

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Warme Huizen
Herfstzon

Januari 2023



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Cliëntenraadpleging	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen.....	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.7 Dataverzameling	5
1.8 Respons.....	5
1.9 Leeswijzer	5
1.10 Spiegelinformatie	6
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	10
3. Uitkomsten cliëntenraadpleging.....	12
4. Achtergrondkenmerken t.b.v. doorlevering aan ZorgkaartNederland	22
5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....	23
6. Conclusies.....	24
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten.....	26

Inleiding

Facit heeft voor De Warme Huizen in de maand januari 2023 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

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

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

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Angela van Bergeijk, februari 2023

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen

Facit heeft in januari 2023 een cliëntenraadpleging gehouden onder vertegenwoordigers van PG-cliënten. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met de zorg die zij ontvingen in De Warme Huizen, locatie Herfstzon.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle vertegenwoordigers van cliënten van De Warme Huizen / Herfstzon in januari 2023.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

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

1.4 Informatievoorziening

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

1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen en twee open vragen.



1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

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

1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels telefonische interviews, in de week van 24 januari 2023.

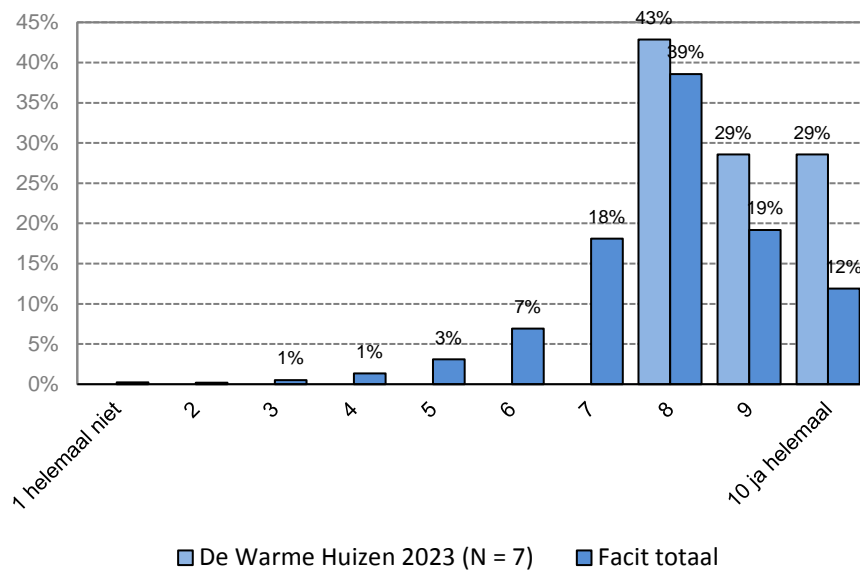
1.8 Respons

9 vertegenwoordigers zijn benaderd, waarvan er 2 niet in aanmerking kwamen voor een interview. Van de 7 overgebleven vertegenwoordigers waren er 7 in staat en bereid om de vragen te beantwoorden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 100%.

1.9 Leeswijzer

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

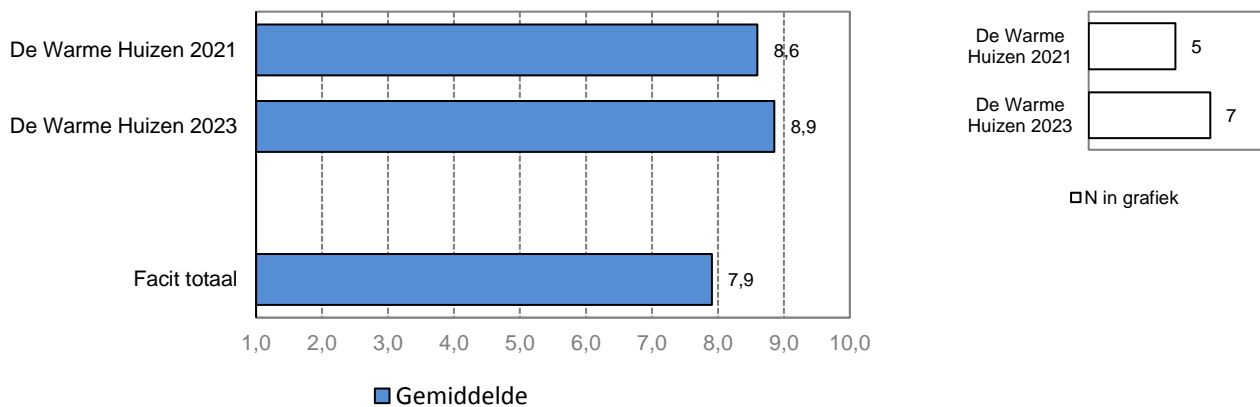
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



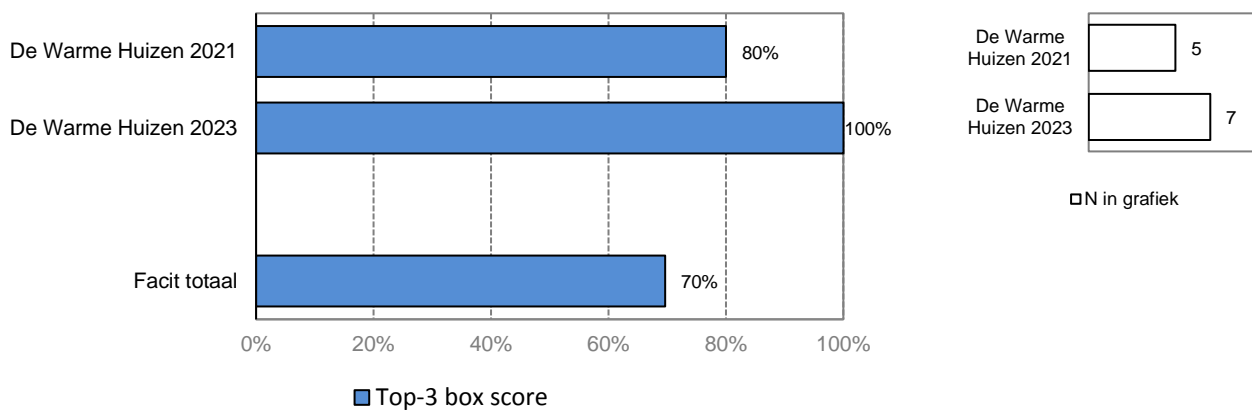
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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

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 vertegenwoordigers van cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 4.414 vertegenwoordigers van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2021 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

Vertegenwoordigers van cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

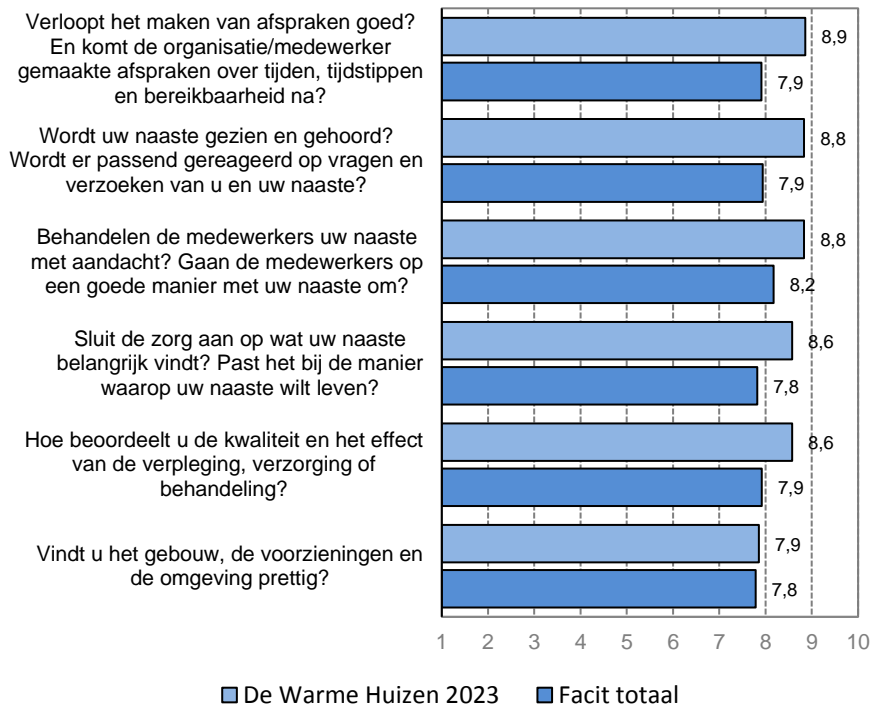
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

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

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel vertegenwoordigers van cliënten 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 vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

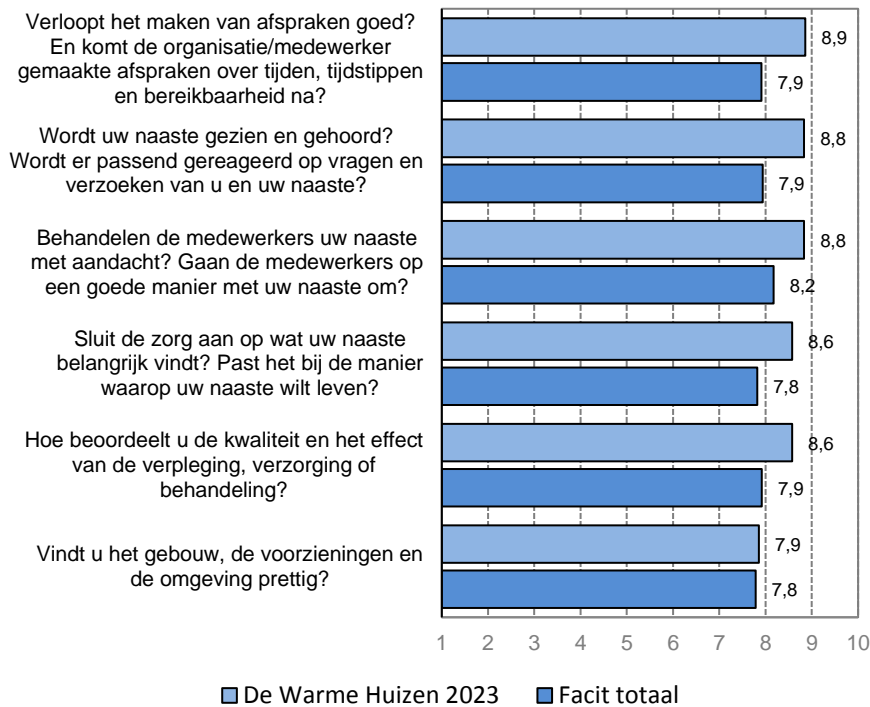




De vraag waarop de meeste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag Verloopt het maken van afspraken goed?. De vraag waarop de minste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Verloopt het maken van afspraken goed?’ De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’

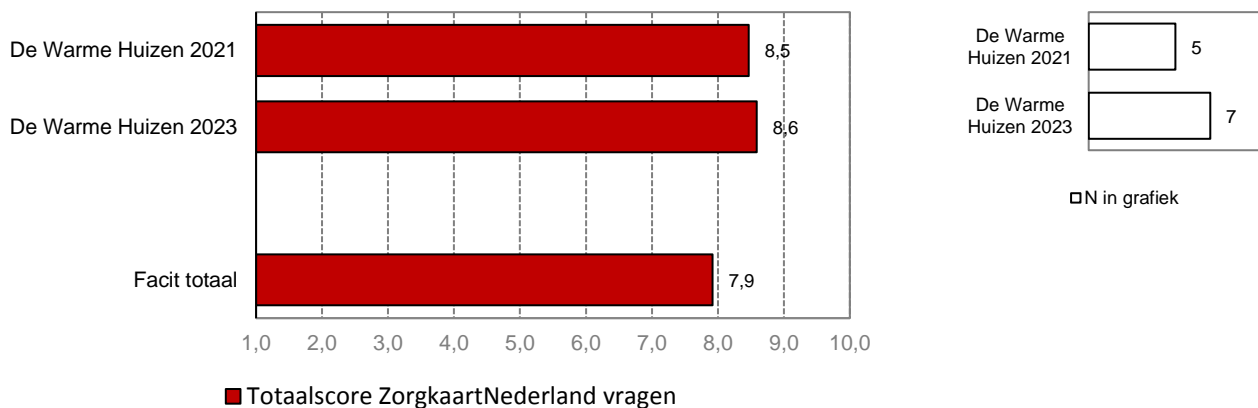
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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

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

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

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



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

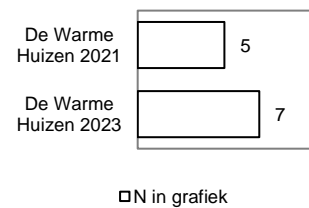
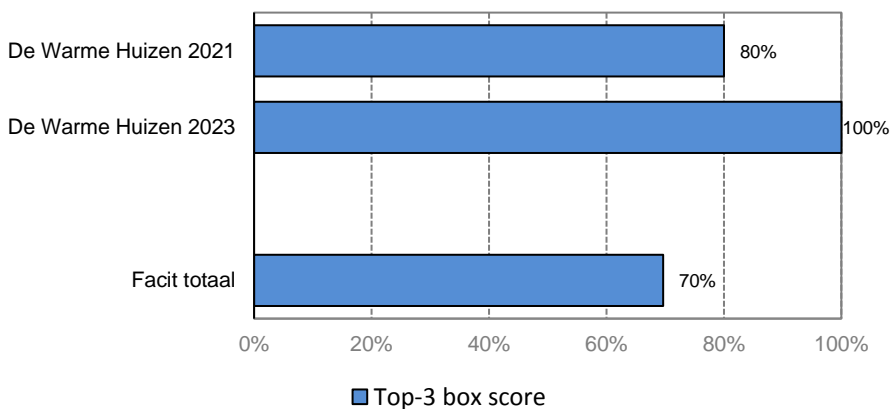
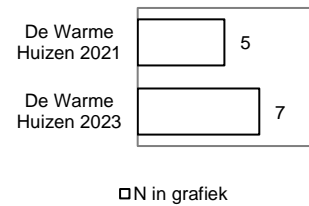
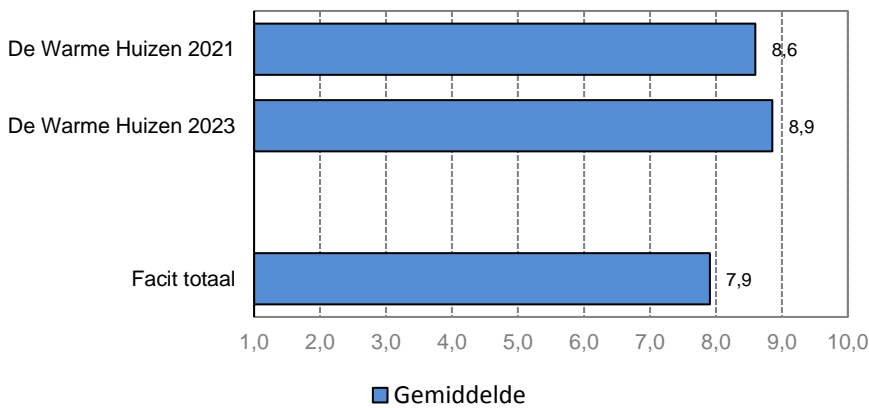
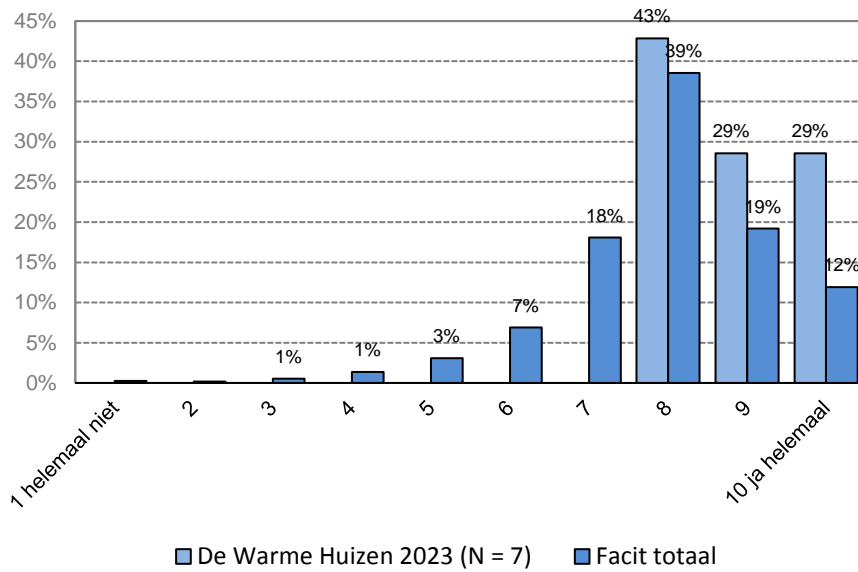
De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'geverifieerd'.



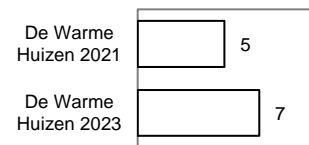
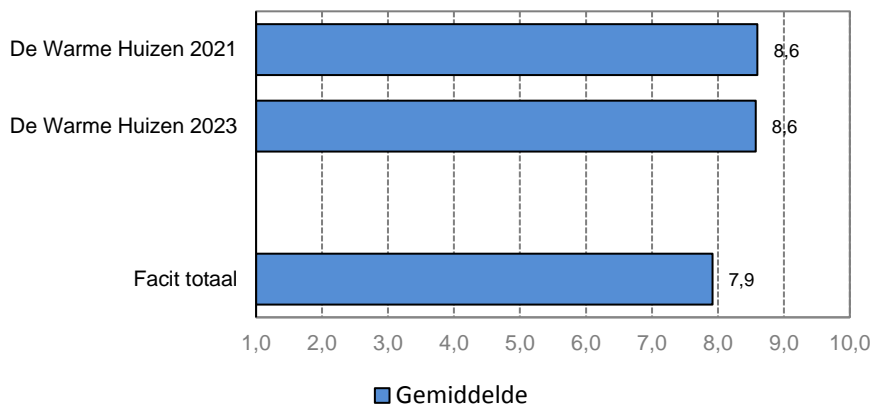
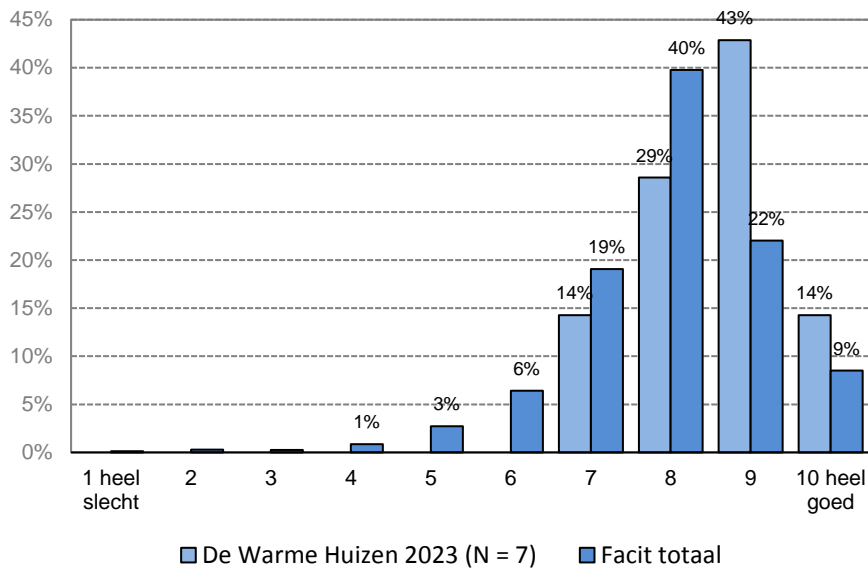
De [actuele totaalscore voor Herfstzon op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het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

3. Uitkomsten

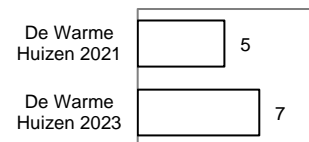
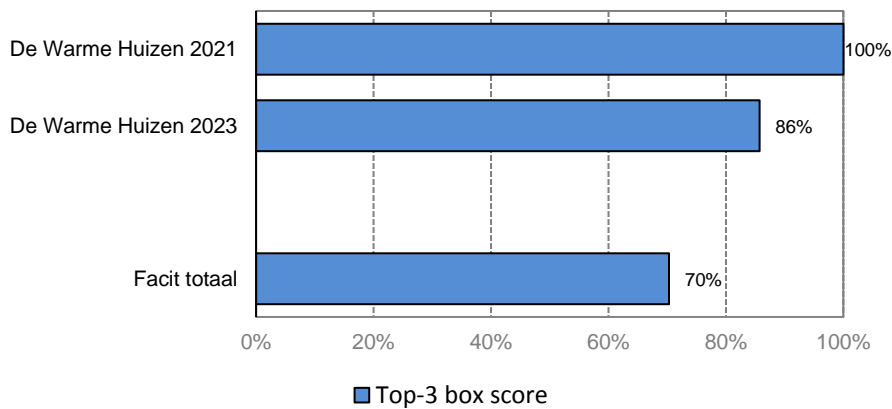
1. Verloopt het maken van afspraken goed? En komt Herfstzon/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



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

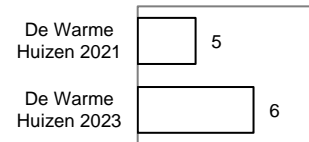
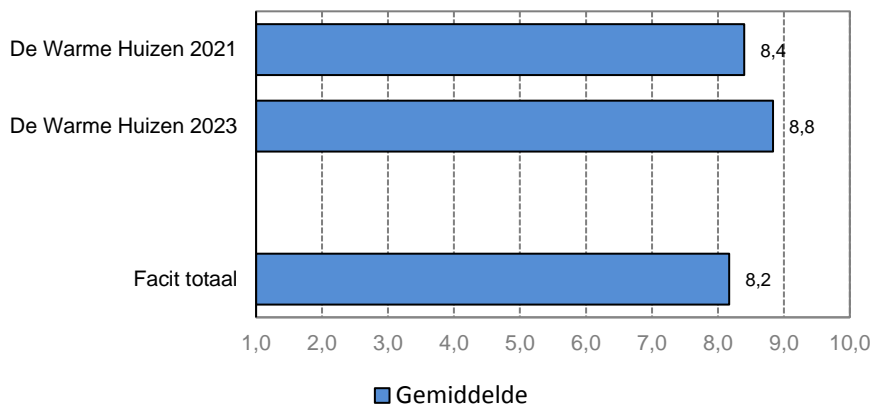
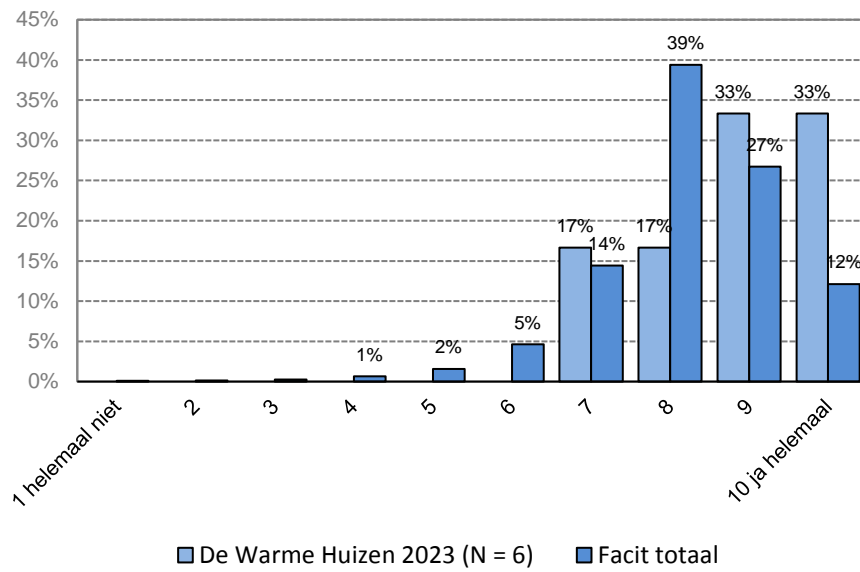


□ N in grafiek

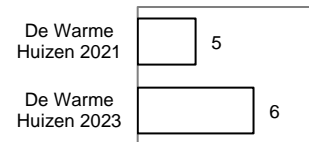
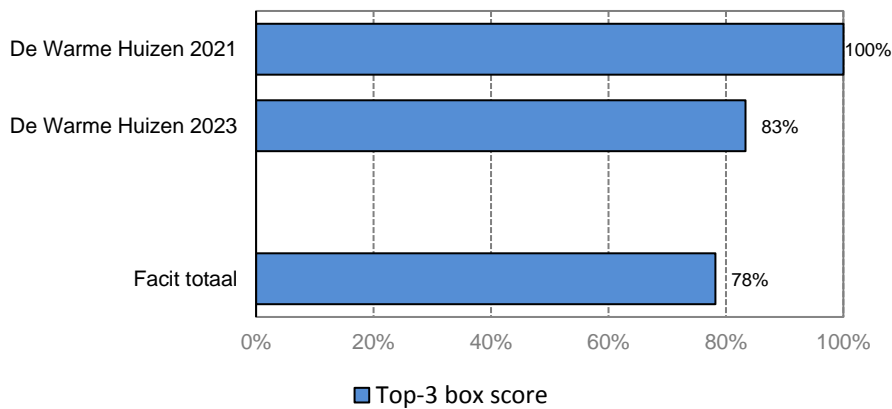


□ N in grafiek

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

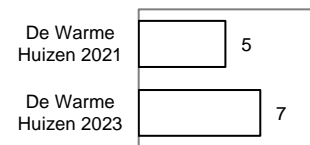
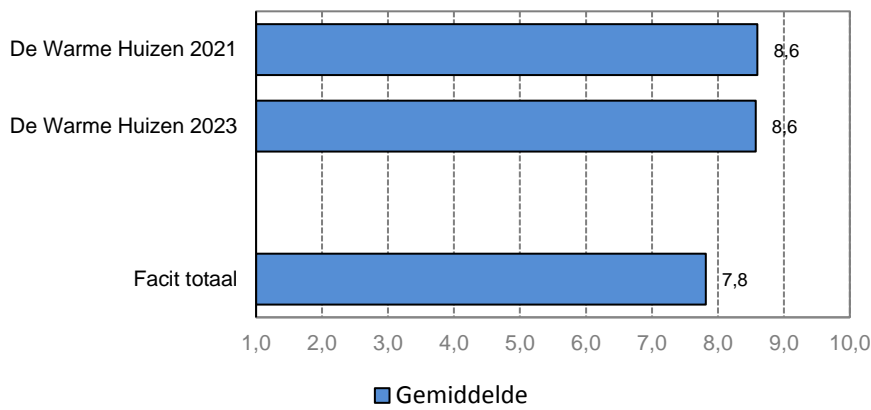
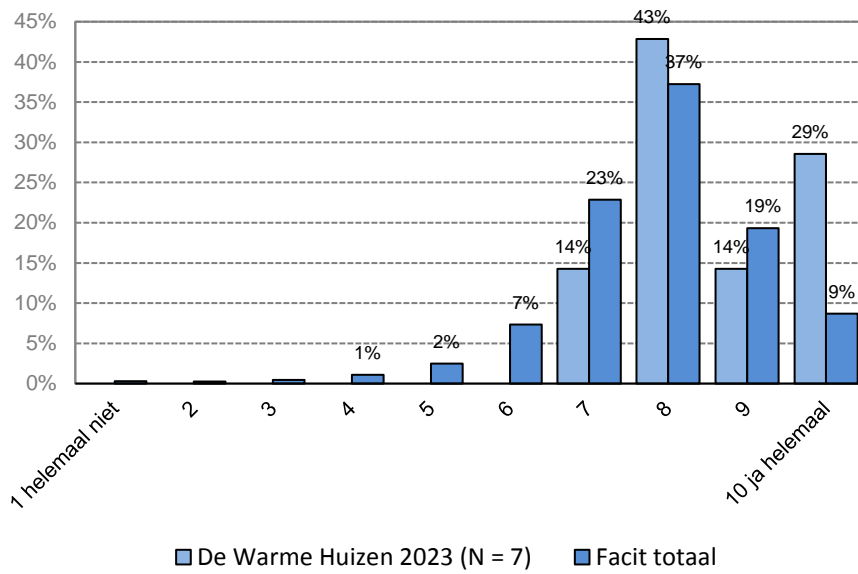


□ N in grafiek

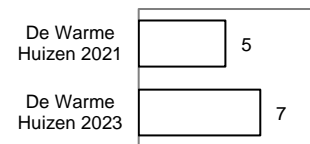
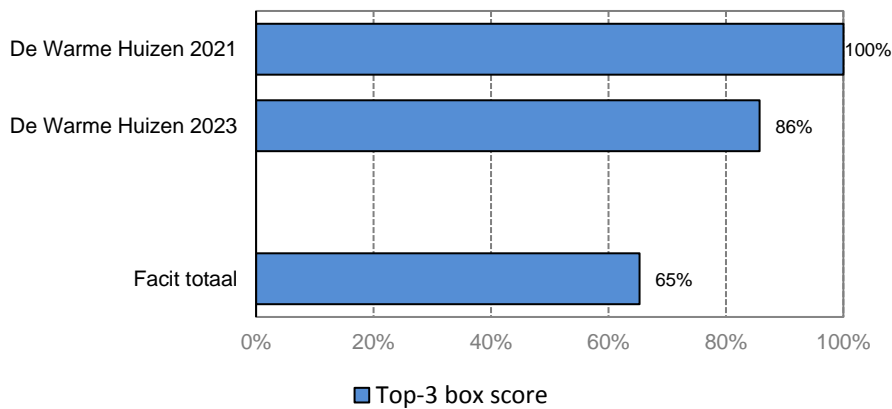


□ N in grafiek

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

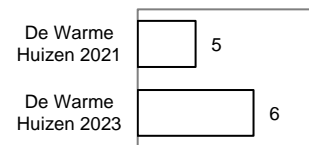
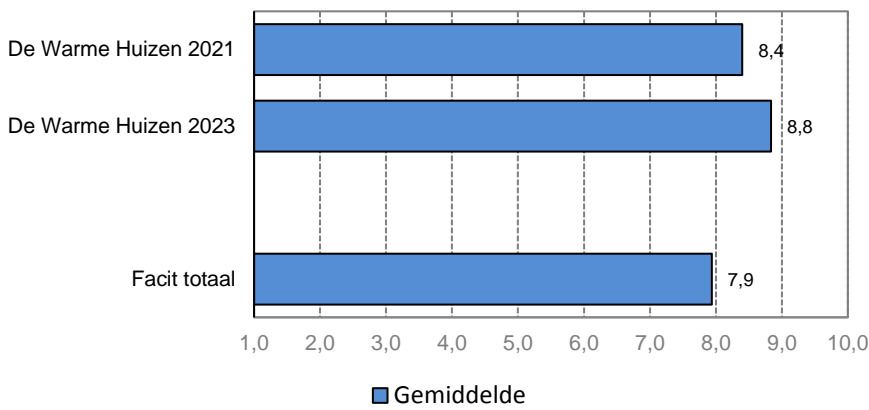
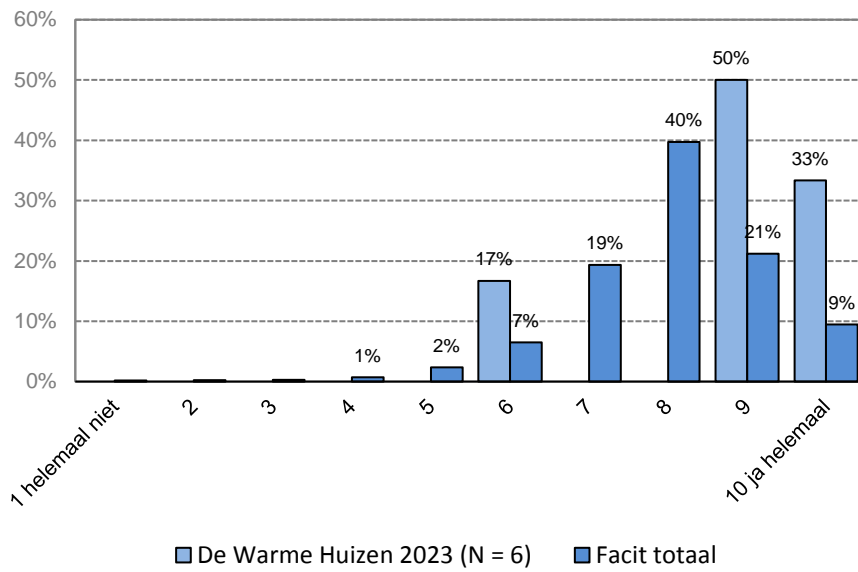


□ N in grafiek

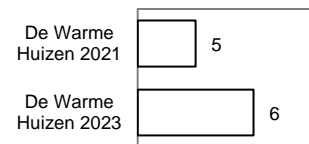
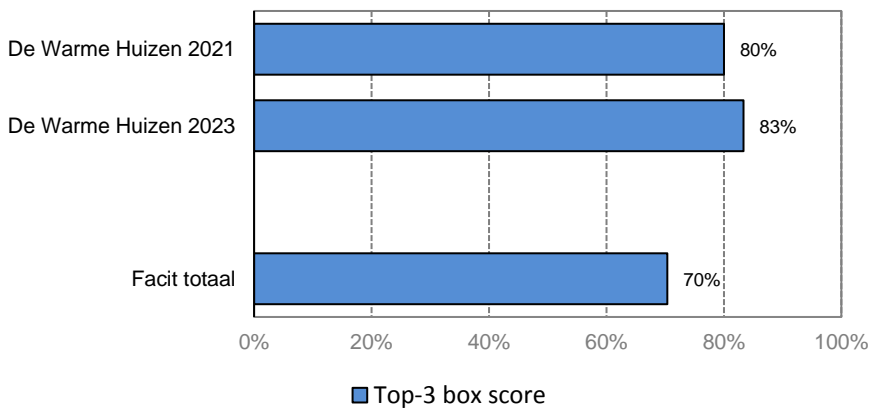


□ N in grafiek

5. Wordt uw naaste gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op vragen en verzoeken van u en uw naaste?

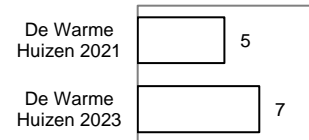
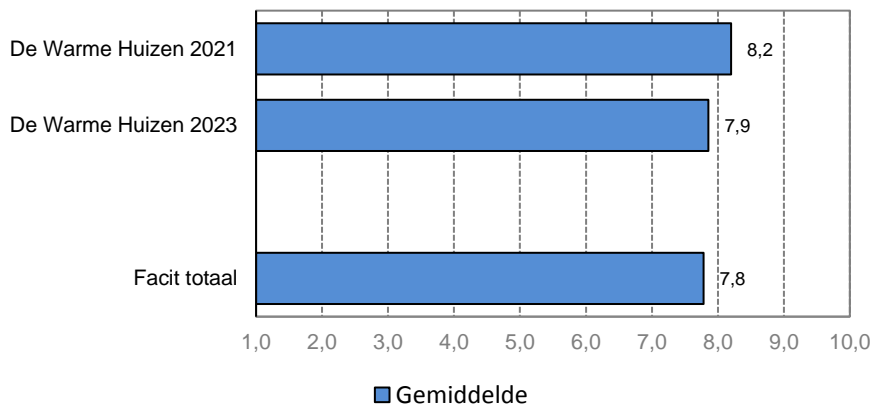
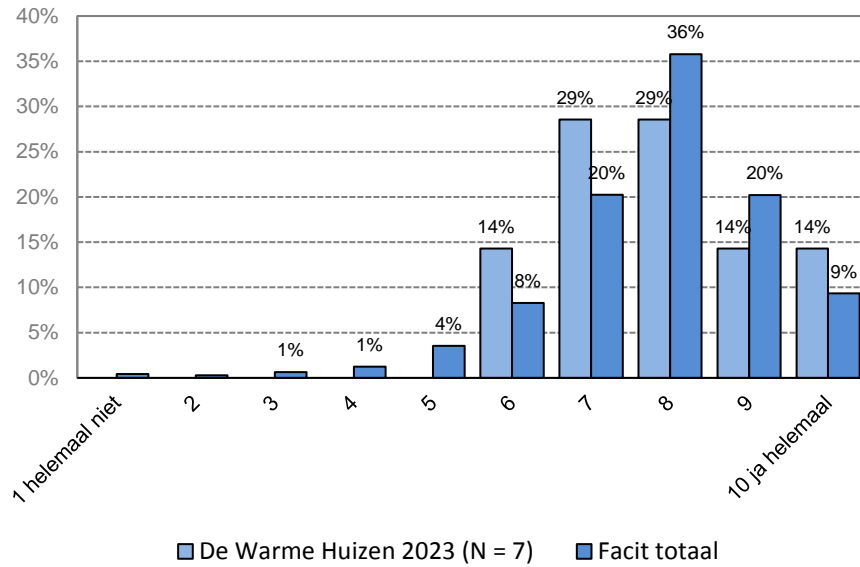


□ N in grafiek

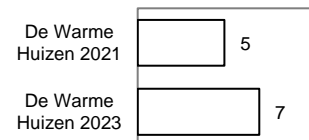
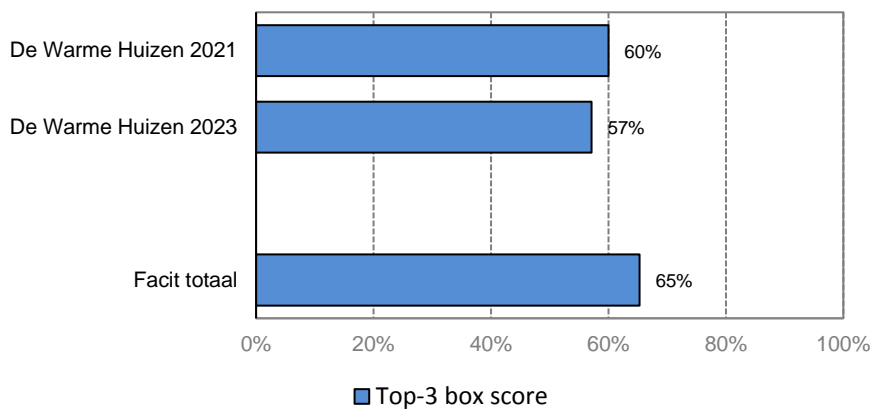


□ N in grafiek

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

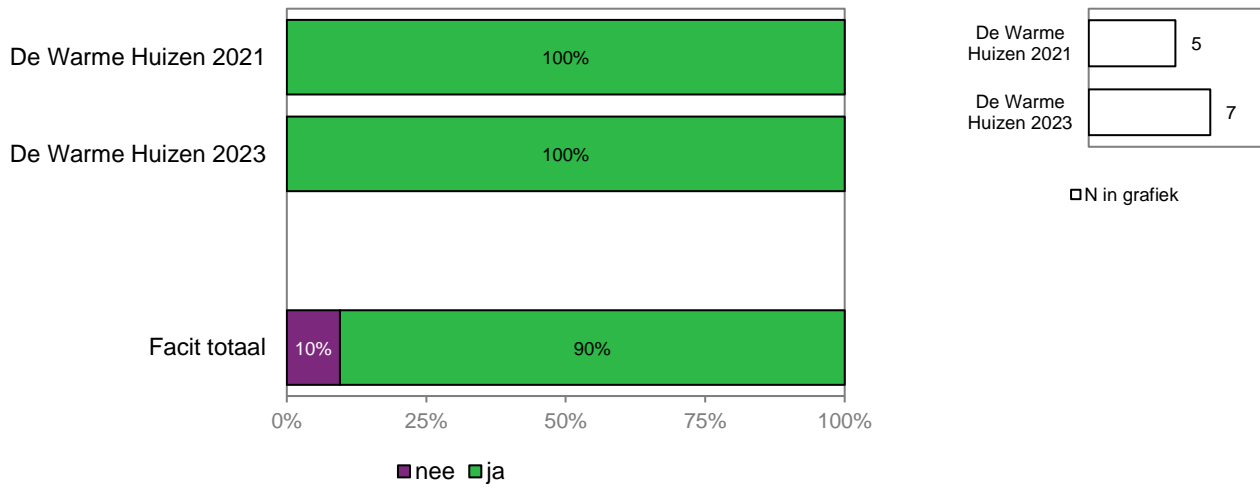


□N in grafiek



□N in grafiek

7. Zou u Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8. En welk cijfer geeft u daaraan?

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

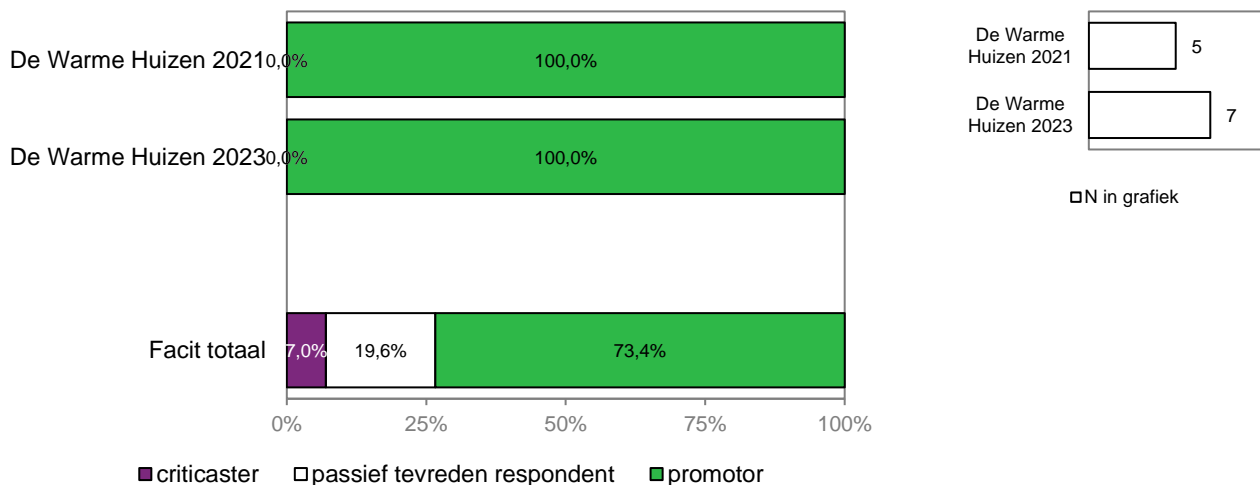
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal	De Warme Huizen 2023	De Warme Huizen 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	1%	0%	0%
3	1%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	3%	0%	0%
6	5%	0%	0%
7	15%	0%	0%
8	37%	29%	40%
9	21%	57%	20%
10 zeer waarschijnlijk wel	15%	14%	40%

	Facit totaal	De Warme Huizen 2023	De Warme Huizen 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	26	0	0
1	16	0	0
2	20	0	0
3	32	0	0
4	58	0	0
5	124	0	0
6	182	0	0
7	588	0	0
8	1465	2	2
9	839	4	1
10 zeer waarschijnlijk wel	578	1	2
niet ingevuld	486	0	0
N in grafiek	3928	7	5

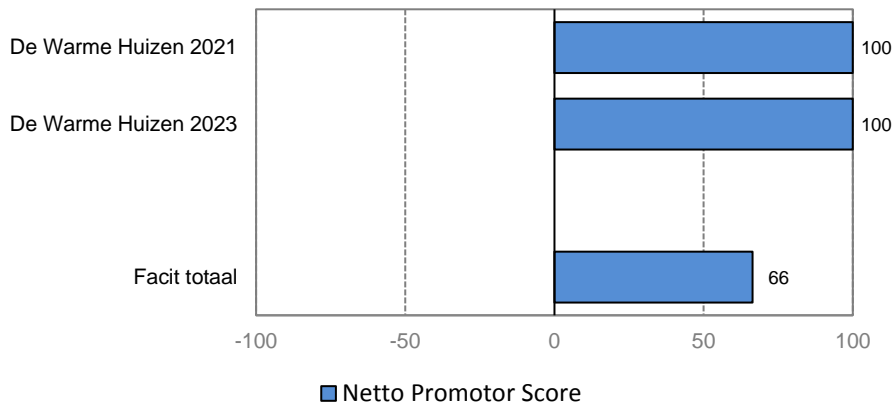
NPS

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

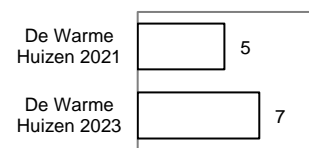
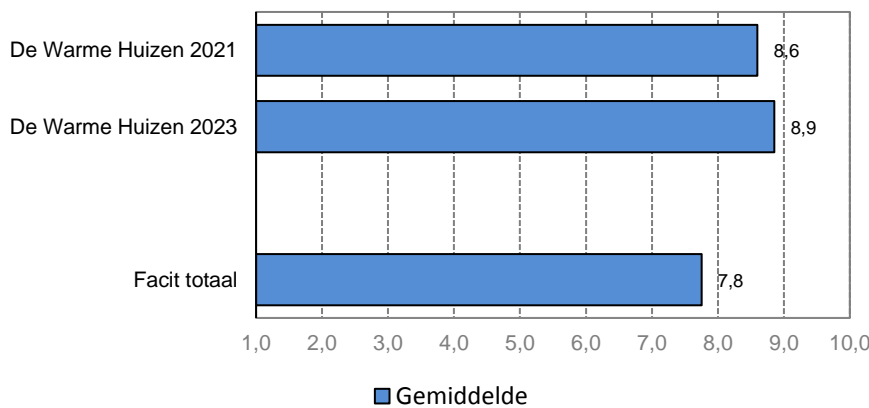
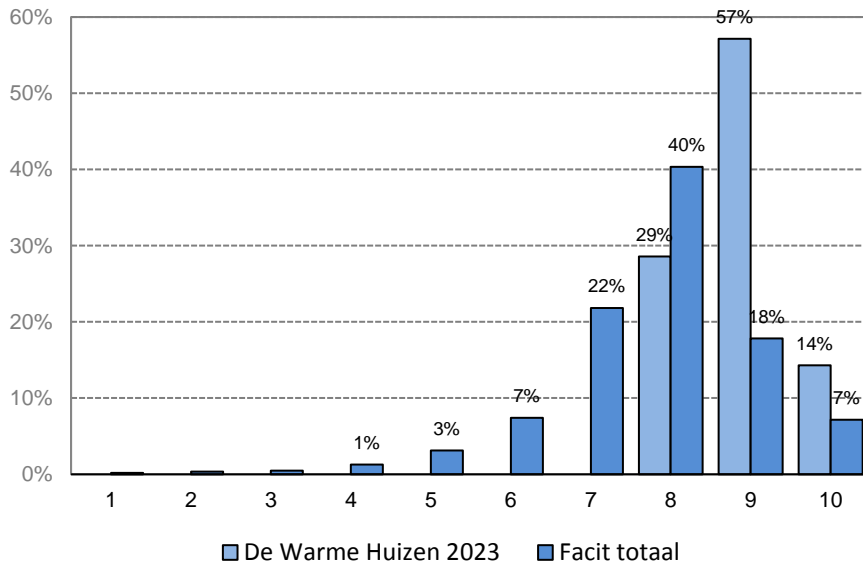


Netto Promotor Score

De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

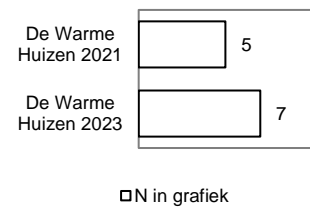
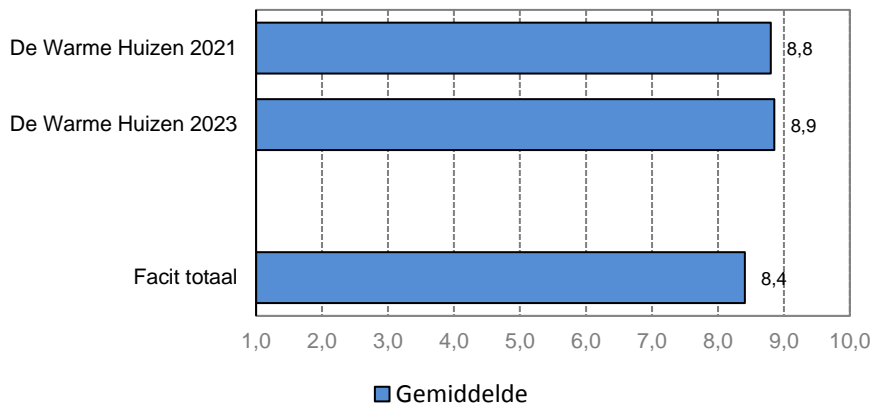
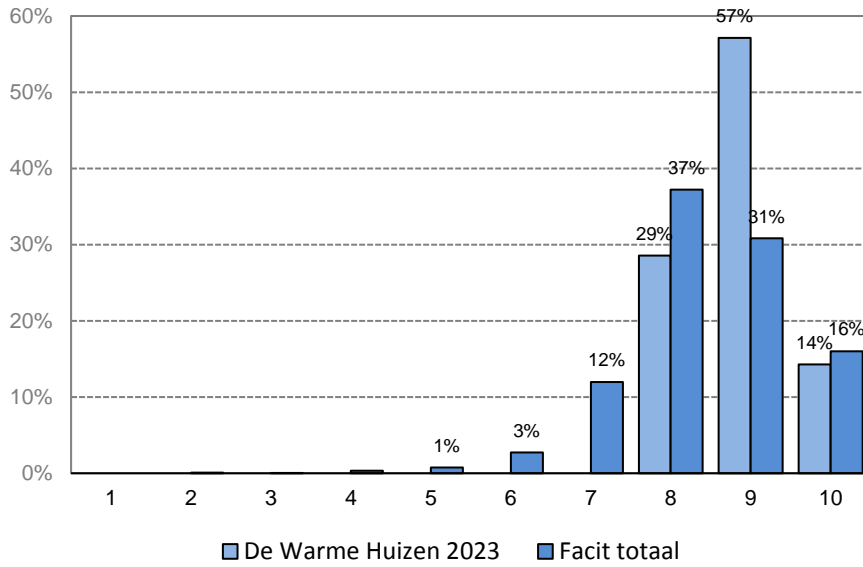


9. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?



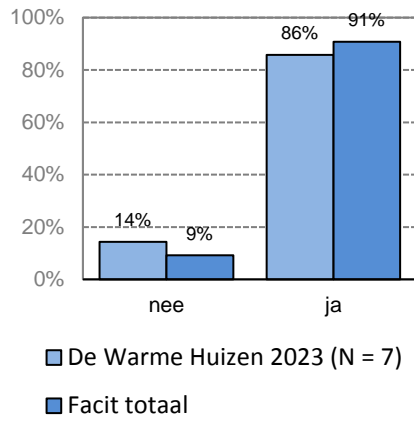
□ N in grafiek

10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

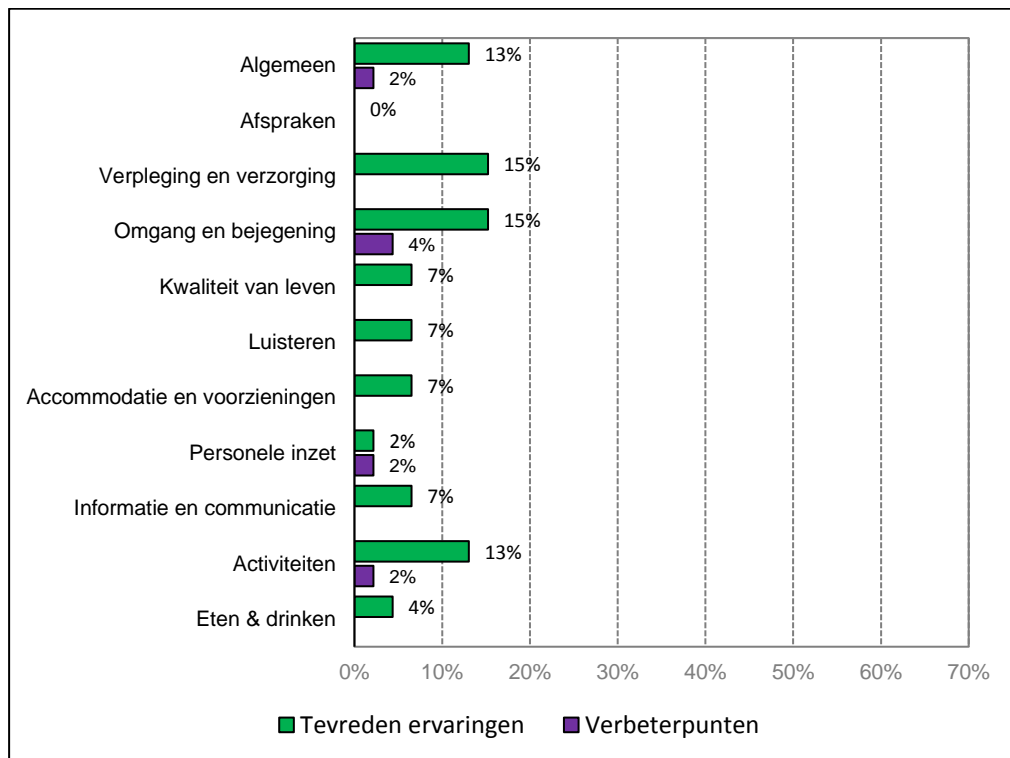
11. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



5. Samenvatting ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers

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

In totaal zijn er door de vertegenwoordigers 41 tevreden ervaringen en 5 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de ervaringen van de vertegenwoordigers weergegeven per locatie en per thema.

6. Conclusies

Afspraken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven een 8 of hoger. De meeste vertegenwoordigers geven hiervoor een 8. De laagste waardering is een 8, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,9.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste vertegenwoordigers een 9. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,6. 86% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste vertegenwoordigers een 9. De laagst gegeven waardering is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8. 83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,6. 86% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Luisteren

83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste vertegenwoordigers geven een 9. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8.

Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 7. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 7,9. 57% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 100% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van De Warme Huizen / Herfstzon. Het hoogste rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 8 en het rapportcijfer wat het vaakst gegeven is, is een 9. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 8,9.

Voor de medewerkers van De Warme Huizen / Herfstzon geven alle geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van is een 9. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 8. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,9.

NPS-vraag

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zouden Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geven alle vertegenwoordigers een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt (100%).

Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Ik ben uiterst tevreden met de locatie en de medewerkers. Ze doen het naar mijn inzien uitstekend.• Ik kan echt niets noemenswaardig aangeven wat ze daar anders of beter kunnen doen voor mijn vader.• Ik kan echt niets aangeven wat ze daar anders of beter kunnen doen.• Mijn moeder is daar helemaal op haar plek. Ik kan niets aangeven wat ze beter of anders kunnen doen.• Ik kan niet anders zeggen dan een goede en fijne huis waar mijn moeder woont.• Ik ben heel erg tevreden met de inzet die ze vertonen. Ze doen echt alles binnen de mogelijkheden die ze hebben.	<ul style="list-style-type: none">• Verder hoop ik dat ze misschien een oplossing kunnen vinden voor bewoners die niet zo vriendelijk zijn wegens hun gezondheidsaandoening

Verpleging en verzorging

Complimenten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Mijn moeder ziet er altijd schoon en verzorgd uit.• Ik ben super tevreden met de zorg die mijn moeder daar krijgt.• Ik ben heel erg tevreden over de zorg die mijn vader daar krijgt.• Ik ben heel erg tevreden over de zorg die mijn moeder daar krijgt.• De verzorging is gewoon uitstekend en dat is natuurlijk het allerbelangrijkst.• Ze houden de bewoners ook heel goed in de gaten of ze wel of niet goed eten. Als ze merken dat iemand niet goed meer eet, dan	

<p>doen ze er alles aan om degene te helpen of te stimuleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maar over de verzorging ben ik gewoon heel goed te spreken. 	
---	--

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze zijn altijd vriendelijk en behulpzaam. • De directie is zeer betrokken met de bewoners en trekt het personeel positief mee. De directrice doet actief en leuk mee met de activiteiten. • Er is naar mijn inzien honderd procent aandacht voor de bewoners Het vaste personeel kent de bewoners door en door en doen uiterst hun best om het iedereen naar de zin te maken. Ze zijn daar gewoon zeer betrokken met de bewoners. • Ze hebben echt veel aandacht en liefde voor de bewoners. • Het is niet altijd even makkelijk voor de verzorgers gezien haar ziektebeeld, maar ze zijn ondanks dat altijd heel lief en geduldig met haar. • Ik ben heel erg tevreden over de warme aandacht die mijn moeder daar krijgt. Ze hebben heel veel persoonlijke aandacht voor de bewoners. • Kortom ze hebben echt veel aandacht en liefde voor de bewoners. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigenlijk zou ik graag zien dat ze wat meer persoonlijke en individuele aandacht zouden schenken. • Wat mijn vader denk ik mist, is een beetje persoonlijke aandacht. Ik weet dat het natuurlijk niet altijd mogelijk is wegens personeelstekort en eventuele andere dringendere zaken. Maar af en toe naar hem toe gaan en een persoonlijk gesprekje voeren zal hij heel erg waarderen. Ik denk dat hij door een persoonlijk gesprekje ook meer gestimuleerd zal zijn om actiever te worden.
--	---

Kwaliteit van leven

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar ik het meest tevreden over ben is dat ze rekening houden met de schema van mijn moeder. Mijn moeder slaapt heel veel en onregelmatig en dan houden ze rekening met dat ze haar eten en verzorging krijgt wanneer het haar 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

<p>uitkomt. Het is niet zo dat ze vaste etenstijden aanhouden en mijn moeder daartoe verplichten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik ben ook heel erg blij dat de locatie er alles aan heeft gedaan dat mijn ouders daar nog samen kunnen wonen. Wat ik ook heel erg waardeer is dat ze elke dag speciaal iets vegetarisch voor mijn ouders koken. • Ik vind het ook heel erg waardevol dat de locatie begrip heeft getoond betreffende dat mijn ouders nog graag samen wilden wonen. Ze hebben echt hun best gedaan om dit voor ze te realiseren. Wat ik ook heel erg waardeer is dat ze elke dag speciaal iets vegetarisch voor mijn ouders koken. Dit zijn ze niet verplicht, maar doen het met liefde voor ze. 	
---	--

Luisteren, Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij worden over alles goed op de hoogte gehouden en wij kunnen er altijd terecht voor een praatje. • Ik kan altijd terecht bij de medewerkers en de directie als ik vragen heb. Ik word dan ook altijd heel keurig, correct en netjes te woord gestaan. • De communicatie tussen mij en de organisatie gaat goed. Ik kan altijd terecht bij ze als ik vragen heb. 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Accommodatie en voorzieningen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haar kamer word ook uitstekend schoon gehouden. Wij zijn heel erg blij dat ze bij ons in de buurt woont en dan ook zo goed verzorgd word. Wij zijn overal bij betrokken en kunnen met een gerust hart naar huis. • Er lopen daar heel veel vrijwilligers die de hele dag door de mensen bezig houden. 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

- Het gebouw straalt gewoon heel veel warmte uit en is heel huiselijk ingericht.

Personele inzet

Complimenten

- Er lopen daar heel veel vrijwilligers rond die dan heel veel zorgen en druk van het verzorgende personeel overneemt. Hierdoor heeft het zorgpersoneel alle aandacht voor de verzorging van het personeel. Ondanks dat ze af en toe te kampen hebben met personeelstekort, doen ze er echt alles aan dat er genoeg verzorgers of vrijwilligers rondlopen.

Verbeterpunten

- Ik heb een paar kleine aandachtspunten. Ik vind dat de zzp personeel niet altijd even goed aandacht houdt met de mensen. Ze komen daar doen hun werk zo snel mogelijk, en zijn weer vertrokken. Verder vind ik dat er in de avond soms een tekort is aan personeel.

Eten & drinken

Complimenten

- De kok probeert echt rekening te houden met de wensen van de bewoners. Er word daar elke dag vers en lekker gekookt.
- Ze eten daar gezellig met zijn allen en hebben een eigen kok die elke dag lekker vers kookt.

Verbeterpunten

Activiteiten

Complimenten

- Ze organiseren heel veel activiteiten en betrekken mijn moeder overal bij.
- Ze doen heel veel leuke activiteiten en trekken de bewoners allemaal mee.
- Ze organiseren heel veel activiteiten, alleen deze passen niet echt bij de wensen van mijn vader. Ik begrijp wel dat ze niet voor iedereen apart wat kunnen organiseren.
- Ze organiseren heel veel leuke activiteiten waar ze graag aan meedoet.

Verbeterpunten

- Ze organiseren heel veel activiteiten, maar mijn moeder kan hier niet meer aan meedoen. Wat ik jammer vind, is dat ze veel doen in de gemeenschappelijke ruimte waardoor mijn moeder eigenlijk een beetje vergeten word. Mijn moeder zit namelijk heel veel in haar eigen kamer.

- Ze organiseren elke dag heel veel leuke en gevarieerde activiteiten.
- Ze organiseren heel veel activiteiten, alleen mijn vader heeft daar de laatste jaren niet meer zoveel zin in. In het begin heeft hij actief meegedaan met alles.