het nodig is.
- Ze vragen elke dag wel even hoe het met je gaat.
- Ze weten hier heel goed mijn geschiedenis. Ze luisteren aandachtig als ik wat vertel. Ik heb aangegeven dat ik nog steeds zelf in staat ben om mijn medicijnen te nemen, dat hebben ze gecontroleerd en nu mag ik het zelf doen.
- Ze zijn buitengewoon vriendelijk tegen mij. En ze luisteren altijd goed.
- Ze zijn gewoon goed hier.
- Ze zijn hier zo lief en zorgzaam. En heel erg betrokken bij alles en iedereen. Fijn om hier te wonen.

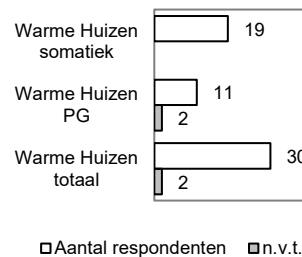
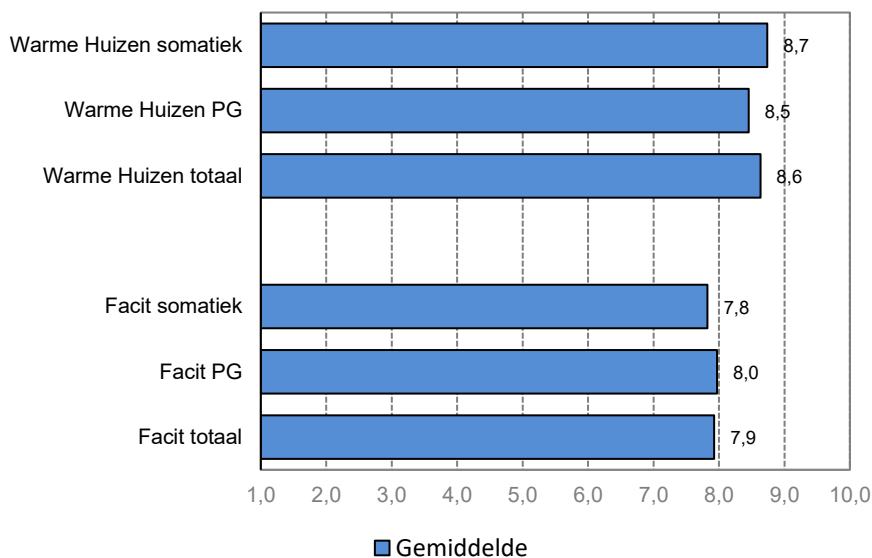
Warme Huizen PG

Er zijn geen toelichtingen gegeven.

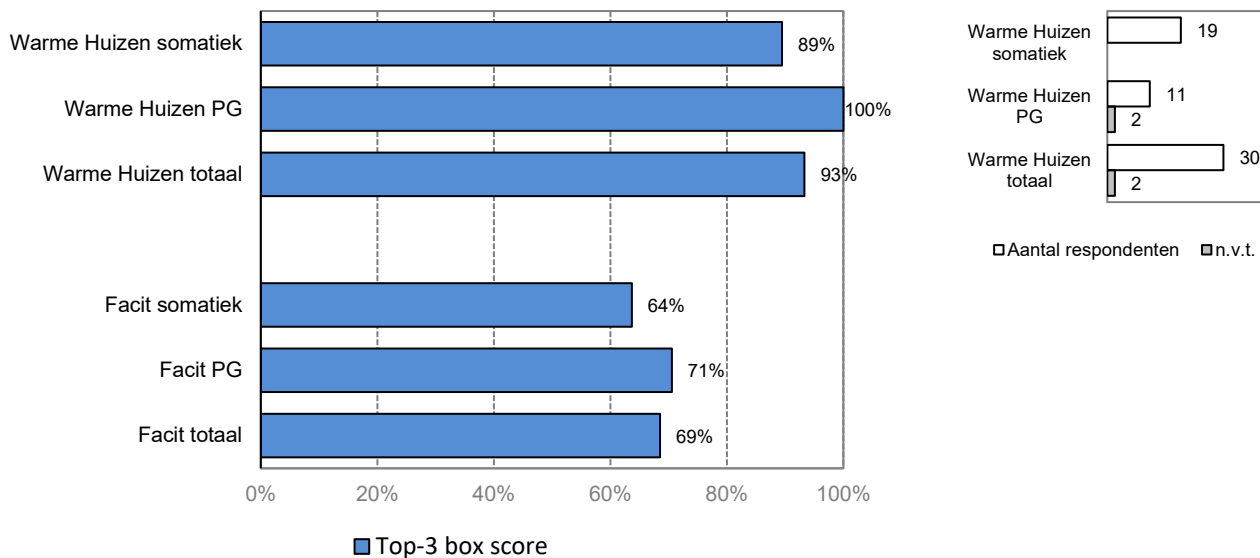
2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

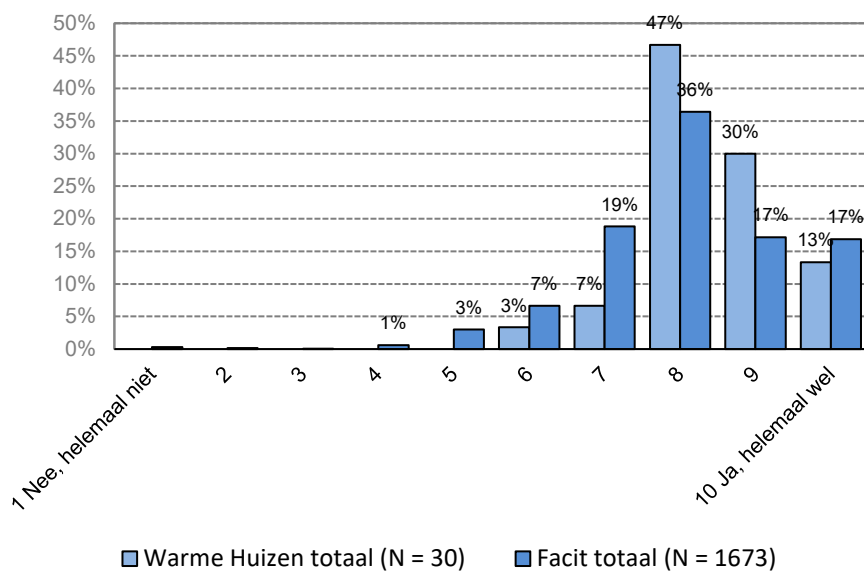
Warme Huizen somatiek

- Als ze tijd hebben, dan helpen ze je gelijk om het op te lossen.
- Ik kan altijd iemand aanspreken als ik ze nodig heb.
- Ik stel nooit vragen, ben graag op mezelf.
- Ik voel mij vrij om duidelijk mijn mening te geven. Ze luisteren wel naar mij als ik iets aangeef, dat ik wil dat ze het anders moeten doen.
- Ja, dat kan ik zeker. Ik spreek regelmatig met mijn EVV'er. Dit zijn prettige en goede gesprekken.
- Ze geven vriendelijk en netjes antwoord als ik wat vraag.
- Ze nemen echt de tijd voor je, ondanks dat ze het heel erg druk hebben. Ze raffelen werkzaamheden niet af als er gebeld wordt door andere collega's.
- Ze zijn er altijd voor mij.
- Ze zijn hartstikke goed hier. Ik vraag het gewoon aan de persoon die mij helpt.

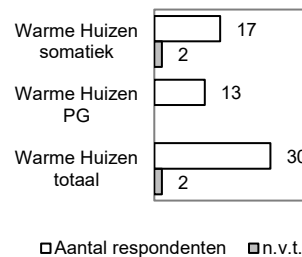
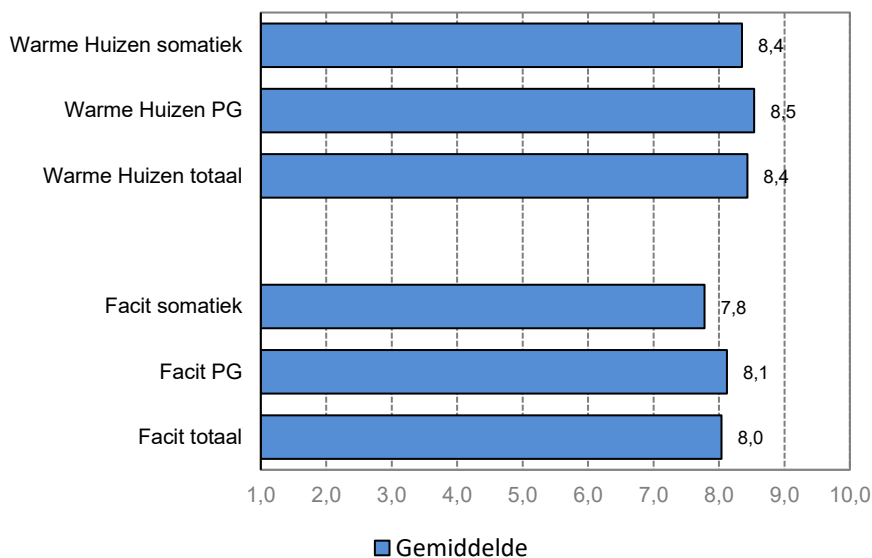
Warme Huizen PG

- Over het algemeen kan dit altijd, maar soms stelt mijn naaste vragen op onhandige tijdstippen.

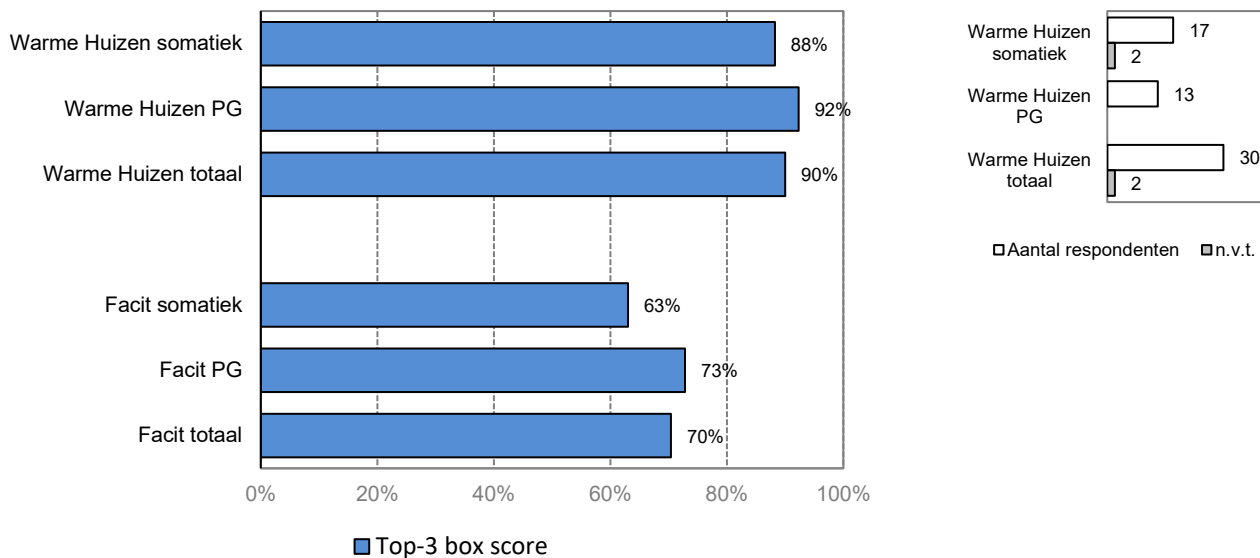
3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

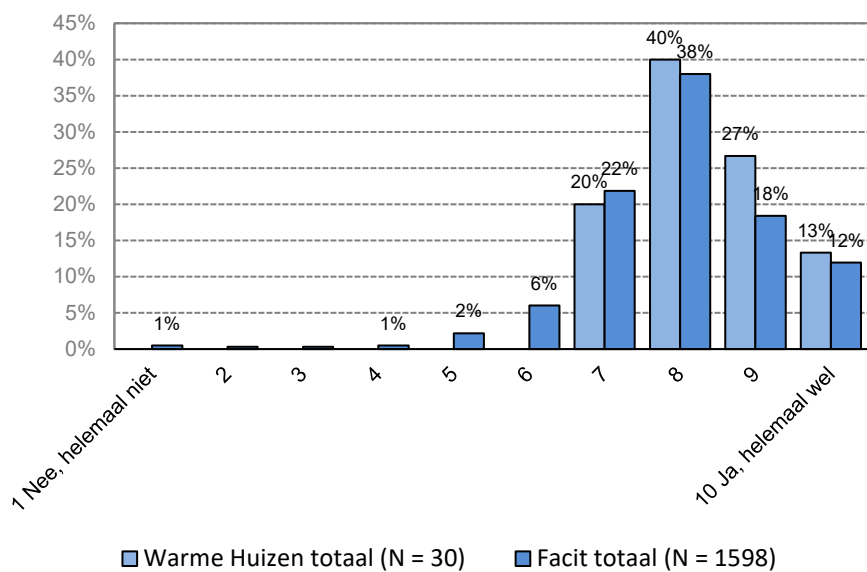
Warme Huizen somatiek

- Ik hoef niet te vragen om hulp. Ze komen mij elke dag helpen met mijn jurk aantrekken.
- Ja hoor, zij weten alles.
- Ja zeker, ze zijn niet alleen geïnteresseerd maar ze vragen ook door.
- Zeker, ze weten alles.

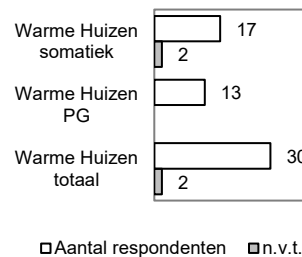
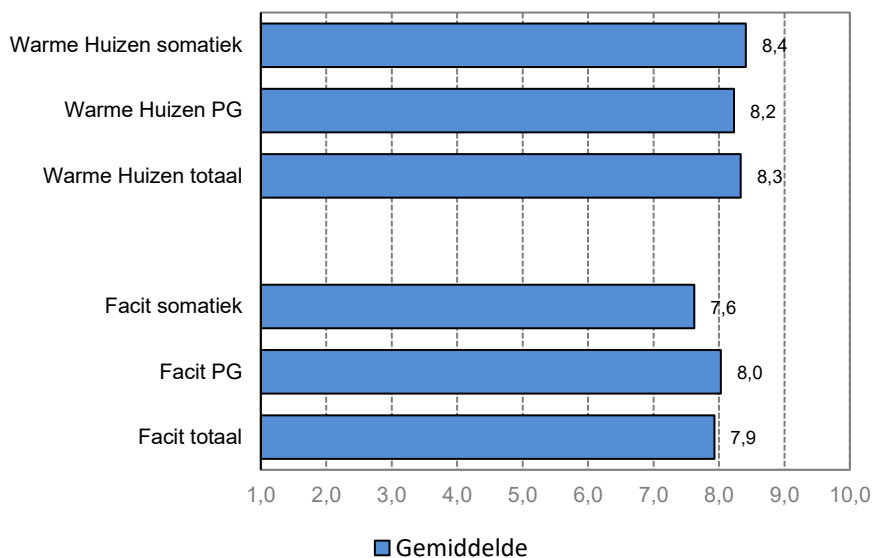
Warme Huizen PG

Er zijn geen toelichtingen gegeven.

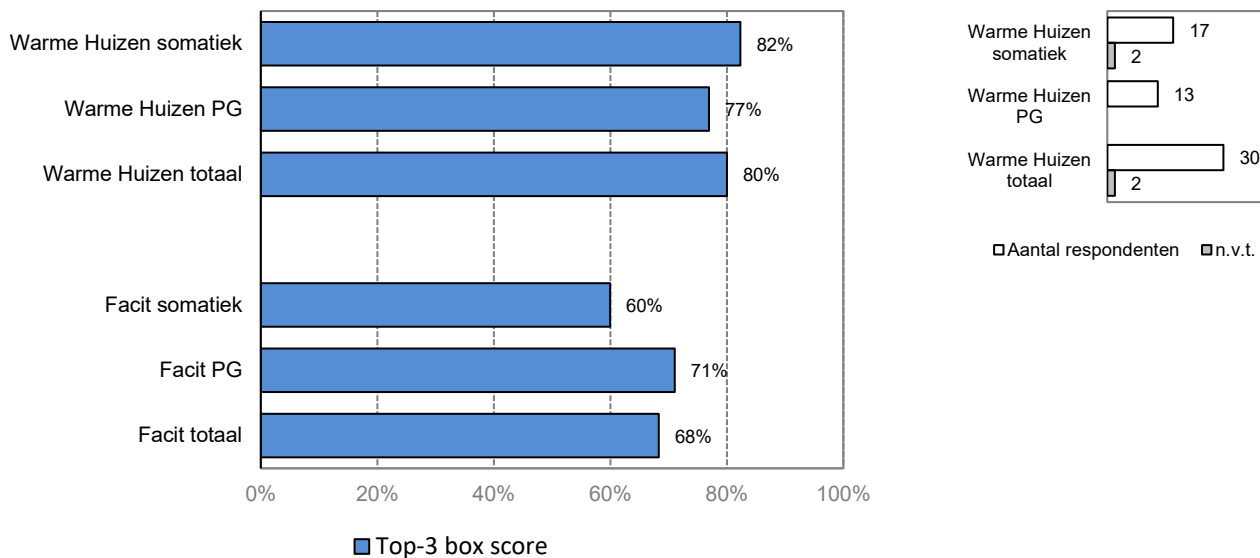
4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

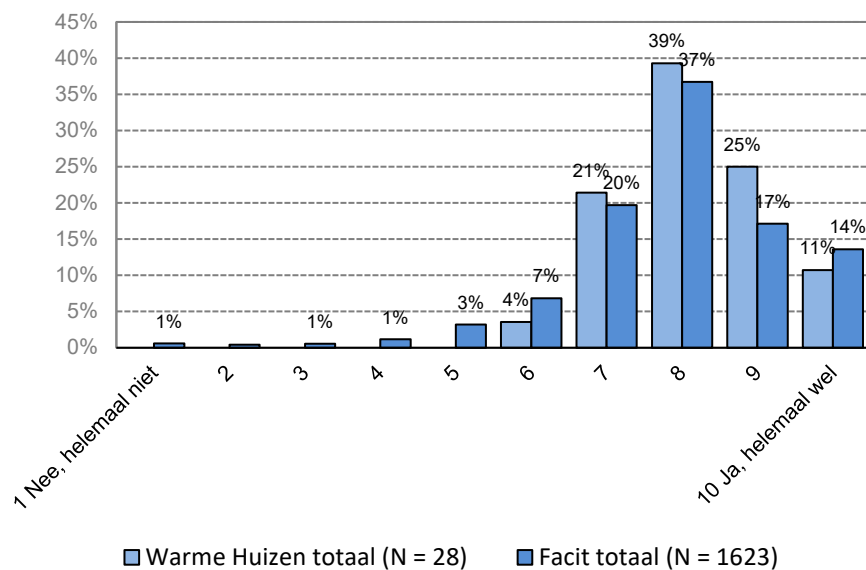
Warme Huizen somatiek

- Ik ben heel tevreden.
- Ik zit in een rolstoel, soms moet ik lang wachten als ik ze nodig heb.
- Ze helpen mij echt met van alles.

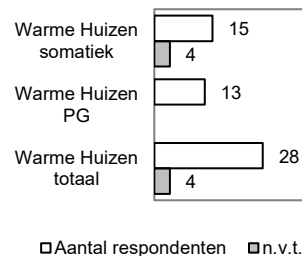
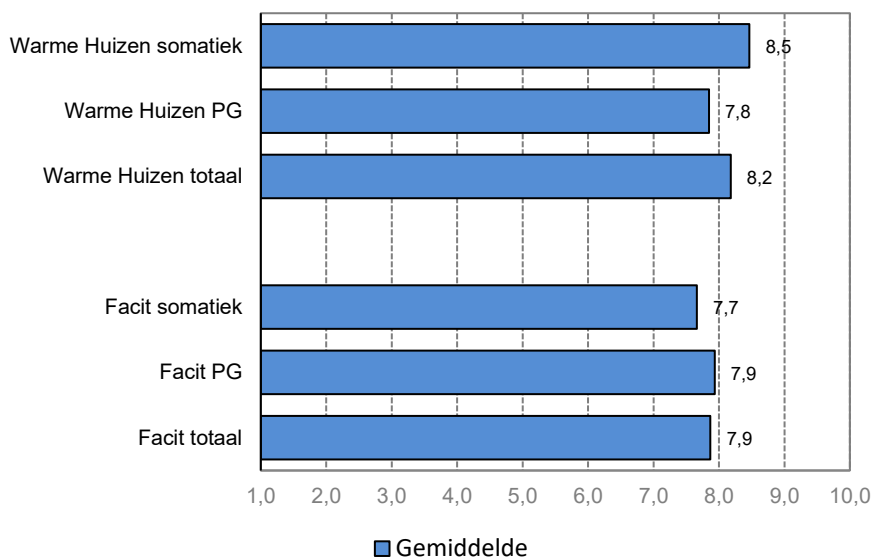
Warme Huizen PG

- Ze gaan op een fijne manier met mijn naaste om. Daar vrolijkt hij vaak van op. Ze zijn erg geduldig.
- Zij besteden hier veel aandacht aan.

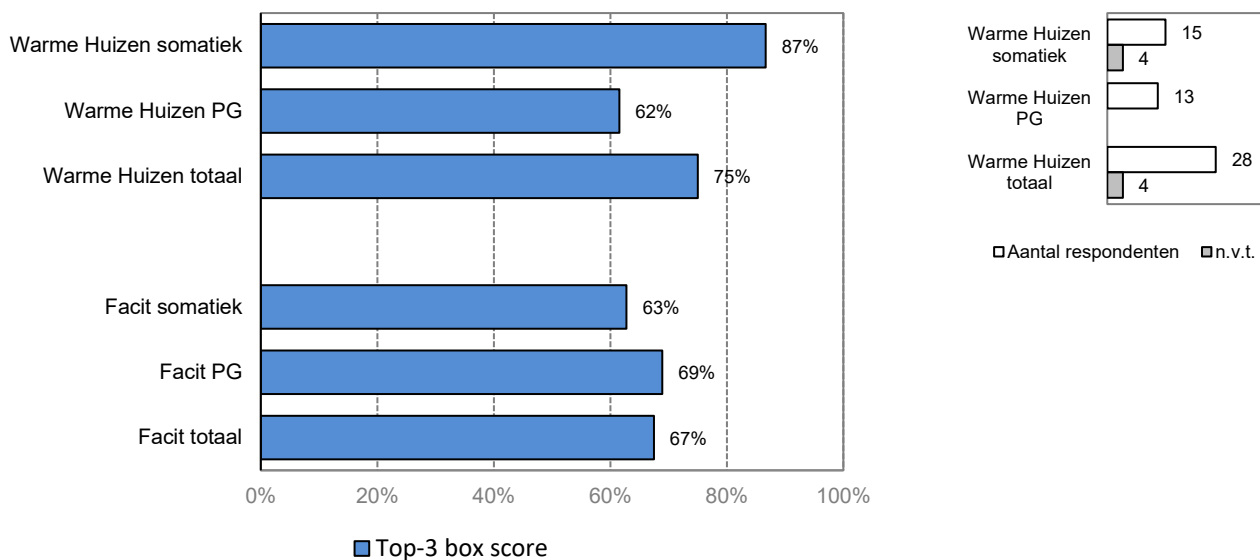
5. Wordt de zorg samen met u als cliënt, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

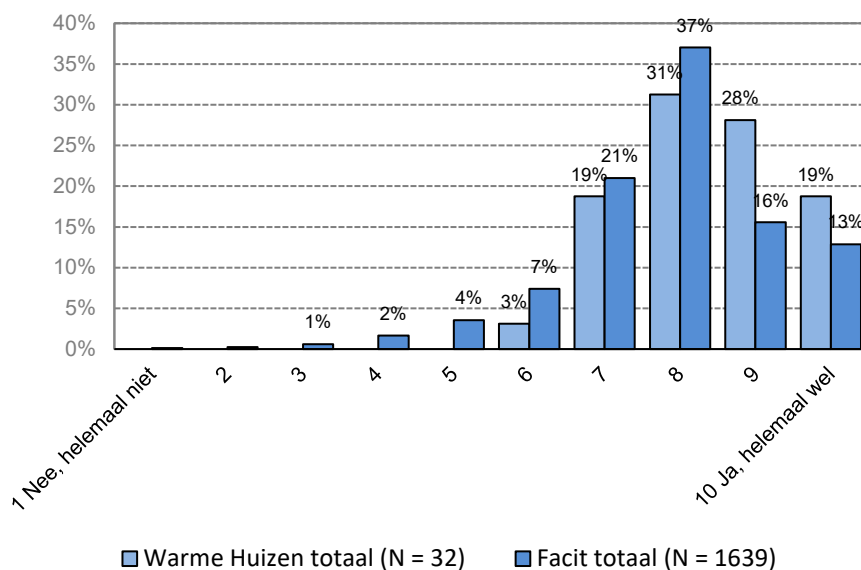
Warme Huizen somatiek

- Alles wordt heel goed besproken met mij en mijn kinderen. Je kan alles goed nalezen en ze proberen goed op te letten als ik wat aangeef, alleen de onderlinge communicatie gaat wel eens mis.
- Ik heb een kind waar ze steeds contact mee onderhouden. Dat gaat prima.
- Ik heb twee kinderen en zij hebben goed contact met hier.
- Ja, twee van mijn dochters hebben contact met de zorg hier. Dat gaat prima.
- Mijn dochter onderhoudt contact met ze en vindt het goed gaan.
- Mijn zoon heeft goed contact met ze. Gaat prima zo.
- Mijn zoon is contactpersoon en dat gaat prima.

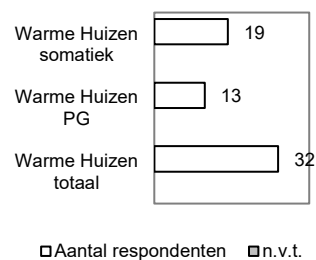
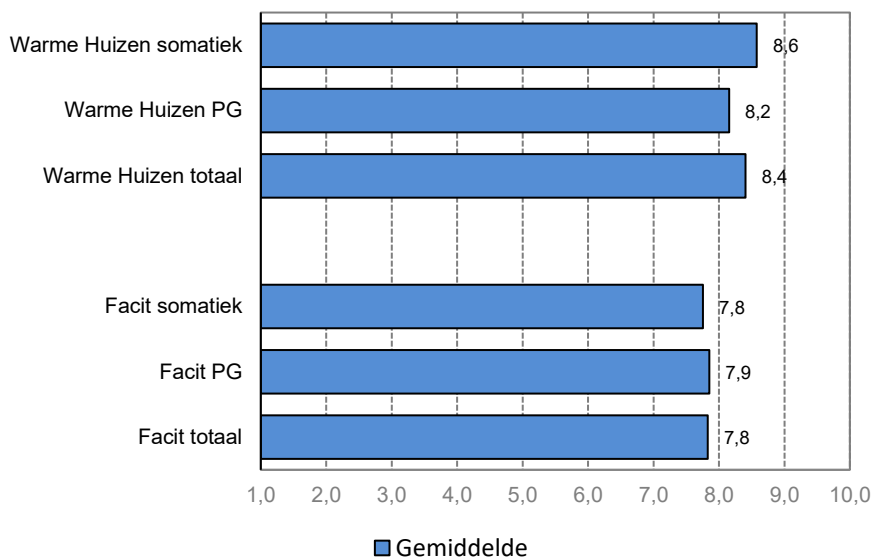
Warme Huizen PG

- Er is goed overleg.
- Er zijn regelmatig overleggen.
- Ik lees mee in het rapport en als je komt, wordt er wel overlegd. Maar niet alles wordt overlegd.
- In het portaal staat alles wat ze doen. Dit is altijd bespreekbaar.
- Niet altijd. Er is een arts waarvan ik het idee heb dat die een beetje vasthoudt aan zijn eigen gebruikelijke manier van werken. Die mag dan wat meer naar de daadwerkelijke en persoonlijke situatie kijken.
- We hebben twee keer per jaar een overleg. Verder word ik gebeld als er wat is.
- Wij worden goed op de hoogte gehouden en de zorg wordt met mijn naaste afgesproken.

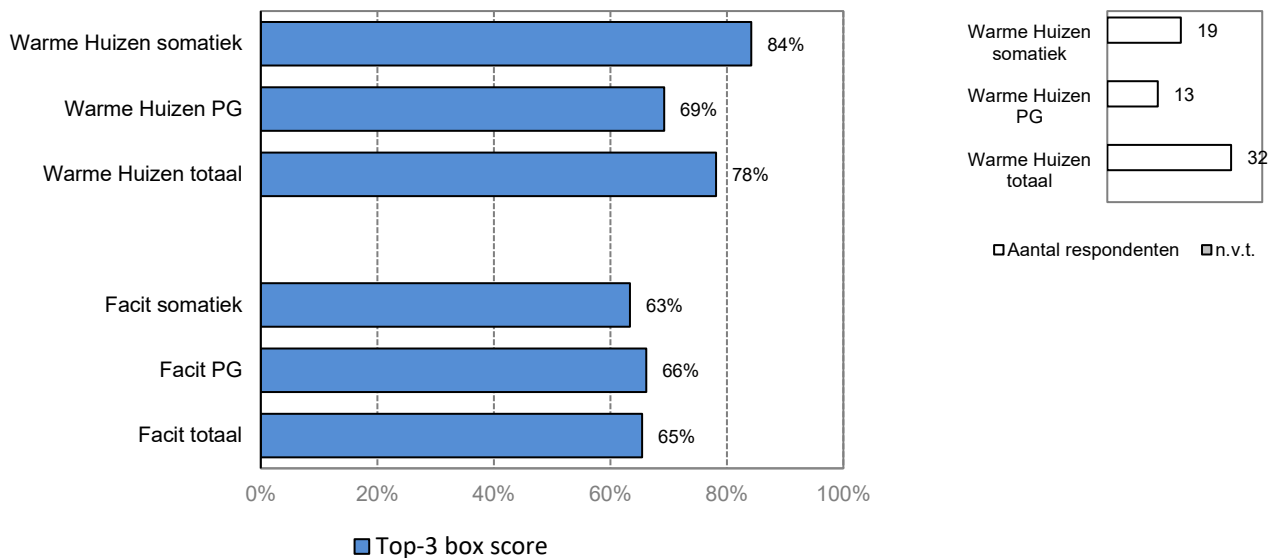
6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

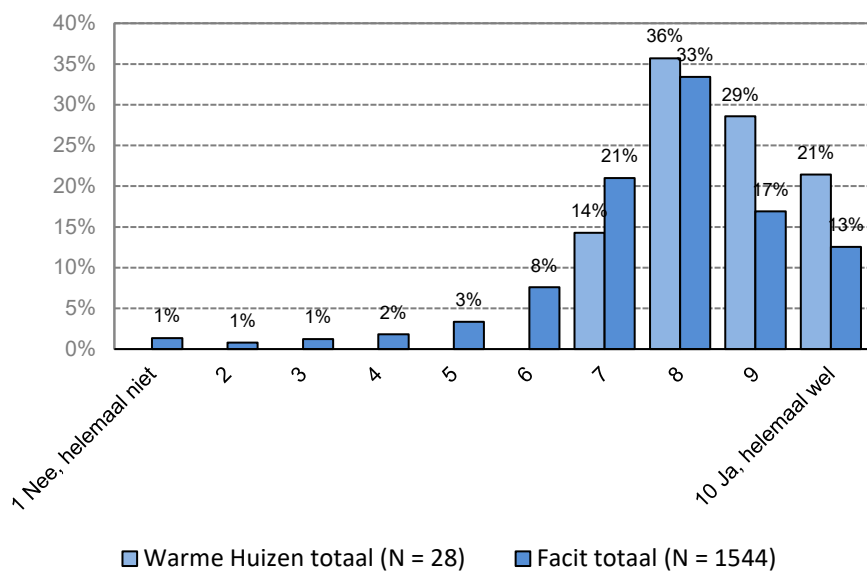
Warme Huizen somatiek

- Het komt soms voor dat ze wat later dan afgesproken langs komen, maar daar maak ik geen punt van.
- Ik heb echt niets te klagen.
- Ik krijg niet zoveel hulp, aangezien ik nog heel veel alleen kan doen. Ze komen wel op de afgesproken tijden voor de taken die ze moeten doen. Onze dochter kan alles goed nalezen en bijhouden in het dossier.
- Ja, dat doen ze goed.
- Ondanks dat ze druk zijn, komen ze de afspraken na.
- Soms komen ze wat later dan afgesproken, maar ze komen wel. Ik begrijp dat ze het soms druk hebben of dat iemand wat extra tijd en aandacht nodig heeft.
- Ze doen het erg goed hier.

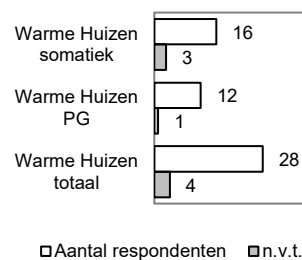
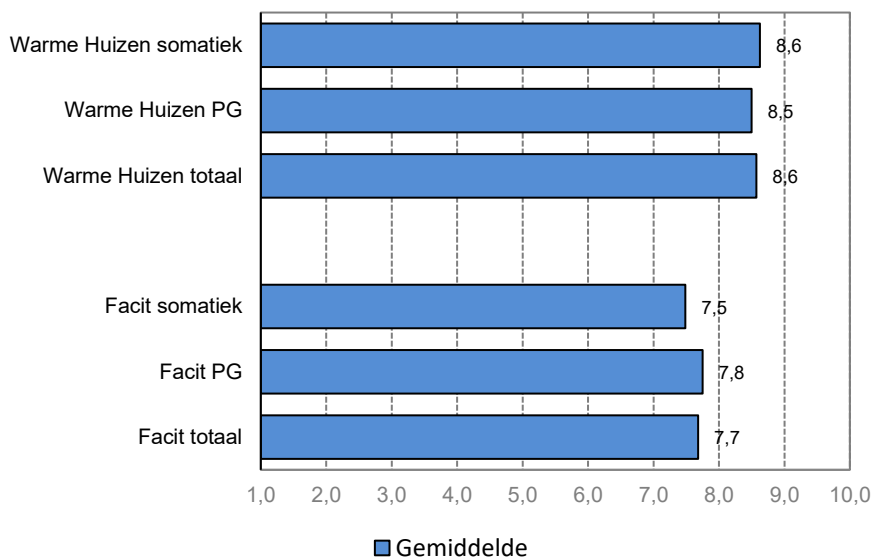
Warme Huizen PG

- Dit verschilt per afdeling, maar over het algemeen gaat dit goed.

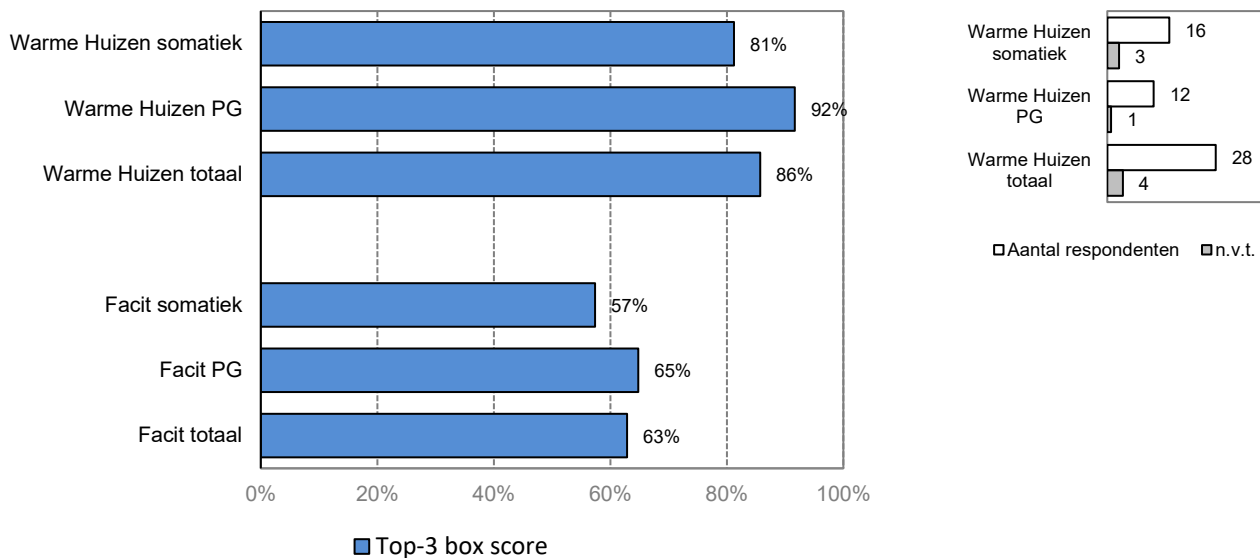
7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

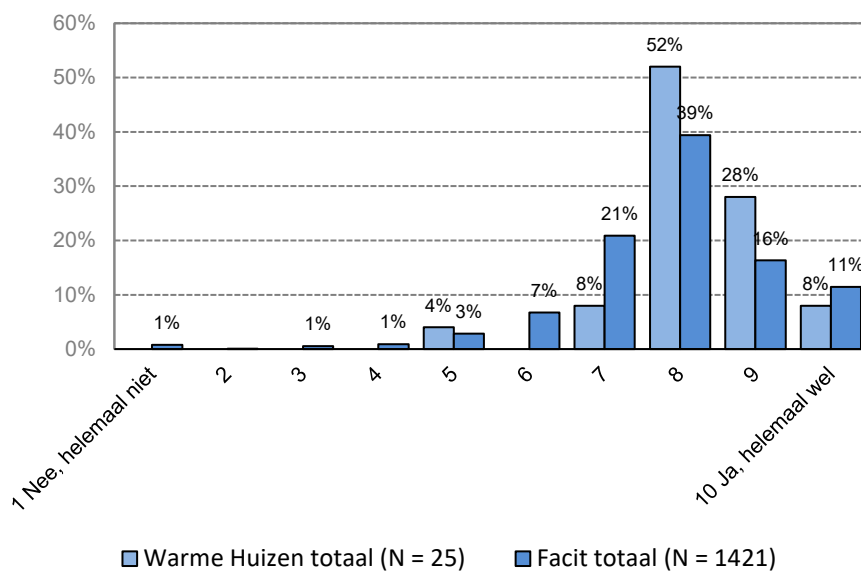
Warme Huizen somatiek

- Het huis zelf houdt zich niet met geloof bezig, maar zorgt wel dat er eens in de maand een dienst van de hervormde kerk hier is.
- Hier speelt geloof geen rol. Niemand heeft het er over. Dus prima hier voor mij.
- Ik heb niet zo veel zorg nodig. Ik doe bijna alles zelfstandig, ze brengen op tijd mijn eten en geven mij op tijd mijn medicijnen.
- Ik word zondag opgehaald voor de kerk.
- Je zit hier natuurlijk niet omdat je dat graag zou willen. Door noodzaak moet je uit je huis.

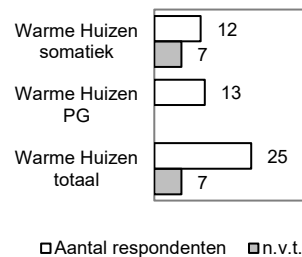
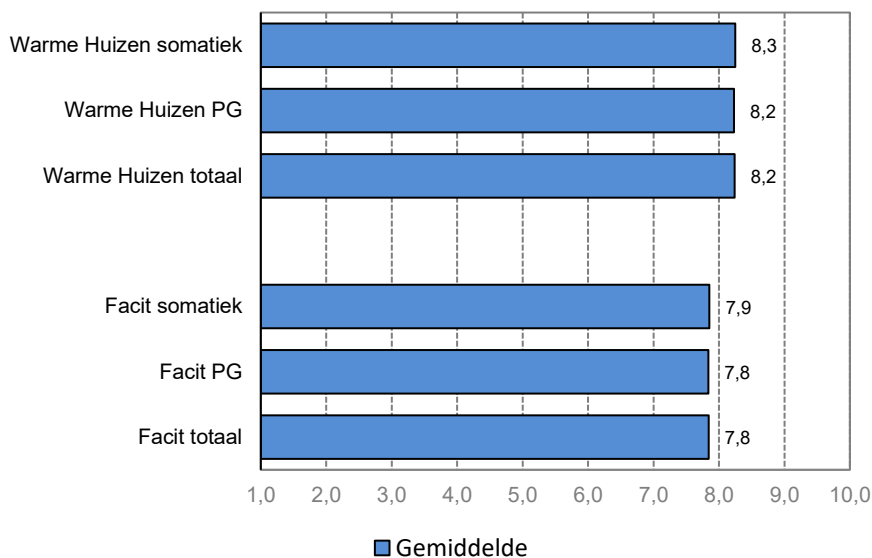
Warme Huizen PG

- De muzieksmaak van mijn naaste komt niet vaak aan bod. Het gaat dan meer om een stukje cultuur. De huidige muziek past gewoon net niet helemaal bij haar levensstijl.
- Er zou wel wat meer vermaak mogen zijn.

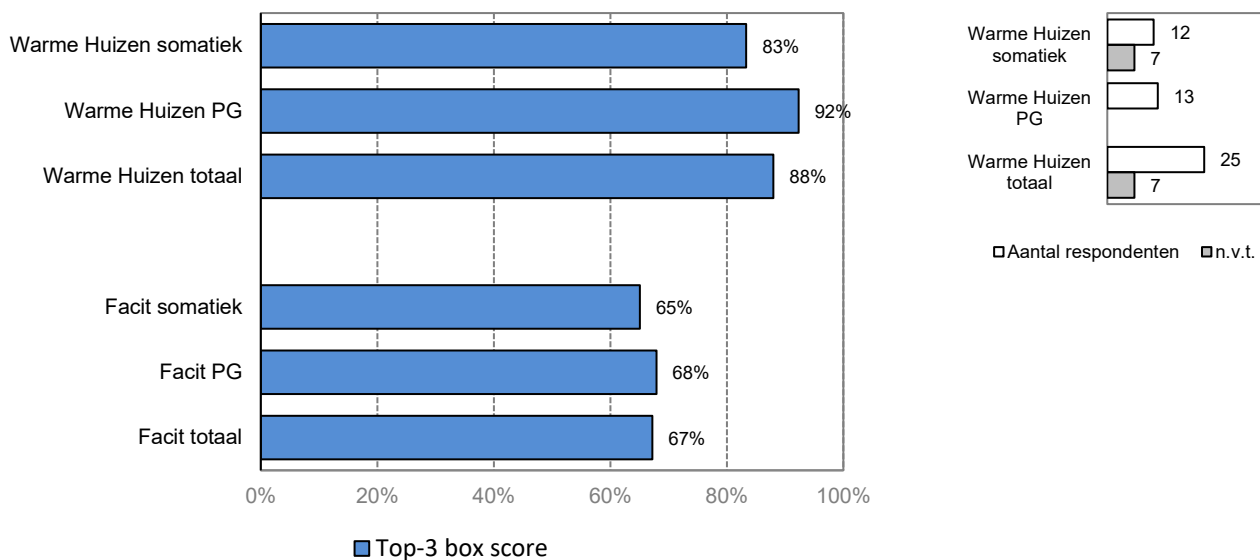
8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

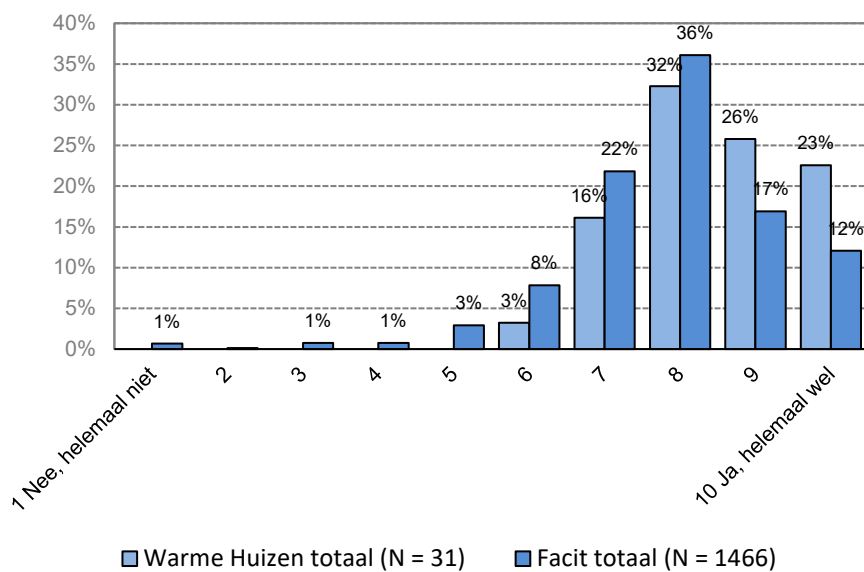
Warme Huizen somatiek

- Dat doen ze zeker. Ik doe bijna alles nog zelf.
- Dat hoeven ze niet te doen. Ik ben een doener.
- Ik doe bijna alles nog zelf, ze zorgen voor het eten en de schoonmaak.
- Ik doe nog heel veel zelfstandig en heb dan ook geen motivatie nodig. Zolang ik iets zelf nog kan, doe ik het ook zelf.
- Ik heb met alles hulp nodig, dus heb geen motivatie nodig van hen om iets zelf te doen.
- Ik kan eigenlijk nog weinig zelf doen, maar bij het wassen geven ze mij ook een washandje, zodat ik mijn gezicht zelf kan doen.
- Ja hoor, dat doen ze zeker. Maar ik kan zelf helaas heel weinig doen.
- Ja, ze zeggen, dat kan je zelf wel. De jongeren doen dat niet. Die helpen altijd.
- Soms motiveren ze je te veel. Ze zeggen weleens, 'doe het maar zelf' en drukken je bijvoorbeeld de washand in de hand.
- Ze motiveren je altijd, maar helpen je ook altijd.
- Ze stimuleren mij wel, maar dringen niet aan.

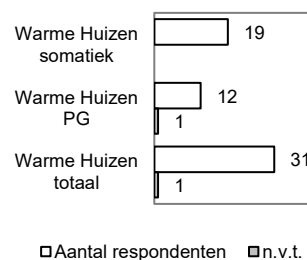
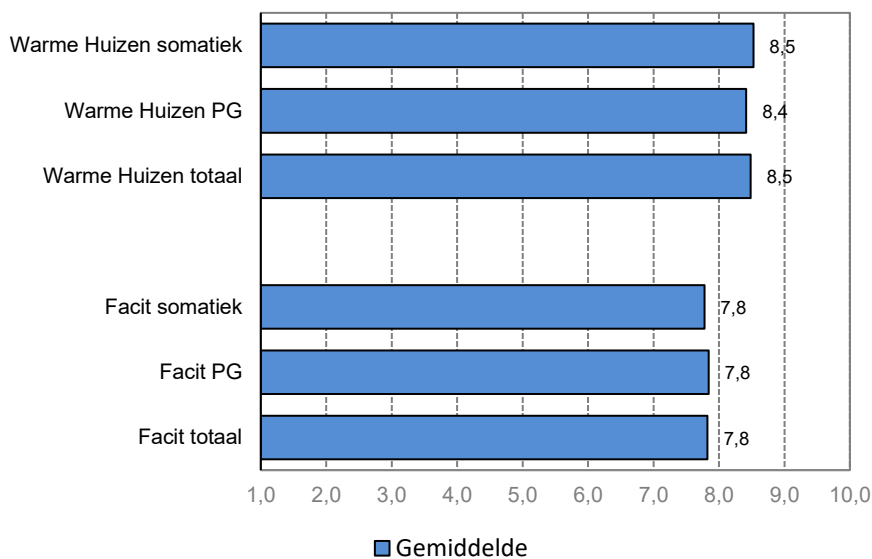
Warme Huizen PG

- Dit proberen ze wel, maar mijn naaste staat dit niet toe.
- Ik mis de stimulans om mijn naaste een extra stapje te laten zetten.

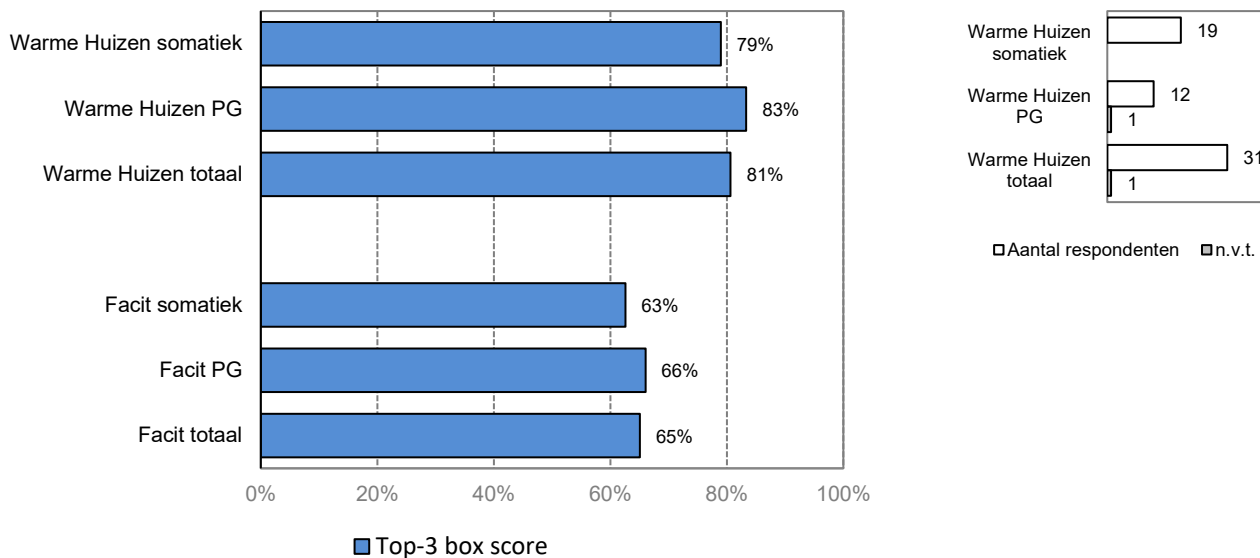
9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

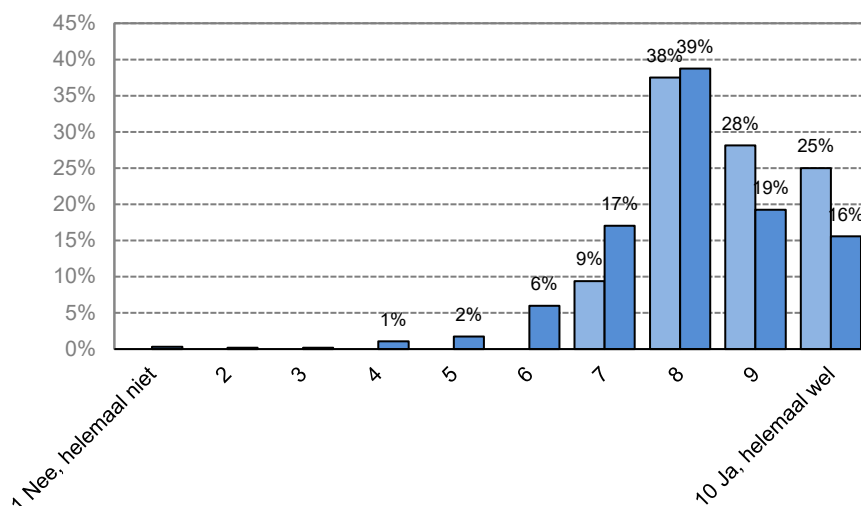
Warme Huizen somatiek

- De ervaring en deskundigheid verschilt nogal per persoon, maar dat kan ik natuurlijk wel begrijpen. Er lopen een hoop hier stage, dus ze moeten het allemaal nog leren.
- Ik geef mijn volste vertrouwen aan de deskundigheid van het zorgpersoneel. Ze weten heel goed wat er allemaal moet gebeuren en doen dit ook secuur.
- Ja zeker. Ik heb er vertrouwen in. Het is zo fijn hier.
- Ja, ik denk het wel.
- Prima.

Warme Huizen PG

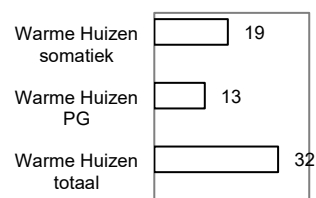
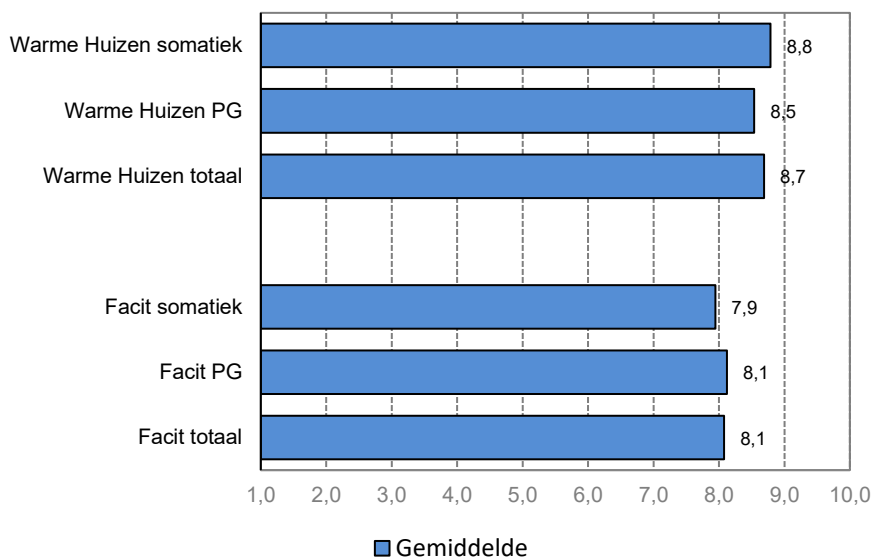
- Dat heeft ze honderd procent.
- Dat ligt niet aan de zorgverleners, mijn naaste is wantrouwend.
- Iedereen is lief voor haar en dat is alles wat ze begrijpt.

10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?



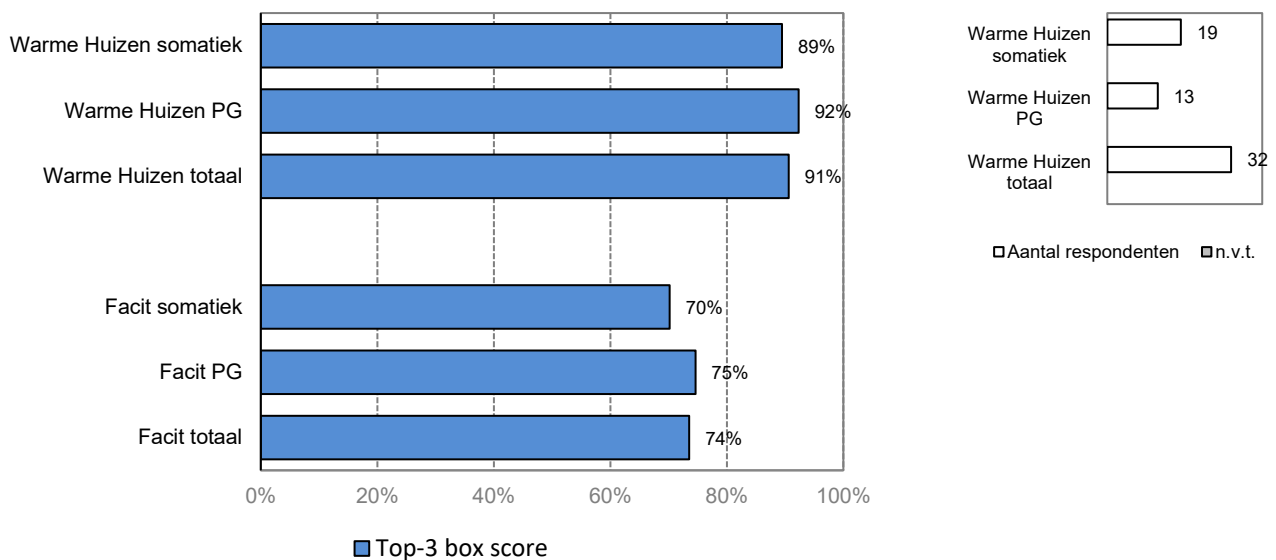
■ Warme Huizen totaal (N = 32) ■ Facit totaal (N = 1678)

De gemiddelde waardering is als volgt:



□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

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



Wilt u uw antwoord toelichten?

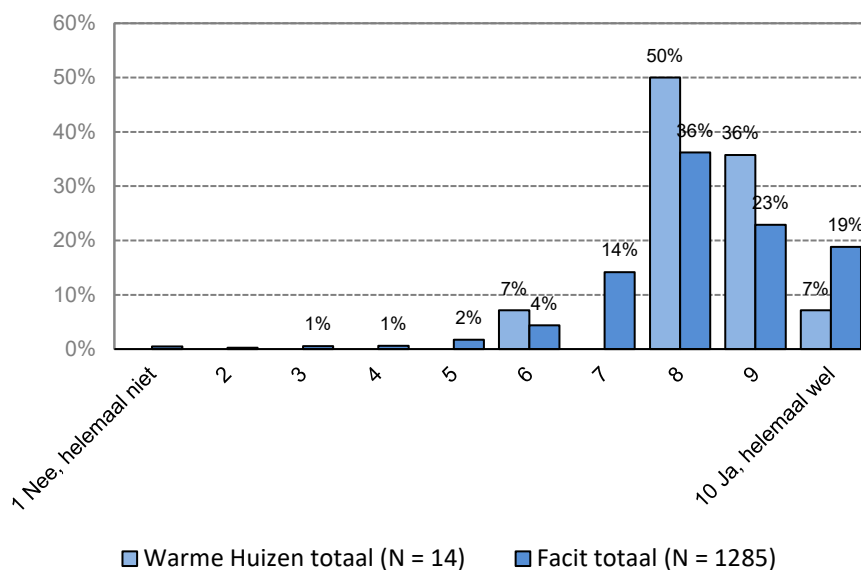
Warme Huizen somatiek

- Als je ziek bent, komen ze regelmatig naar je kijken.
- Dat doen ze zeker. Ik heb geen kinderen. Zij regelen alles voor mij.
- Elke dag vragen ze wel hoe het gaat. Thuis was ik maar alleen.
- Ik denk het wel. Ik vind het wel goed zo.
- Ze houden mij altijd in de gaten.
- Ze komen regelmatig een praatje maken en dan drinken wij gezellig een kop koffie. Er wordt erg leuk en informeel met je om gegaan. We maken dan ook graag grapjes met elkaar en giechelen er wat op los.
- Ze komen elke dag wel vragen hoe het met je gaat en doen alle nodige zorgtaken.
- Ze vragen elke dag wel hoe het met mij gaat. Dat doen ze goed hoor.

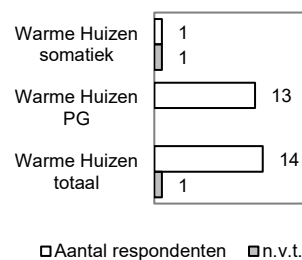
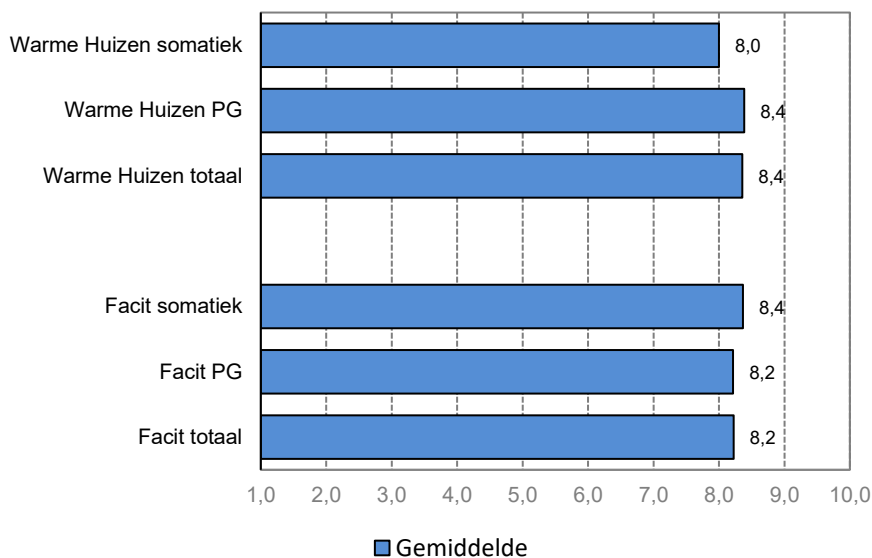
Warme Huizen PG

- Als er iets is, bellen ze mij. Als ze ergens over twijfelen, overleggen ze altijd. Er is open contact.
- Ze komen altijd even kijken hoe het gaat.

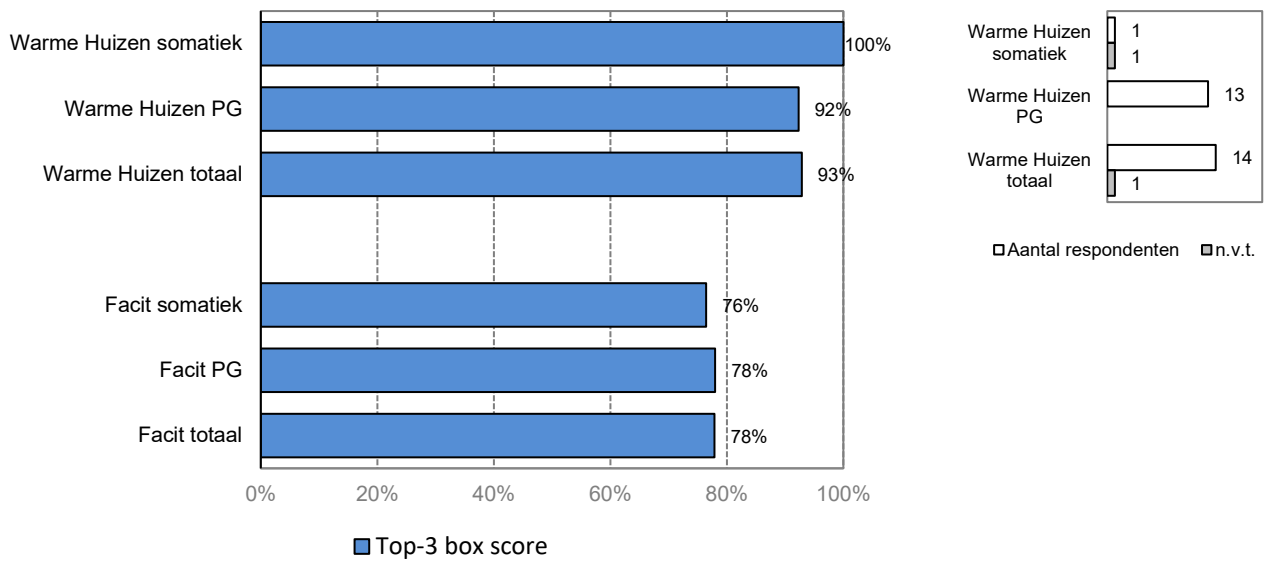
11. Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?



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:



Wilt u uw antwoord toelichten?

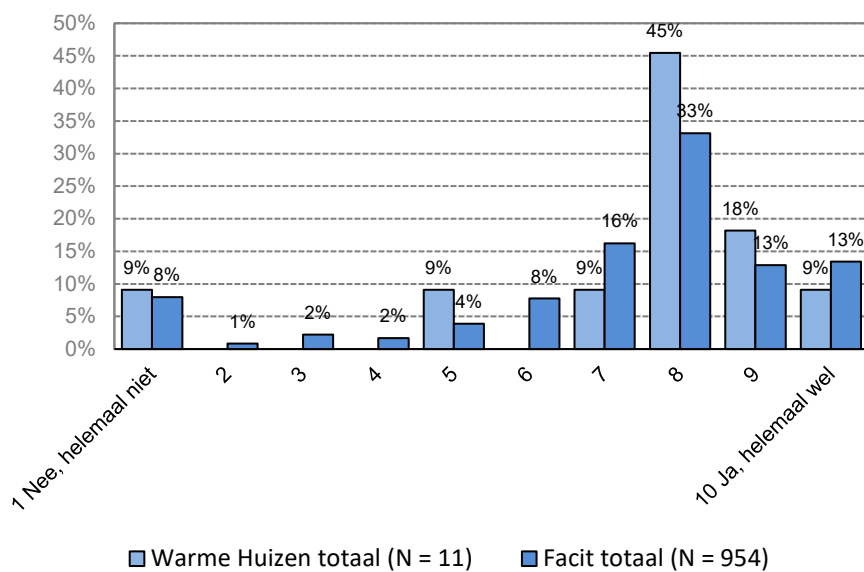
Warme Huizen somatiek

Er zijn geen toelichtingen gegeven.

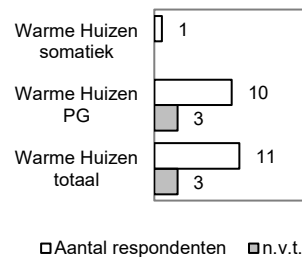
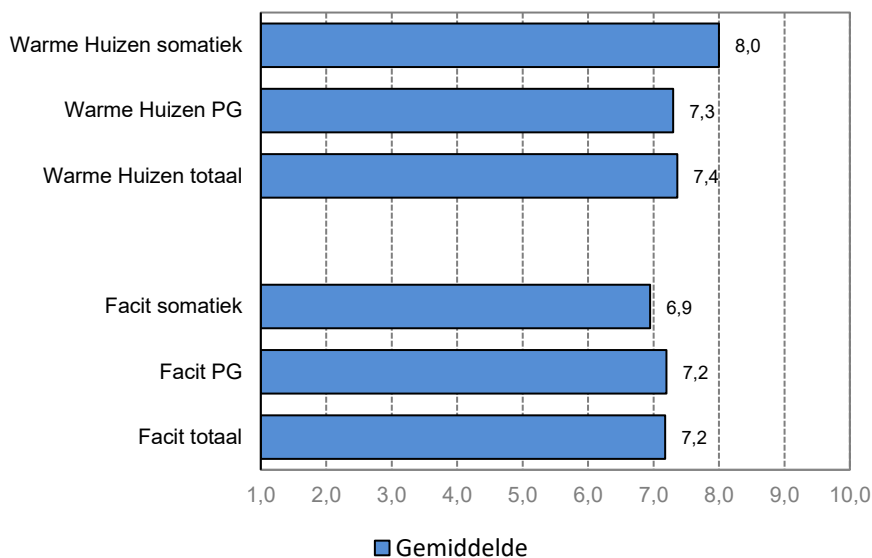
Warme Huizen PG

- Alles kun je goed overleggen met de zorgverleners.

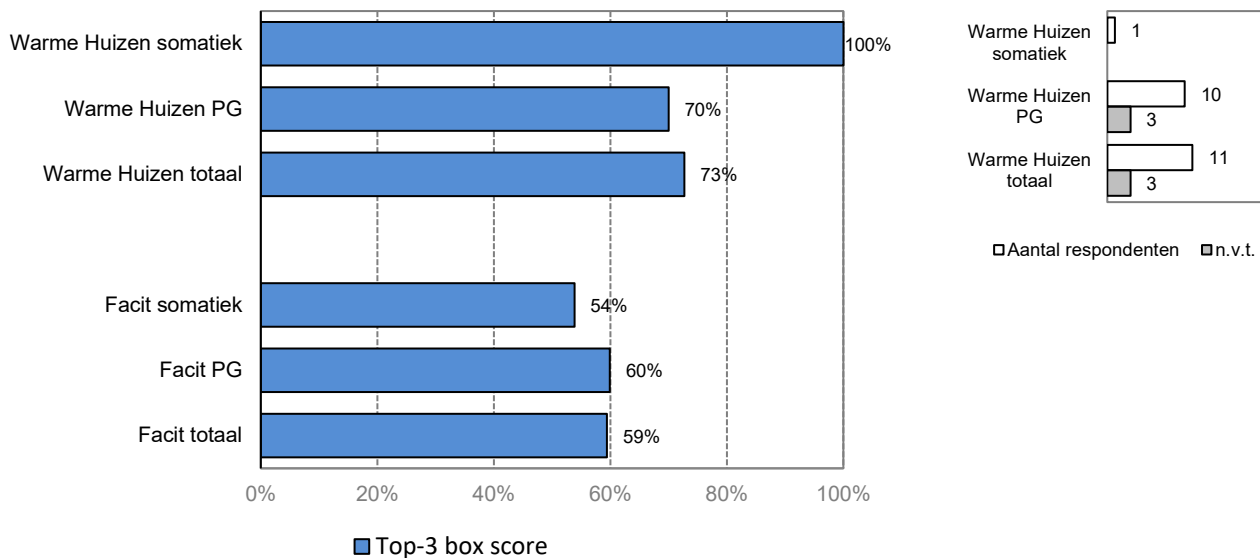
12. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?



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:



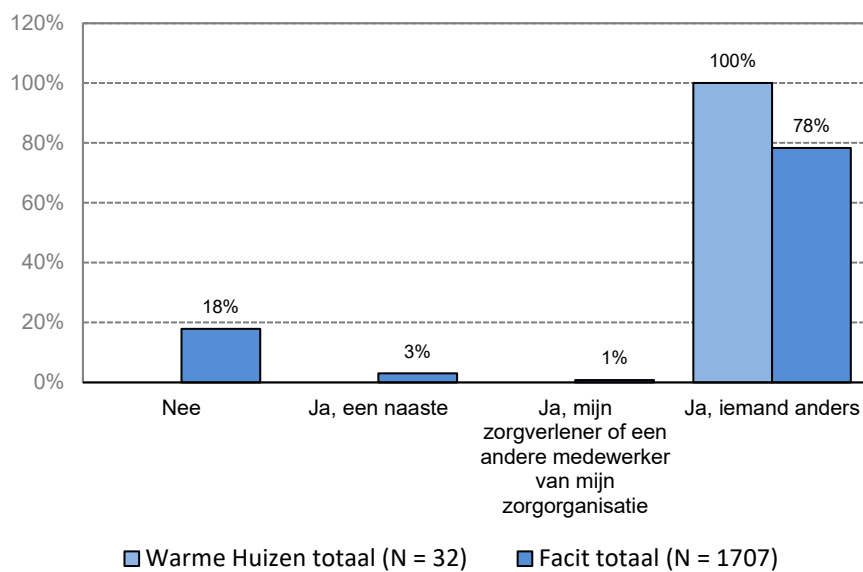
Wilt u uw antwoord toelichten?

Warme Huizen somatiek

Er zijn geen toelichtingen gegeven.

Warme Huizen PG

- Dit had wel voor meer duidelijkheid gezorgd.
- We proberen zo veel mogelijk hetzelfde te reageren op mijn naaste. Daarom zijn daar duidelijke afspraken over.
- Wordt niet van ons verwacht.
- Ze geven het altijd door als er dingen moeten worden gedaan.

13. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

14. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

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	Facit PG	Facit somatiek	Warme Huizen totaal	Warme Huizen PG	Warme Huizen somatiek
0 zeer waarschijnlijk niet	18	12	6	0	0	0
1	6	4	2	0	0	0
2	8	5	3	0	0	0
3	10	4	6	0	0	0
4	27	20	7	0	0	0
5	37	29	8	0	0	0
6	81	57	24	0	0	0
7	213	147	66	0	0	0
8	553	415	138	12	3	9
9	349	268	81	8	5	3
10 zeer waarschijnlijk wel	387	312	75	7	4	3
niet ingevuld	53	28	25	5	1	4
Aantal respondenten	1.689	1.273	416	27	12	15

In percentages weergegeven:

	Facit totaal	Facit PG	Facit somatiek	Warme Huizen totaal	Warme Huizen PG	Warme Huizen somatiek
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	1%	1%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	1%	0%	0%	0%
3	1%	0%	1%	0%	0%	0%
4	2%	2%	2%	0%	0%	0%
5	2%	2%	2%	0%	0%	0%
6	5%	4%	6%	0%	0%	0%
7	13%	12%	16%	0%	0%	0%
8	33%	33%	33%	44%	25%	60%
9	21%	21%	19%	30%	42%	20%
10 zeer waarschijnlijk wel	23%	25%	18%	26%	33%	20%

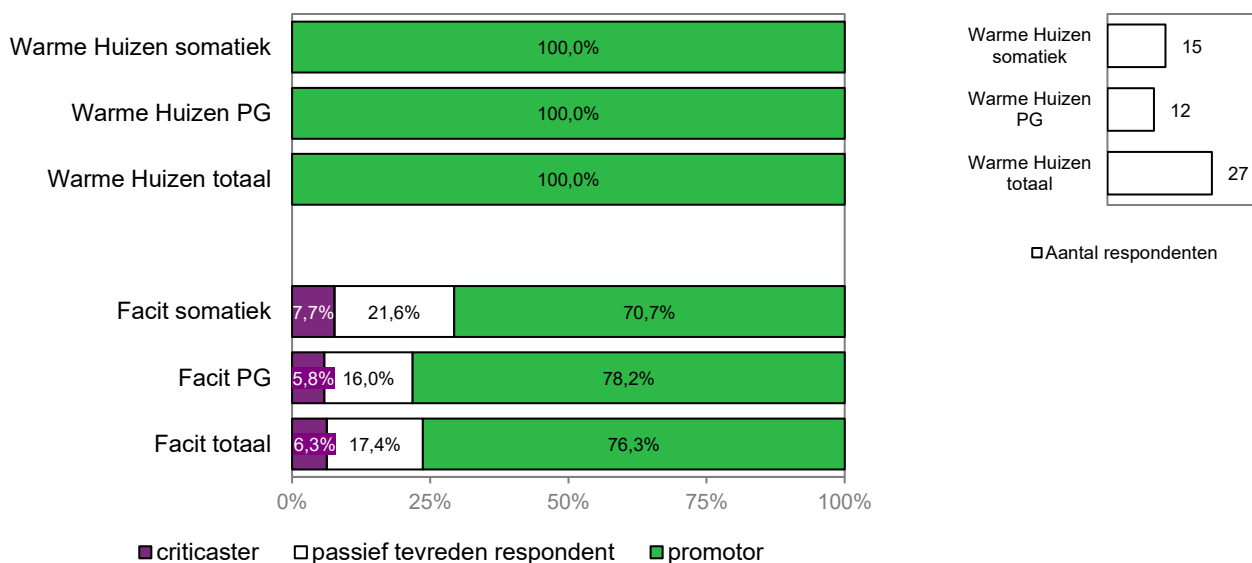
Net Promotor Score (NPS)

De cijfers die gegeven zijn, zijn vervolgens ingedeeld in categorieën. Hiermee kan de zogenaamde Net Promotor Score (NPS) worden berekend. De NPS is een instrument om de loyaliteit van (vertegenwoordigers van) cliënten te meten.

Europese Netto Promotor Score (NPS)

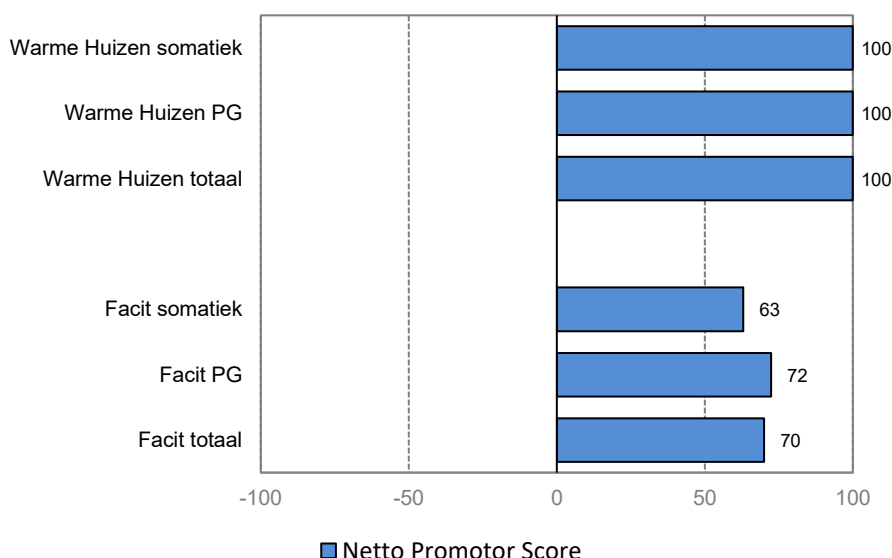
De Europese NPS-berekening wordt hierbij aangehouden. Hierbij worden (vertegenwoordigers van) cliënten die een score van 0 tot en met 5 geven 'criticasters' genoemd. Cliënten die een 6 of 7 geven, worden 'passief tevreden respondenten' genoemd. Tot slot vallen cliënten die een 8, 9 of 10 geven in de categorie 'promotors'.

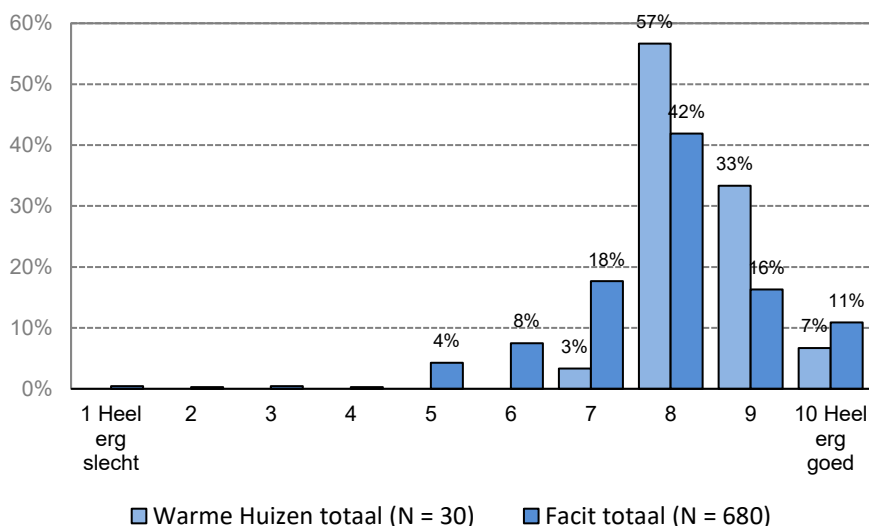
Voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon is de verhouding tussen criticasters, passief tevreden respondenten en promotors als volgt:



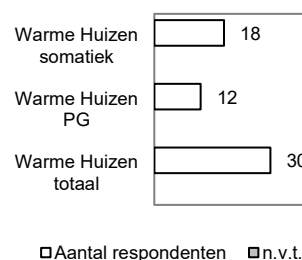
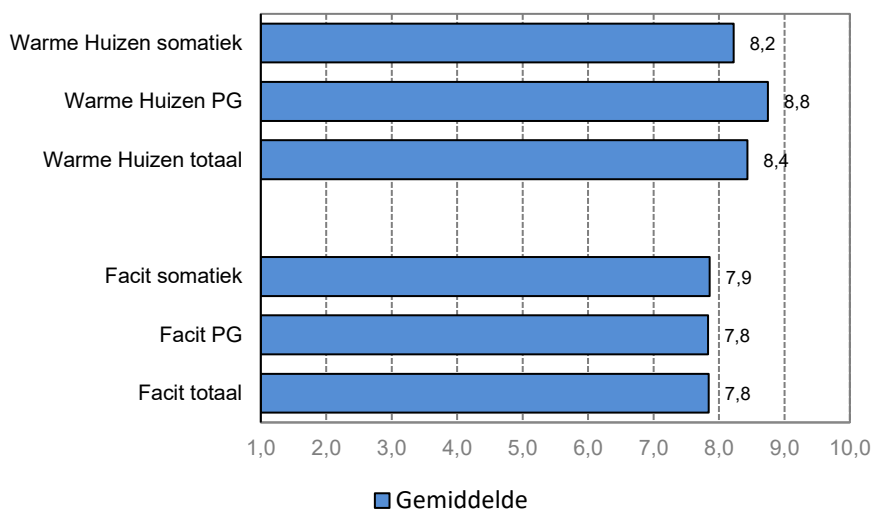
Europese Netto Promotor Score

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

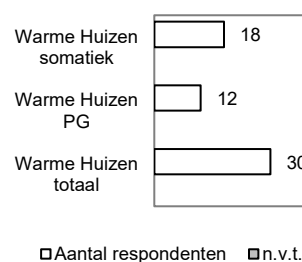
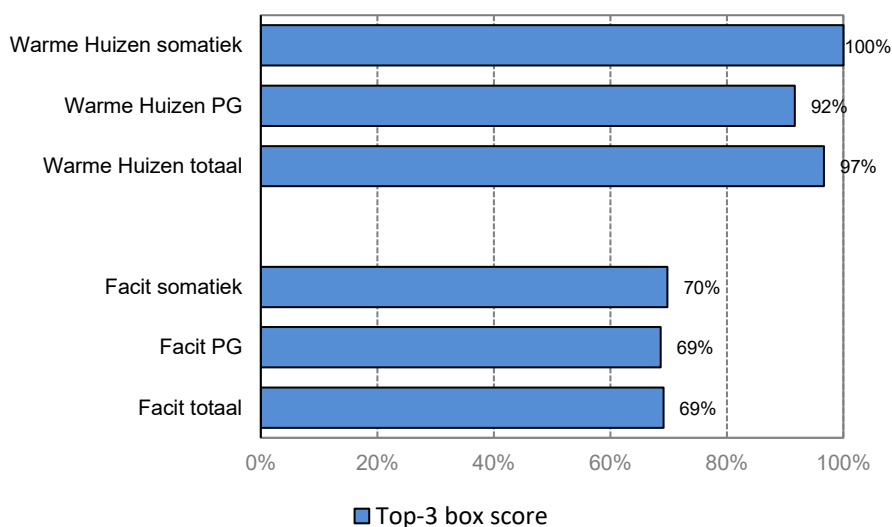


15. Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?

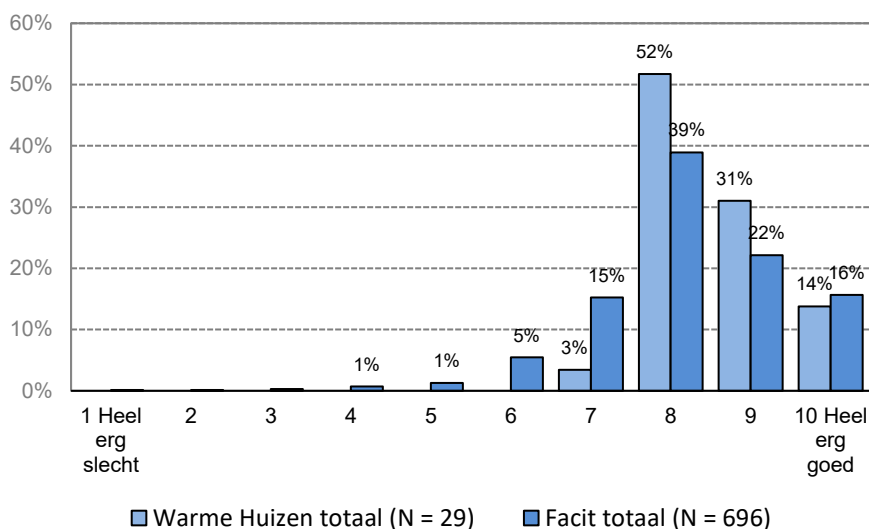
De gemiddelde waardering is als volgt:



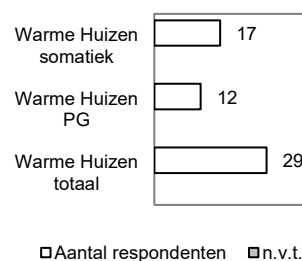
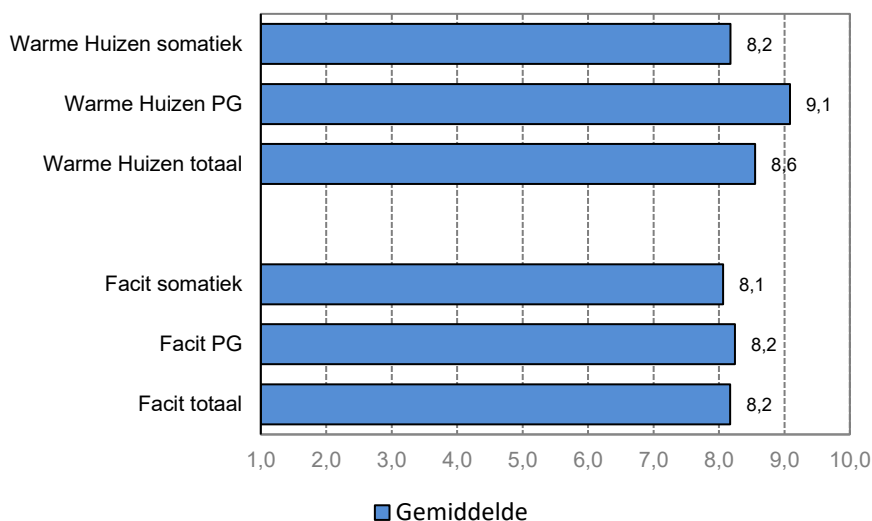
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



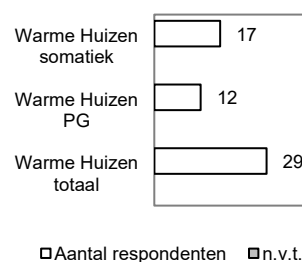
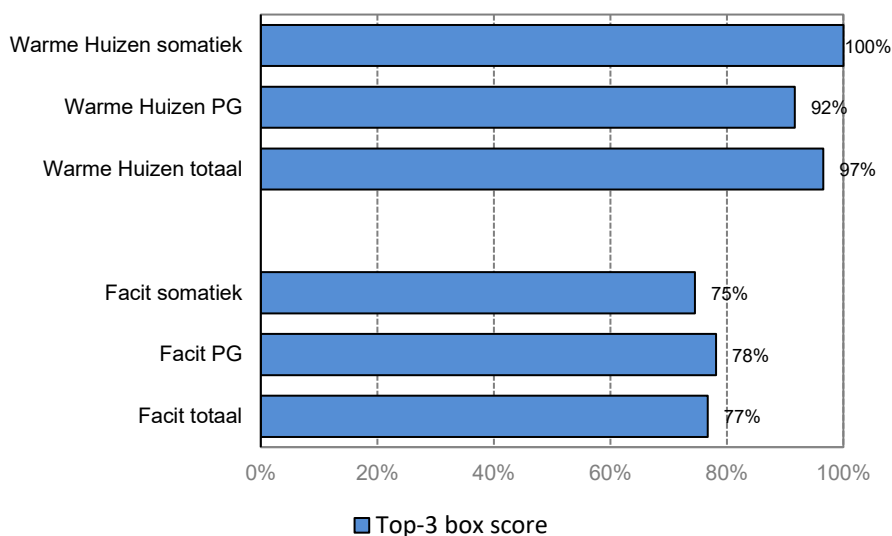
16. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de organisatie?



De gemiddelde waardering is als volgt:



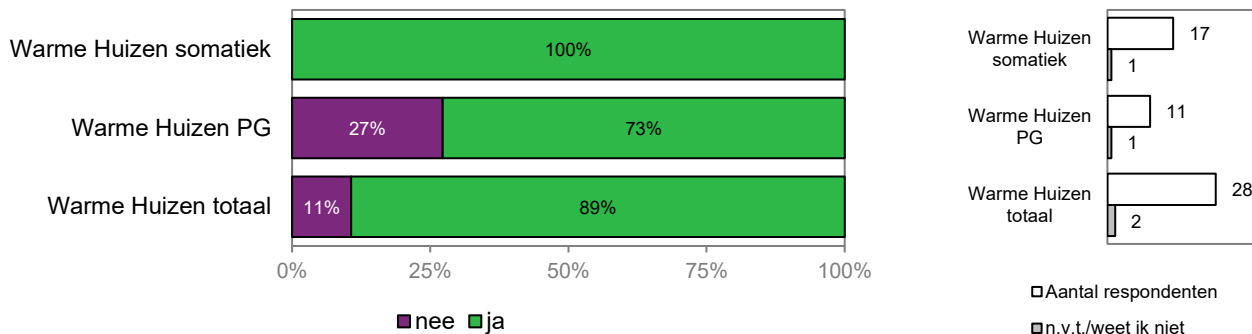
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



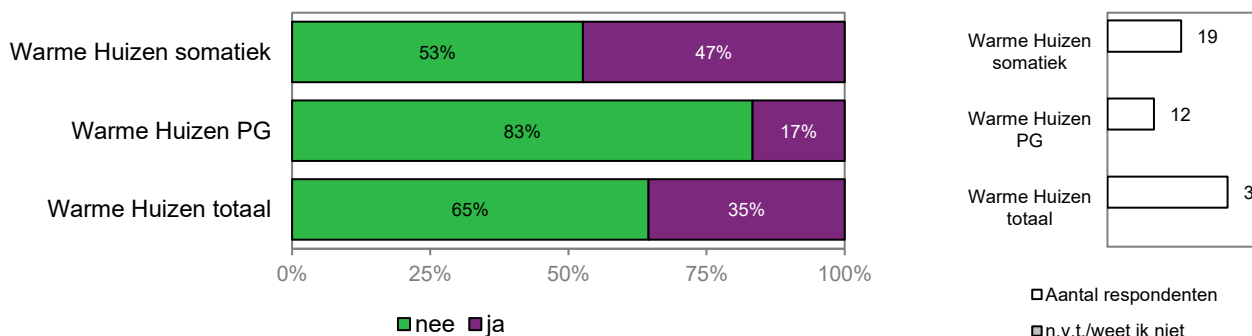
4. Uitkomsten extra vragen

Bij onderstaande vragen is het 'positieve' antwoord steeds groen gearceerd. Dat kan afhankelijk van de vraag wisselend 'nee' of 'ja' zijn. Hier is voor gekozen zodat in één oogopslag duidelijk is welk deel van de respondenten 'positief' heeft gereageerd.

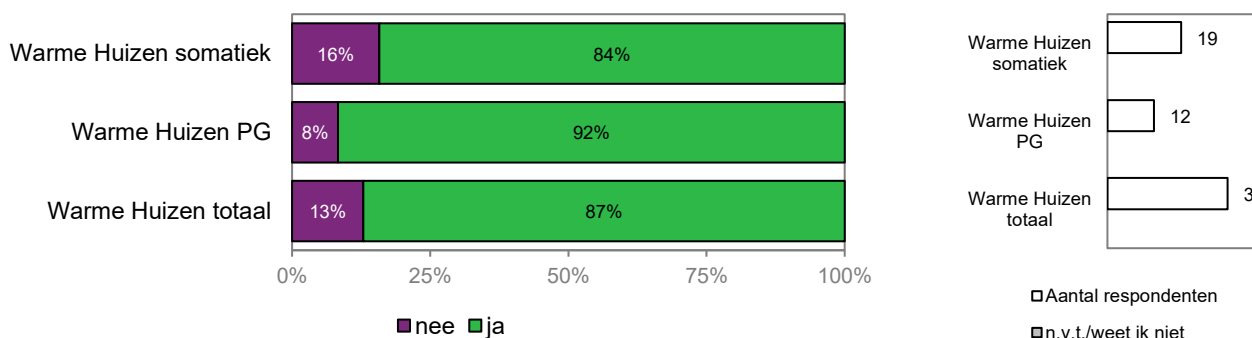
1. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u / uw naaste?



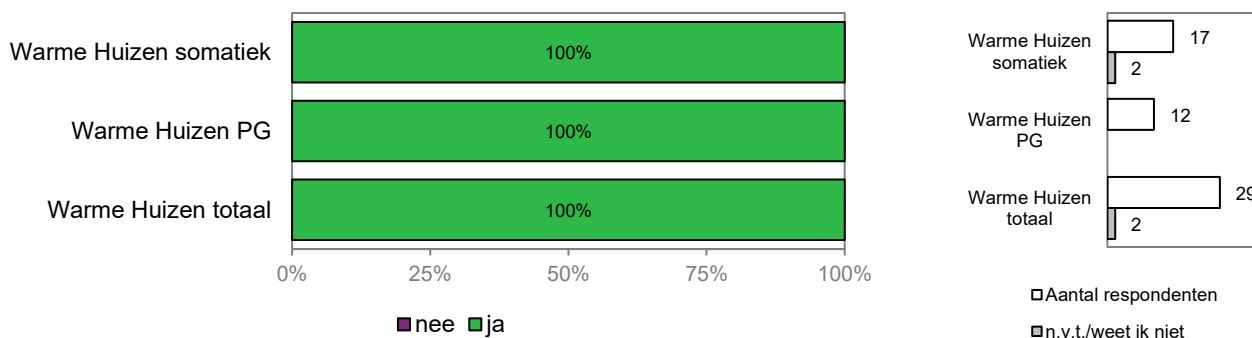
2. Geven de medewerkers u het idee dat zij te weinig tijd hebben?



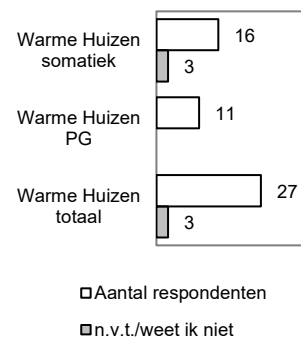
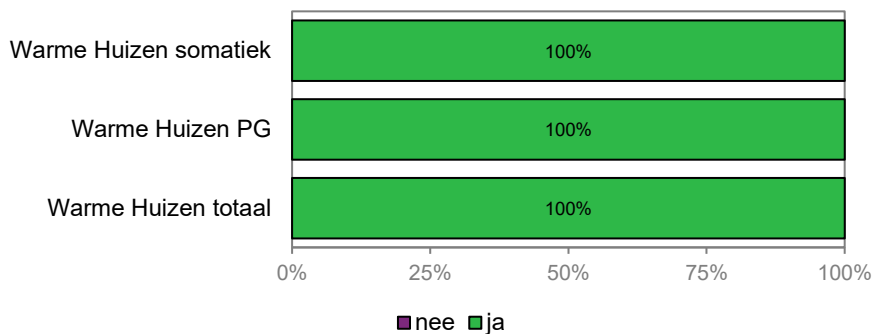
3. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, slaapkamer, het toilet en de badkamer?



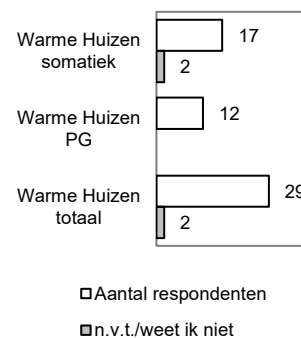
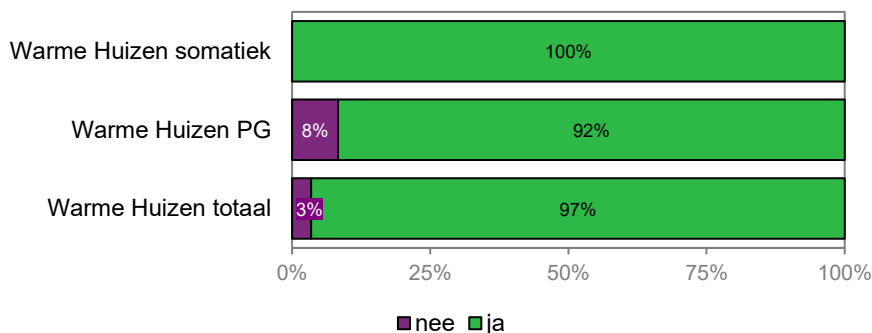
4. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?



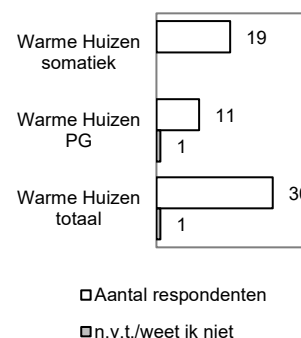
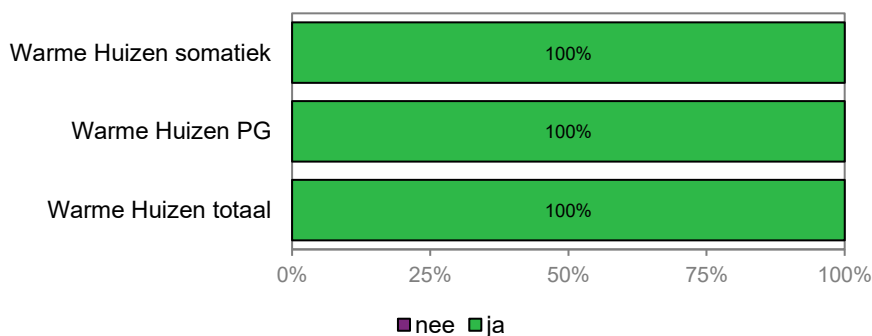
5. Gaan de cliënten prettig met elkaar om?



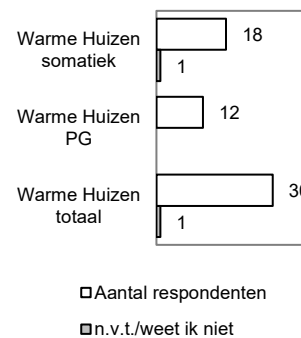
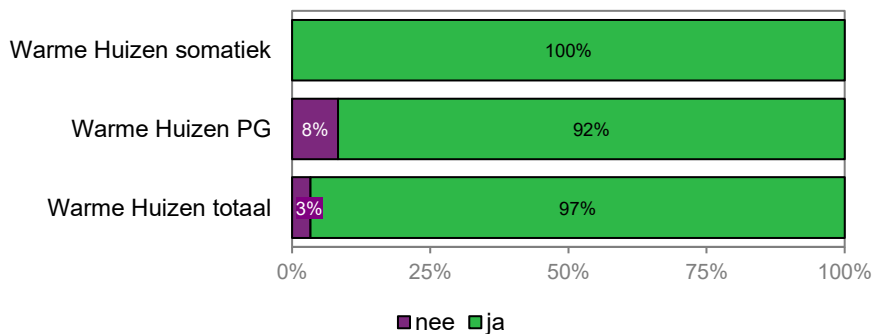
6. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



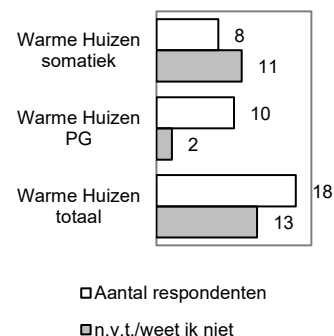
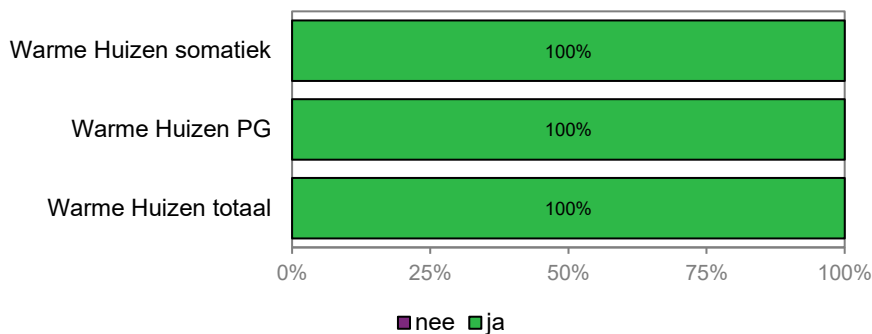
7. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



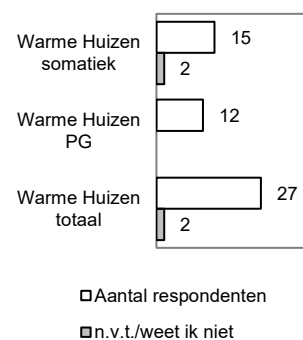
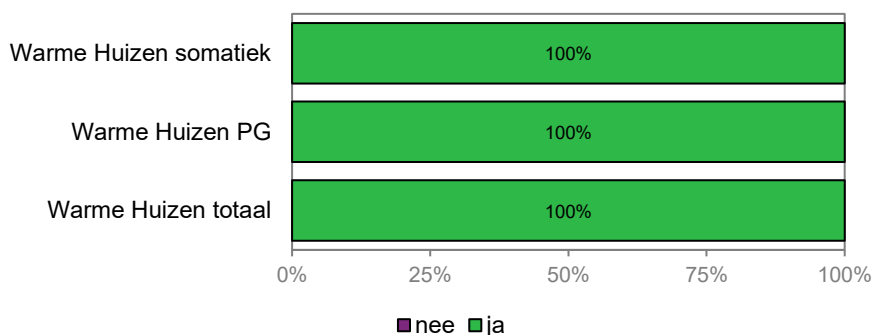
8. Zijn de maaltijden smaakvol?



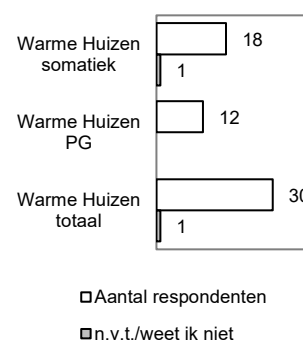
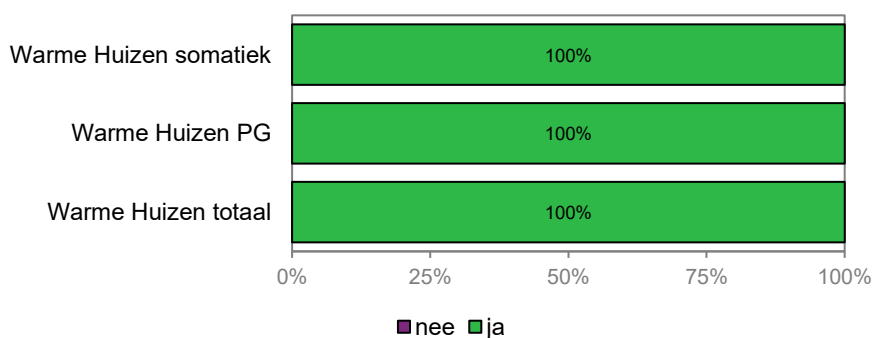
9. Is er genoeg hulp bij het eten?



10. Kennen de zorgverleners u / uw naaste als persoon goed?

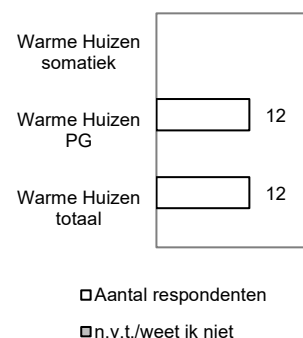
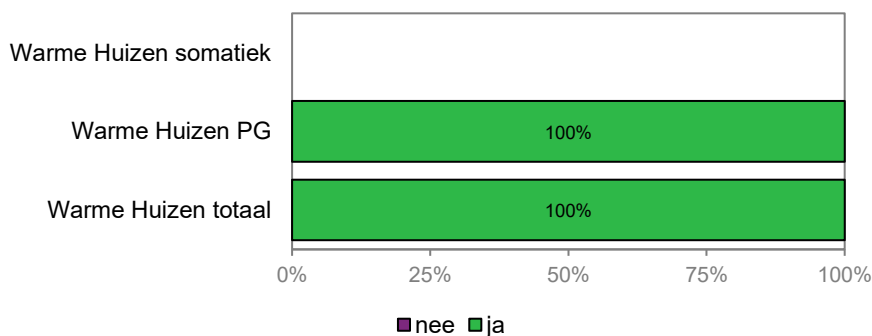


11. Herkent u de huiselijkheid en gemoedelijkheid in Huize Herfstzon?



12. Wordt u als naaste geïnformeerd bij veranderingen in de gezondheid en het gedrag van uw naaste?

Deze vraag is alleen gesteld naar vertegenwoordigers van PG cliënten



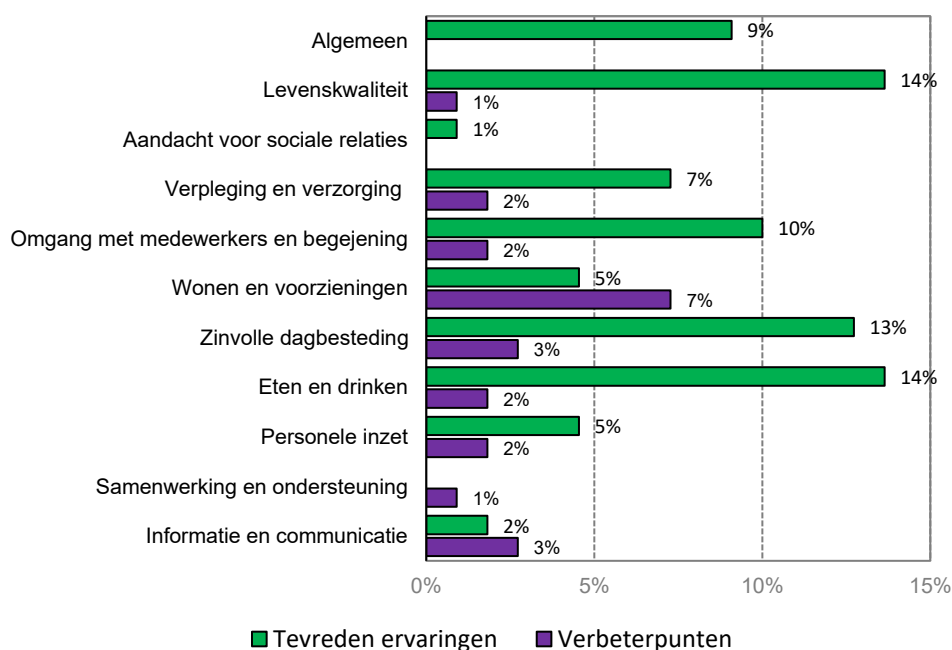
5. Samenvatting ervaringen

Aan (vertegenwoordigers van) 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. De antwoorden op deze vragen zijn gerubriceerd naar de thema's van het voor de sector geldende Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en weergegeven in de bijlagen bij deze rapportage.

In totaal zijn er 86 positieve ervaringen gedeeld en 24 verbeterpunten genoemd:

		Positieve ervaringen	Verbeterpunten
Algemeen		10	0
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	15	1
	Aandacht voor sociale relaties	1	0
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	0	0
	Behoud/bevordering van autonomie	0	0
	Verpleging en verzorging	8	2
	Medische zorg	0	0
	Omgang met medewerkers/ bejegening	11	2
	Wonen en voorzieningen	5	8
	Zinnvolle dagbesteding	14	3
	Eten en drinken	15	2
	Veiligheid	0	0
Samenwerking en ondersteuning	Personele inzet	5	2
	Samenwerking en ondersteuning	0	1
	Informatie en communicatie	2	3
Toekomst-bestendige zorg	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	0
	Preventie	0	0
Digitale zorg		0	0

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

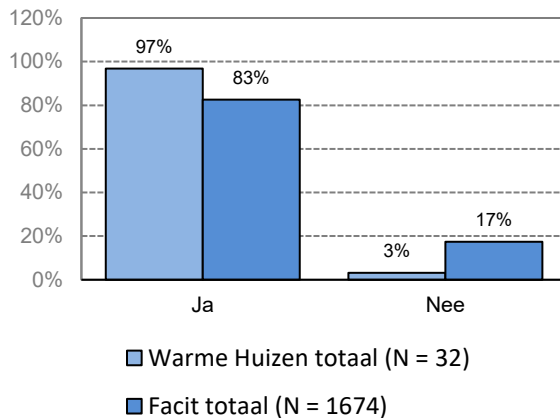


6. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland

De waarderingen die door Facit vanuit deze cliëntervaringsmeting naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'Interview via Facit'. 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.



We hebben aan respondenten gevraagd: 'Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?'



Niet alle waarderingen van de cliënten en vertegenwoordigers die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden echter ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar.

Dit gebeurt alleen als

- deze cliënten en vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord;
- hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

Dat maakt dat er van de 97% van de respondenten die hebben aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen, er toch nog een aantal afvallen.

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.

7. Conclusies

Luisteren

Aan de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers is gevraagd of zij het idee hebben dat de zorgverleners naar de cliënt luisteren. 84% van de geraadpleegde cliënten en alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven in antwoord op deze vraag een 8 of hoger. De laagste waardering van cliënten is een 7 en van vertegenwoordigers is dit een 8. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. Zowel het overall gemiddelde van De Warme Huizen, locatie Herfstzon, als de gemiddelde scores van cliënten en vertegenwoordigers op deze vraag is een 8,5. Dit is hoger dan het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers, wat een 7,9 is.

Vragen stellen

Op de vraag of cliënten en vertegenwoordigers menen dat de cliënt met vragen terecht kan bij de zorgverleners, geven 89% van de geraadpleegde cliënten en alle geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger. De laagste waardering van cliënten is een 7 en van vertegenwoordigers is dit een 8. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van cliënten op deze vraag is een 8,7 en van vertegenwoordigers 8,5. Voor geheel De Warme Huizen, locatie Herfstzon komt de gemiddelde score uit op een 8,6. Ook dit is hoger dan het Facit gemiddelde van 7,9.

Kennis over situatie

88% van de geraadpleegde cliënten en 92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorgverleners weten wat de situatie van de cliënt is. De laagste waardering van cliënten is een 6 en van vertegenwoordigers is dit een 7. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van cliënten op deze vraag is een 8,4 en van vertegenwoordigers 8,5. De gemiddelde score voor De Warme Huizen, locatie Herfstzon als geheel komt daarmee uit op een 8,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 8,0.

Helpen omgaan met situatie

Als aan cliënten en vertegenwoordigers wordt gevraagd of de zorgverleners de cliënt helpen om te gaan met zijn of haar situatie, geeft 82% van de geraadpleegde cliënten en 77% van de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger. De laagste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 7. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van specifiek cliënten op deze vraag is een 8,4 en van vertegenwoordigers 8,2, terwijl de gemiddelde score van De Warme Huizen, locatie Herfstzon uitkomt op een 8,3. Het gemiddelde van alle door Facit geraadpleegde respondenten is bij deze vraag een 7,9.

Zorgafspraken

87% van de geraadpleegde cliënten en 62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft met een 8 of hoger aan dat de zorg samen met hen als naasten, de cliënt en de zorgverleners wordt afgesproken. Het laagst gegeven cijfer van cliënten is een 7 en het hoogst gegeven cijfer van cliënten is een 10. Het laagst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 6 en het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 9. De gemiddelde score van cliënten en vertegenwoordigers samen komt uit op een 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,9. Voor cliënten van De Warme Huizen afzonderlijk

is de gemiddelde waarderingsscore voor de zorgafspraken een 8,5 en voor de vertegenwoordigers is dit een 7,8.

Afspraken

Van de geraadpleegde cliënten geeft 84% met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners zich houden aan de gemaakte afspraken, terwijl van de geraadpleegde vertegenwoordigers 69% dit doet. De laagste waardering van cliënten is een 7 en van vertegenwoordigers is dit een 6. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van cliënten op deze vraag is 8,6, van vertegenwoordigers is dit 8,2 en van cliënten en vertegenwoordigers tezamen is dit 8,4. Het Facit gemiddelde is een 7,8.

Kwaliteit van leven

Als aan de geraadpleegde cliënten gevraagd wordt of de zorg past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geeft 81% een 8 of hoger, waar van de vertegenwoordigers 92% dit doet. De laagst gegeven waardering voor dit thema van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 7 en de hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van cliënten is 8,6, van vertegenwoordigers is dit 8,5 en van cliënten en vertegenwoordigers tezamen is dit 8,6. Het gemiddelde van alle door Facit geraadpleegde respondenten bij deze vraag is een 7,7.

Motiveren

Aan cliënten en vertegenwoordigers is gevraagd of de zorgverleners de client motiveren om zo veel mogelijk zelf te blijven doen, 83% van de geraadpleegde cliënten en 92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft hiervoor een 8 of hoger. De laagste waardering van cliënten is een 7 en hun hoogste waardering is een 10. De laagste waardering van vertegenwoordigers is een 5 terwijl van hen de hoogste waardering een 10 is. De gemiddelde score van cliënten is 8,3, van vertegenwoordigers 8,2 en van De Warme Huizen, locatie Herfstzon is dit 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,8.

Kennis en ervaring

Op de vraag of de cliënt vertrouwen heeft in de kennis en ervaring van de zorgverleners, geeft 79% van de geraadpleegde cliënten en 83% van de vertegenwoordigers een 8 of hoger. De laagste waardering van cliënten is een 7 en van vertegenwoordigers is de laagste waardering een 6. De hoogste waardering van zowel cliënten als vertegenwoordigers is een 10. De gemiddelde score van cliënten is 8,5, van vertegenwoordigers is dit 8,4 en van cliënten en vertegenwoordigers tezamen is dit 8,5. Ook hier valt de waardering van de cliënten van De Warme Huizen hoger uit dan het Facit gemiddelde, wat 7,8 is.

In de gaten houden

89% van de geraadpleegde cliënten en 92% van de vertegenwoordigers geeft met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met de cliënt gaat. Van zowel cliënten als vertegenwoordigers is de laagste waardering een 7 en de hoogste waardering een 10. Gemiddeld geven cliënten een 8,8 en vertegenwoordigers een 8,5. De gemiddelde waardering van De Warme Huizen, locatie Herfstzon is een 8,7. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,1.

Ervaringen van mantelzorgers/naasten

De vertegenwoordigers geven in antwoord op de vraag of zij zich als mantelzorger of naaste gehoord voelen door de zorgverleners, gemiddeld een 8,4. 92% van de vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6 en de hoogste waardering is een 10.

De ene vertegenwoordiger die samen of namens de cliënt de vragenlijst heeft ingevuld geeft gemiddeld een 8,0. De gemiddelde waardering van cliënten en vertegenwoordigers tezamen is een 8,4. Het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde vertegenwoordigers is een 8,2.

Als aan vertegenwoordigers gevraagd wordt of er afspraken gemaakt zijn over hun rol in de zorg voor hun naaste, dan geven zij als gemiddeld waarderingscijfer een 7,3. 70% van de vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering bij deze vraag is een 1 en de hoogste waardering is een 10. De ene vertegenwoordiger die samen of namens de cliënt de vragenlijst heeft ingevuld geeft gemiddeld een 8,0. De gemiddelde waardering van cliënten en vertegenwoordigers tezamen is een 7,4. Het Facit gemiddelde is een 7,2.

Net Promotor Score (NPS)

De NPS is een instrument om de loyaliteit van (vertegenwoordigers van) cliënten te meten. Hierbij wordt de Europese NPS-berekening aangehouden. Als gevraagd wordt of (vertegenwoordigers van) cliënten De Warme Huizen, locatie Herfstzon zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geven alle cliënten en vertegenwoordigers een 8, 9 of 10; dit maakt hen allen de promotors van De Warme Huizen, locatie Herfstzon. Onder alle respondenten die Facit heeft bevraagd voor alle klanten samen, was 76% een promotor. Bij De Warme Huize, locatie Herfstzon is dit dus 100% (de NPS score is 100).

Overall conclusie vragen Generiek Kompas

De Warme Huizen, locatie Herfstzon scoort bij alle vragen van het Generiek Kompas hoger dan het gemiddelde van alle door Facit geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers. Daarnaast hebben bij De Warme Huizen, locatie Herfstzon alle geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een 8, 9 of 10 gegeven op de aanbevelingsvraag. Ook dit is hoger dan het Facit gemiddelde, waar 76% van de respondenten deze score gaf.

Aanvullende vragen

Aanvullend heeft De Warme Huizen, locatie Herfstzon nog een aantal eigen vragen gesteld. Hiervoor is geen vergelijking mogelijk met andere klanten van Facit omdat deze vragen hier niet gesteld zijn.

Op de vraag 'Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u / uw naaste?' geven alle cliënten aan dat dit zo is, bij vertegenwoordigers gaat het om 73%. 47% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat medewerkers hen het idee geven dat zij te weinig tijd hebben. Bij de vertegenwoordigers heeft 17% dat idee. Zowel de cliënten als vertegenwoordigers oordelen dat de zorgverleners de cliënten goed kennen.

Alle cliënten en vertegenwoordigers geven aan de huiselijkheid en gemoedelijkheid in Huize Herfstzon te herkennen. Ook oordelen ze dat het huis gezelligheid en contact met anderen biedt én dat de cliënten prettig met elkaar om gaan.

Van de geraadpleegde cliënten oordeelt 84% dat de woonruimte goed wordt schoongehouden. Bij de vertegenwoordigers gaat dat om 92%. Alle cliënten en 92% van de vertegenwoordigers zijn van mening dat het huis genoeg activiteiten organiseert.

Alle cliënten en vertegenwoordigers oordelen dat de maaltijden er verzorgd uit zien. Op de vraag of de maaltijden smakelijk zijn, geven alle cliënten en 92% van de vertegenwoordigers aan dat dat zo is. Zowel alle cliënten als vertegenwoordigers zijn van mening dat er genoeg hulp bij het eten is.

Tot slot geven alle vertegenwoordigers aan dat ze bij veranderingen in de gezondheid en het gedrag van hun naaste geïnformeerd worden.

Bijlage 1: Positieve ervaringen en verbeterpunten Somatiek

In deze bijlage zijn de antwoorden op de open vragen 'Wat gaat goed?' en 'Wat kan beter?' gerangschikt naar de thema's van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Alles is hier goed hoor.
- Alles verloopt hier gemoedelijk.
- Het is hier erg gezellig.
- Het is hier gemoedelijk, zelfs het bezoek vindt dit.
- Het is hier prettig wonen.
- Ik raad dit huis aan iedereen aan. Het is zo'n goed huis.

Levenskwaliteit

Positieve ervaringen

- Ik kan hier gewoon mijn eigen gang gaan. Het liefst ga ik alleen naar buiten, maar dat vinden ze niet goed door mijn gezondheidstoestand. Wel is er dan rolstoelwandelen met begeleiding.
- Ik lig lekker in bed.
- Ik vind het prettig dat het kleinschalig is.
- Overdag houd ik mij bezig met roken en lezen. Ze laten mij gewoon mijn gangetje gaan. Dit huis is zeker om aan te bevelen.

Aandacht voor sociale relaties

Positieve ervaringen

- Ze hebben rekening gehouden met waar ik wil zitten in het restaurant. Ik heb duidelijk gemaakt dat ik bij gelijkgestemden wil zitten, en daar is gehoor aan gegeven.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- Als je ziek bent komen ze regelmatig naar je kijken.
- Als ze mij helpen, hebben ze alle tijd voor mij.
- De zorgverleners weten altijd wat ze moeten doen. Ze houden alles goed in de gaten.
- Ze controleren elke dag hoe het met je gaat en één keer per maand is er een extra controle.

Verbeterpunten

- De verzorging heeft het druk, daardoor is er weinig tijd voor mij. Wat beter kan, is het douchen. Dit is maar één keer per week. Ik durf niet om meer te vragen.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- De zorgverleners gaan op een vriendelijke en nette manier met je om.
- De zusters hebben het echt erg druk. Ik zie ze heen en weer lopen, maar ze zijn altijd aardig.
- Ze komen elke avond even op bezoek.
- Ze zijn allemaal aardig en behulpzaam. Ze luisteren heel goed naar me en reageren goed op mijn wensen.

Wonen en voorzieningen

Positieve ervaringen

- Er wordt goed schoon gemaakt.
- Het is hier een heel warm huis. Ik zou het iedereen aanraden.

Verbeterpunten

- De schoonmaak kan en mag wel een stuk beter. Ik vind het te weinig dat er één keer per week wordt schoongemaakt.
- De schoonmaak kan zeker verbeterd worden.
- De schoonmaak mag wel beter en vaker. Eén keer per week is te weinig en ze doen het ook niet grondig.
- Het schoonmaken is niet echt goed, maar ze hebben maar weinig tijd.
- Ik vind dat het schoonmaken wel wat beter kan.

- Het huis voelt nu lauw aan, maar ze proberen te werken naar een warmer huis.

Zinnvolle dagbesteding

Positieve ervaringen

- Er is genoeg te doen: bingo, gymnastiek, spelletjes en muziek met bijvoorbeeld verzoeknummers.
- Er wordt hier veel voor ons gedaan zoals muziekavonden, bingo, gym, wandelen enz.
- Er zijn regelmatig muziekavonden, daar ga ik graag naar toe.
- Het is een gezellig huis waar van alles te doen is. Ik hou van het zangkoor en muziek.
- Wat ik leuk vind, is kerststukjes maken en bloemen schikken. Dit doen ze wat mij betreft te weinig.
- Ze organiseren hier veel, daar kan je naar toe als je wilt.

Verbeterpunten

- Een avondje klassieke muziek zou leuk zijn.

- Ze wandelen twee keer per dag met mij.

Eten & drinken

Positieve ervaringen

- De zorgverleners brengen op tijd mijn koffie en brood.
- Er wordt hier elke dag vers gekookt, heerlijk.
- Het eten is altijd vers. We krijgen 3 gangen, behalve op zaterdag, dan slaan ze de soep over. Het eten wordt altijd gesneden voor mij, zodat ik zelfstandig kan eten.
- Het eten is echt geweldig. Ik kan zeggen dat het soms op een vijfsterren restaurant lijkt voor wat betreft het opdienen en de smaak.
- Het eten is heel erg goed, lekker en gevarieerd.
- Het eten is hier gewoon elke keer een klein feestje.
- Het is een heel goed huis, in vergelijking tot anderen huizen.
- Ik vind het eten hier heel goed.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Er lopen veel stagiaires rond, maar die worden goed begeleid door een gediplomeerde verzorger. Ze reageren altijd snel als ik op de bel druk.
- Ze nemen echt de tijd voor je, ondanks dat ze het heel erg druk hebben. Ze raffelen werkzaamheden niet af als er gebeld wordt door andere collega's. Ze reageren vlot als je op de alarmbel drukt.

Verbeterpunten

- Soms geven ze het gevoel dat ze erg druk en gehaast zijn. Maar dat is logisch. Ze hebben soms te weinig personeel.
- Wat ik niet fijn vind, is dat er maar één persoon nachtdienst heeft voor twee huizen. Dat vind ik echt te weinig.

Informatie en communicatie

Verbeterpunten

- De onderlinge communicatie mag wat verbeterd worden.

Bijlage 2: Positieve ervaringen en verbeterpunten PG

In deze bijlage zijn de antwoorden op de open vragen ‘Wat gaat goed?’ en ‘Wat kan beter?’ gerangschikt naar de thema's van het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Ik ben erg tevreden over huize Herfstzon.
- Over het algemeen ben ik erg tevreden over Huize Herfstzon.
- Over het algemeen ben ik tevreden.
- Over het algemeen zijn we heel tevreden.

Levenskwaliteit

Positieve ervaringen

- Alles is mogelijk en het is prettig dat mijn naaste zelf de deur uit kan en er geen sprake is van een gesloten inrichting.
- De kleinschaligheid van huize Herfstzon is geweldig.
- De sfeer is prettig binnen Huize Herfstzon.
- Het voelt voor mijn naaste als thuis.
- Ik ben heel tevreden over de sfeer, de gemoedelijkheid en de gezelligheid bij Huize Herfstzon.
- Ik vind de kleinschaligheid van huize Herfstzon erg prettig. Hierdoor hangt er een fijne sfeer.
- Ik vind de sfeer in huize Herfstzon fantastisch.
- Ik vind het geweldig dat huize Herfstzon veel gezelligheid en warmte uitstraalt. Het is een fijne, kleinschalige locatie.
- Mijn naaste heeft veel vrijheid om te doen waar ze zin in heeft. Ze zit hier op haar plek.
- Mijn naaste vindt het fijn dat er mensen wonen met verschillende indicaties.
- Mijn naaste woont hier met plezier.

Verbeterpunten

- Het enige verbeterpunt voor mijn naaste is dat haar muzieksmaak niet vaak aan bod komt. Maar het is natuurlijk lastig om voor iedereen wat wils te hebben.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- De zorg is heel goed.
- Het is fijn dat er nu dagelijks gecontroleerd wordt hoe het met de gezondheid van mijn naaste gaat.
- Mijn naaste heeft honderd procent vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners.
- Mijn naaste wordt zowel mentaal als fysiek lief verzorgd. Dat is dan ook wat ik het allerbelangrijkste vind.

Verbeterpunten

- Er is een arts waarvan ik het idee heb dat die een beetje vasthoudt aan zijn eigen gebruikelijke manier van werken. Die mag dan wat meer naar de daadwerkelijke en persoonlijke situatie kijken.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- De medewerkers doen ontzettend hun best en hebben ze oneindig geduld.
- De medewerkers nemen veel tijd voor de cliënten.
- De medewerkers zijn lief en besteden veel aandacht aan mijn naaste.
- De medewerkers zijn lief en betrokken.
- De zorg rondom het levenseinde en het ziekteproces van mijn naaste was erg goed. Niet alleen mijn naaste maar ook wij, als familie, werden goed opgevangen. Wij zijn hier dan ook heel tevreden over.
- Er is veel oprechte en liefdevolle aandacht in Huize Herfstzon. De verzorgers doen altijd hun best en hebben veel aandacht voor haar.
- Het is hier kleinschalig en de zorgverleners kennen de cliënten goed. Het is hier geen zorgfabriek.

Verbeterpunten

- Het personeel zou wel beter hun best kunnen doen om mijn naaste te leren kennen. Hij is heel goed in het verbloemen van hoe het daadwerkelijk gaat en hierdoor mag er meer tijd met hem doorgebracht worden.
- Ik denk dat mijn naaste meer aandacht zou willen, maar hier hebben de medewerkers niet altijd tijd voor.

Wonen en voorzieningen

Positieve ervaringen

- Er is een huiselijke sfeer.
- Het is altijd schoon.
- Ik ben heel erg tevreden, het is een mooie plek.

Verbeterpunten

- De was gaat vaak mis.
- De woonruimte kan beter schoongehouden worden.
- Het enige verbeterpunt is het pand. Het is een erg oud pand, dus het zou fijn zijn als deze vernieuwd kon worden.

Zinvolle dagbesteding

Positieve ervaringen

- Er worden elke dag activiteiten georganiseerd, waar mijn naaste met veel plezier aan meedoet.
- Er worden ook veel activiteiten georganiseerd.
- Er worden veel activiteiten georganiseerd. (2)
- Er wordt iedere middag een activiteit georganiseerd.
- Er wordt veel georganiseerd.
- Ik vind het fijn dat er veel activiteiten georganiseerd worden. Je kunt merken dat mijn naaste dit ook erg prettig vindt.

Verbeterpunten

- Er is door de kleinschaligheid soms weinig te doen en weinig om over te praten.
- Er zouden meer en variërende activiteiten mogen zijn. Mijn naaste heeft behoefte aan meer vermaak.

Eten & drinken

Positieve ervaringen

- De kok is briljant, het eten is heerlijk.
- De maaltijden zien er goed uit.
- Er wordt elke dag vers gekookt, de cliënten krijgen gevarieerde en lekkere maaltijden.
- Het eten is geweldig.
- Het is fijn dat hij regelmatig eten krijgt.
- Ik vind vooral de maaltijden geweldig. Er wordt vers gekookt en het is erg gevarieerd.
- Ze hebben een eigen kok, waardoor de maaltijden erg goed zijn.

Verbeterpunten

- Het eten zou smaakvoller kunnen en er wordt weinig rekening gehouden met dieetwensen.
- Mijn naaste vindt het jammer dat er 's middags warm gegeten wordt in plaats van 's avonds.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- De medewerkers doen het goed.
- Het is fijn dat er een klein team werkt, waardoor mijn naaste vaak dezelfde gezichten ziet.
- Ik heb complimenten voor het personeel.

Samenwerking en ondersteuning

Verbeterpunten

- Het enige wat beter zou kunnen, is de afstemming van bepaalde zorgtaken. Bijvoorbeeld de was, het servies en andere organisatorische dingen.

Informatie en communicatie**Positieve ervaringen**

- Als er wat is, word ik gebeld.
- Ik heb als naaste goed contact met de medewerkers en ik kan altijd meelesen in de zorgapp.

Verbeterpunten

- Er zou iets meer informatie gedeeld mogen worden over de gezondheid van mijn naaste, maar ook over andere algemene dingen van het huis. Zo hangt er bijvoorbeeld een kastje op de kamer waarvan we niet weten wat het is en werden we vrij laat ingelicht over een griep epidemie. Ook zakelijke dingen over het huis zouden interessant zijn om te weten.
- Het zou fijn zijn als de communicatie persoonlijker zou verlopen in plaats van via rapportages.