

Ervaringsmeting 2026 onder bewoners en vertegenwoordigers

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 27001:2022. 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 bewoners en vertegenwoordigers	5
1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Vragenlijst	5
1.4 Doorlevering antwoorden aan DESAN en ZorgkaartNederland	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	8
2. Samenvatting	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	9
2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	10
2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN	11
3. Uitkomsten	12
4. Samenvatting antwoorden op de open vragen	50
5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland	51
6. Conclusies.....	52

Inleiding

Facit heeft voor De Warme Huizen, Huize Herfstzon in de maanden mei en juni 2026 een ervaringsmeting onder (vertegenwoordigers van) bewoners 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.

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

De toelichtingen van (vertegenwoordigers van) bewoners bij de vragen van het Generiek kompas en de antwoorden die bewoners en vertegenwoordigers gegeven hebben op de open vragen 'Wat gaat goed?' en 'Wat kan beter?' staan in een aparte rapportage.

Facit, Velsen-Noord

Rachid Ouarani en Emmeke Boerkamp, juli 2026

1. Ervaringsmeting onder bewoners en vertegenwoordigers

1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze ervaringsmeting wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) bewoners die in mei en juni 2026 zorg ontvingen van De Warme Huizen, Huize Herfstzon. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle bewoners en vertegenwoordigers konden in principe benaderd worden voor deelname aan deze ervaringsmeting.

1.2 Informatievoorziening

De bewonersraad 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 uitnodigingbrief 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 DESAN en ZorgkaartNederland

Met het uitvoeren van deze ervaringsmeting 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 dienen door De Warme Huizen, Huize Herfstzon te worden aangeleverd bij DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen².

Facit levert, voor de (vertegenwoordigers van) bewoners die daarmee ingestemd hebben, de uitkomsten aan bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.5 Dataverzameling



Start dataverzameling

26 mei 2026



Einde dataverzameling

9 juli 2026



Meetmethode

Interviews op locatie én telefonische interviews

1.6 Respons

Voor deze ervaringsmeting zijn in totaal 51 bewoners en vertegenwoordigers benaderd. 3 daarvan vielen af, dit wordt hieronder toegelicht. 33 bewoners en vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan een interview. De netto respons voor deze meting komt hiermee op 69%.

Hieronder is de respons uitgesplitst naar de raadplegingen Somatiek en PG.

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.

² Afspraken over de aanlevering zijn gepubliceerd in het [Handboek Ervaringsmeting verslagjaar Generiek Kompas 2025](#) en het [stappenplan](#) aanlevering kwaliteitsgegevens Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' verslagjaar 2025.

Somatiek

Voor deze ervaringsmeting zijn 30 bewoners benaderd. 2 daarvan vielen af op advies van medewerkers. 20 bewoners hebben meegewerkt aan een interview. De netto respons voor deze meting komt hiermee op 71%.

De respons is als volgt verdeeld:

	Aantal benaderd	Mutaties	Aantal geïnterviewd	Respons
Kappellengaarden	19	2	12	71%
Zon	11	0	8	73%
Totaal	30	2	20	71%

PG

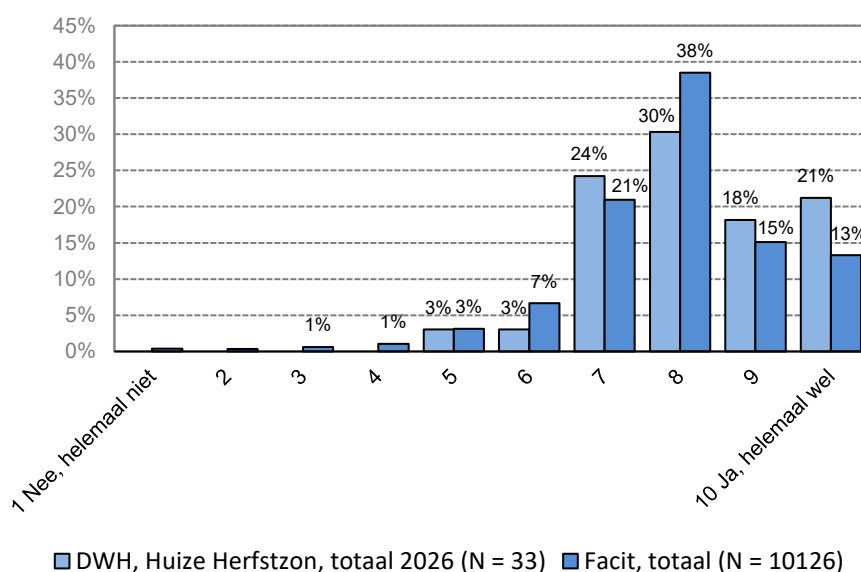
Voor deze ervaringsmeting zijn daarnaast 21 vertegenwoordigers telefonisch benaderd. 1 daarvan viel af, omdat de naaste overleden was. 13 vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan een telefonisch interview. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 65%.

De respons is als volgt verdeeld:

	Aantal benaderd	Mutaties	Aantal geïnterviewd	Respons
Maan	9	0	6	67%
Ster	12	1	7	64%
Totaal	21	1	13	65%

1.7 Leeswijzer

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

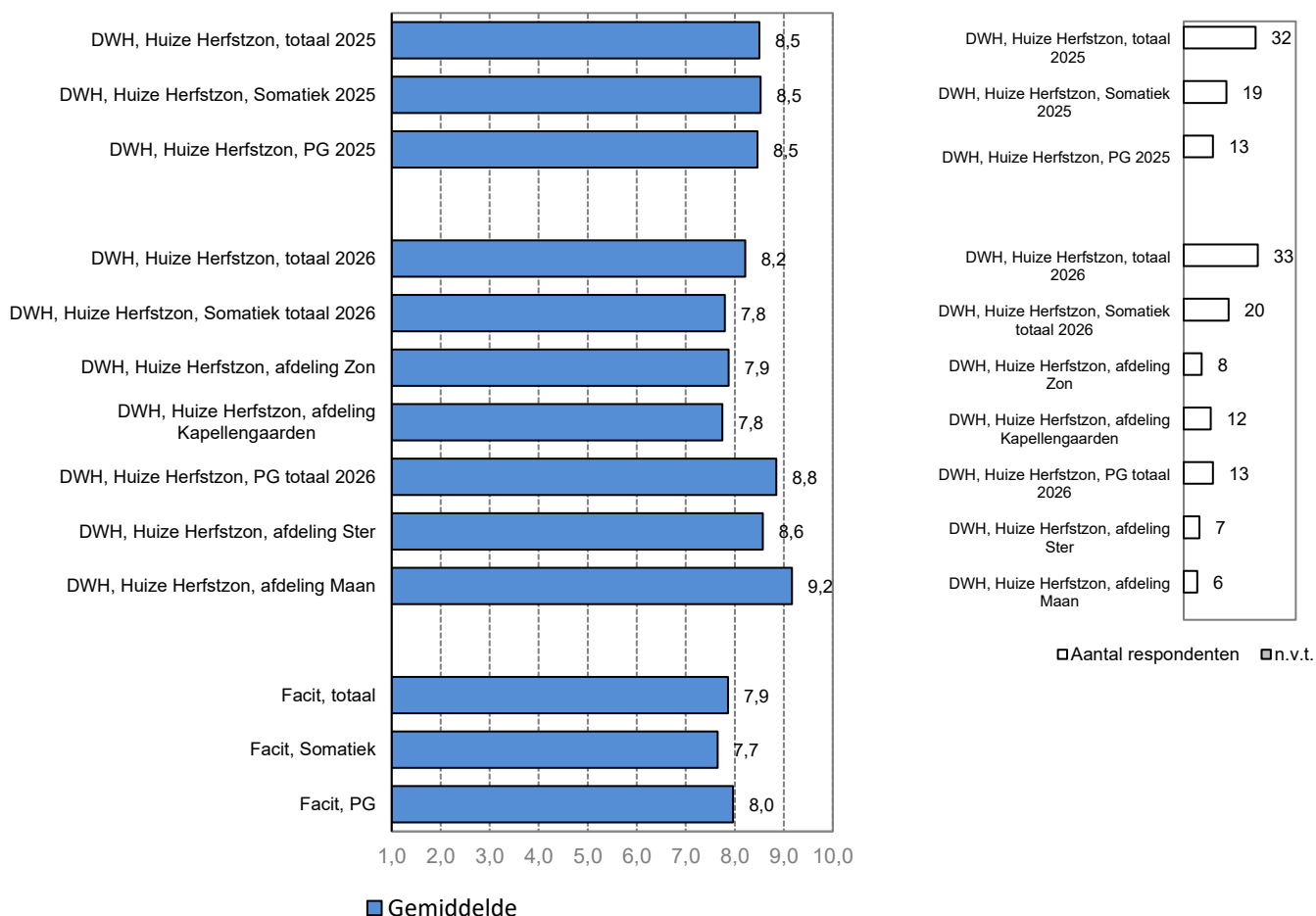


Boven de staven staat het percentage bewoners en vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

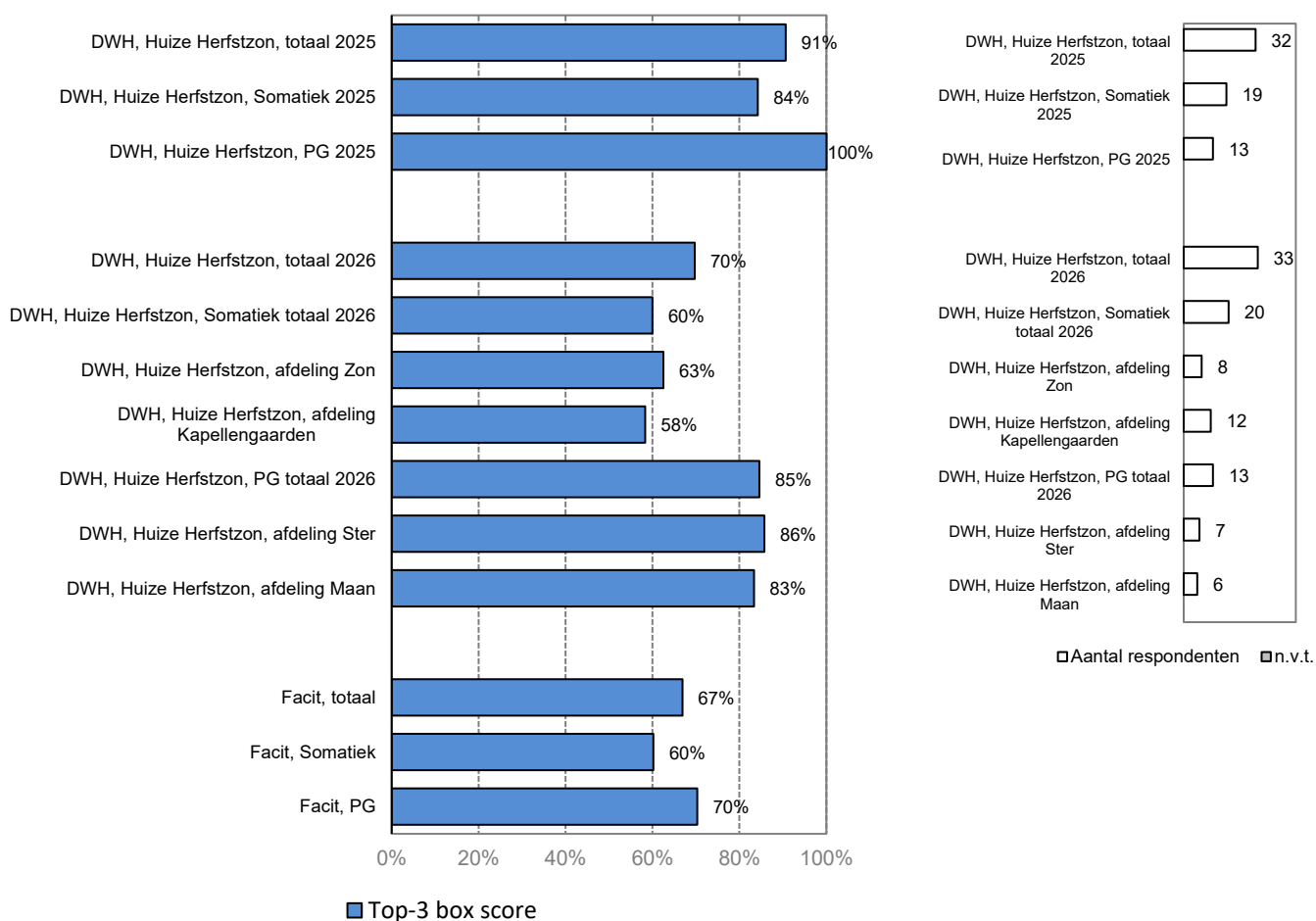
Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel bewoners en

vertegenwoordigers in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben. Omdat niet alle bewoners en vertegenwoordigers alle vragen beantwoord hebben, kan dit aantal fluctueren.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage bewoners 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 10.491 respondenten die hebben deelgenomen aan één van de raadplegingen die Facit in 2025 en 2026 heeft uitgevoerd met de vragenlijst van het Generiek Kompas. Hiervan behoren 3.516 respondenten tot de doelgroep Somatiek en 6.975 respondenten tot de doelgroep PG.

Daarnaast is tevens een meetjaarvergelijking opgenomen, zowel voor De Warme Huizen, Huize Herfstzon totaal als per doelgroep.

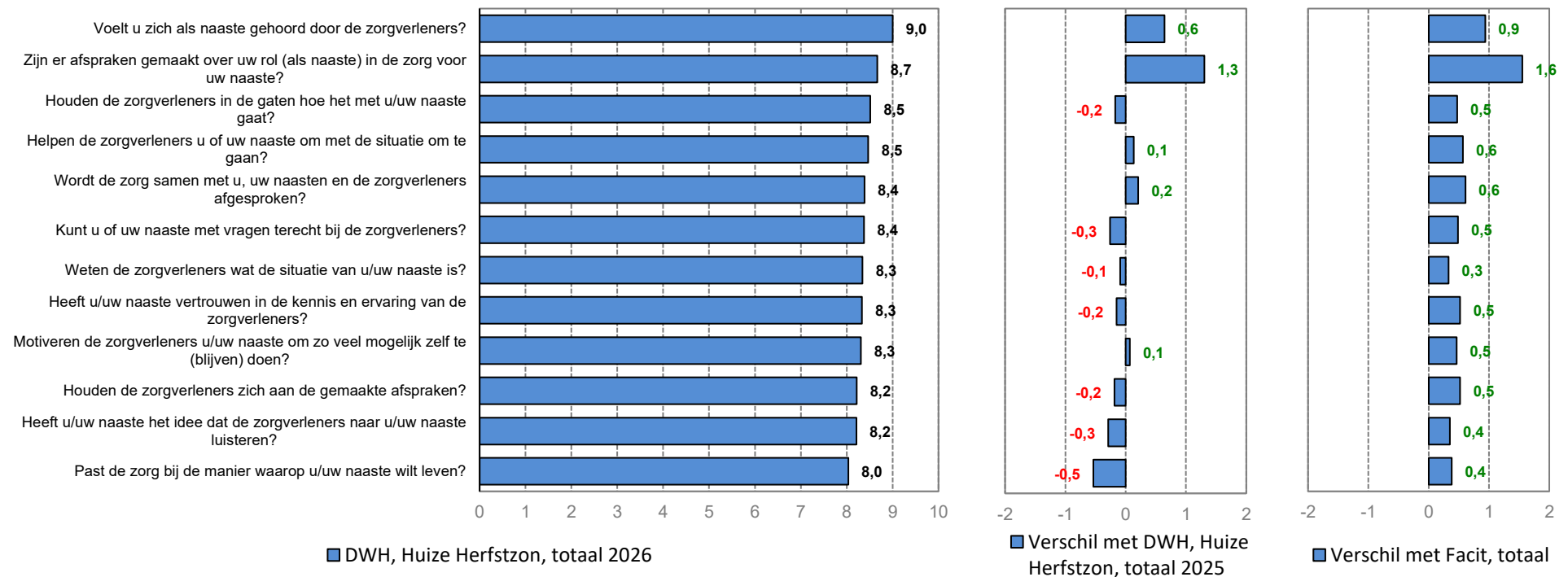
2. Samenvatting

2.1 Inleiding

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

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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



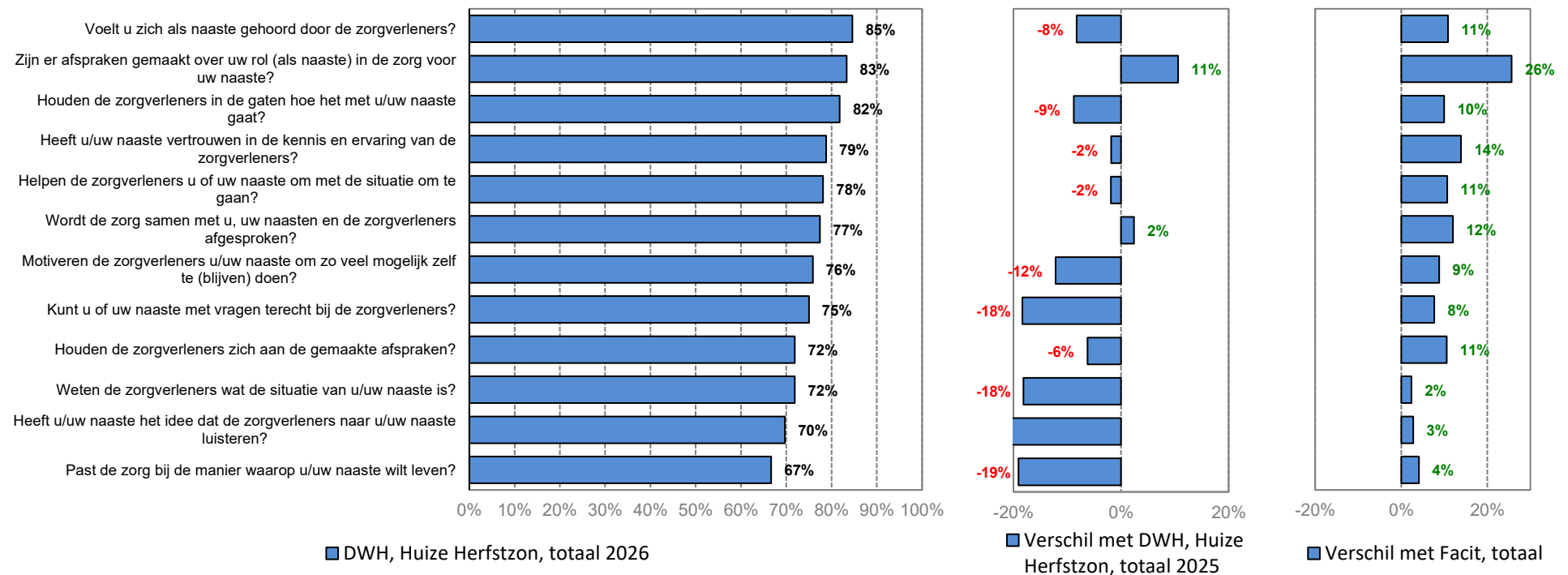
De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?'. Gemiddeld gaven de respondenten een '9,0' als antwoord op deze vraag. De vraag waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, is de vraag 'Past de zorg bij de manier waarop u/uw naaste wilt leven?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers een '8,0' als antwoord op deze vraag.

De Warme Huizen, Huize Herfstzon scoort dit jaar bij 5 vragen hoger dan in 2025 en bij 7 vragen lager dan in 2025. Daarnaast scoort De Warme Huizen, Huize Herfstzon dit jaar bij alle vragen hoger dan het Facit totaal.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage bewoners en vertegenwoordigers dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze ervaringsmeting 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 bewoners 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 bewoners en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

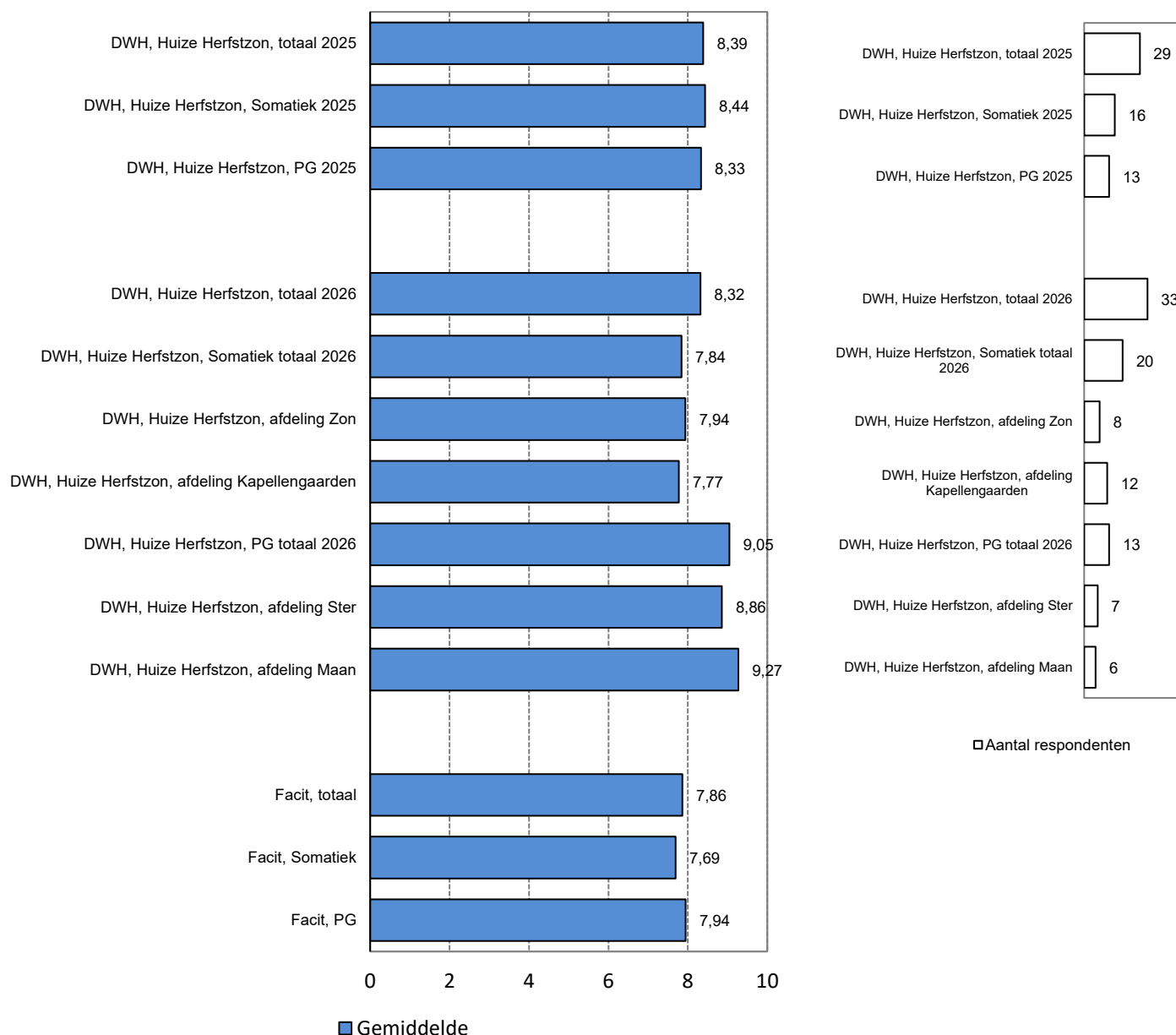


De vraag waarop de meeste respondenten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?'. 85% van de geraadpleegde respondenten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger. De vraag waarop de minste bewoners en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Past de zorg bij de manier waarop u/uw naaste wilt leven?'. Op deze vraag geeft 67% van de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers een 8 of hoger.

Bij 2 vragen scoren procentueel meer respondenten van De Warme Huizen, Huize Herfstzon een 8 of hoger in vergelijking met 2025 en bij 10 vragen is dit lager dan in 2025. Vergeleken met het Facit totaal scoren bij alle vragen procentueel meer respondenten een 8 of hoger.

2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN

Voor deze cliëntervaringsmeting is de totaalscore³ als volgt:



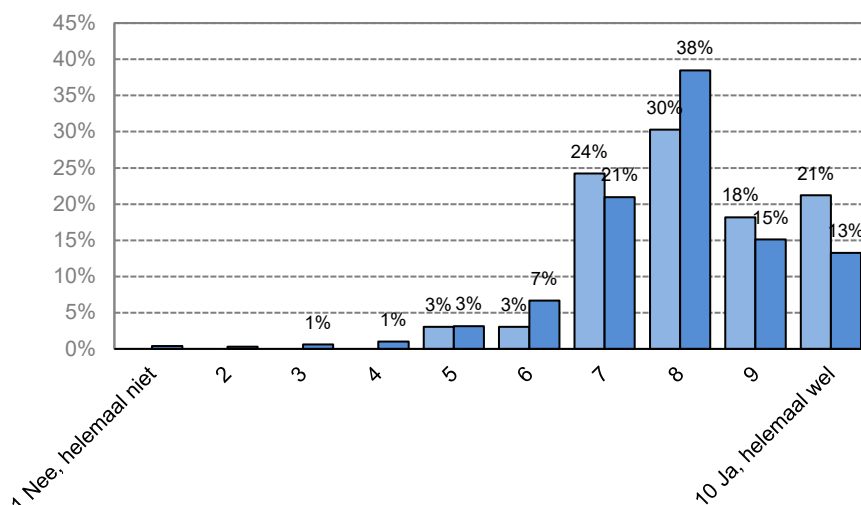
De Warme Huizen, Huize Herfstzon kan begin 2027 de uitkomsten van álle voor De Warme Huizen, Huize Herfstzon uitgevoerde metingen⁴ in de vorm van één totaalscore (uitkomstindicator) op organisatieniveau doorleveren aan DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen. Op Zorginzicht is hiervoor een [stappenplan](#) beschikbaar.

³ 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 beantwoordt heeft wordt het gemiddelde van de 10 vragen voor die respondent niet berekend en niet meegenomen in het gemiddelde voor de betreffende organisatie.

⁴ Facit zal in het eerste kwartaal van 2027 de totaalscore voor De Warme Huizen, Huize Herfstzon over alle cliëntervaringsmetingen berekenen en bij De Warme Huizen, Huize Herfstzon aanleveren. De totaalscore omvat de uitkomsten van de cliëntervaringsmetingen van Wlz-verpleging & verzorging, Wijkverpleging, Casemanagement dementie, Eerstelijnsverblijf (ELV) en Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ).

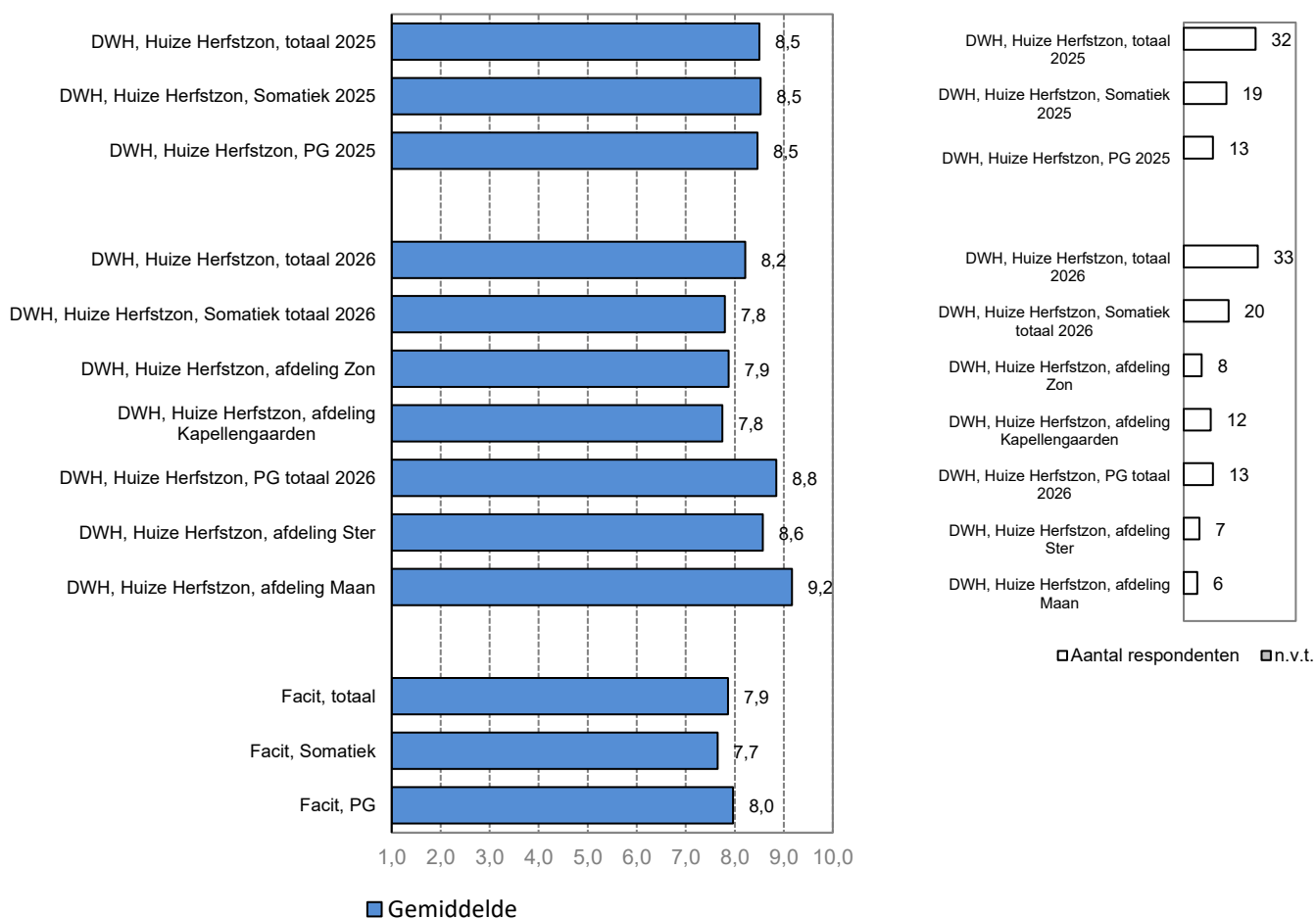
3. Uitkomsten

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

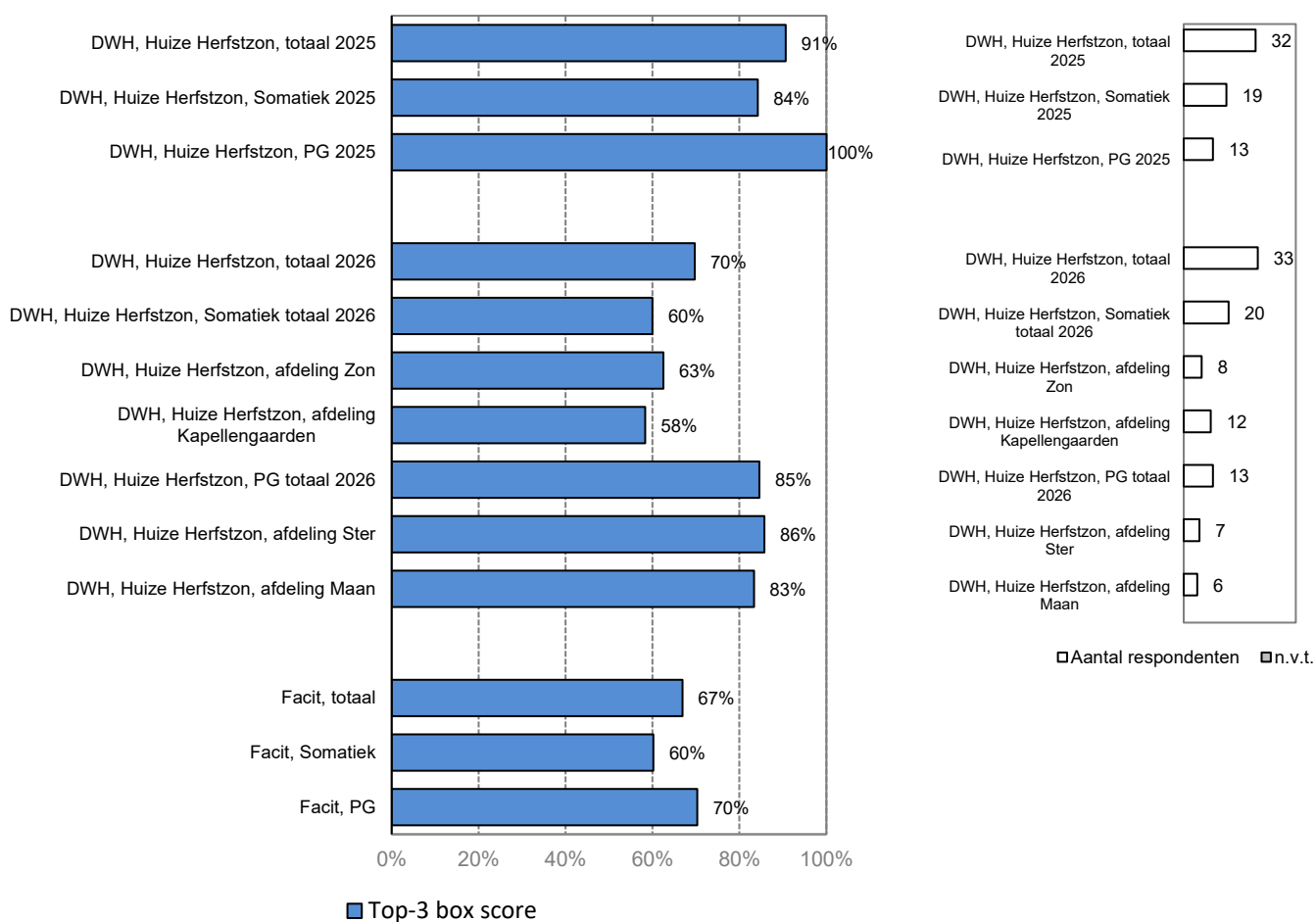


■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 33) ■ Facit, totaal (N = 10126)

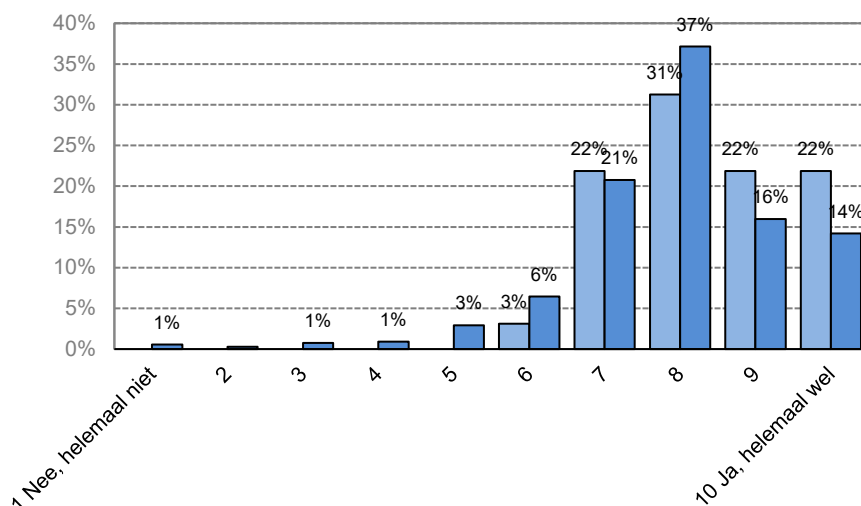
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

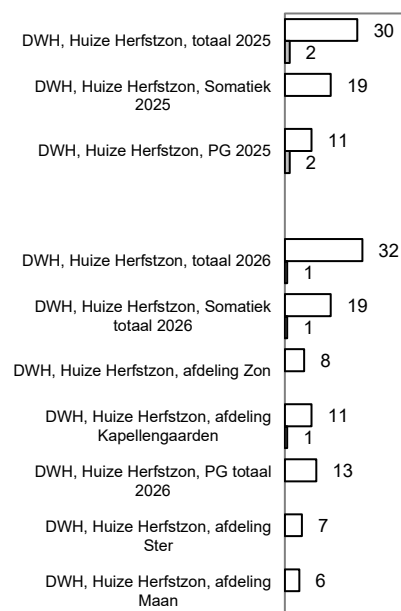
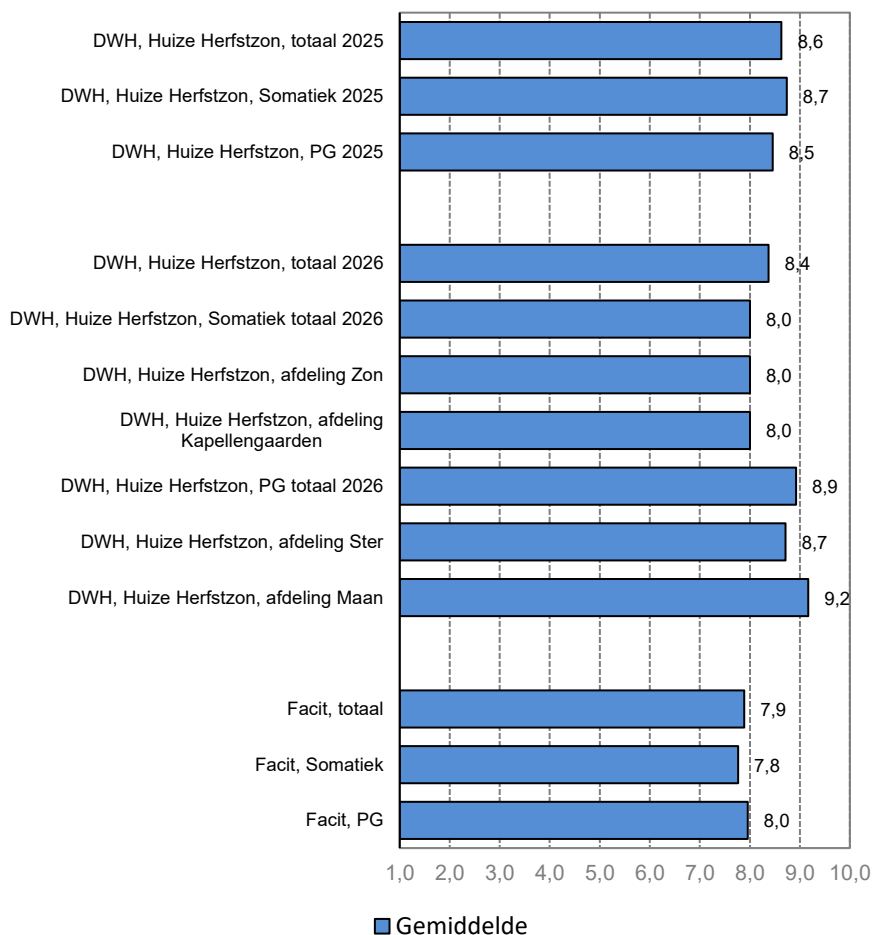


2. Kunt u of uw naaste met vragen terecht bij de zorgverleners?



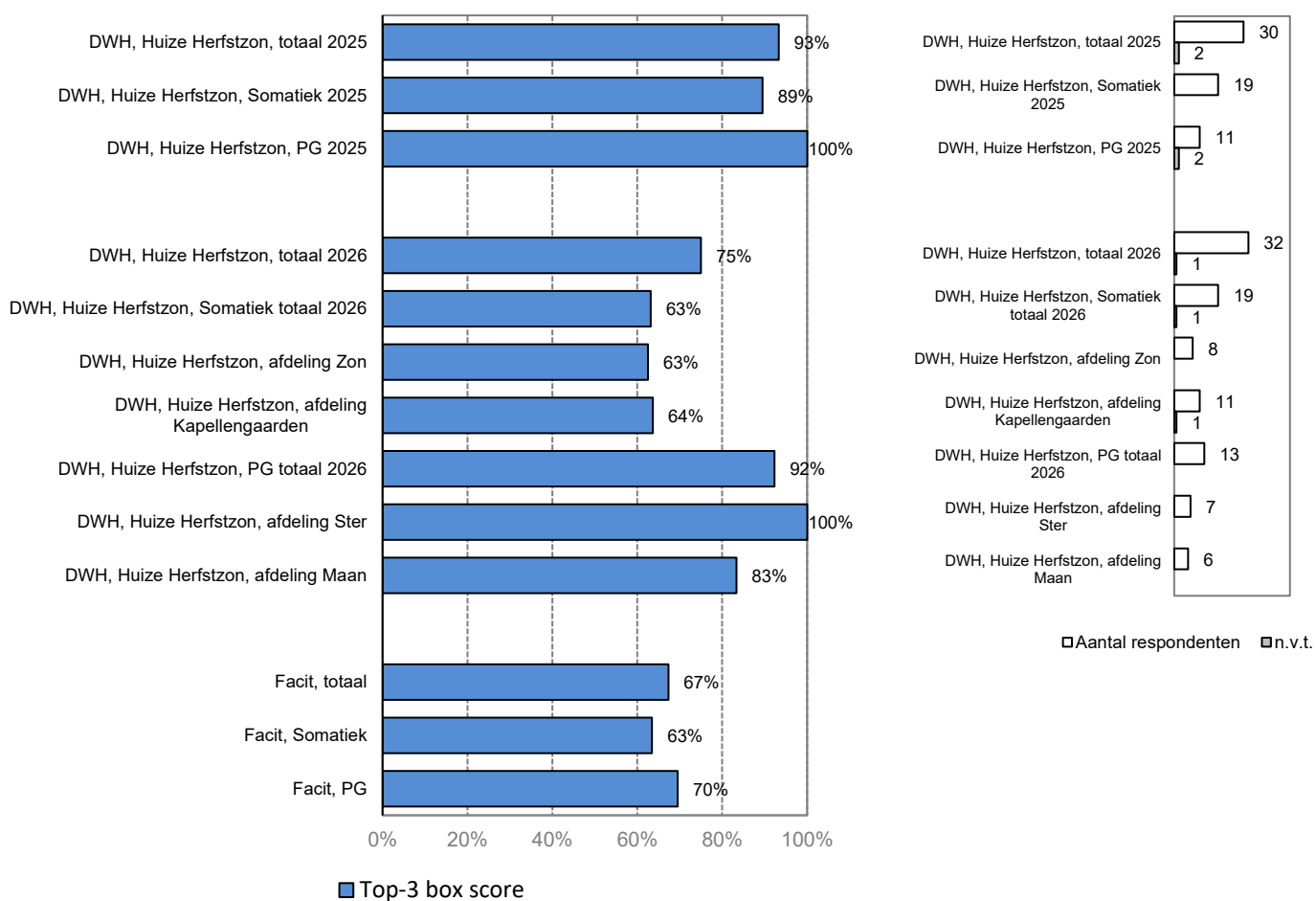
■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 32) ■ Facit, totaal (N = 9171)

Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

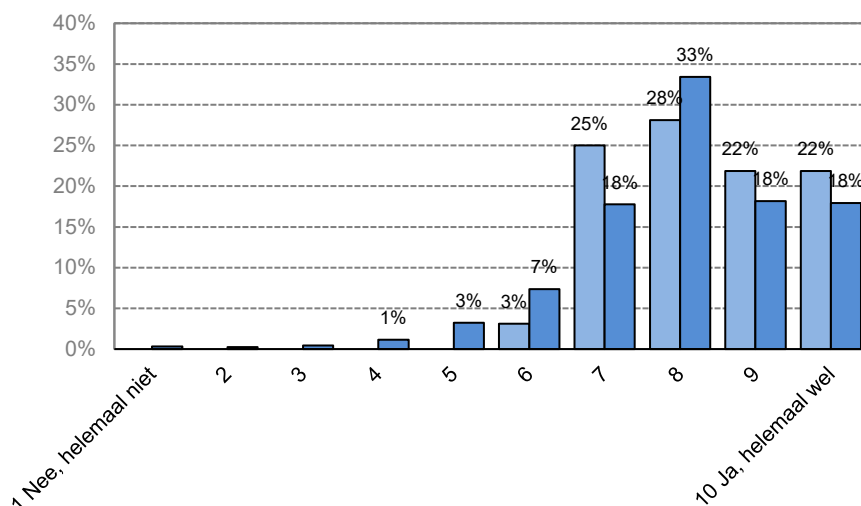


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

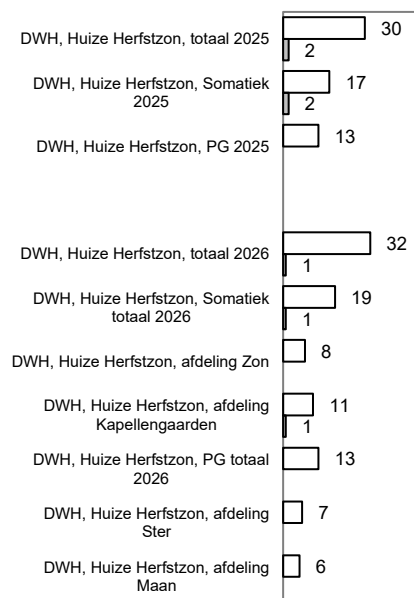
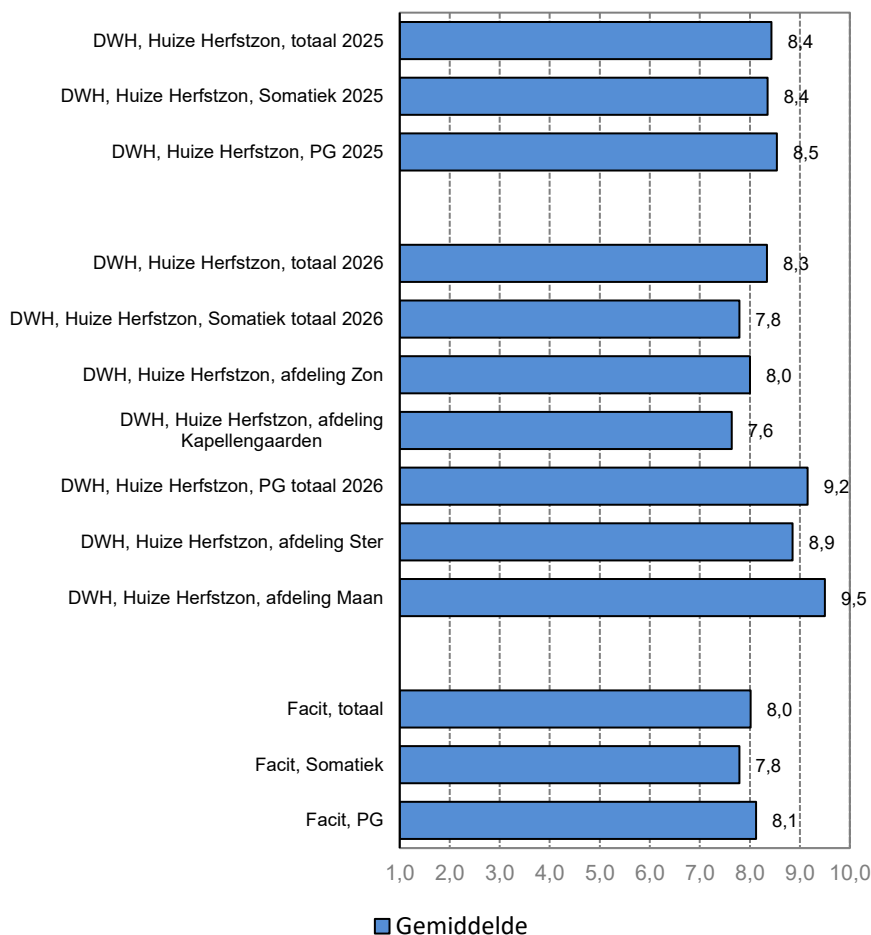


3. Weten de zorgverleners wat de situatie van u/uw naaste is?



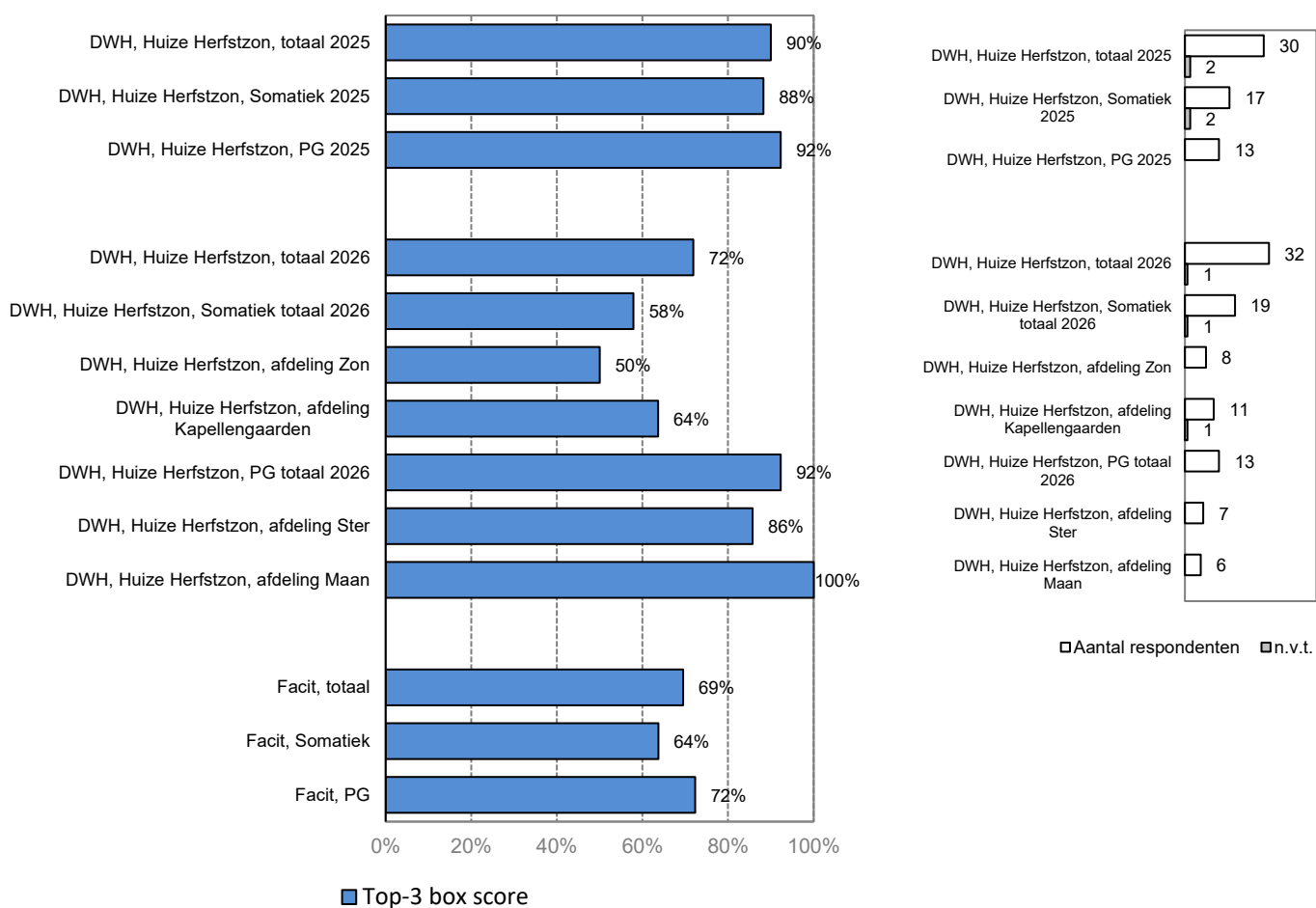
■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 32) ■ Facit, totaal (N = 10016)

Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

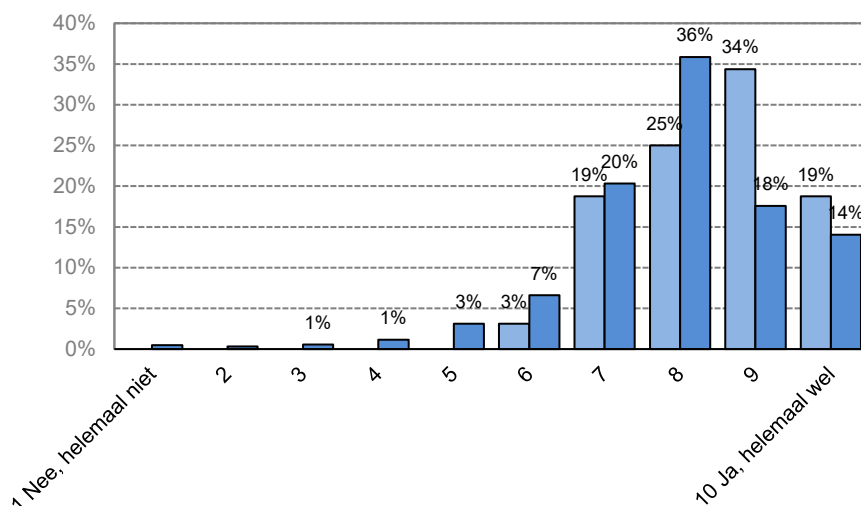


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

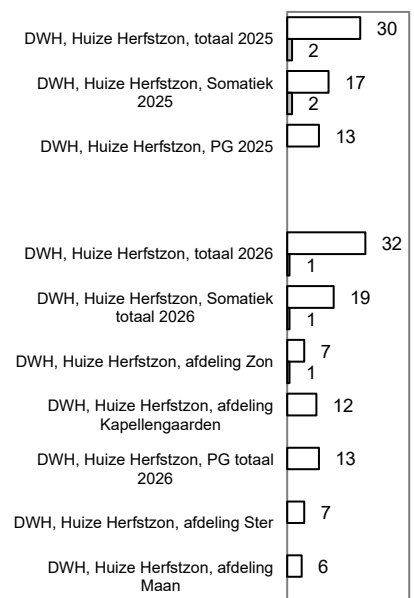
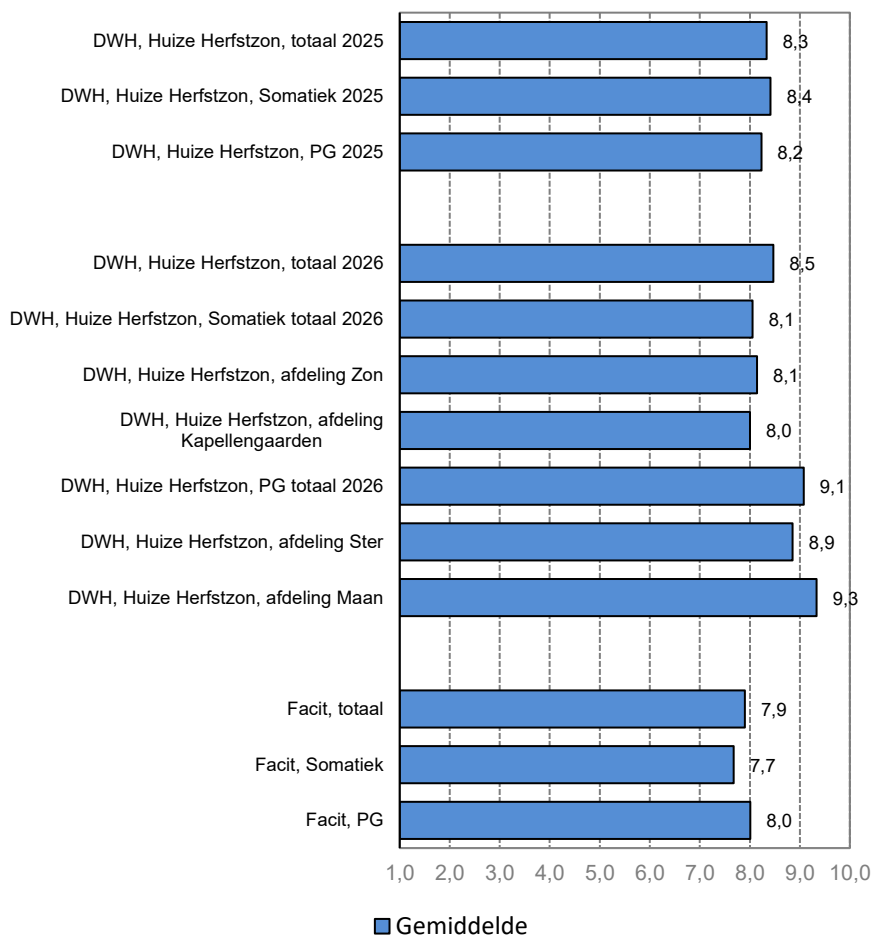


4. Helpen de zorgverleners u of uw naaste om met de situatie om te gaan?



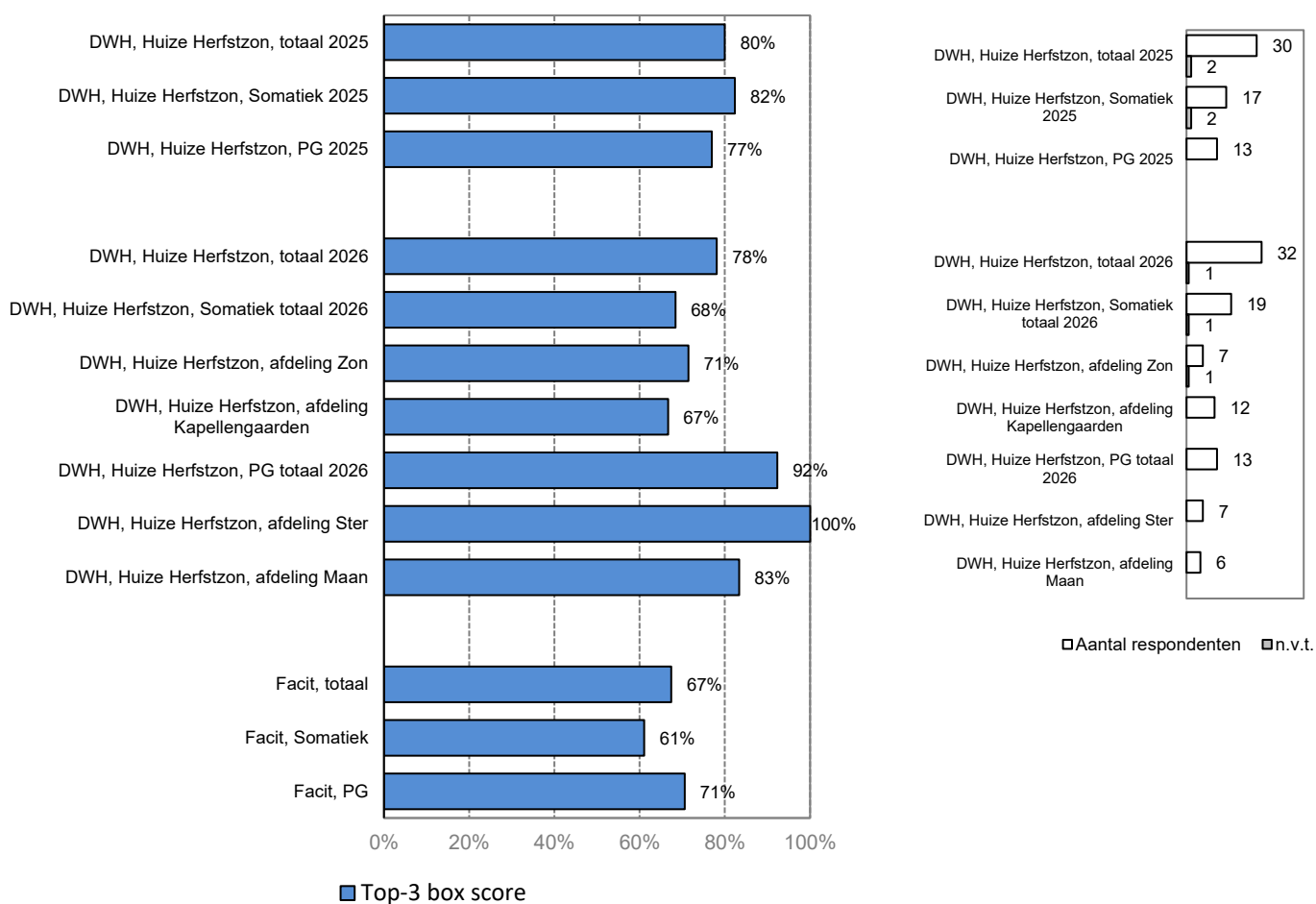
■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 32) ■ Facit, totaal (N = 9728)

Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

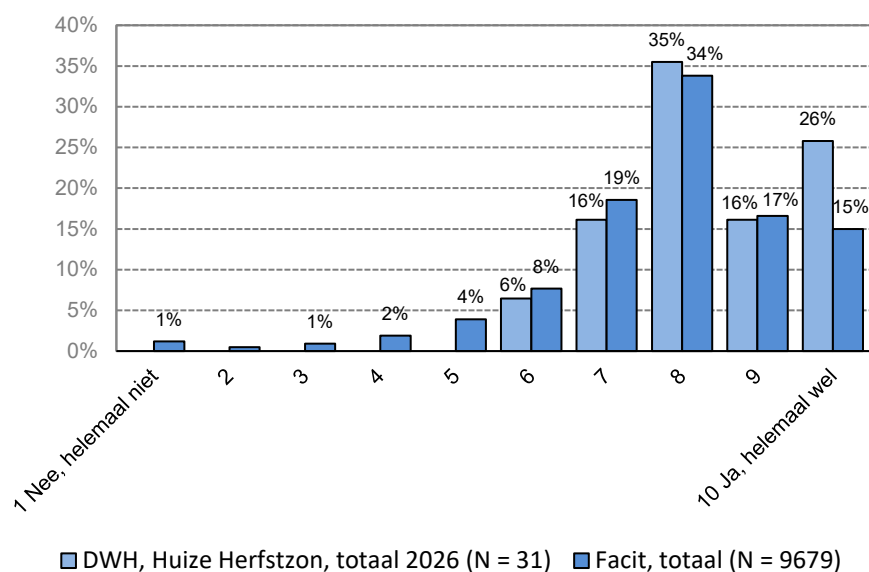


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

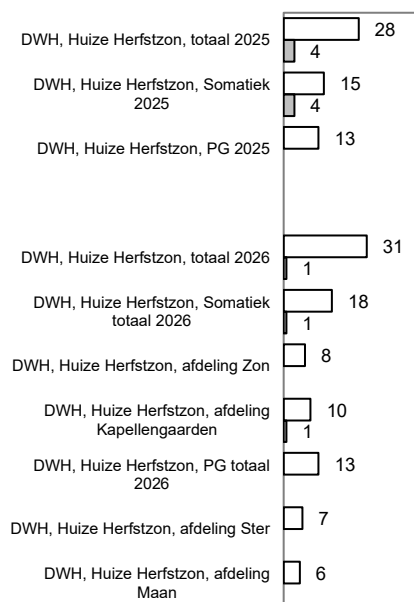
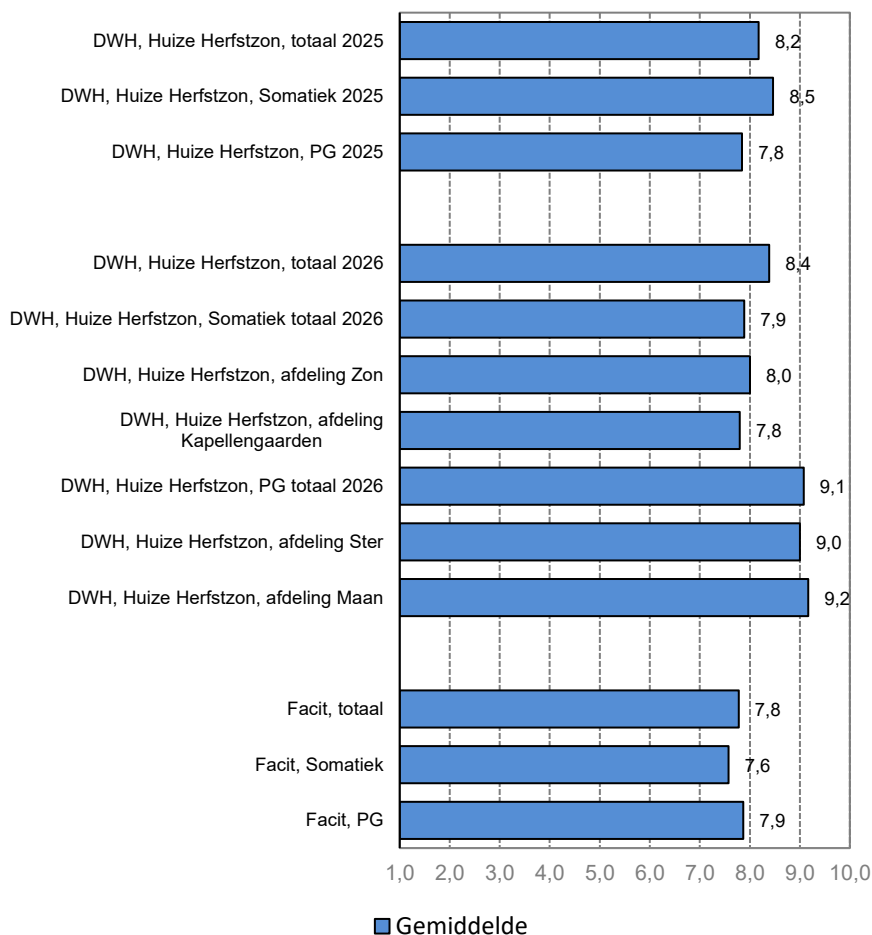
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



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

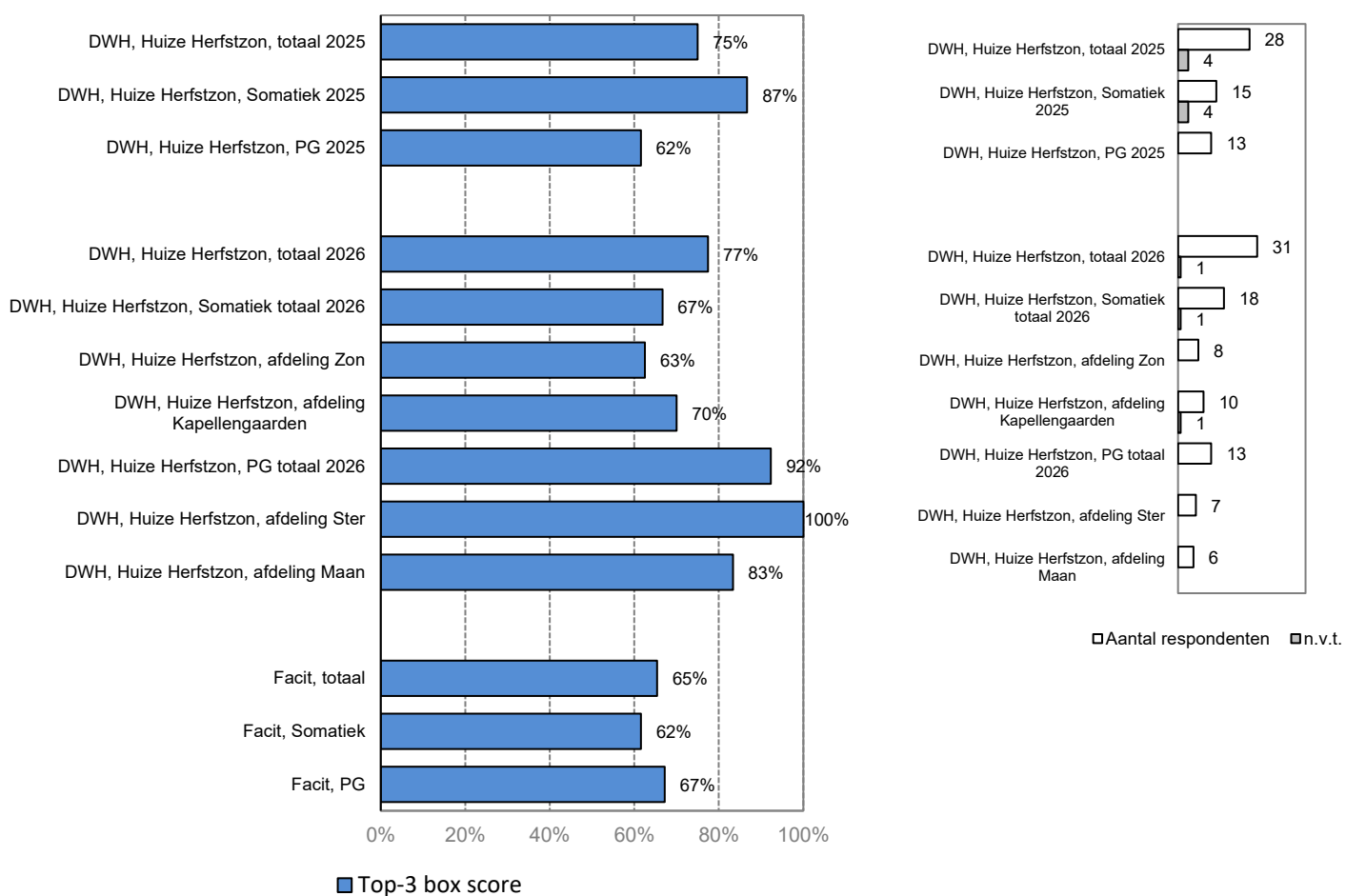


Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

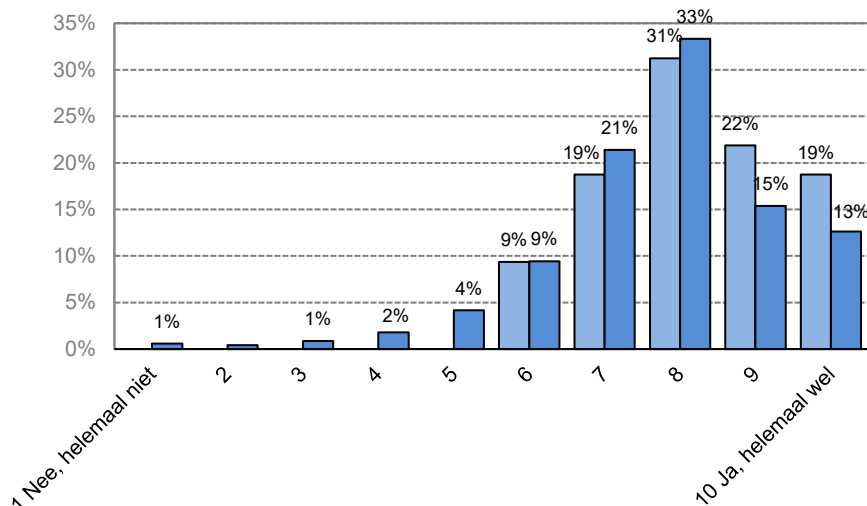


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

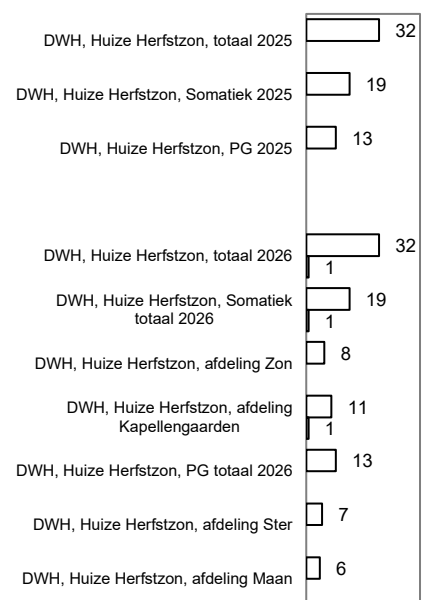
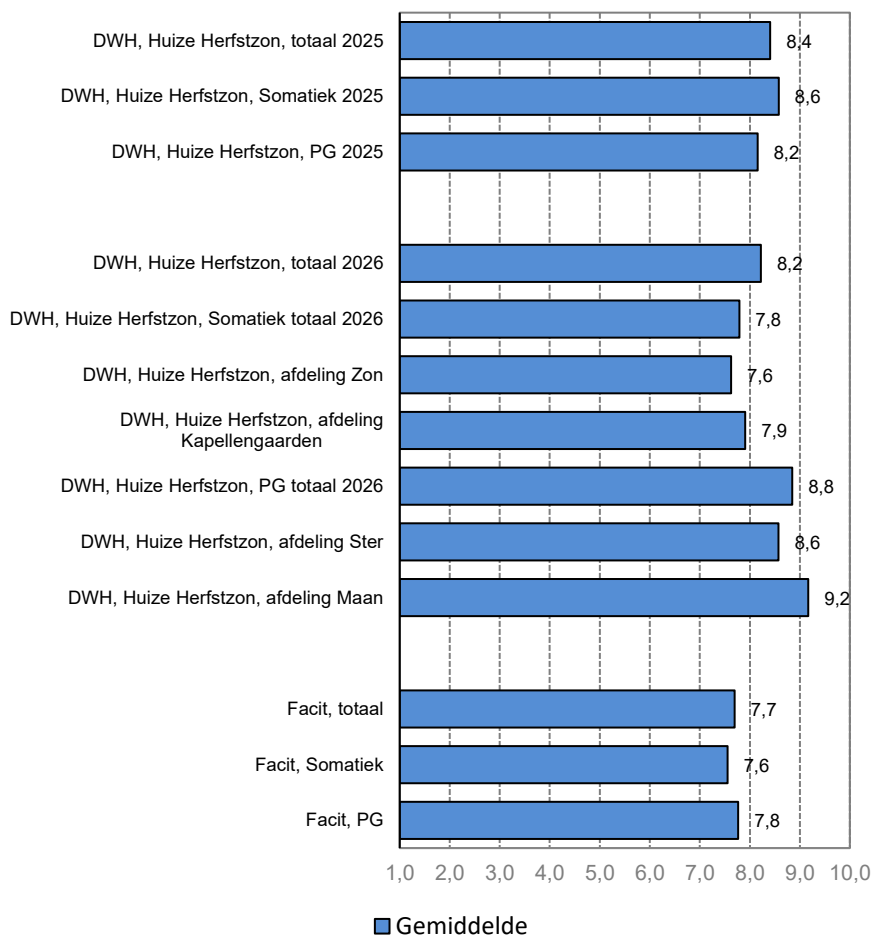


6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



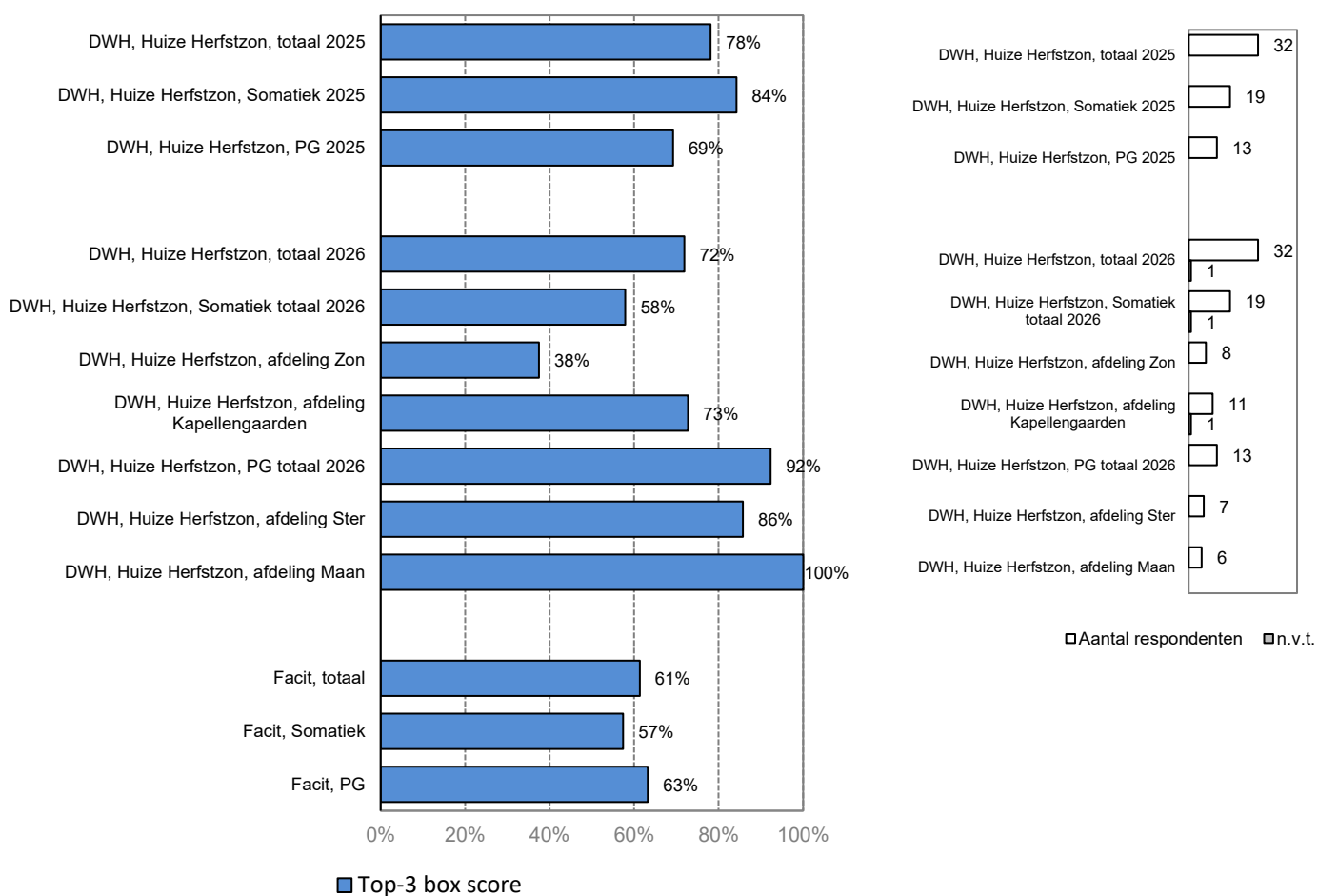
■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 32) ■ Facit, totaal (N = 9783)

Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

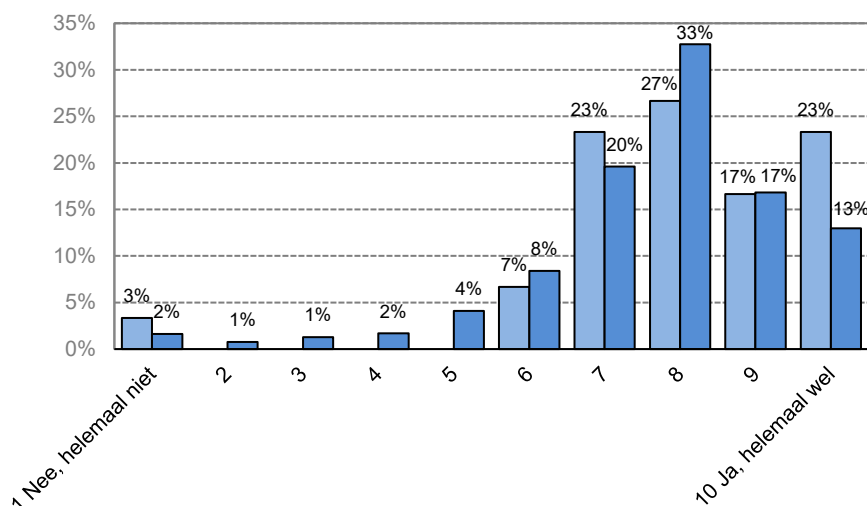


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

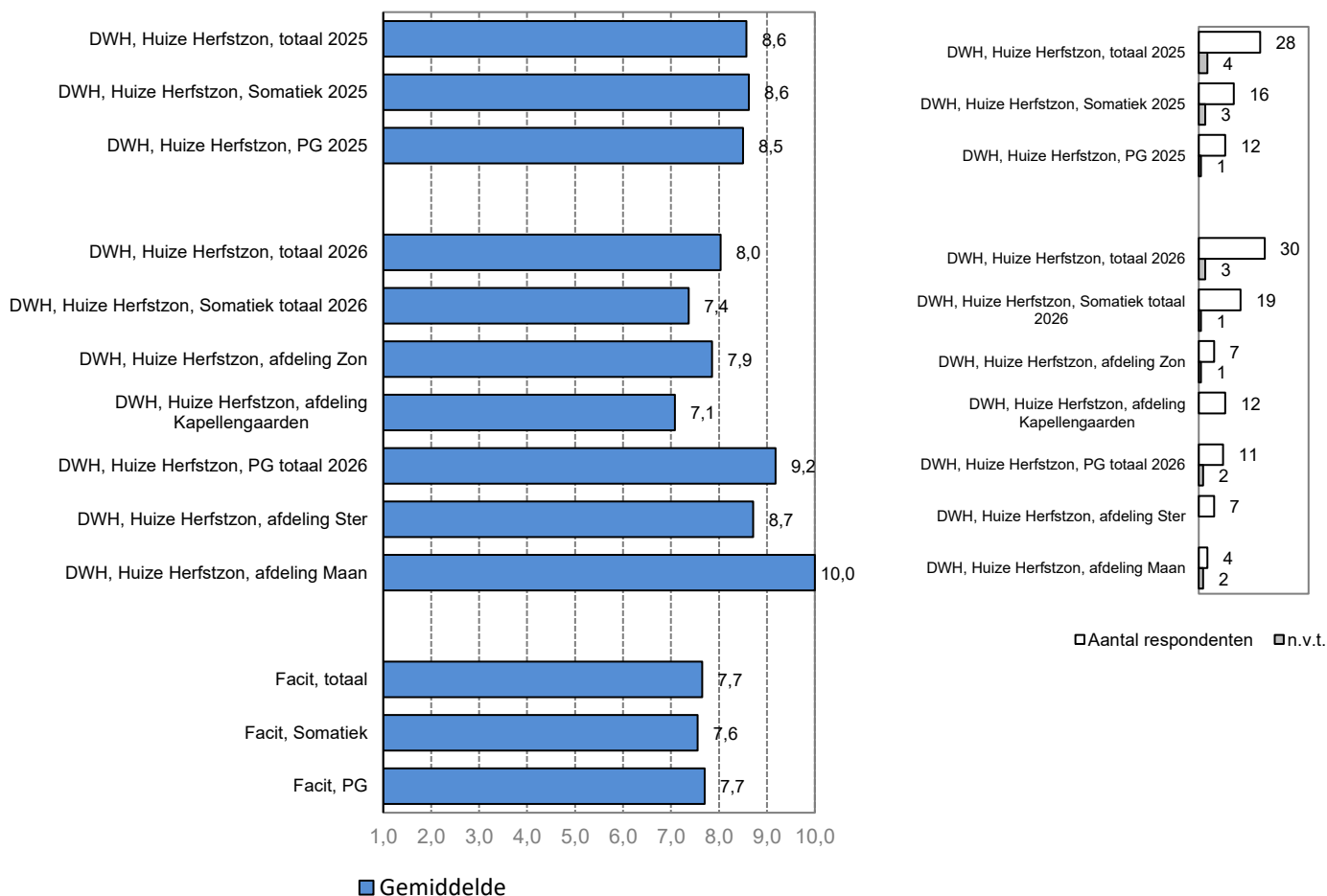


7. Past de zorg bij de manier waarop u/uw naaste wilt leven?

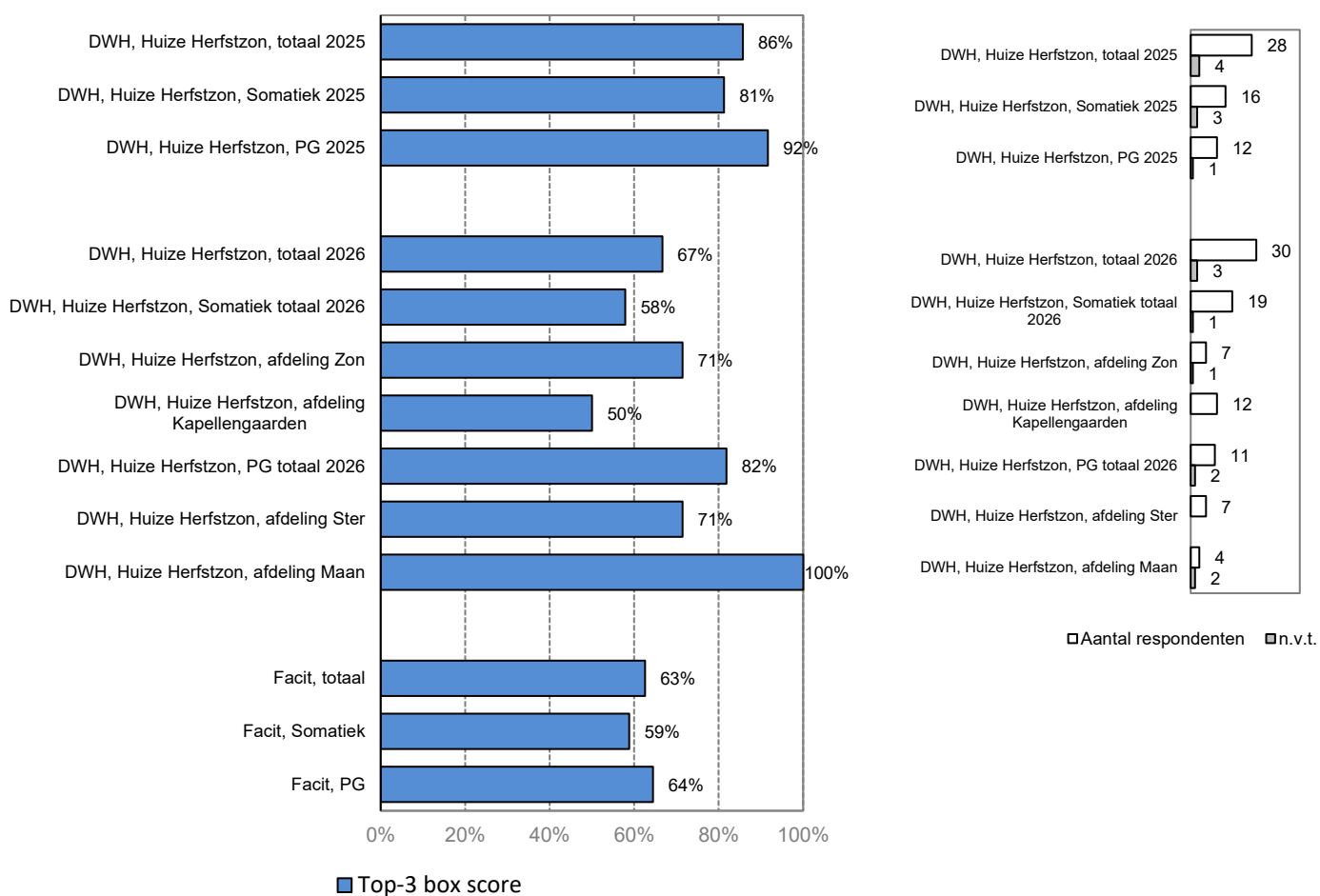


■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 30) ■ Facit, totaal (N = 9426)

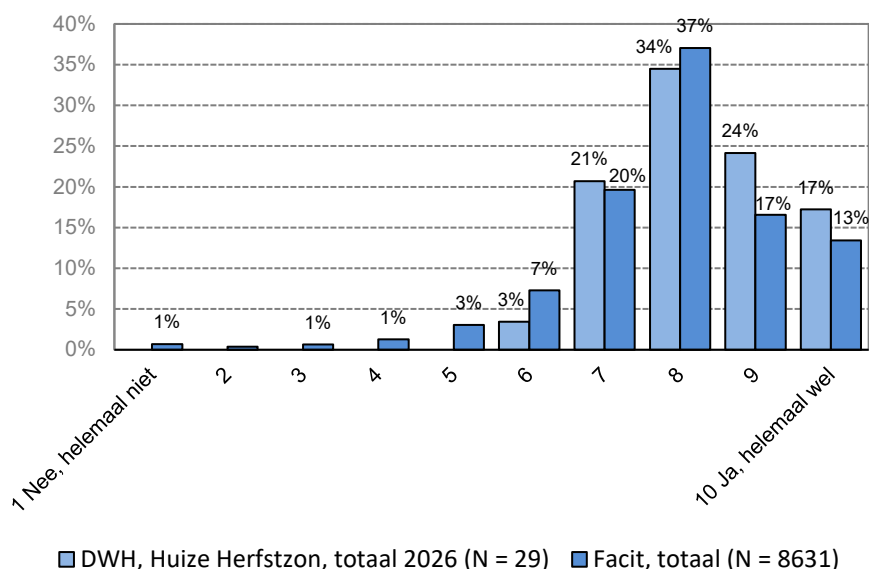
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



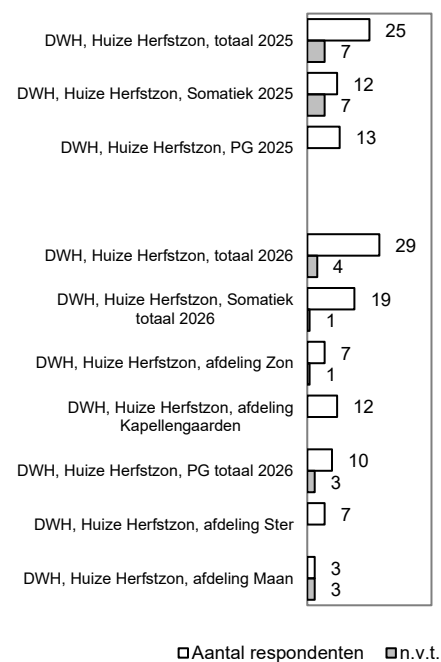
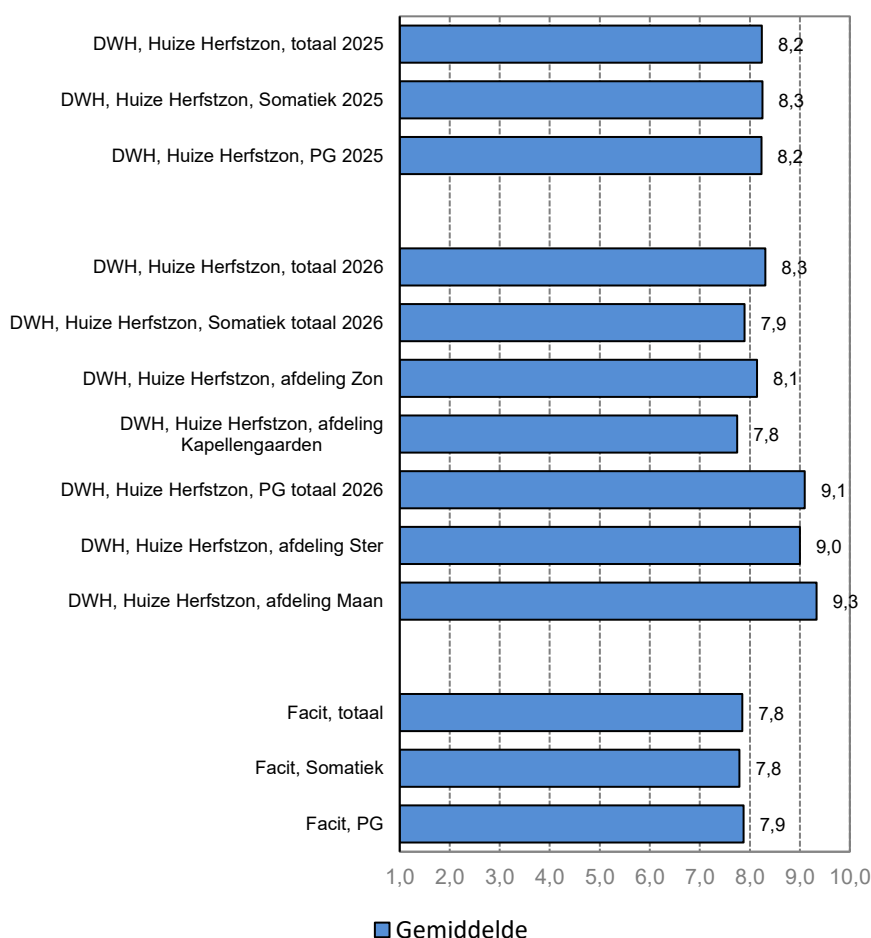
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



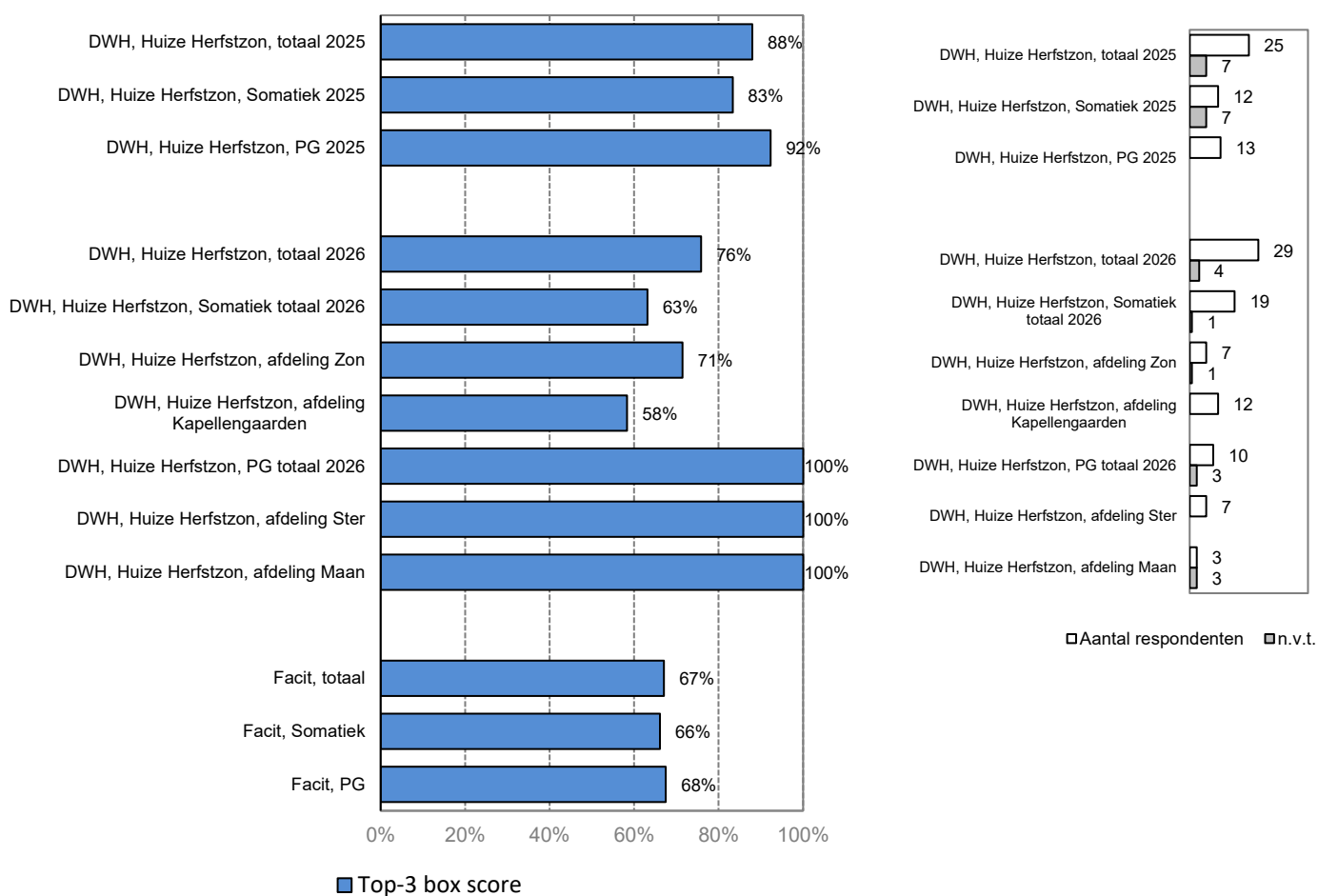
8. Motiveren de zorgverleners u/uw naaste om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?



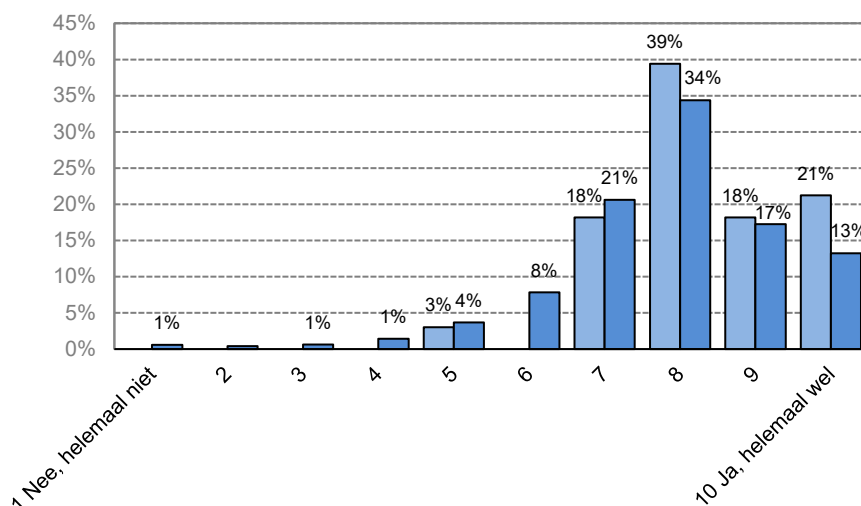
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

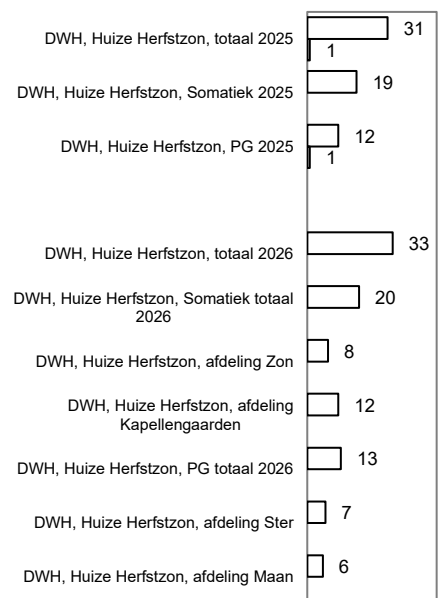
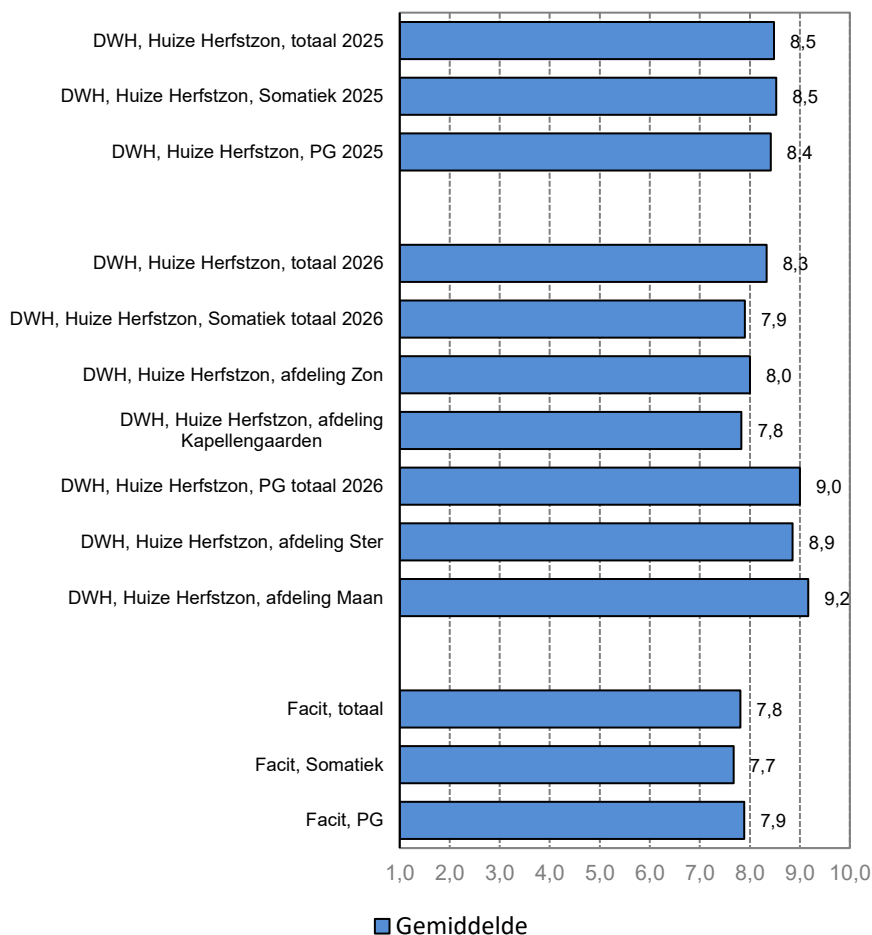


9. Heeft u/uw naaste vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



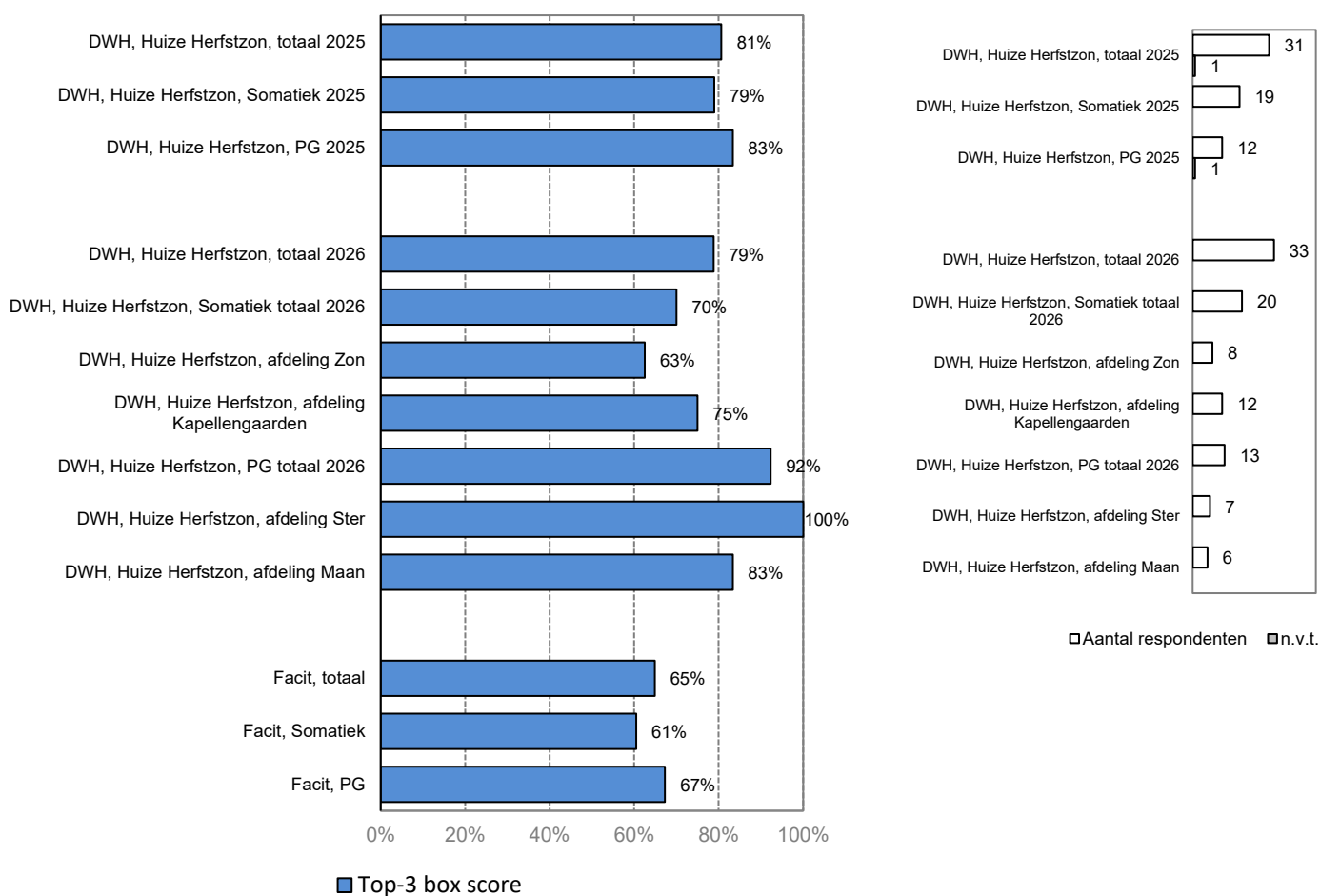
■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 33) ■ Facit, totaal (N = 9222)

Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

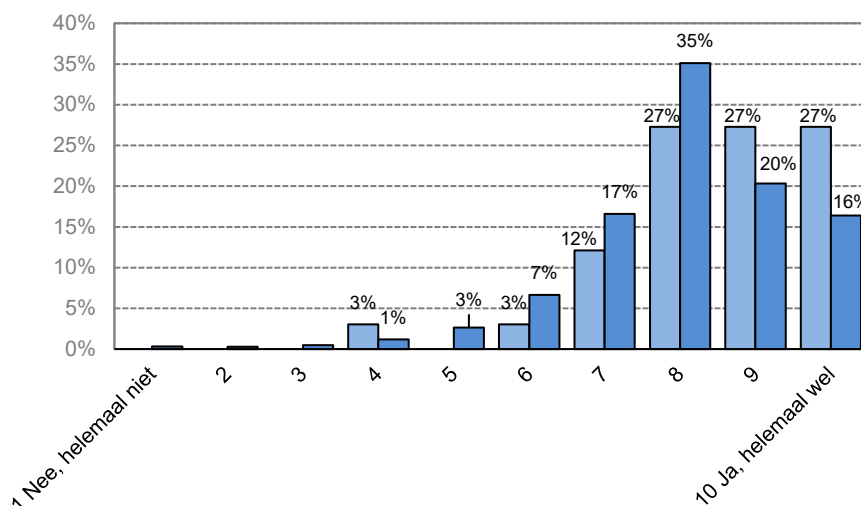


□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

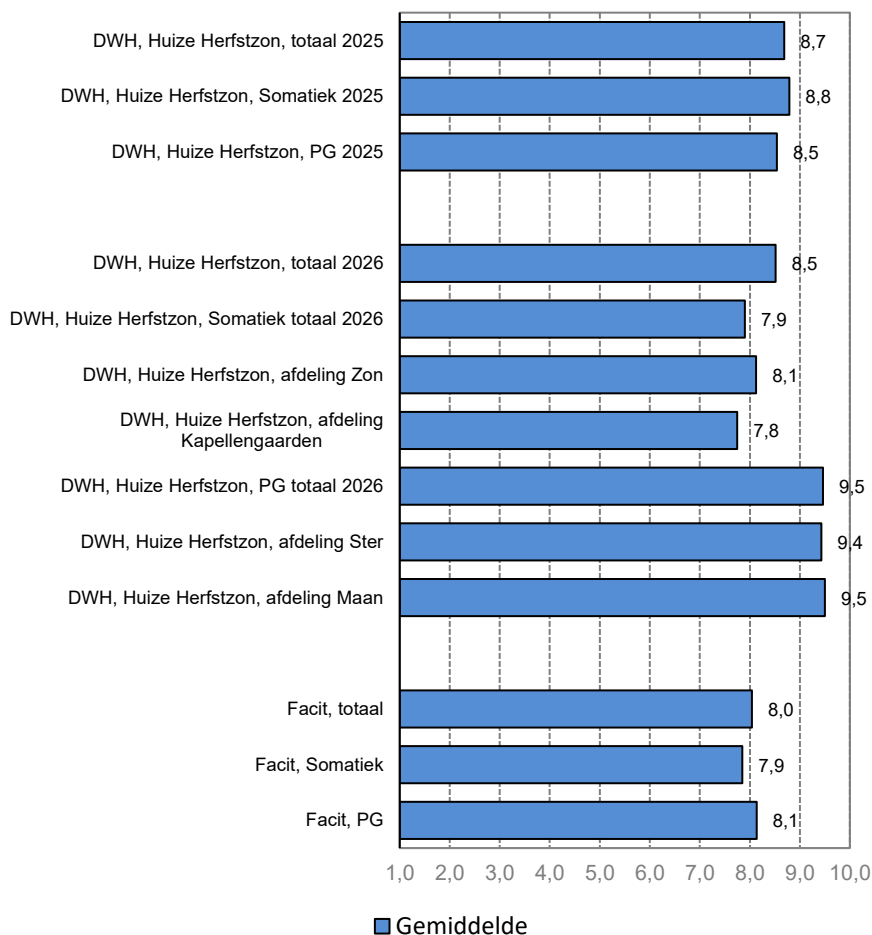


10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u/uw naaste gaat?



■ DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026 (N = 33) ■ Facit, totaal (N = 9895)

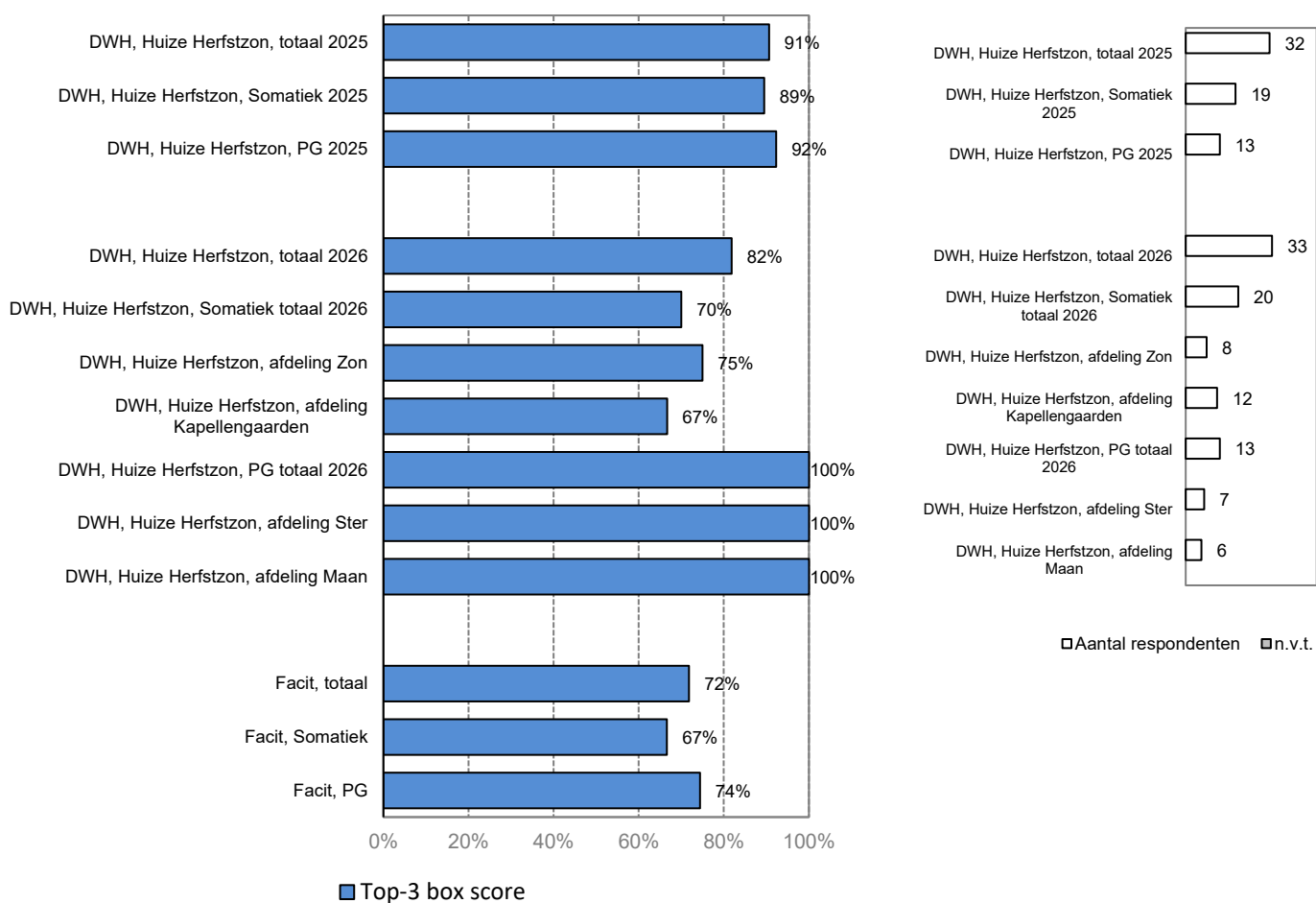
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



DWH, Huize Herfstzon, totaal 2025	32
DWH, Huize Herfstzon, Somatiek 2025	19
DWH, Huize Herfstzon, PG 2025	13
DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026	33
DWH, Huize Herfstzon, Somatiek totaal 2026	20
DWH, Huize Herfstzon, afdeling Zon	8
DWH, Huize Herfstzon, afdeling Kapellengaarden	12
DWH, Huize Herfstzon, PG totaal 2026	13
DWH, Huize Herfstzon, afdeling Ster	7
DWH, Huize Herfstzon, afdeling Maan	6

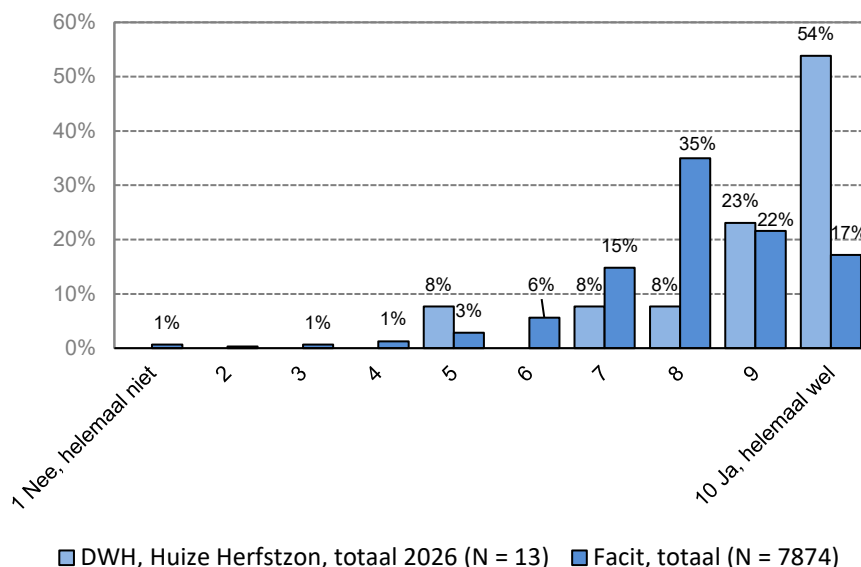
□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

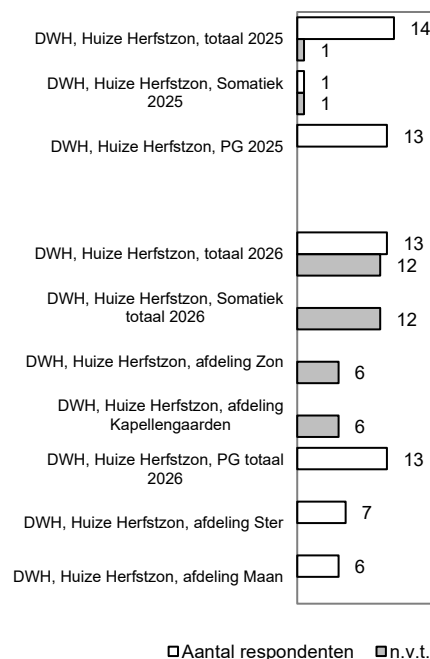
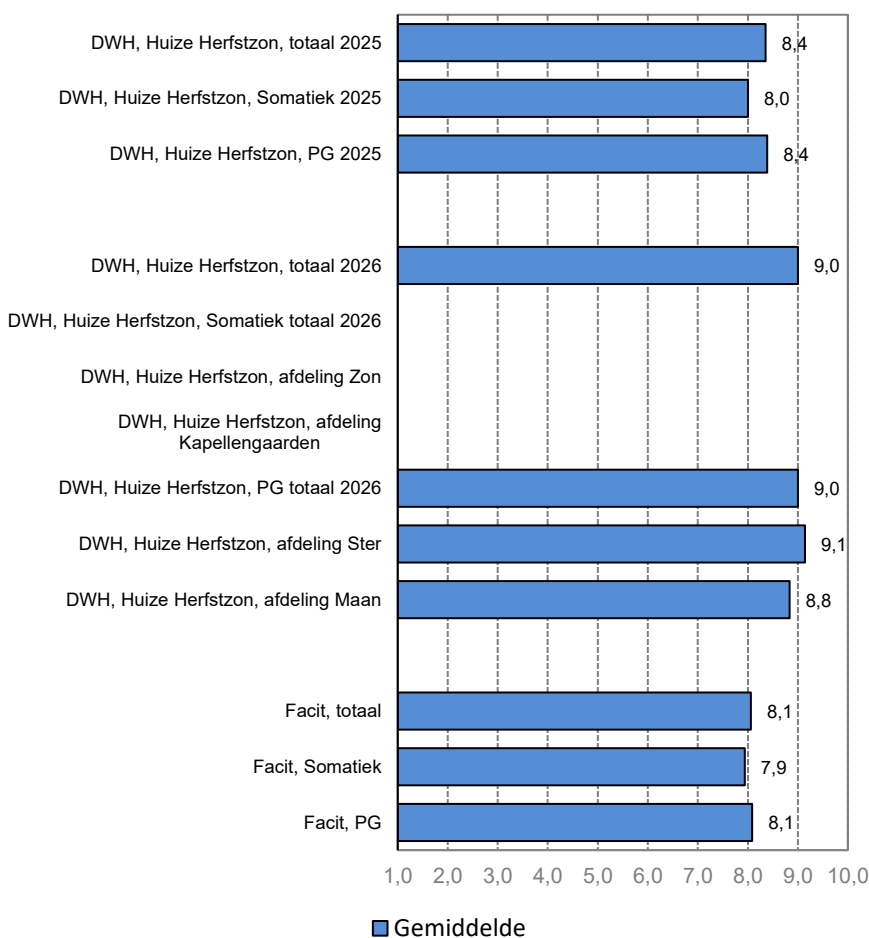


11. Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?

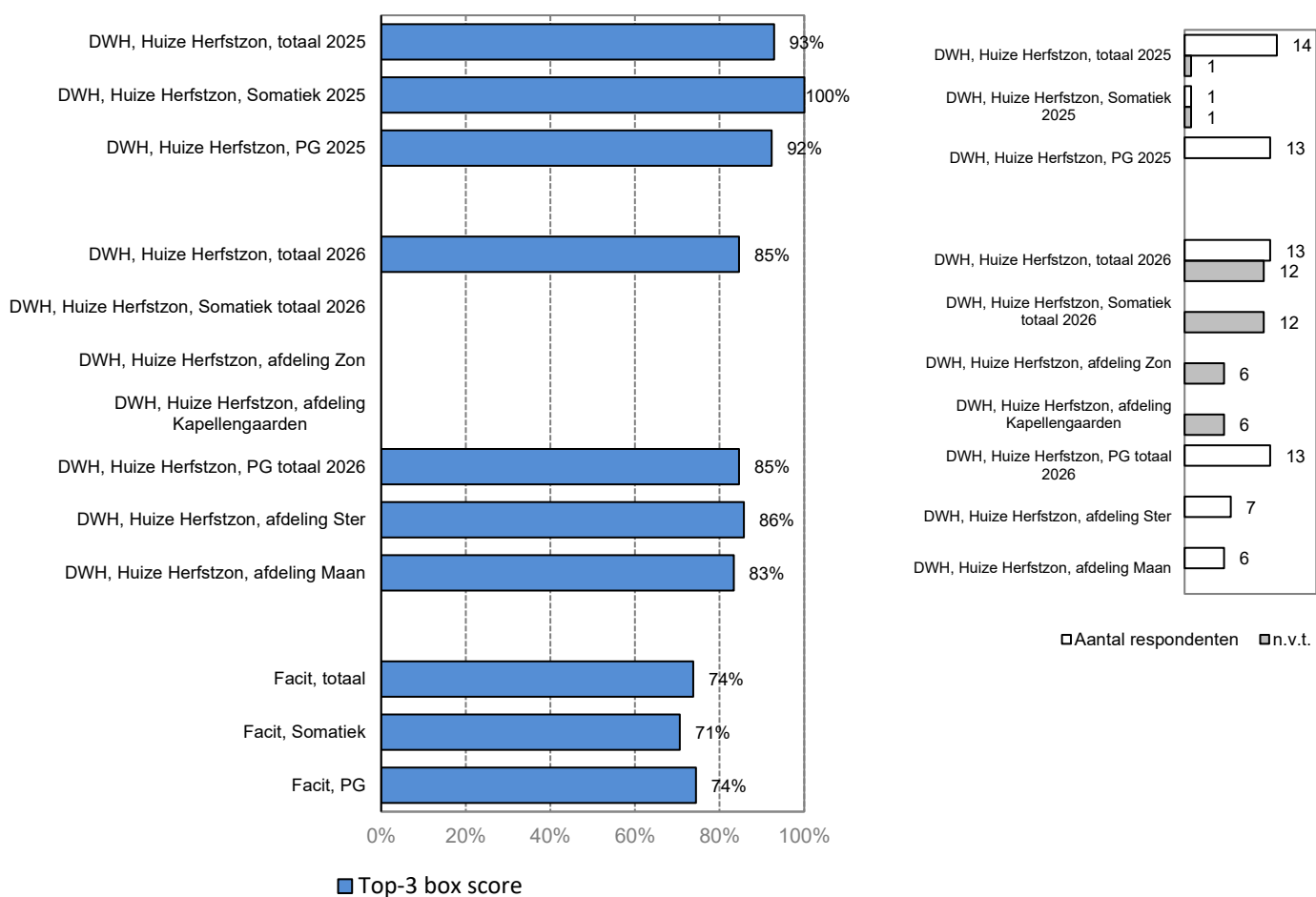
Deze vraag is specifiek bedoeld voor naasten van de cliënt en alleen beantwoord bij bewoners waarvan een naaste in de gelegenheid was om deze vraag te beantwoorden. Om deze reden is het aantal respondenten bij deze vraag lager dan bij de voorgaande vragen.



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

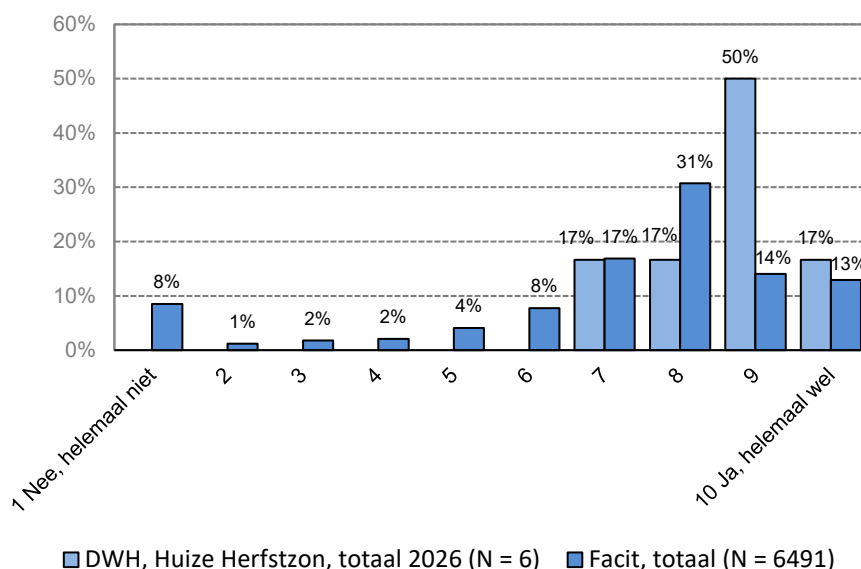


Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

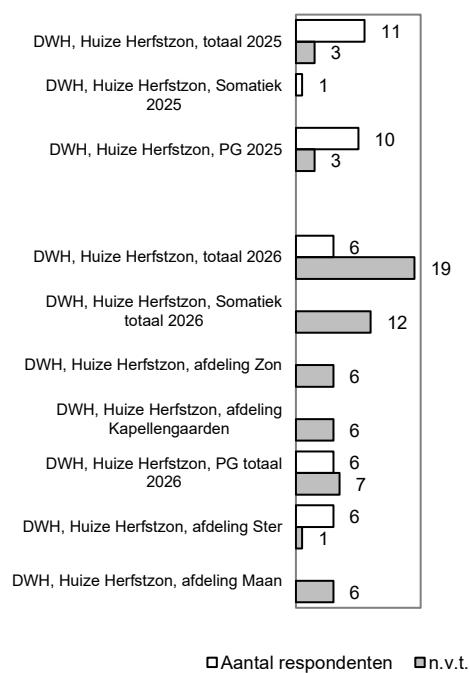
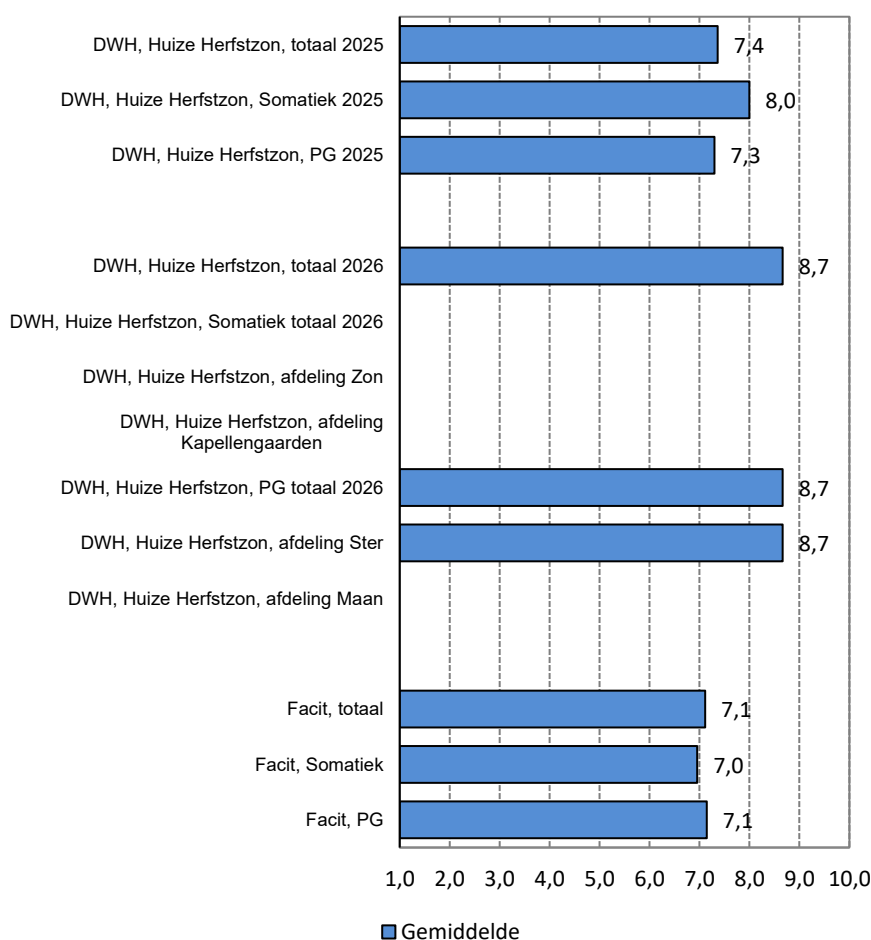


12. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?

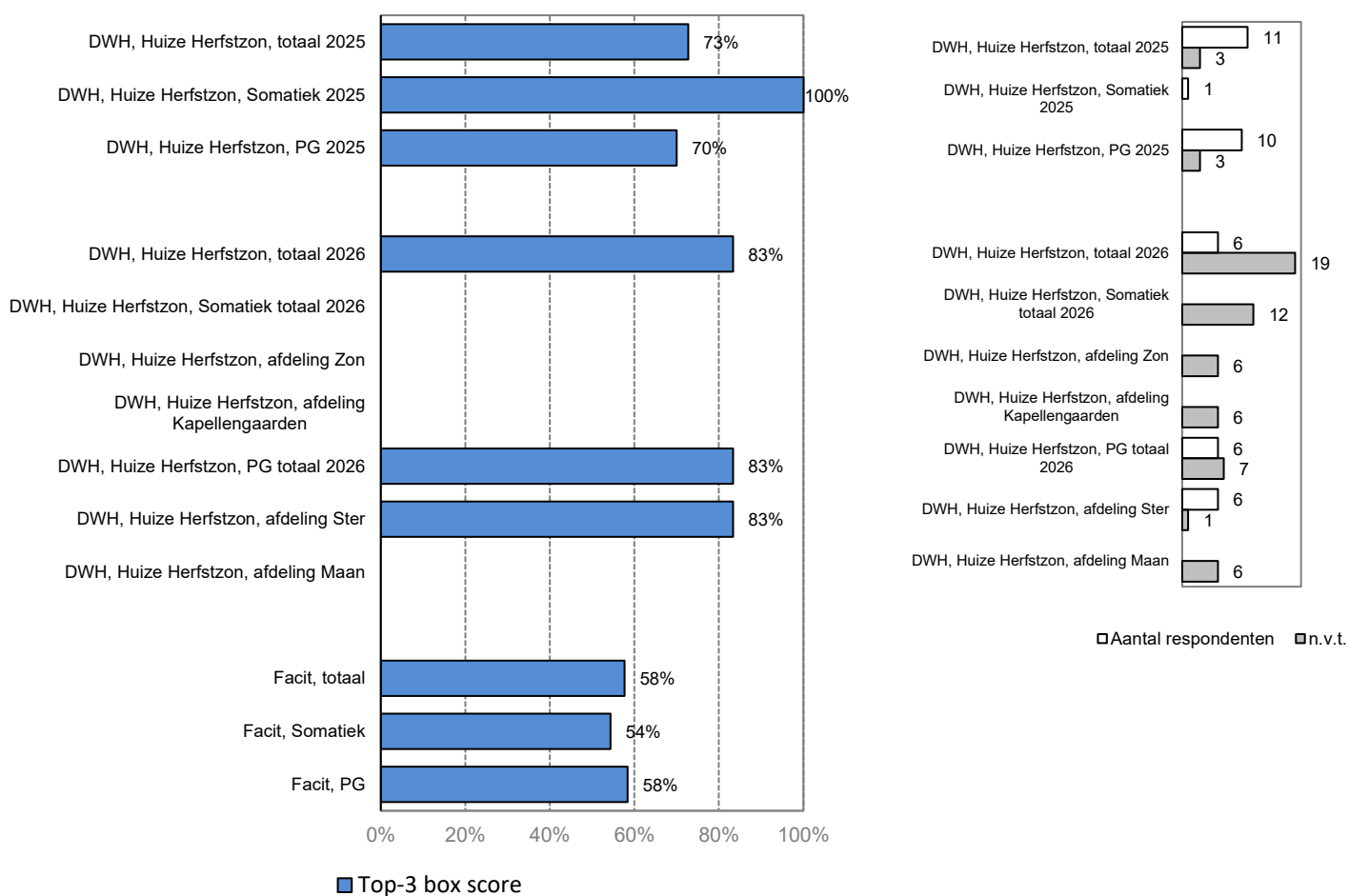
Deze vraag is specifiek bedoeld voor naasten van de cliënt en alleen beantwoord bij bewoners waarvan een naaste in de gelegenheid was om deze vraag te beantwoorden. Om deze reden is het aantal respondenten bij deze vraag lager dan bij de voorgaande vragen.



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

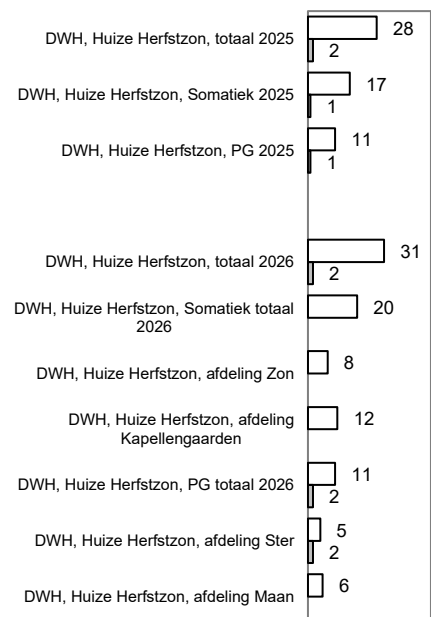
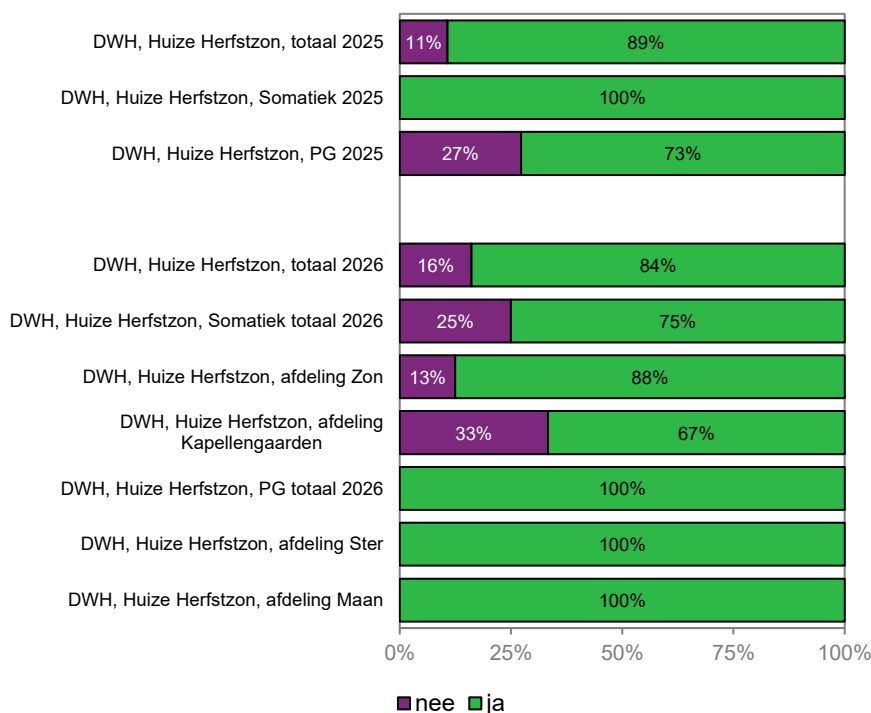


Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



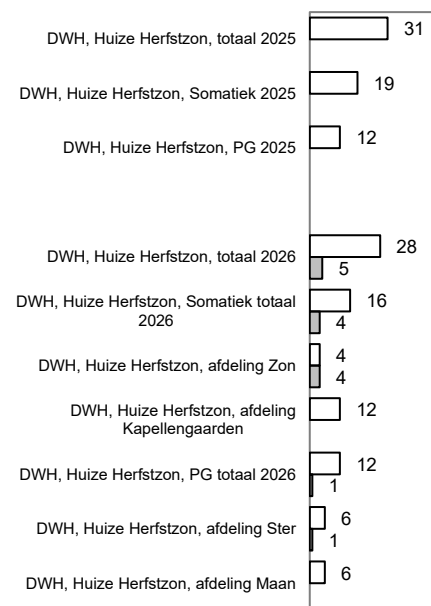
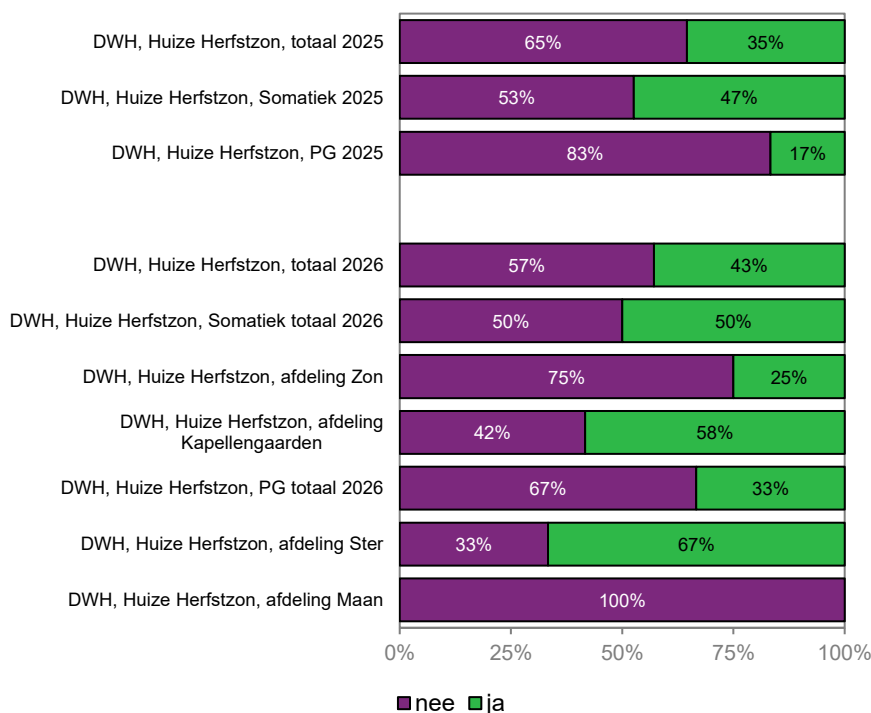
Aanvullende vragen

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



□ Aantal respondenten ■ n.v.t. / weet ik niet

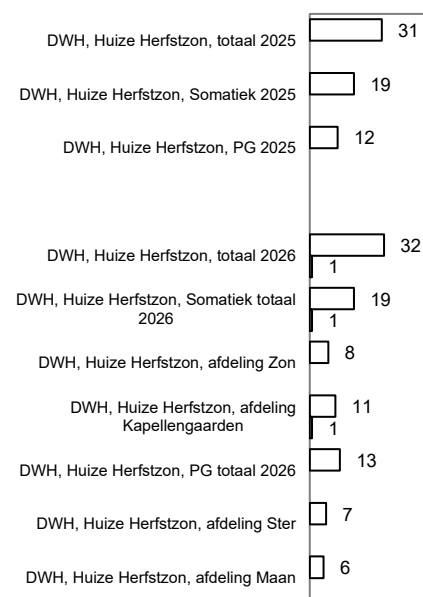
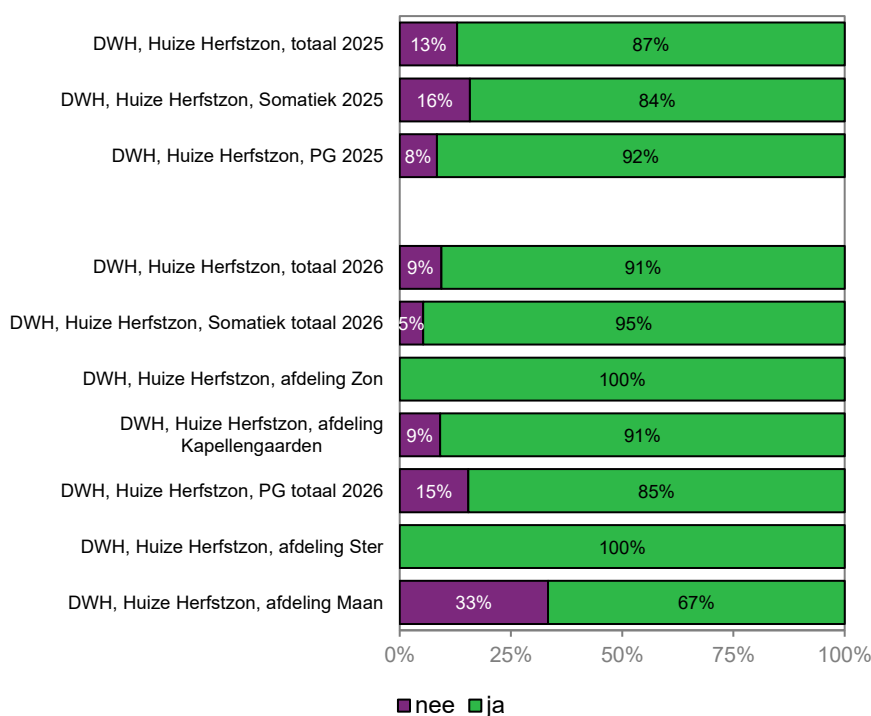
14. Geven de medewerkers u/uw naaste het idee dat zij te weinig tijd hebben?



□ Aantal respondenten ■ n.v.t. / weet ik niet

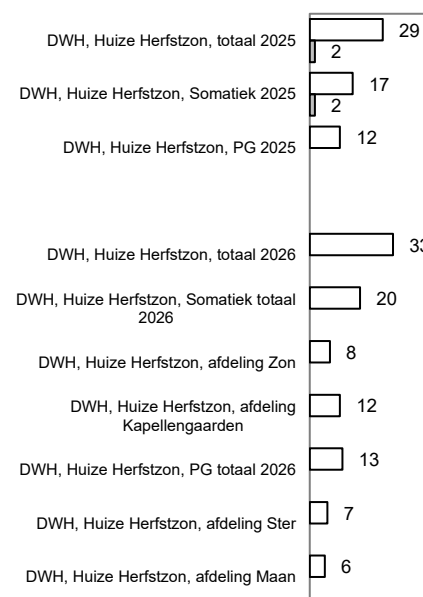
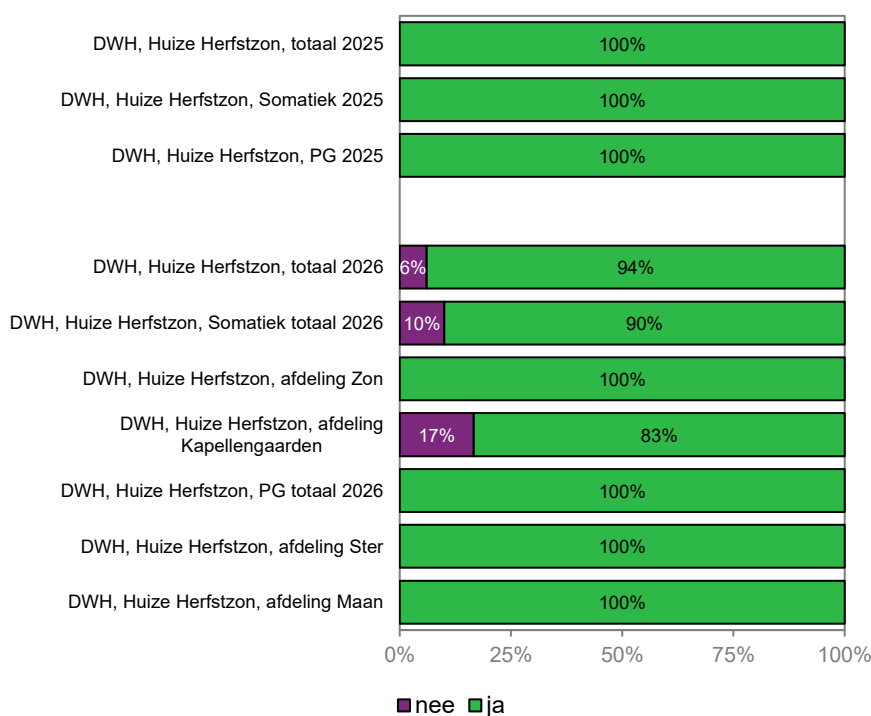
Let op, bij deze vraag is 'Nee' het positieve antwoord.

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



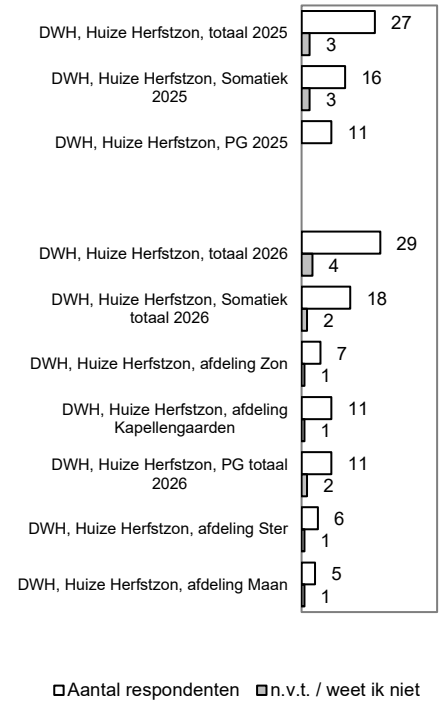
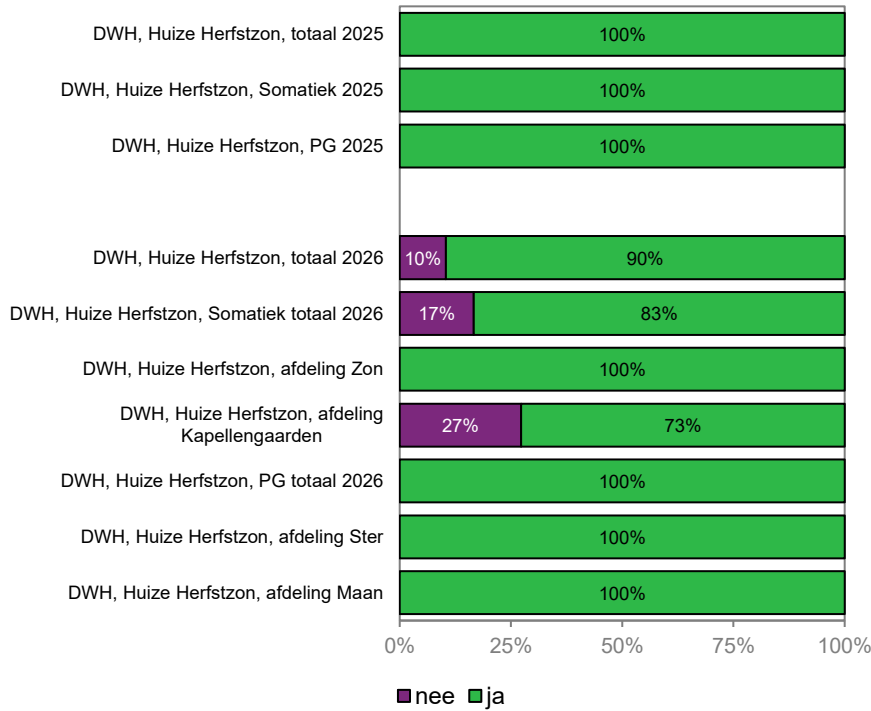
□ Aantal respondenten ■ n.v.t. / weet ik niet

16. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?

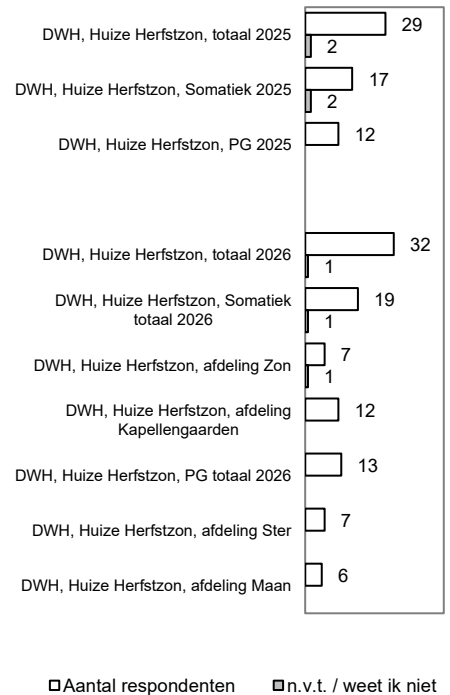
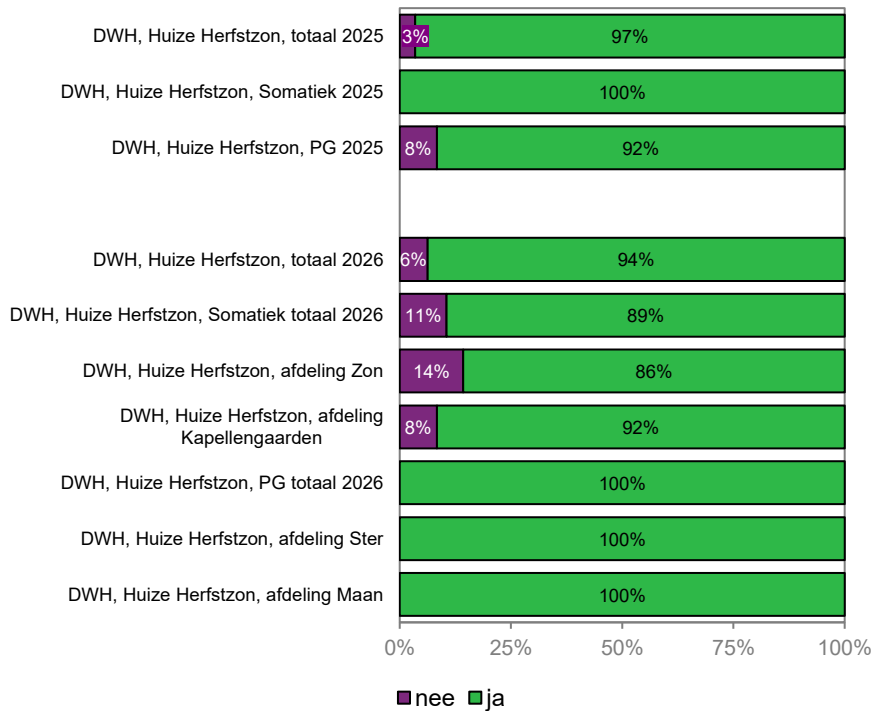


□ Aantal respondenten ■ n.v.t. / weet ik niet

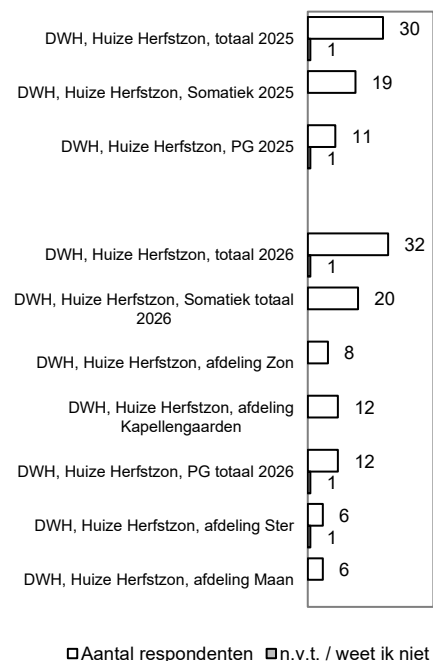
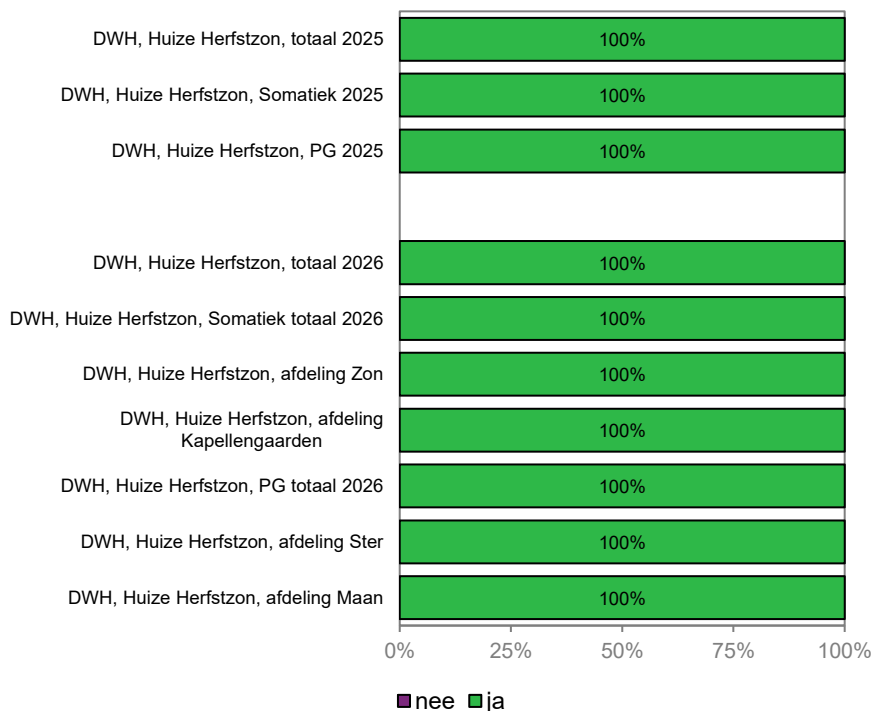
17. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



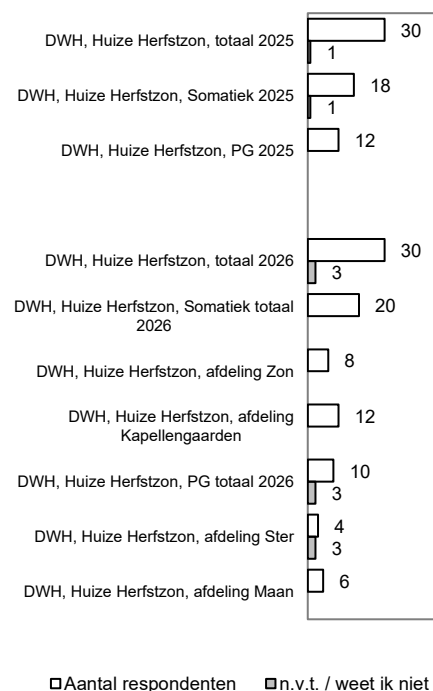
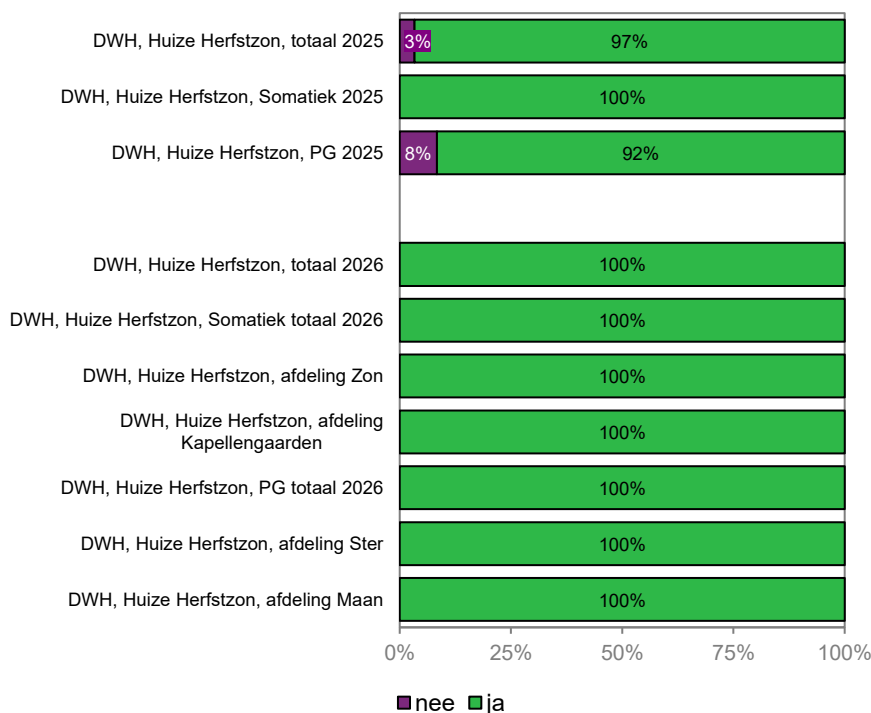
18. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



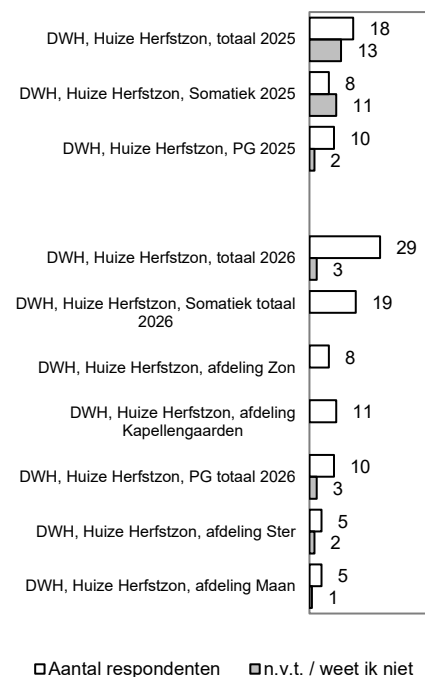
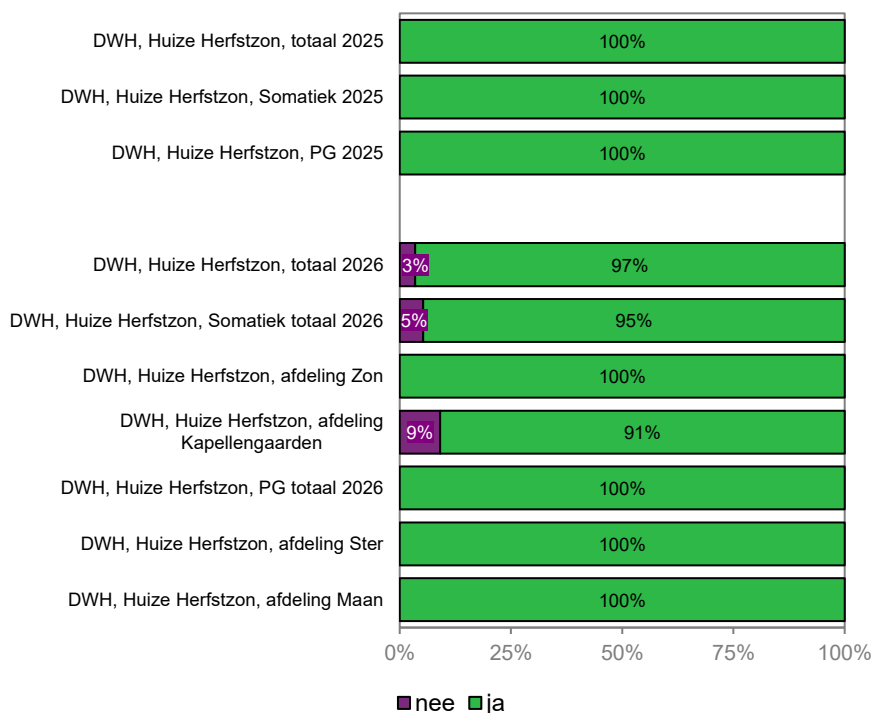
19. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



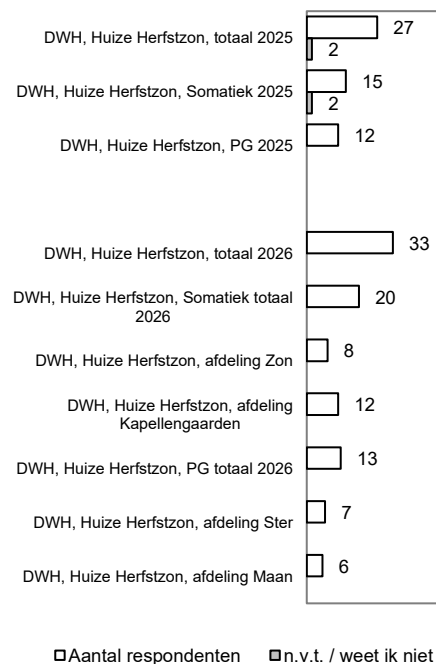
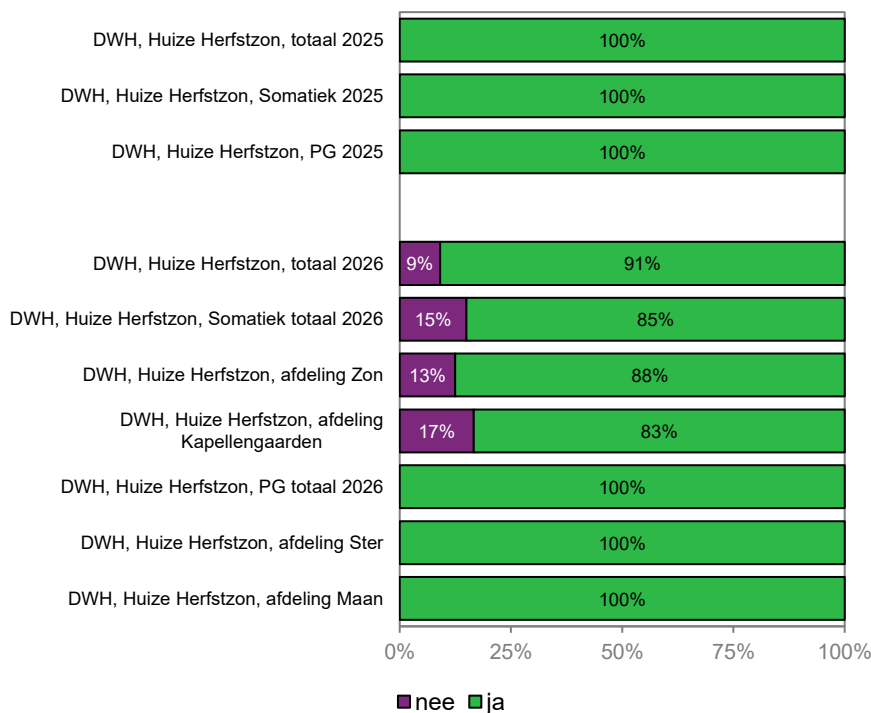
20. Zijn de maaltijden smaakvol?



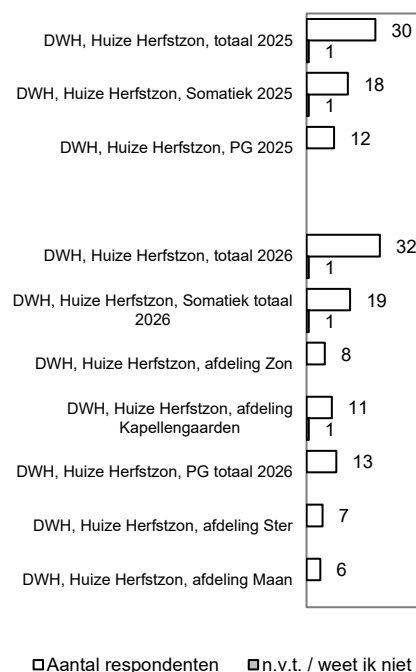
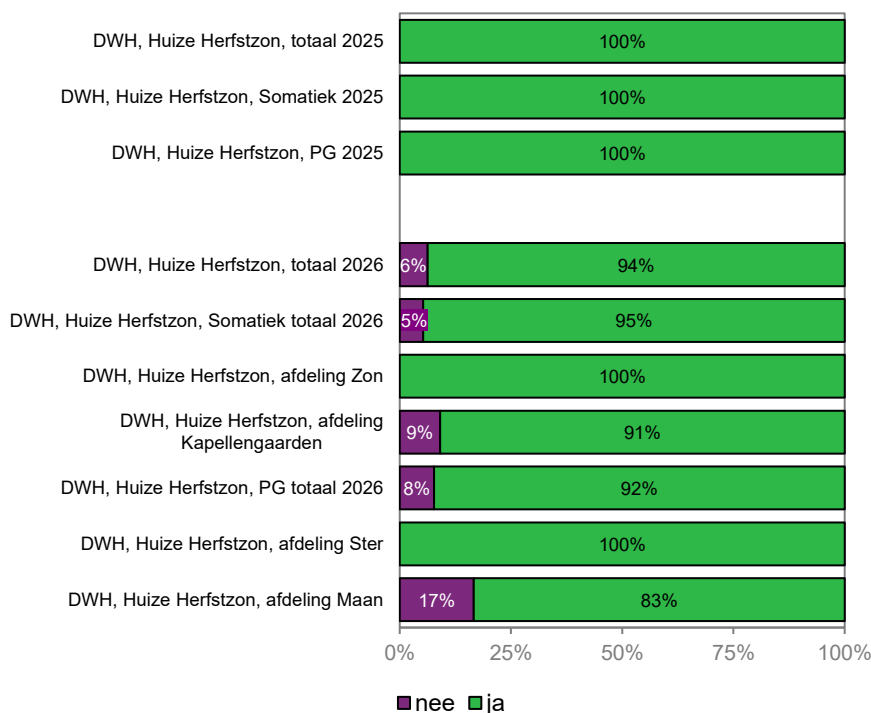
21. Is er genoeg hulp bij het eten?



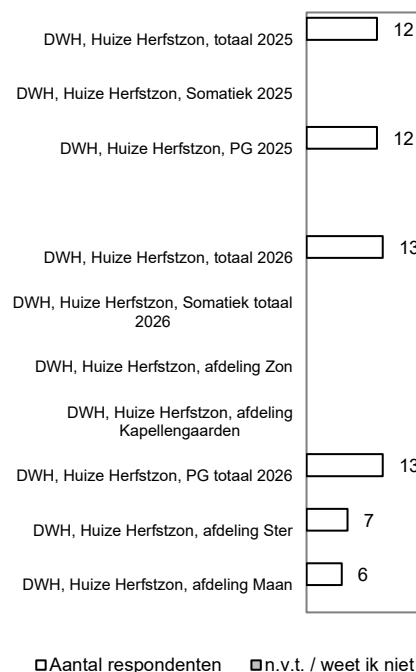
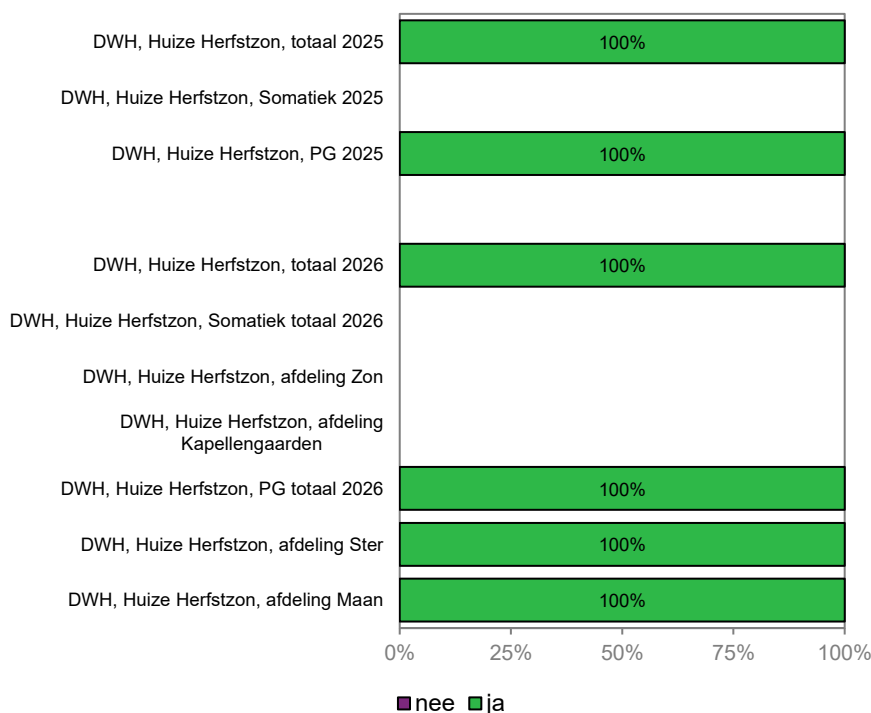
22. Kennen de zorgverleners u/uw naaste als persoon goed?



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



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



25. 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, PG	Facit, Somatiek	Facit, totaal	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Maan	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Ster	DWH, Huize Herfstzon, PG totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Kapellengarden	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Zon	DWH, Huize Herfstzon, Somatiek totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, PG 2025	DWH, Huize Herfstzon, Somatiek 2025	DWH, Huize Herfstzon, totaal 2025
0 zeer waarschijnlijk niet	91	46	137	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	21	15	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	28	34	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	37	32	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	96	54	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	179	119	298	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
6	319	225	544	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	915	558	1473	1	0	1	1	1	2	3	0	0	0
8	2059	1055	3114	1	1	2	7	4	11	13	3	9	12
9	1274	586	1860	2	0	2	2	1	3	5	5	3	8
10 zeer waarschijnlijk wel	1623	531	2154	2	6	8	1	2	3	11	4	3	7
niet ingevuld	333	261	594	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Aantal respondenten	6642	3255	9897	6	7	13	12	8	20	33	12	15	27

In percentages weergegeven:

	Facit, PG	Facit, Somatiek	Facit, totaal	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Maan	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Ster	DWH, Huize Herfstzon, PG totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Kapellengarden	DWH, Huize Herfstzon, afdeling Zon	DWH, Huize Herfstzon, Somatiek totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, totaal 2026	DWH, Huize Herfstzon, PG 2025	DWH, Huize Herfstzon, Somatiek 2025	DWH, Huize Herfstzon, totaal 2025
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	3%	4%	3%	0%	0%	0%	8%	0%	5%	3%	0%	0%	0%
6	5%	7%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7	14%	17%	15%	17%	0%	8%	8%	13%	10%	9%	0%	0%	0%
8	31%	32%	31%	17%	14%	15%	58%	50%	55%	39%	25%	60%	44%
9	19%	18%	19%	33%	0%	15%	17%	13%	15%	15%	42%	20%	30%
10 zeer waarschijnlijk wel	24%	16%	22%	33%	86%	62%	8%	25%	15%	33%	33%	20%	26%

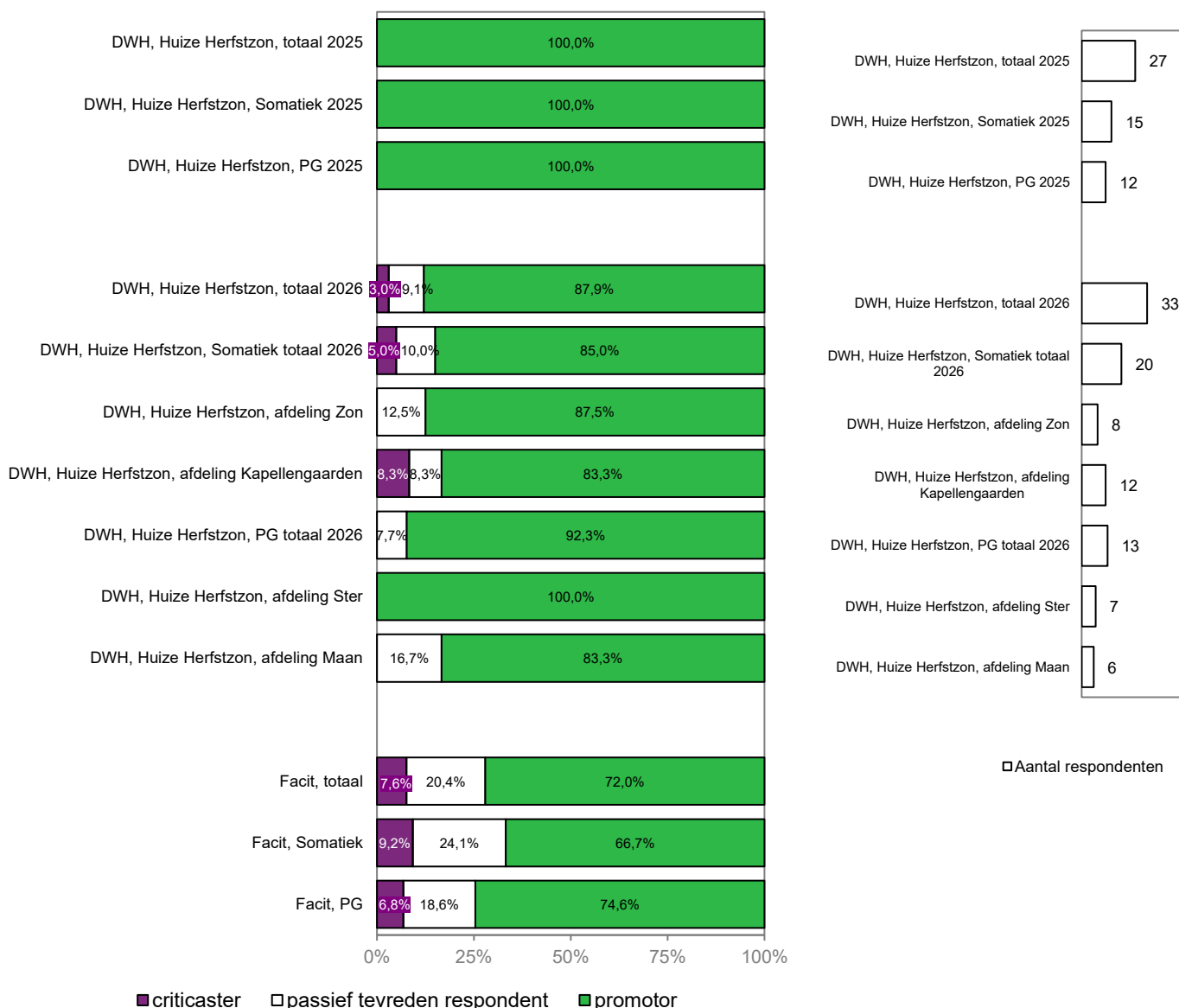
Net Promotor Score (NPS)

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) bewoners te meten.

Europese Netto Promotor Score (NPS)

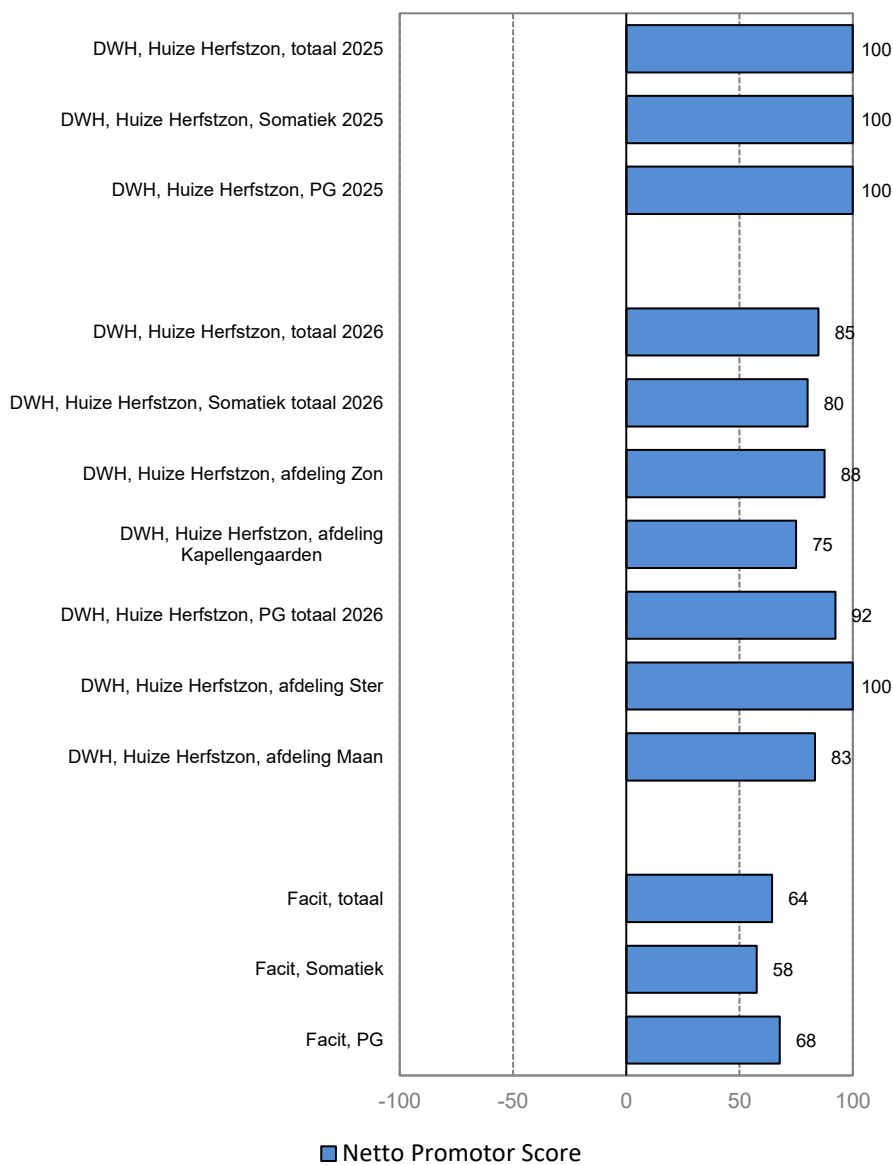
De Europese NPS-berekening wordt hierbij aangehouden. Hierbij worden (vertegenwoordigers van) bewoners die een score van 0 tot en met 5 geven 'criticasters' genoemd. Bewoners die een 6 of 7 geven, worden 'passief tevreden respondenten' genoemd. Tot slot vallen bewoners die een 8, 9 of 10 geven in de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

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

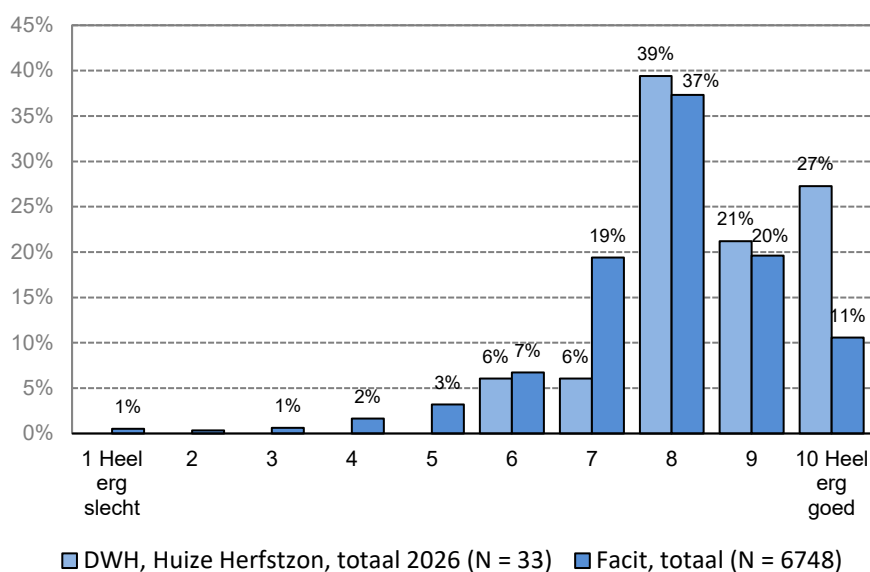


Europese Netto Promotor Score

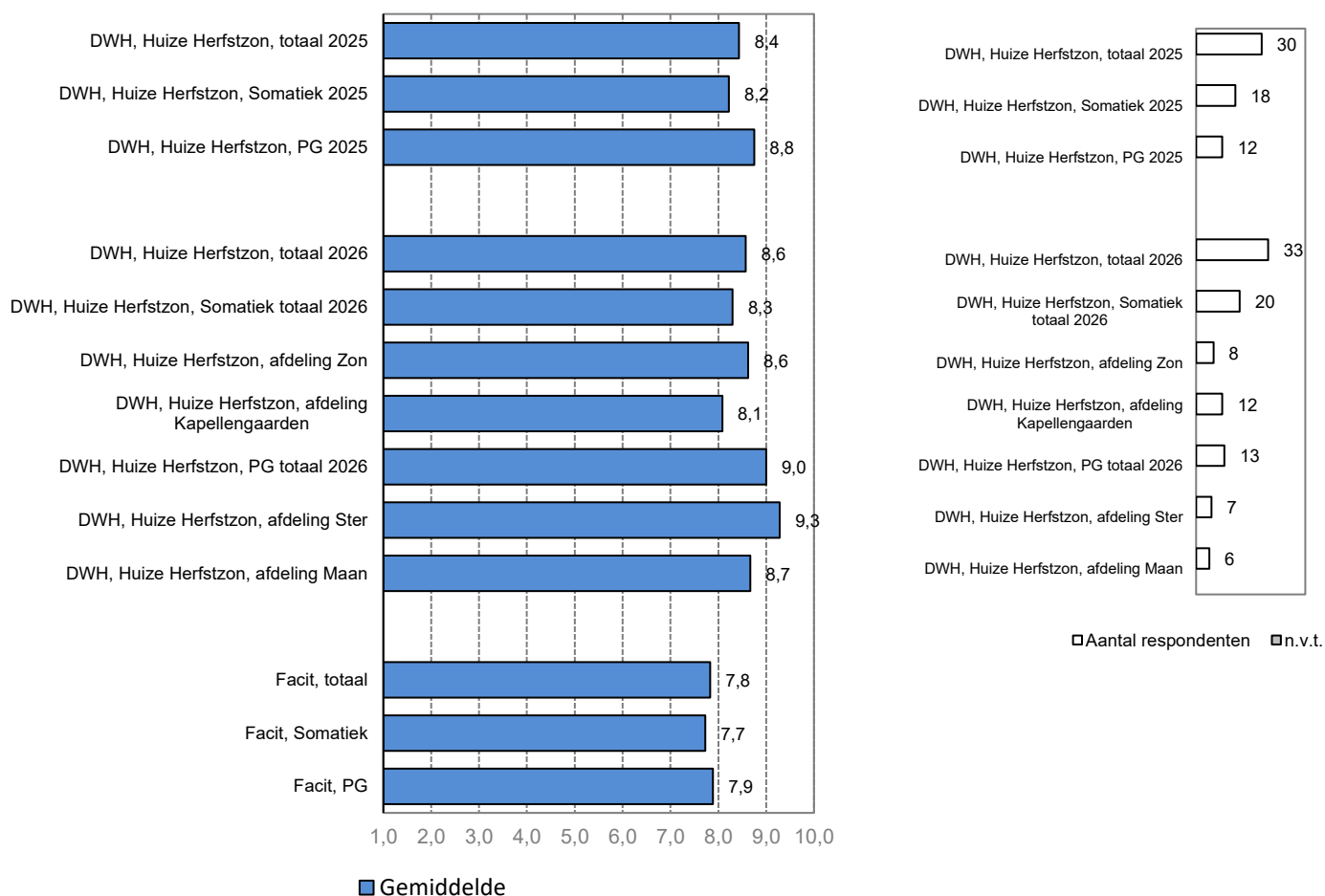
De Netto Promotor Score, het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



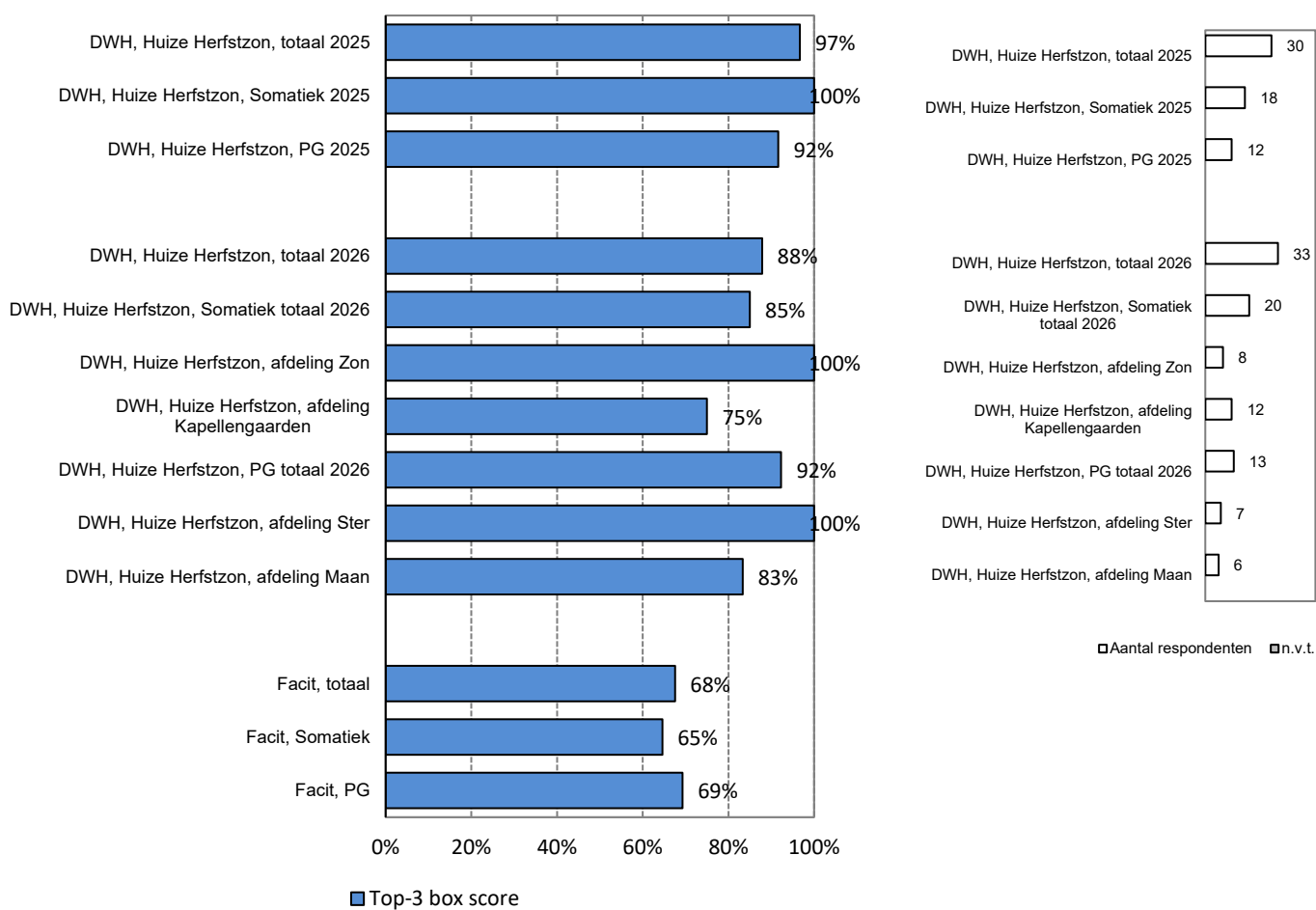
26. Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?



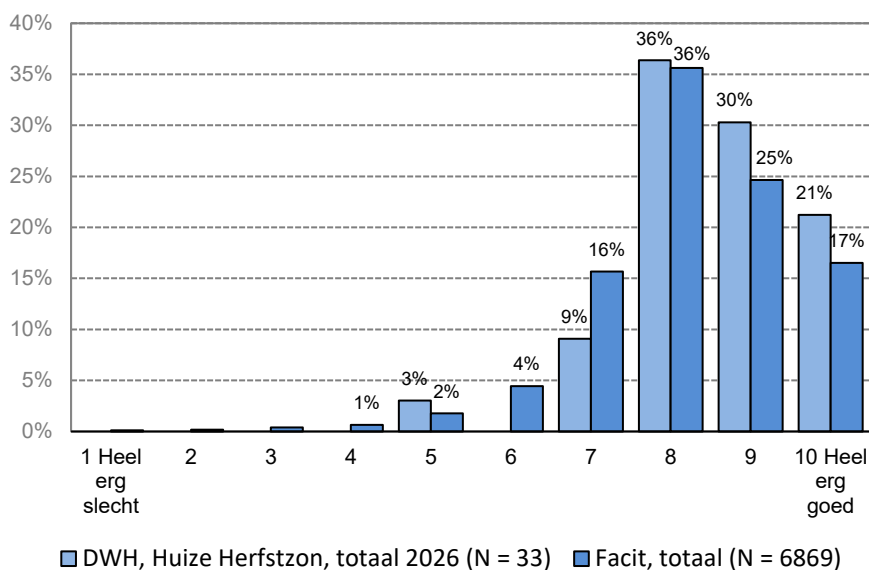
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



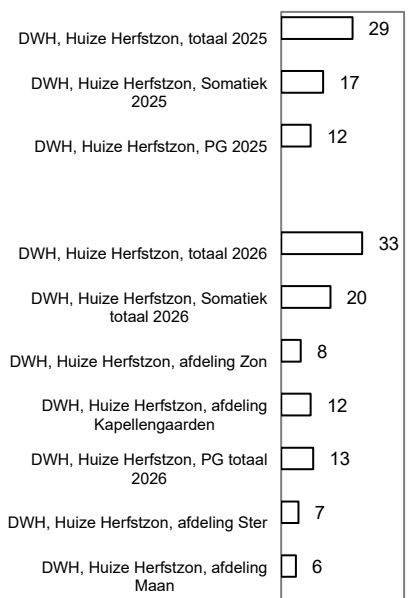
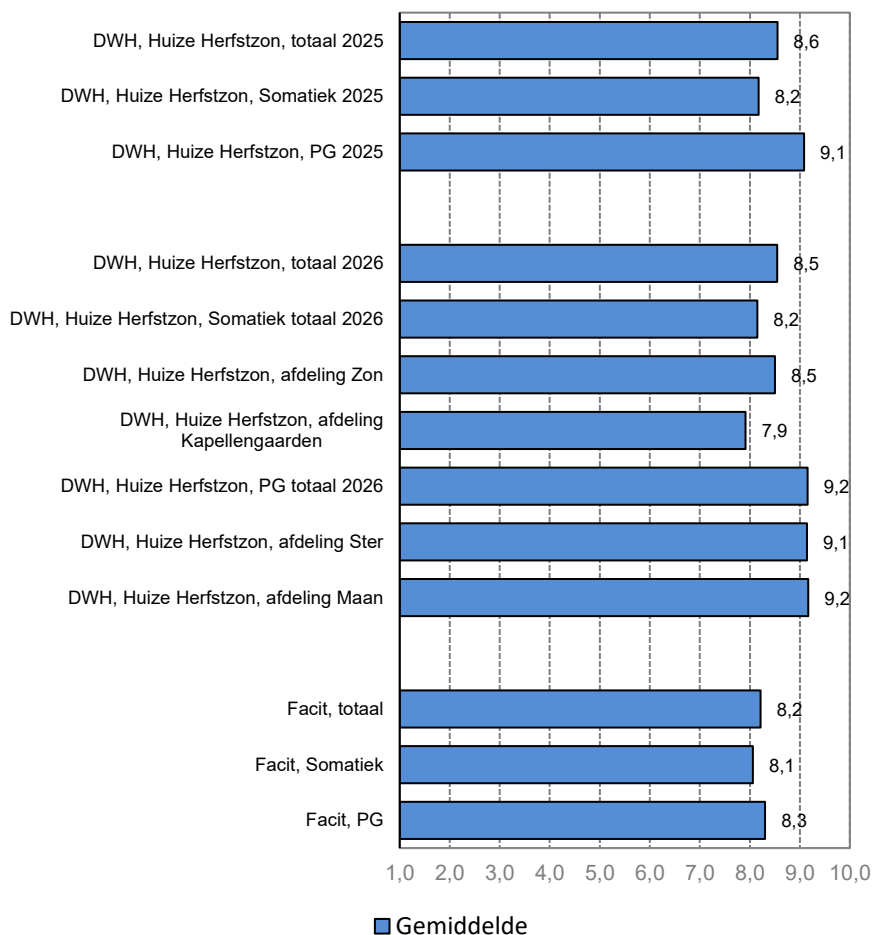
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



27. Welke rapportcijfer geeft u de medewerkers?

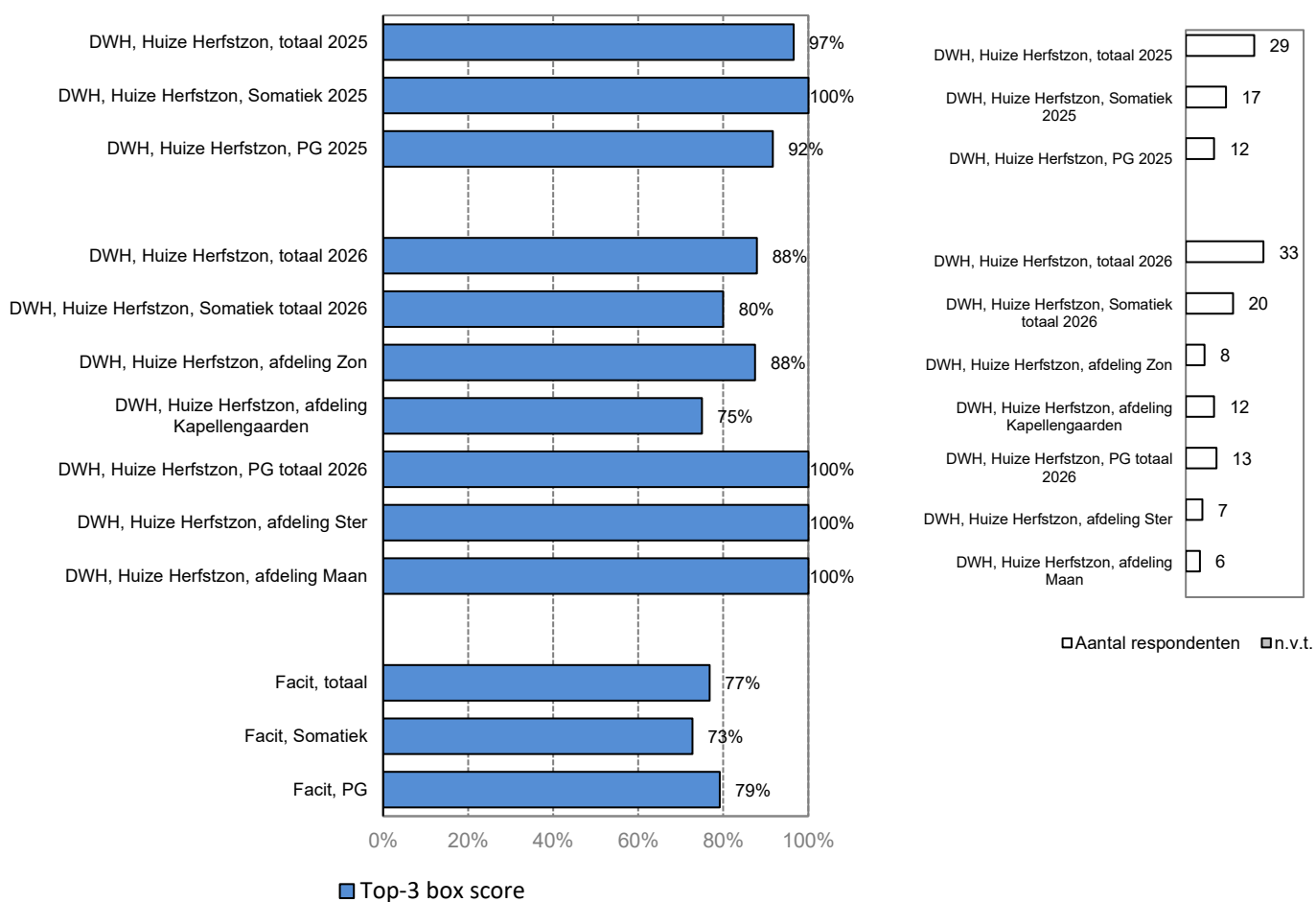


Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



□ Aantal respondenten ■ n.v.t.

Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



4. Samenvatting antwoorden op de open vragen

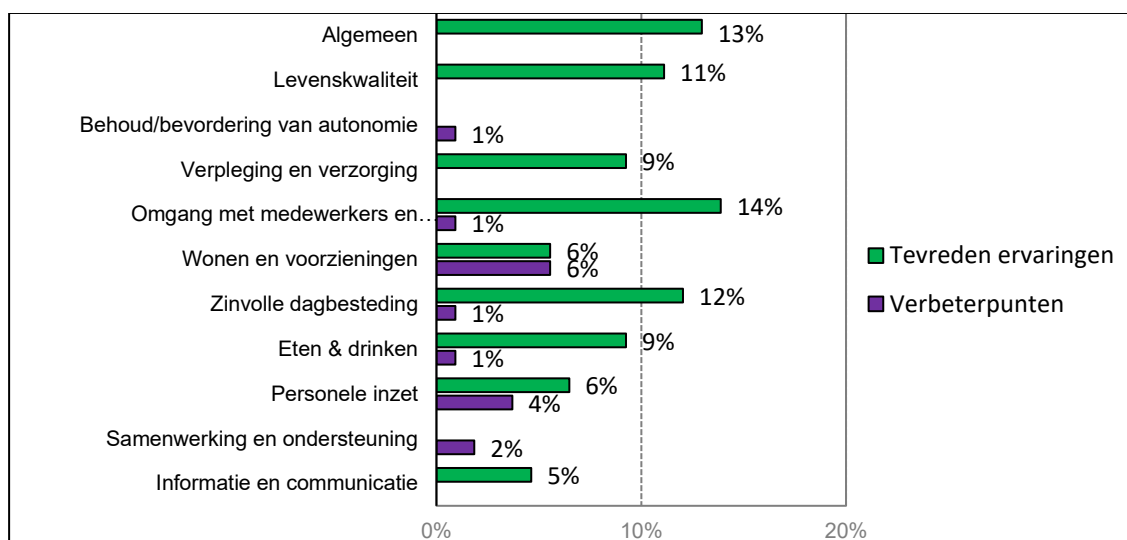
Aan (vertegenwoordigers van) bewoners is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met De Warme Huizen, Huize Herfstzon te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

De antwoorden op deze vragen zijn gerubriceerd naar de thema's van Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en staan in een aparte rapportage.

In totaal zijn er 92 positieve ervaringen gedeeld en 16 verbeterpunten genoemd:

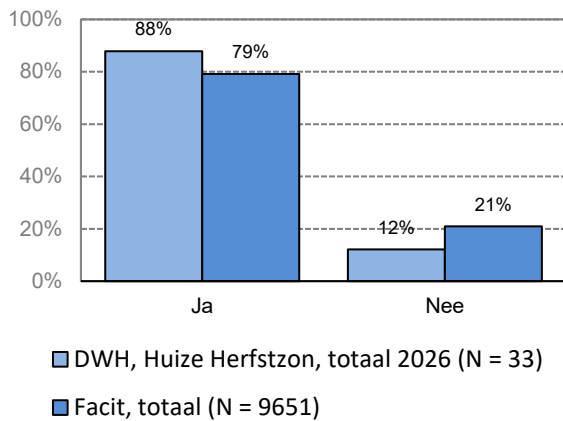
		Positieve ervaringen	Verbeterpunten
Algemeen		14	0
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	12	0
	Aandacht voor sociale relaties	0	0
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	0	0
	Behoud/bevordering van autonomie	0	1
	Verpleging en verzorging	10	0
	Medische zorg	0	0
	Omgang met medewerkers/ bejegening	15	1
	Wonen en voorzieningen	6	6
	Zinnvolle dagbesteding	13	1
	Eten en drinken	10	1
	Veiligheid	0	0
	Personele inzet	7	4
Samenwerking en ondersteuning	Samenwerking en ondersteuning	0	2
	Informatie en communicatie	5	0
	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	0
Toekomst-bestendige zorg	Preventie	0	0
		0	0
Digitale zorg		0	0

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



5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland

Aan het einde van de vragenlijst is aan bewoners en vertegenwoordigers gevraagd of hun antwoorden geanonimiseerd vermeld mogen worden op ZorgkaartNederland. 88% van de respondenten heeft aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen:



Niet alle waarderingen van de bewoners 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 bewoners en vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord;
- hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

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

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 zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij De Warme Huizen, Huize Herfstzon heeft afgenomen.



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

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

Waarderingen ouder dan vier jaar worden offline gehaald door ZorgkaartNederland en tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van De Warme Huizen, Huize Herfstzon.

6. Conclusies

Vragen van het Generiek Kompas

Luisteren

Aan de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers is gevraagd of zij het idee hebben dat de zorgverleners naar hen luisteren. 70% van de geraadpleegde respondenten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,5 was. En hoger dan het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde respondenten, wat een 7,9 is.

Vragen stellen

Op de vraag of de bewoners en vertegenwoordigers menen dat de cliënt met vragen terecht kan bij de zorgverleners, geeft 75% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde waardering komt uit op een 8,4. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,6 was. En het is hoger dan het Facit gemiddelde van een 7,9.

Kennis over situatie

72% van de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorgverleners weten wat de situatie van de cliënt is. Het laagst gegeven waarderingscijfer is een 6, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en de gemiddelde waardering is een 8,3. Dit ligt net onder het gemiddelde in 2025, toen het een 8,4 was. Het is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van een 8,0.

Helpen omgaan met situatie

Als aan bewoners en vertegenwoordigers wordt gevraagd of de zorgverleners de cliënt helpen om te gaan met zijn of haar situatie, geeft 78% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10, de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. Dit is hoger dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,3 was. En dit is ook hoger dan het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde respondenten, wat een 7,9 is.

Zorgafspraken

77% van de geraadpleegde bewoners en 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 is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De gemiddelde score komt uit op een 8,4. Dit is zowel hoger dan in 2025 toen dit een 8,2 was als het Facit gemiddelde bij deze vraag van een 7,8.

Afspraken

Van de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers geeft 72% met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners zich houden aan de gemaakte afspraken. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 8,2. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,4 was. Het is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van een 7,7.

Kwaliteit van leven

Als aan bewoners en vertegenwoordigers gevraagd wordt of de zorg past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geeft 67% een 8 of hoger. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 1, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,6 was. Het is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van een 7,7.

Motiveren

Aan de bewoners en vertegenwoordigers is gevraagd of de zorgverleners de cliënt motiveren om zo veel mogelijk zelf te blijven doen. 76% van de geraadpleegde respondenten 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. Dit is hoger dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,2 was. En het is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag, wat een 7,8 is.

Kennis en ervaring

Op de vraag of de bewoners en vertegenwoordigers vertrouwen hebben in de kennis en ervaring van de zorgverleners, geeft 79% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 8,3. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,5 was. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,8.

In de gaten houden

82% van de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers geeft met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met de cliënt gaat. De laagste waardering is een 4 en de hoogste waardering is een 10. De gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. Dit is lager dan het gemiddelde in 2025, toen het een 8,7 was. Het is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van een 8,0.

Ervaringen van mantelzorgers/naasten

De bewoners en mantelzorgers/naasten geven in antwoord op de vraag of ze zich als naaste gehoord worden door de zorgverleners, gemiddeld een 9,0. 85% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5 en de hoogste waardering is een 10. Het gemiddelde van De Warme Huizen, Huize Herfstzon was in 2025 8,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,1.

Als aan bewoners en mantelzorgers/naasten gevraagd wordt of er afspraken gemaakt zijn over hun rol in de zorg voor hun naaste, dan geven zij als gemiddeld waarderingcijfer een 8,7. 83% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering bij deze vraag is een 7 en de hoogste waardering is een 10. Het gemiddelde van De Warme Huizen, Huize Herfstzon was in 2025 7,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,1.

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.

Genoeg tijd

84% van de respondenten geeft aan dat zorgverleners genoeg tijd hebben voor de cliënt. In 2025 gaf 89% van de respondenten dit aan. Als gevraagd wordt of de medewerkers de cliënt het idee geven dat zij te weinig tijd hebben, antwoordt 57% van de respondenten dat dit niet het geval is. In 2025 gaf 65% van de respondenten dit antwoord.

Schoonmaak

Volgens 91% van de respondenten wordt de woonruimte goed schoongehouden. Dit is een hoger percentage dan in 2025 toen 87% van de respondenten dit aangaf.

Omgang en gezelligheid

94% van de respondenten vindt dat het huis gezelligheid en contact met anderen biedt. En volgens 90% van de respondenten gaan de bewoners zelf ook prettig met elkaar om. Verder geeft 91% van de respondenten aan dat de zorgverleners de cliënt goed kennen. 94% van de respondenten herkent de huiselijkheid en gemoedelijkheid in Huize Herfstzon. In 2025 gaven alle respondenten bij al deze vragen een positieve waardering.

Activiteiten

94% van de respondenten geeft aan dat het huis genoeg activiteiten organiseert. In 2025 gaven alle respondenten dit aan.

Maaltijden

Alle respondenten vinden dat de maaltijden er verzorgd uit zien, dit was in 2025 ook het geval. Daarnaast vinden alle respondenten dat de maaltijden smaakvol zijn, terwijl dit in 2025 om 97% van de respondenten ging. Gevraagd of er genoeg hulp is bij het eten, geeft 97% van de bewoners aan dat dit wel het geval is en in 2025 ging dit om alle respondenten.

Informatie bij veranderingen

Alle naasten vinden dat zij goed geïnformeerd worden bij veranderingen in de gezondheid en het gedrag van hun naasten. Dit was in 2025 ook het geval.

Rapportcijfers

Gevraagd naar een rapportcijfer voor De Warme Huizen, Huize Herfstzon is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 6. Gemiddeld krijgt De Warme Huizen, Huize Herfstzon een 8,6 als rapportcijfer. Dit is hoger dan het rapportcijfer in 2025, wat toen een 8,4 was. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,8.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van De Warme Huizen, Huize Herfstzon is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 5. Gemiddeld krijgen de medewerkers van De Warme Huizen, Huize Herfstzon een 8,5. Dit is net lager dan in 2025 toen dit een 8,6 was. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 8,2.

Net Promotor Score (NPS)

Als aan de geraadpleegde bewoners en vertegenwoordigers gevraagd wordt of zij De Warme Huizen, Huize Herfstzon zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geeft 3,0% een 5 of lager, wat hen criticasters maakt. 9,1% geeft een 6 of een 7 en is daarmee een passief tevreden respondent. De overige respondenten (87,9%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag; dit zijn de promotors van De Warme Huizen, Huize Herfstzon. Ter vergelijking: In 2025 gaven alle respondenten van De Warme Huizen, Huize Herfstzon een 8, 9 of een 10. Onder alle respondenten die Facit heeft bevestigd voor alle klanten samen, was 7,6% een criticaster, 20,4% een passief tevreden respondent en 72,0% een promotor.

