

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Clëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging**

**Brentano**

oktober - november 2022



---

## **Over Facit**

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

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

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

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging.....	5
1.1 De PREM Wijkverpleging .....	5
1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking .....	5
1.3 Informatievoorziening .....	5
1.4 Vragenlijst .....	5
1.5 Dataverzameling .....	5
1.6 Respons.....	6
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 .....	9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	10
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	11
4. Achtergrondkenmerken .....	41
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten .....	43
6. Conclusies.....	44
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten De Marne.....	45
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Keizer Karelpark.....	46
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Klaasje Zevenster .....	47
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Nieuw Zonnestein.....	49
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Poel (KKF).....	51
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Westwijk .....	52

## **Inleiding**

Facit heeft voor Brentano in de maanden oktober en november 2022 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van gemiddelde cijfers en Top-3 Box scores 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 cliënten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de cliënten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlagen zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd per team en naar thema.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Rachid Ouarani & Dorine Duwel, december 2022

# 1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

## 1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2022. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek<sup>1</sup> opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn.

## 1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. Voor zorgaanbieders met meer dan 150 cliënten maar minder dan 500 cliënten bedraagt de minimale steekproefomvang 150 cliënten.

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van Brentano die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn worden van deelname aan de raadpleging uitgesloten. De steekproefomvang bedraagt voor Brentano 154 cliënten.

## 1.3 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.

## 1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2021). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, een aanbevelingsvraag, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en een vraag ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor Brentano zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd en één eigen extra vraag.

## 1.5 Dataverzameling

Op 14 oktober 2022 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordvelop gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

Na drie weken, op 4 november 2022, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De dataverzameling is op 29 november 2022 afgesloten.

---

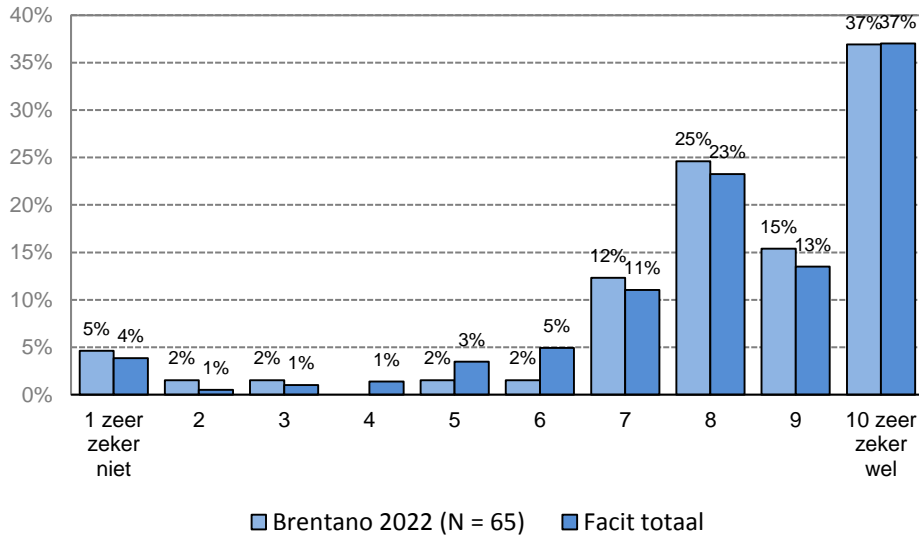
<sup>1</sup> [Handboek-prem-wijkverpleging-2021-2023](#)

### 1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 154 vragenlijsten verstuurd. 68 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 44%.

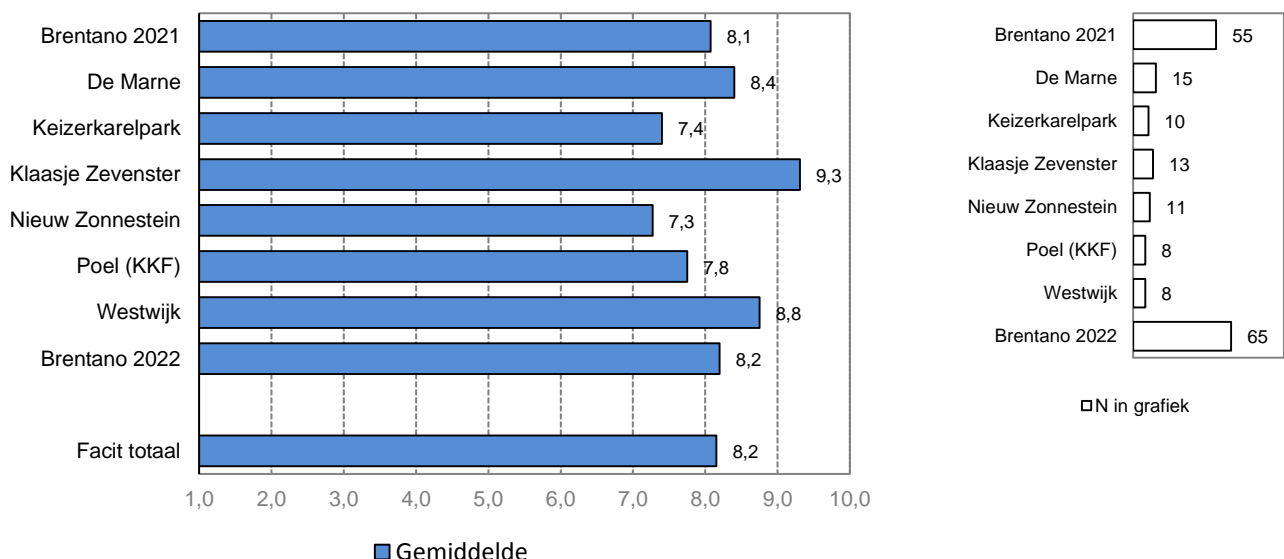
### 1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

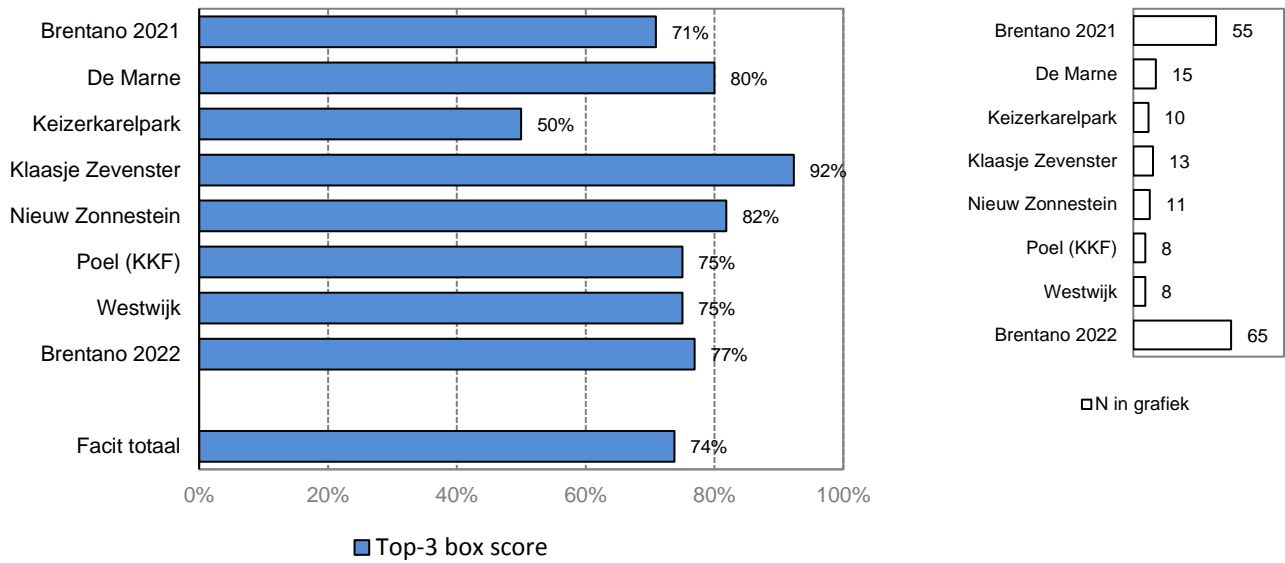
In de tweede grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven:



In deze grafiek zijn de uitkomsten gepresenteerd voor Brentano als geheel en per team. Ter vergelijking zijn bovenin deze grafiek ook de scores weergegeven voor de raadpleging die in 2021 is uitgevoerd.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben.

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



### 1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit de antwoorden van 7.704 cliënten die hebben meegedaan aan een van de raadplegingen die door Facit Wijkverpleging in 2021 met de PREM zijn uitgevoerd.

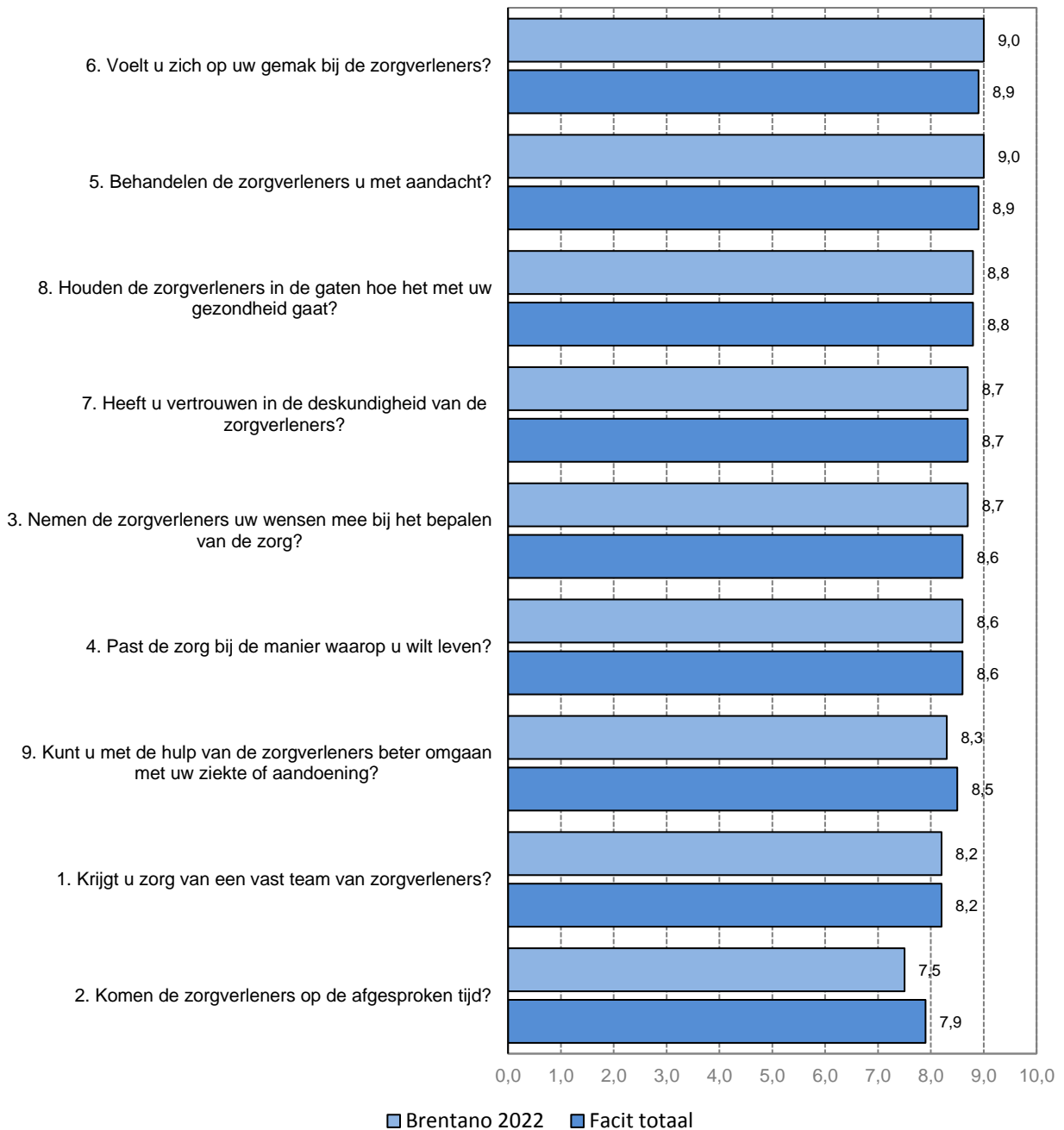
## 2. Samenvatting

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde cijfers en promotorscores.

### 2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer. De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn de vragen ‘Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?’ en ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’. De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?’.



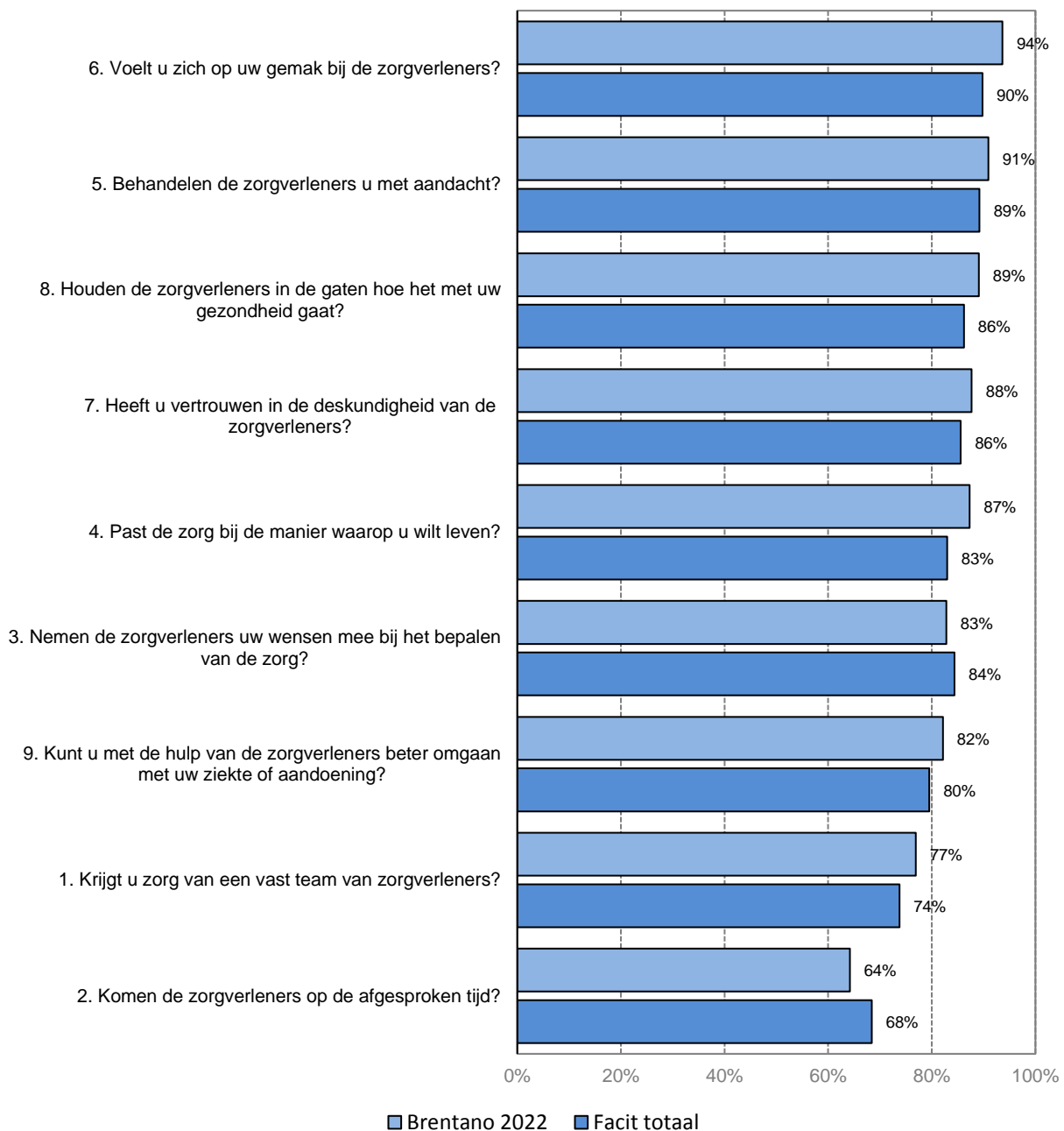


### 2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

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

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

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



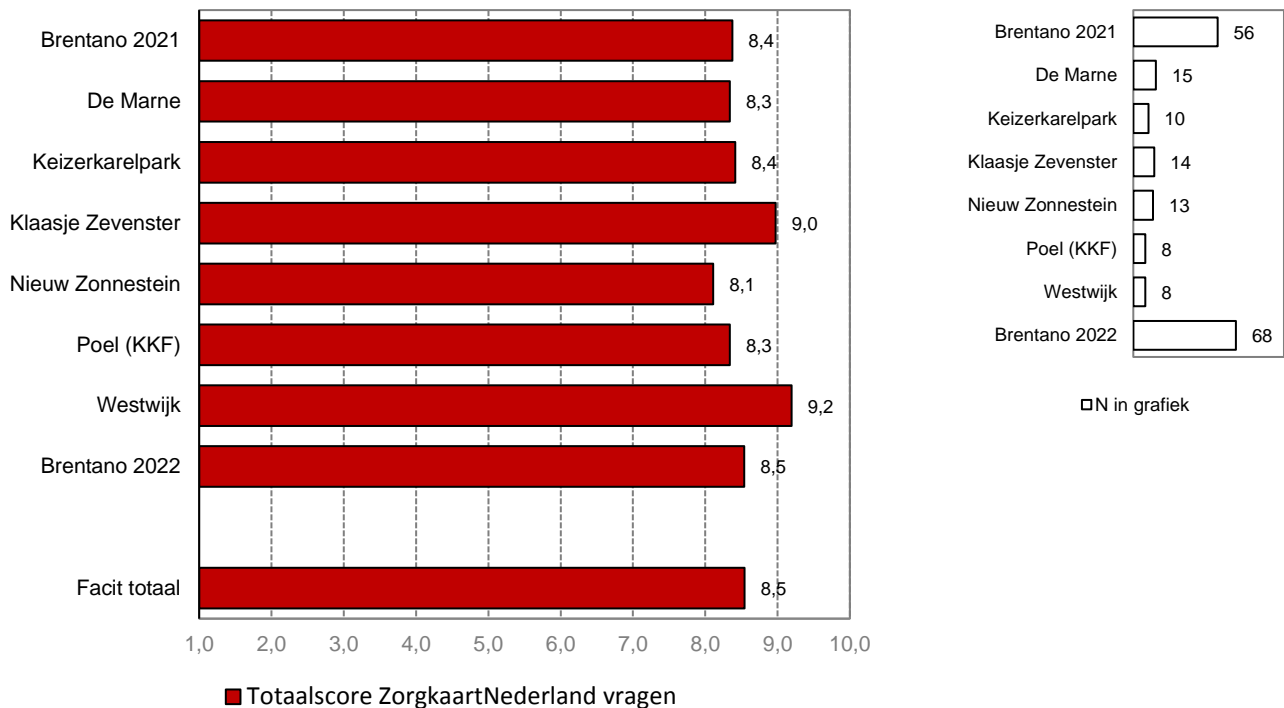
De vraag waarop de meeste cliënten een 8 of hoger gaven, is de vraag ‘Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?’. De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger gaven, is de vraag ‘Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?’.

## 2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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

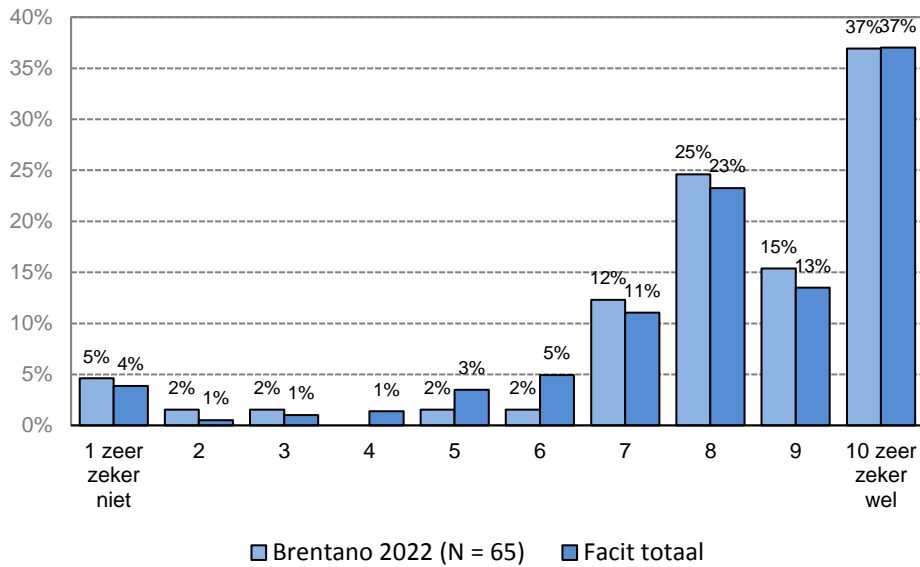
De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



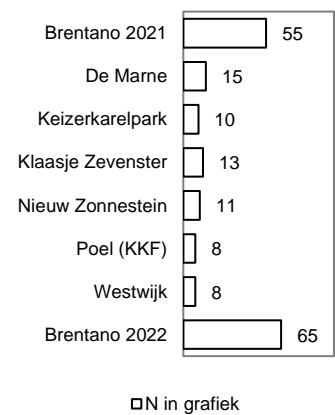
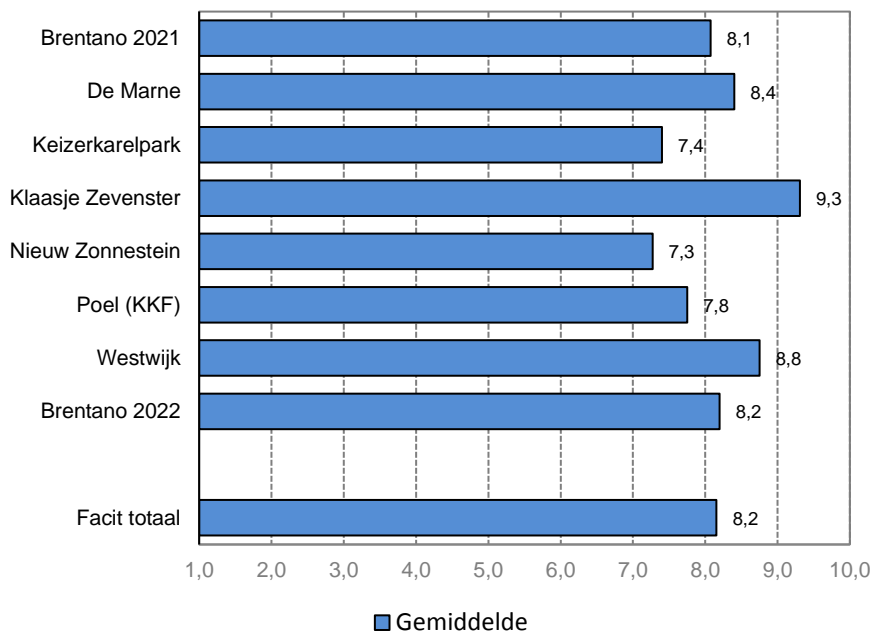
De [actuele totaalscore voor Brentano op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Brentano.

### 3. Uitkomsten ervaringsvragen

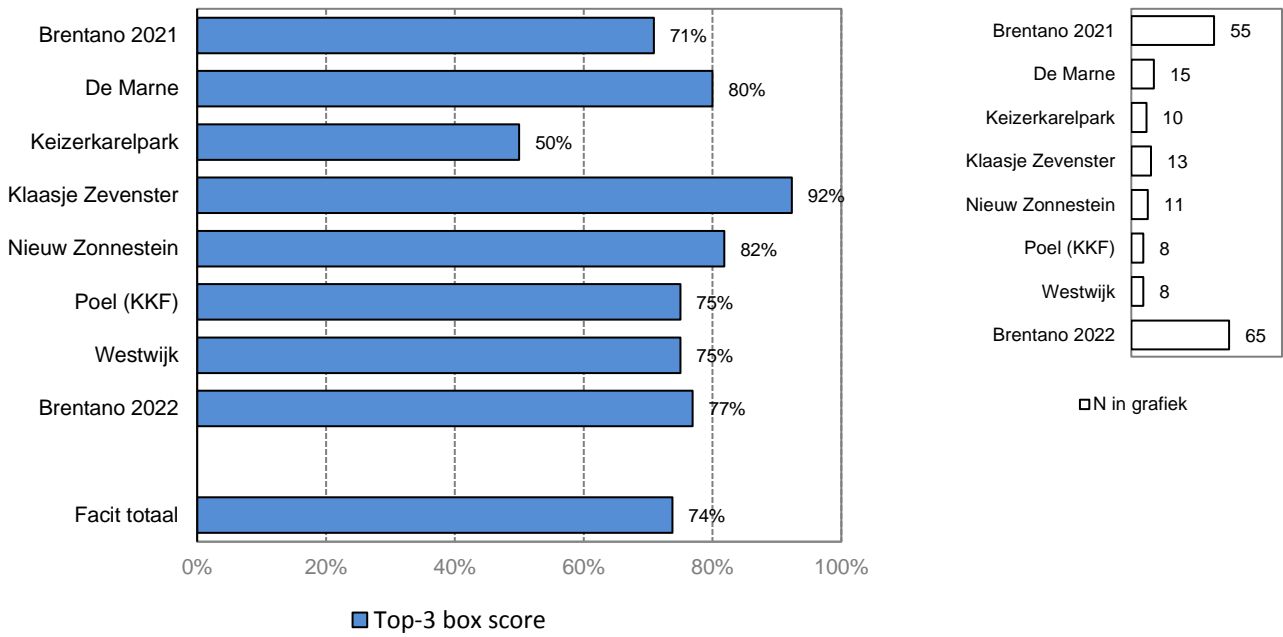
#### 1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



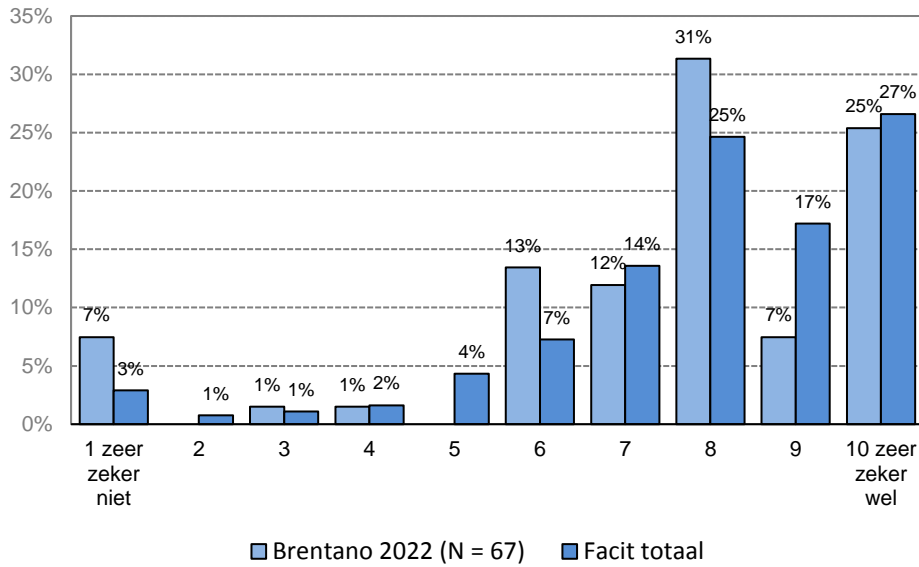
De gemiddelde waardering is als volgt:



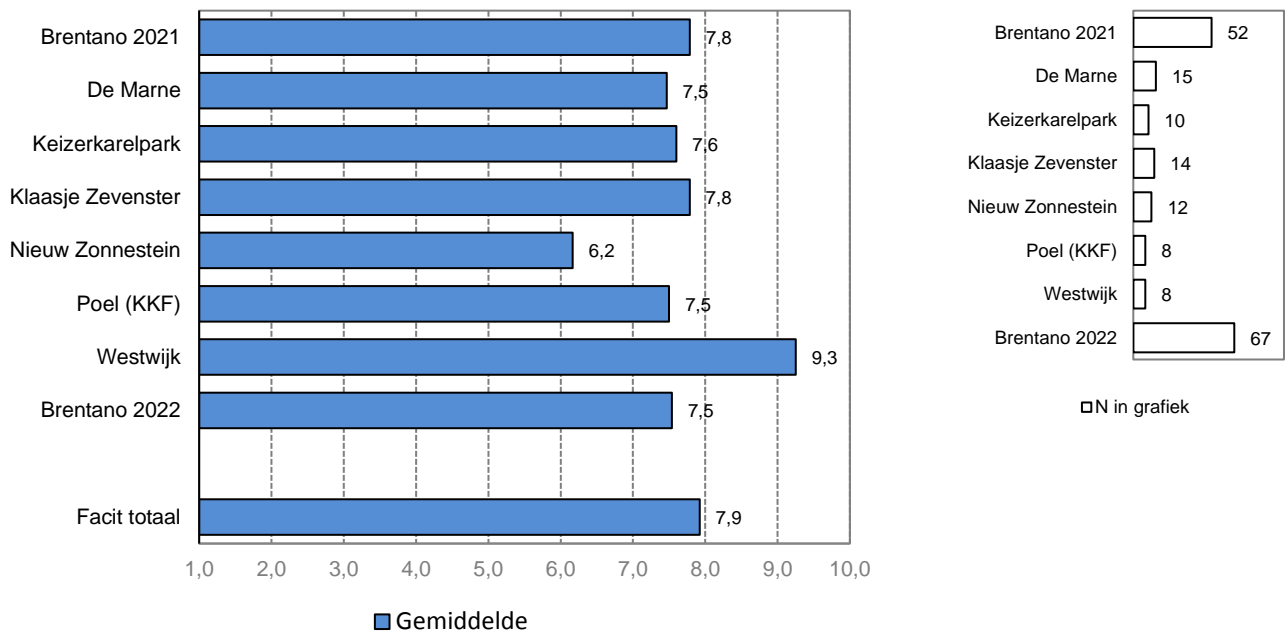
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



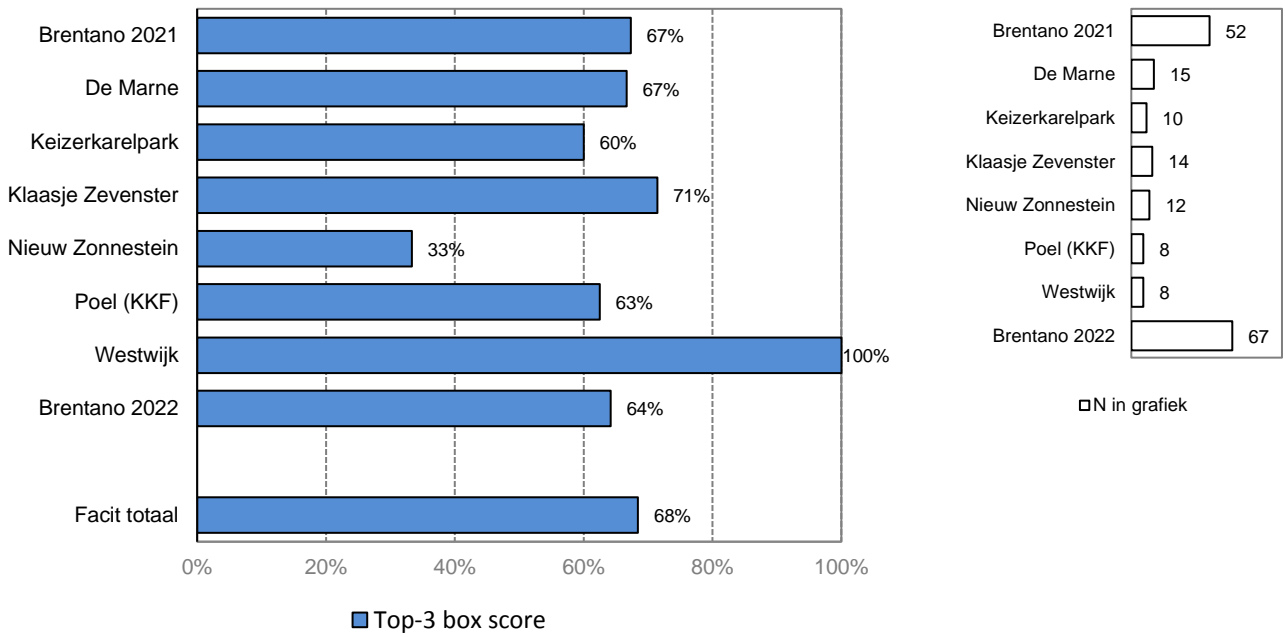
## 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



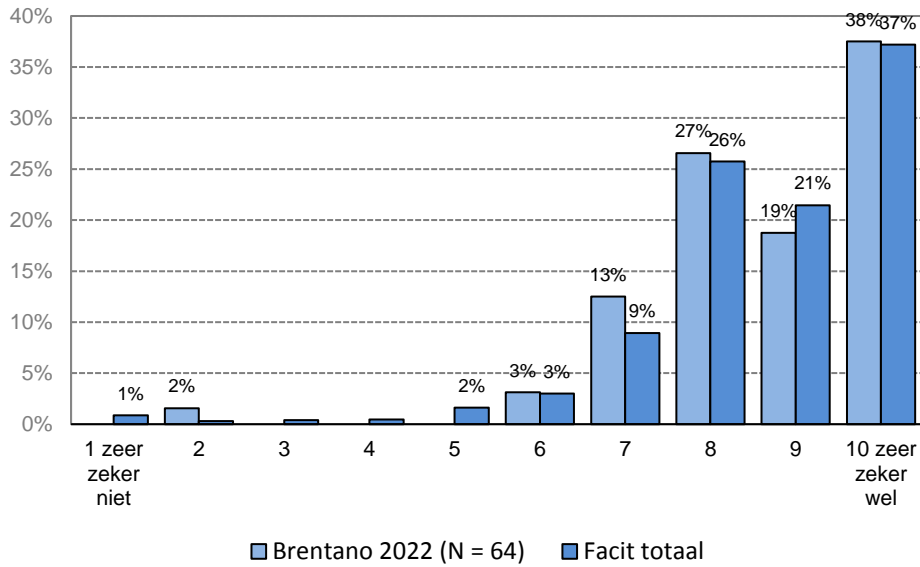
De gemiddelde waardering is als volgt:



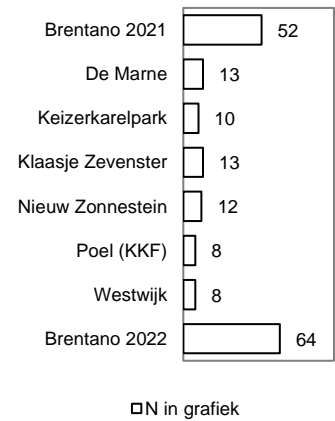
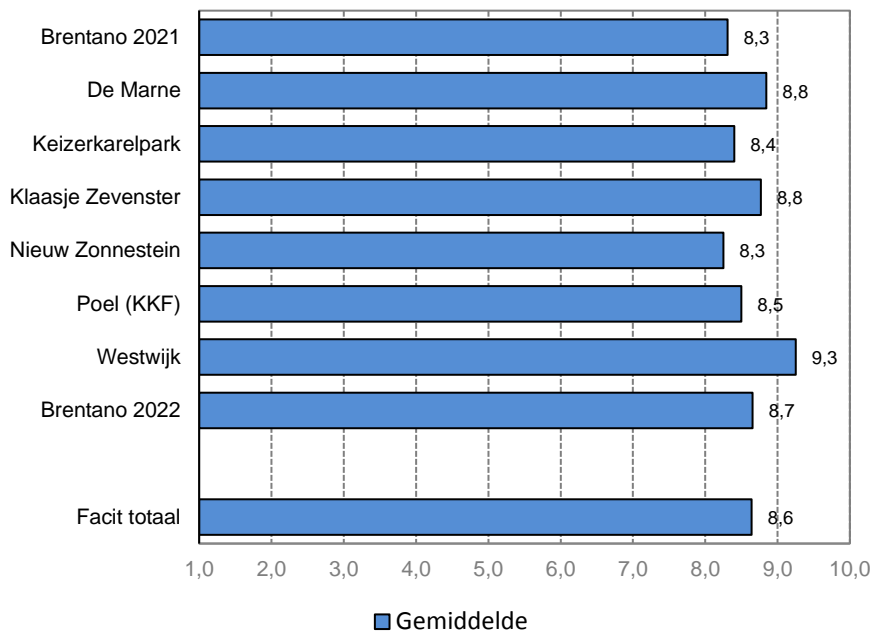
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



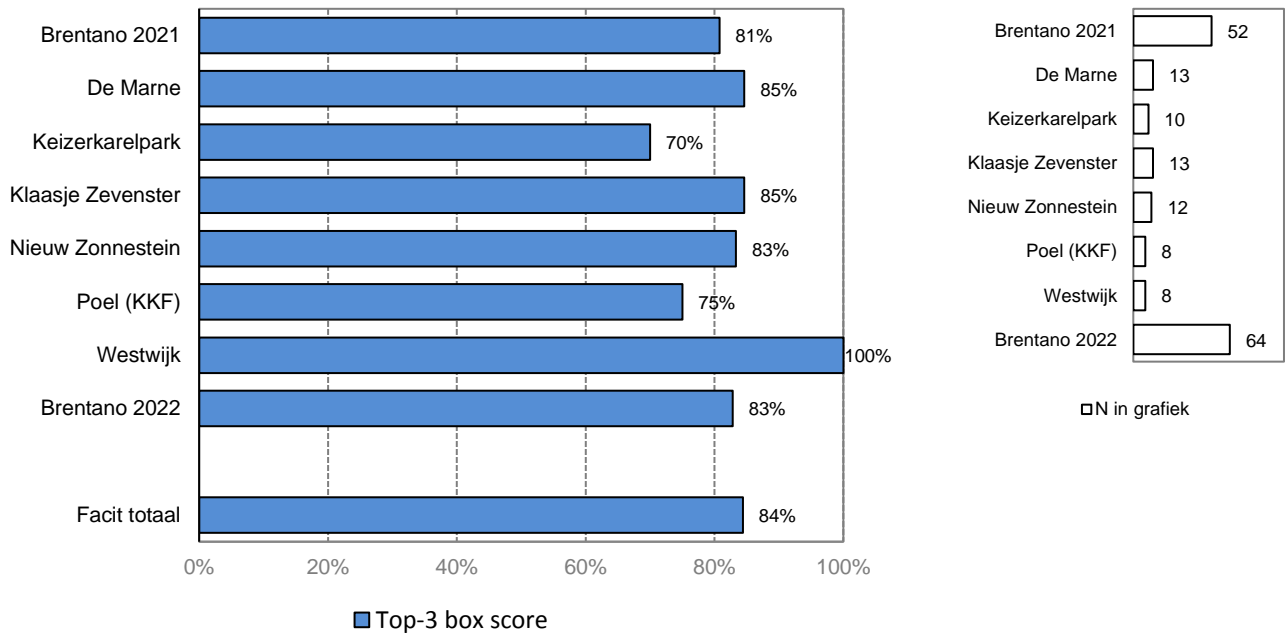
### 3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



De gemiddelde waardering is als volgt:

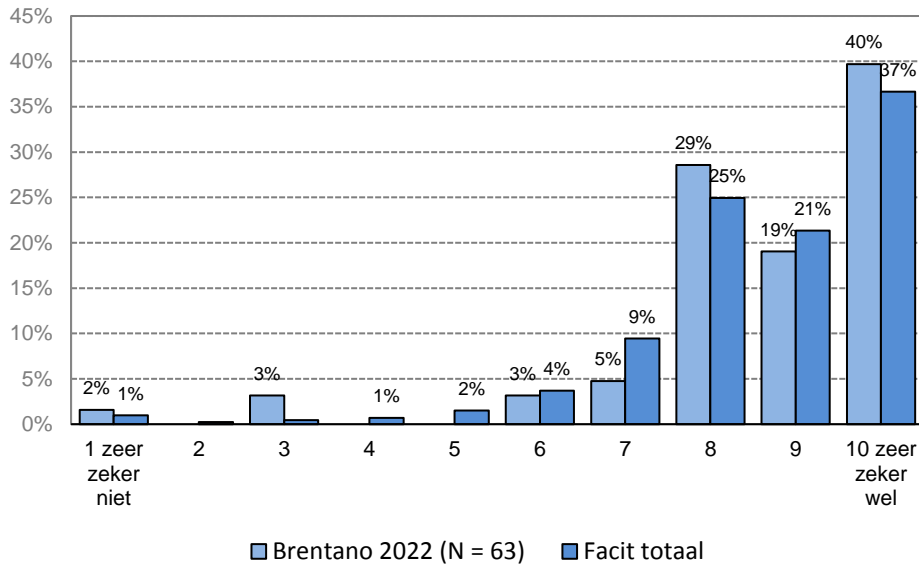


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

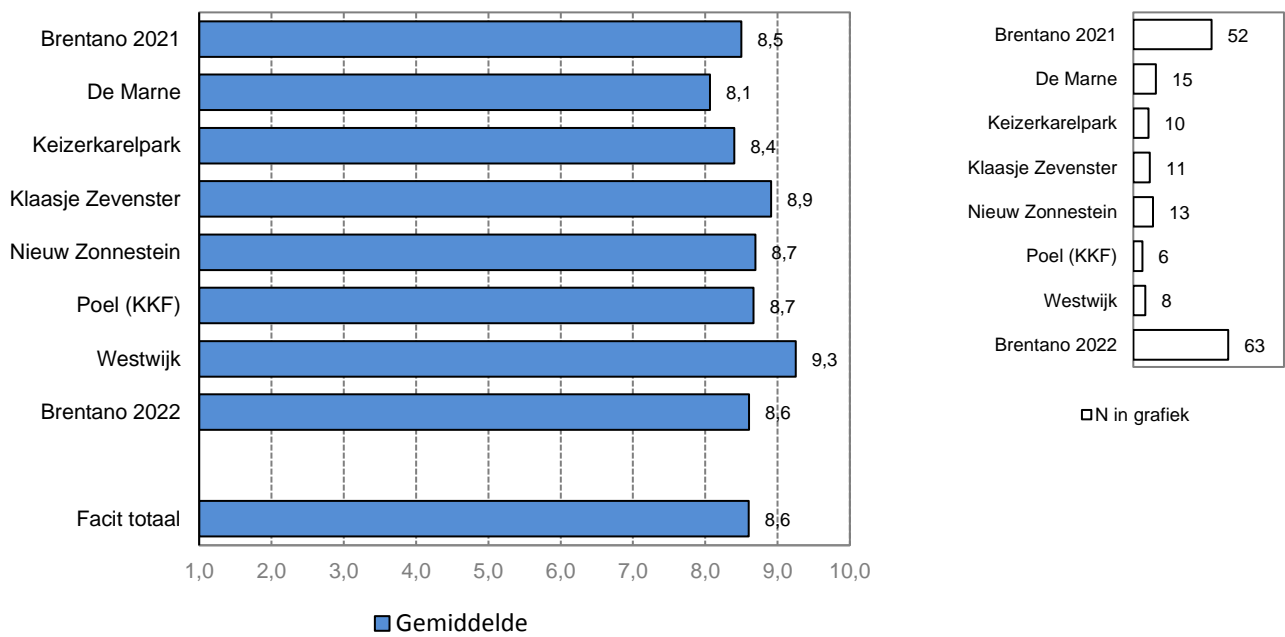




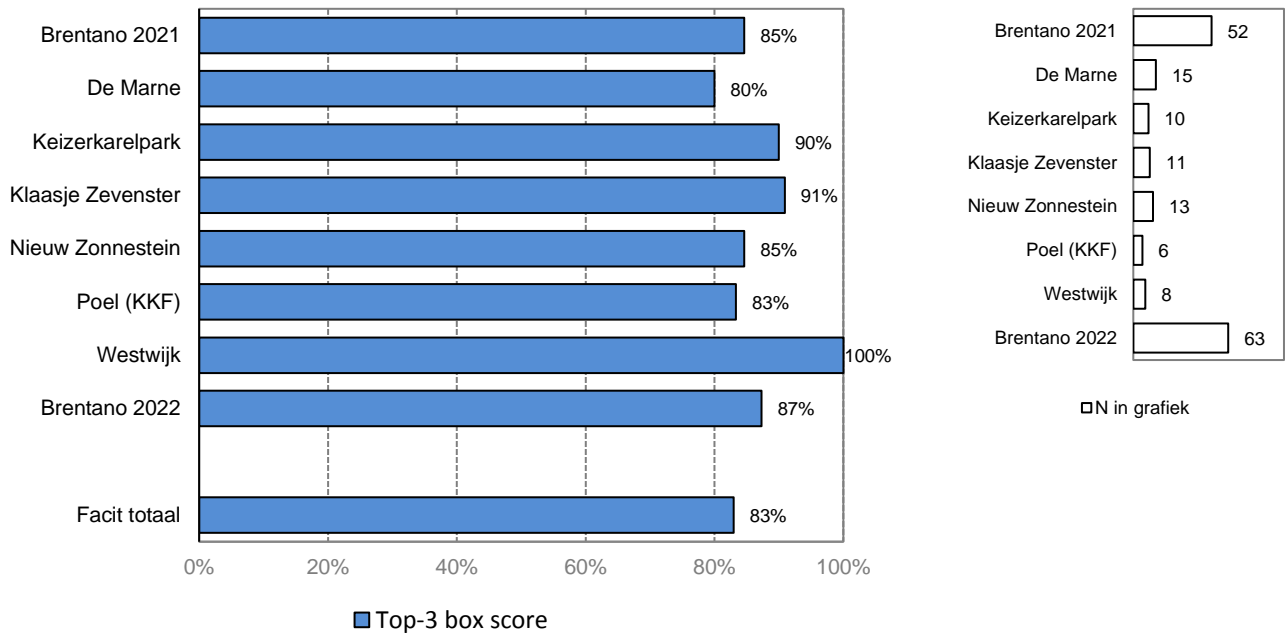
#### 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



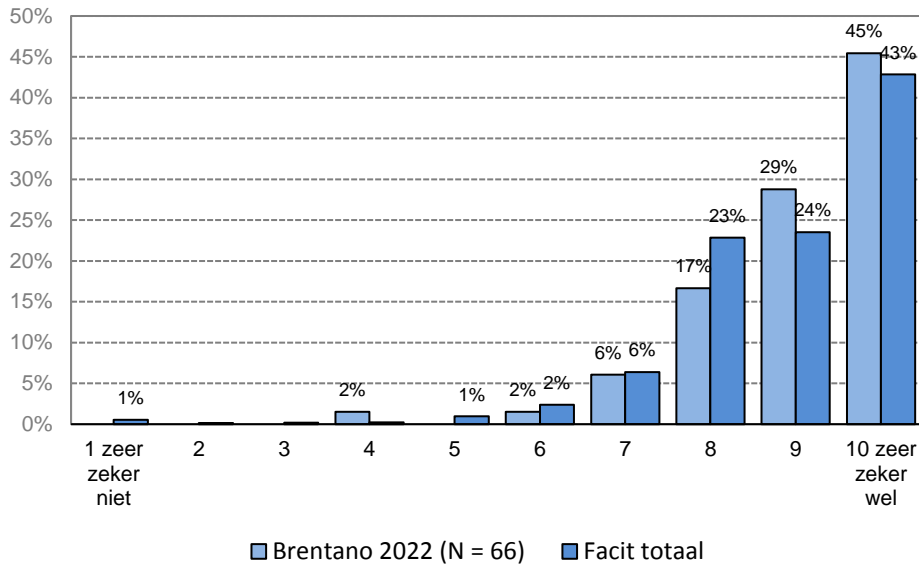
De gemiddelde waardering is als volgt:



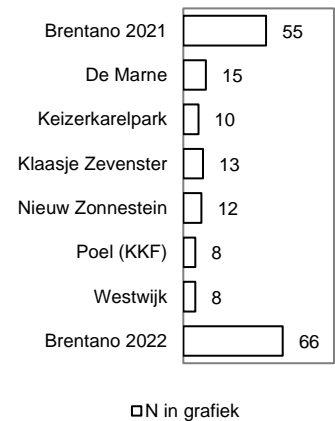
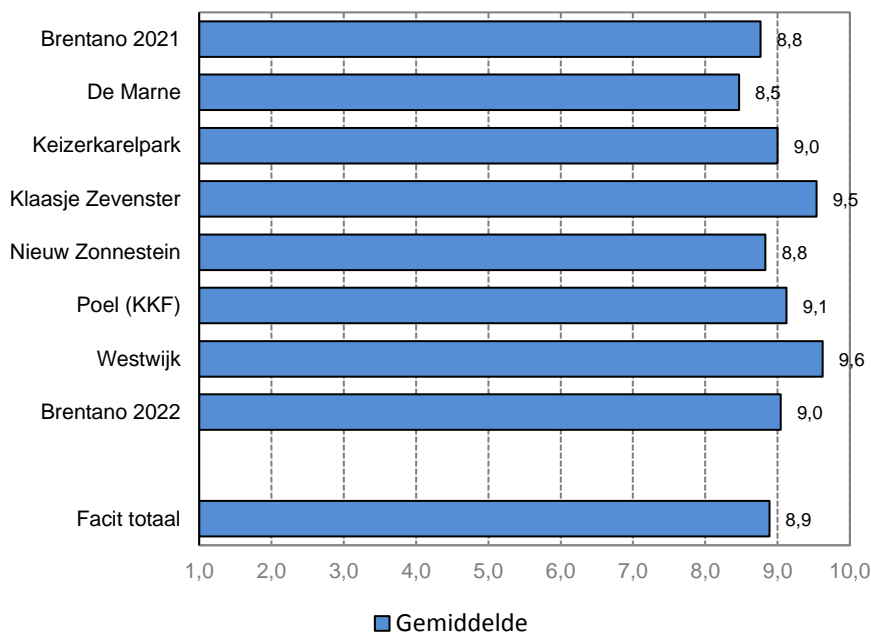
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



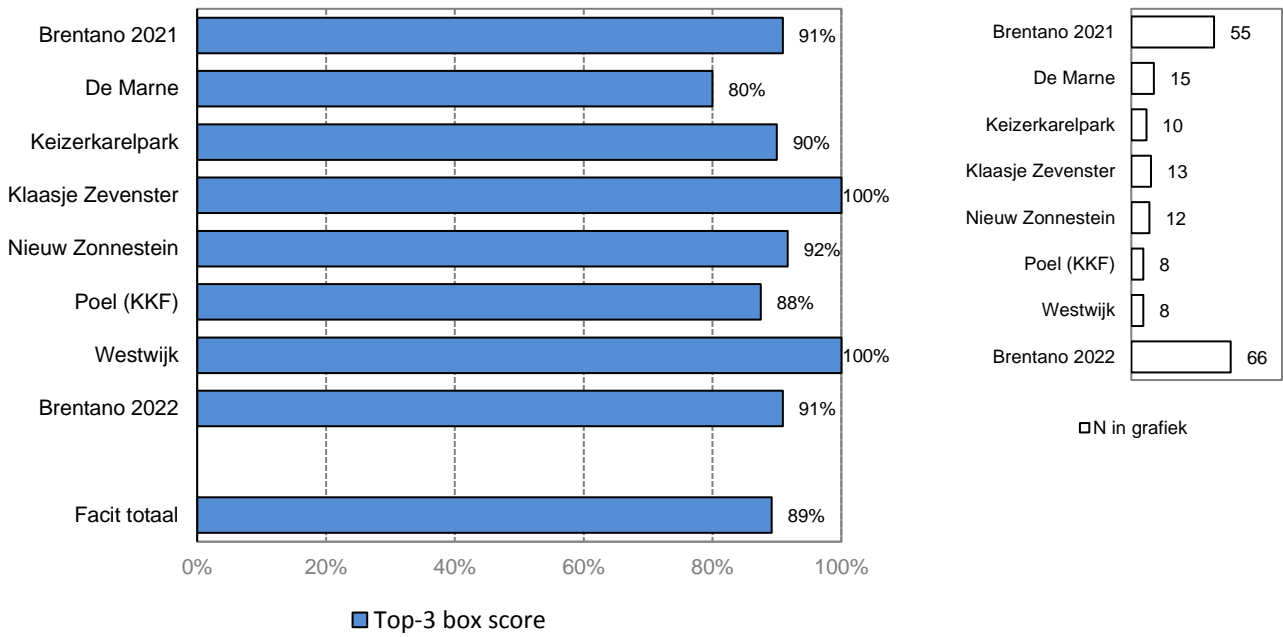
### 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



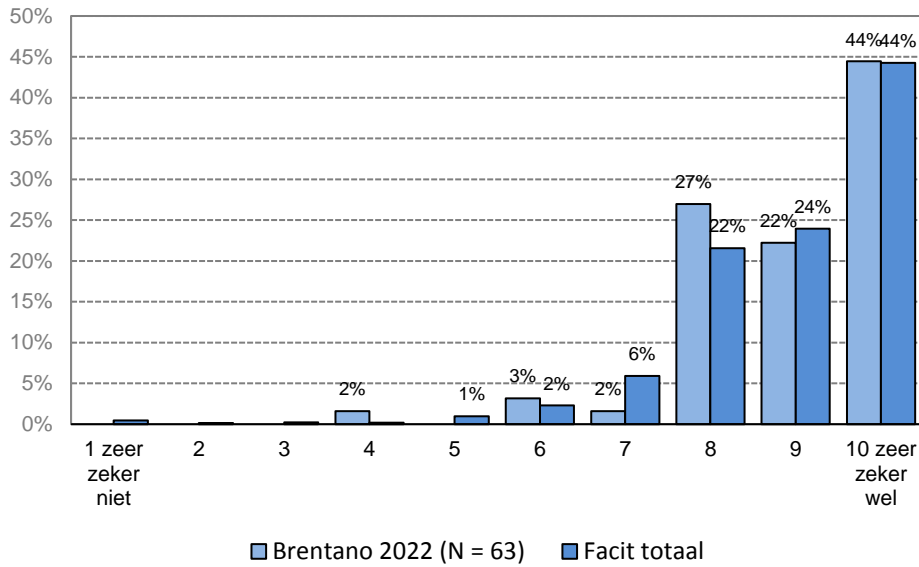
De gemiddelde waardering is als volgt:



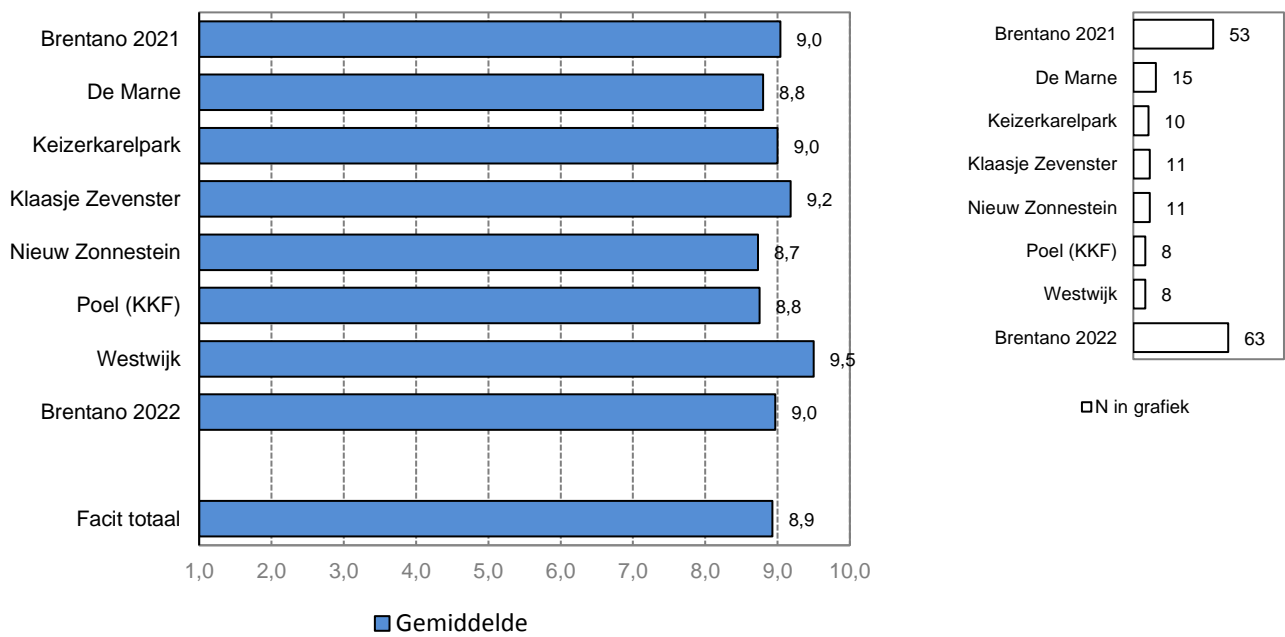
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



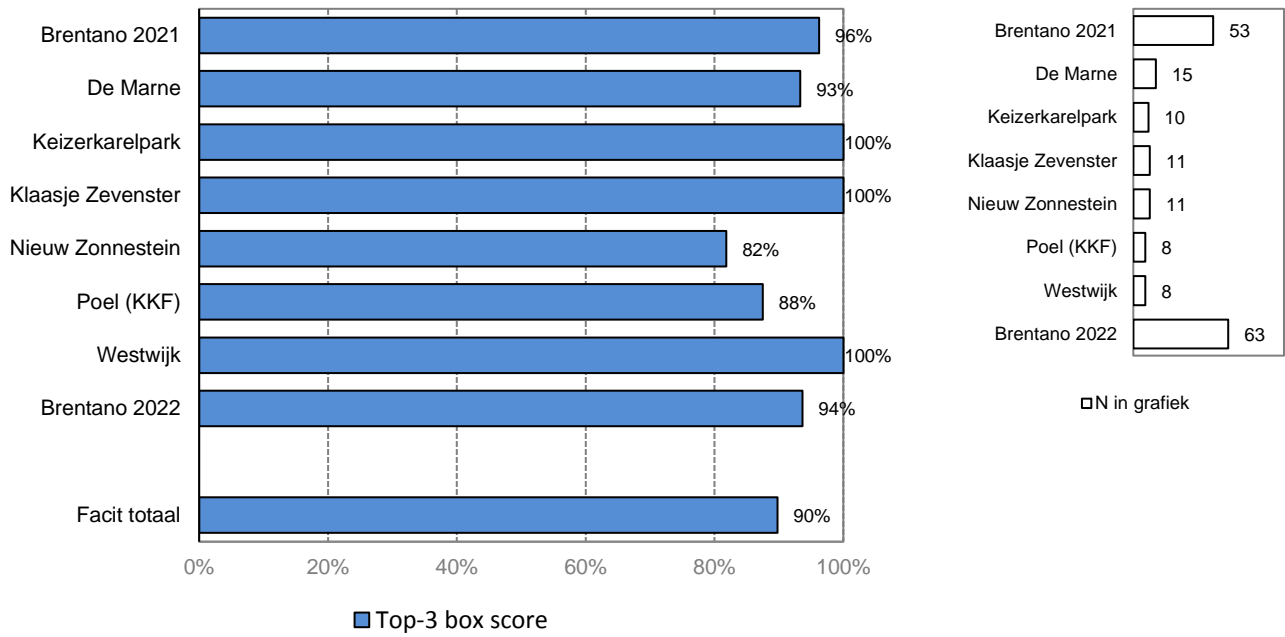
### 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



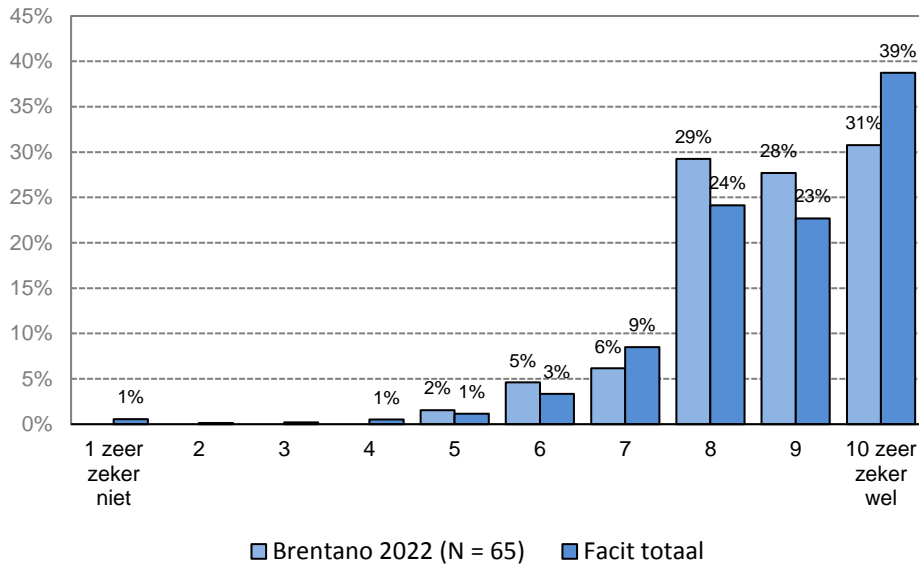
De gemiddelde waardering is als volgt:



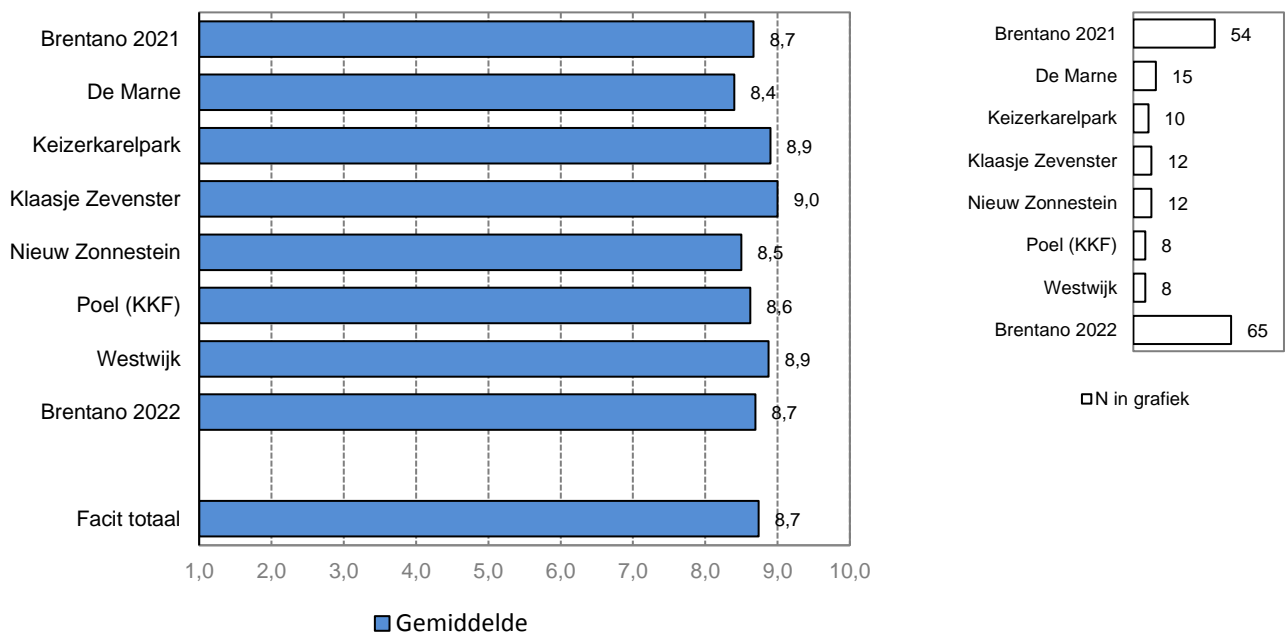
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



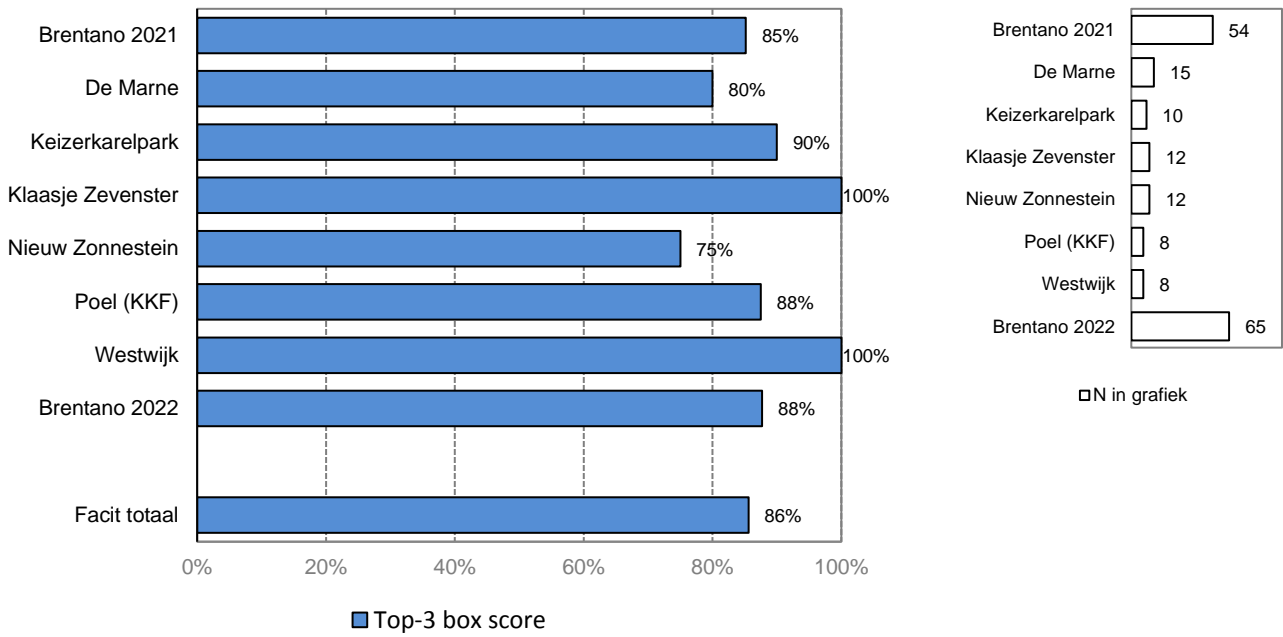
### 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



De gemiddelde waardering is als volgt:

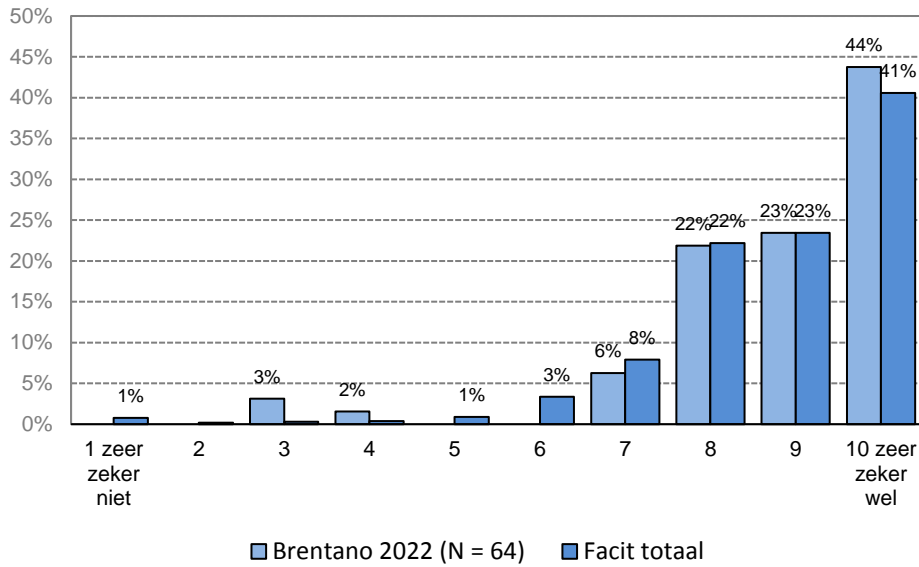


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

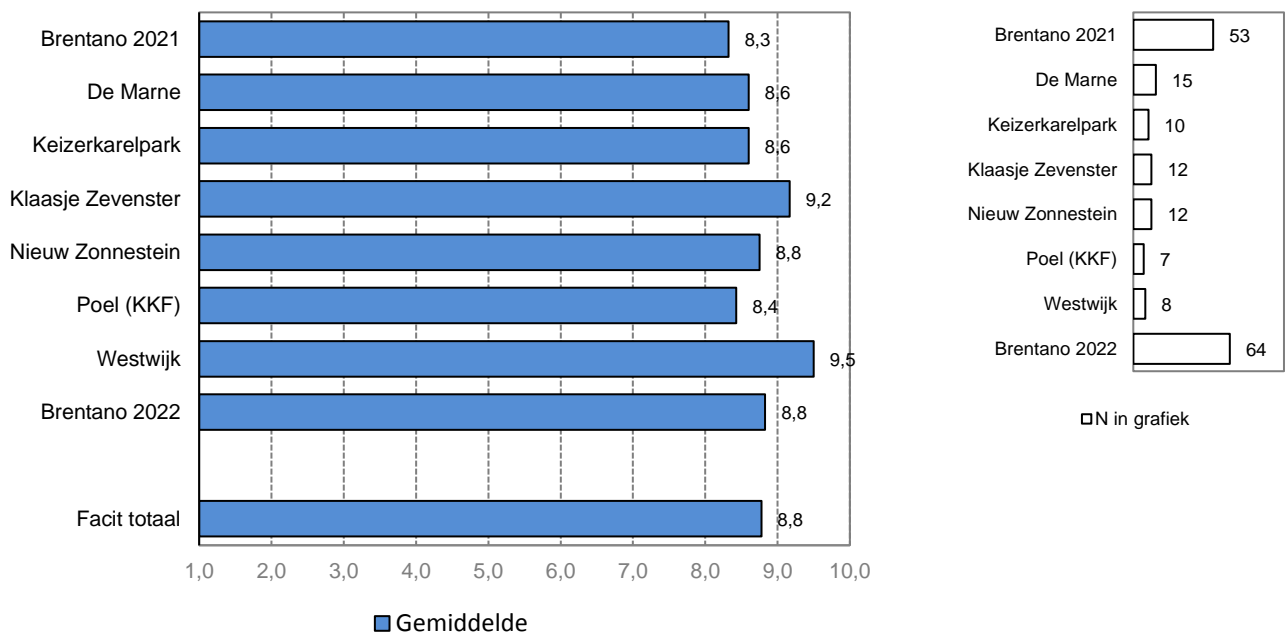




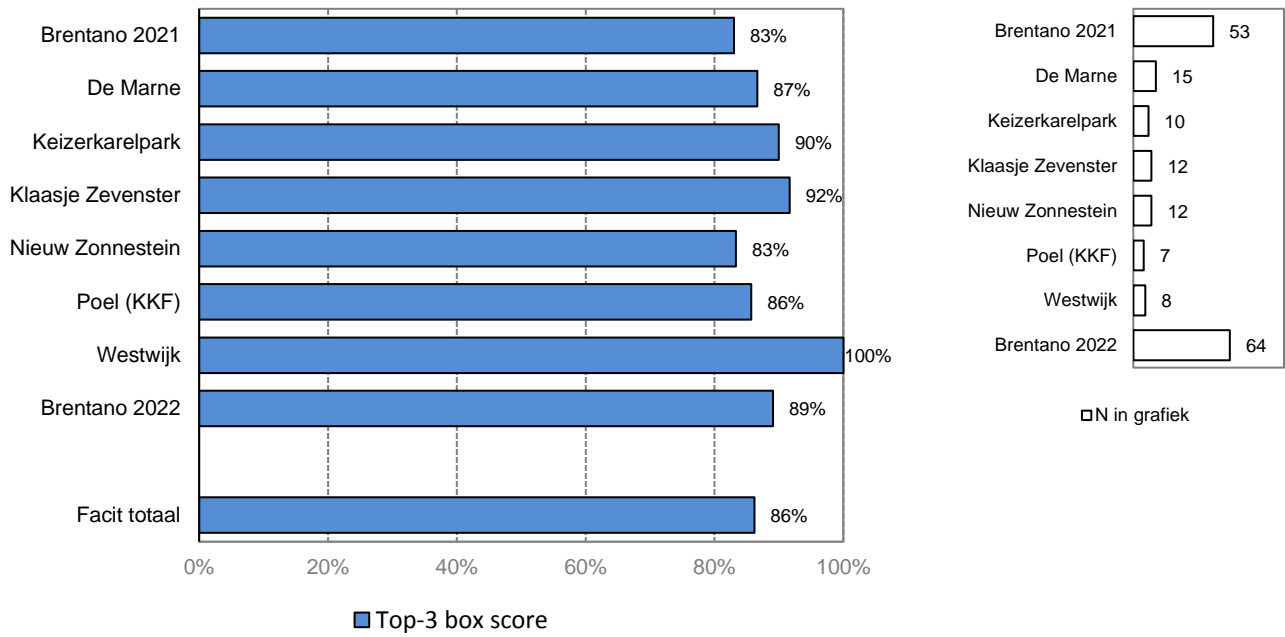
### 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



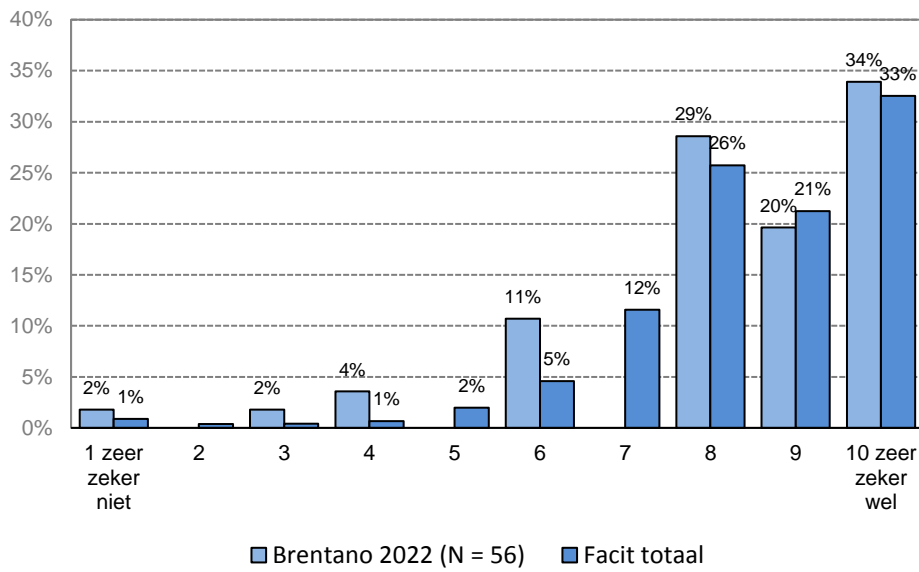
De gemiddelde waardering is als volgt:



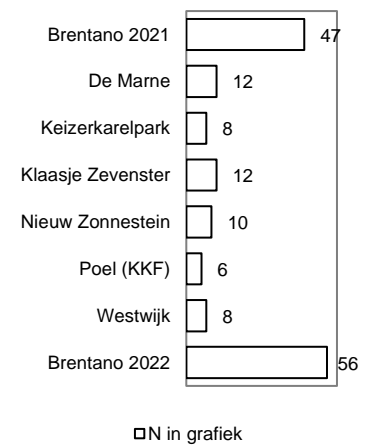
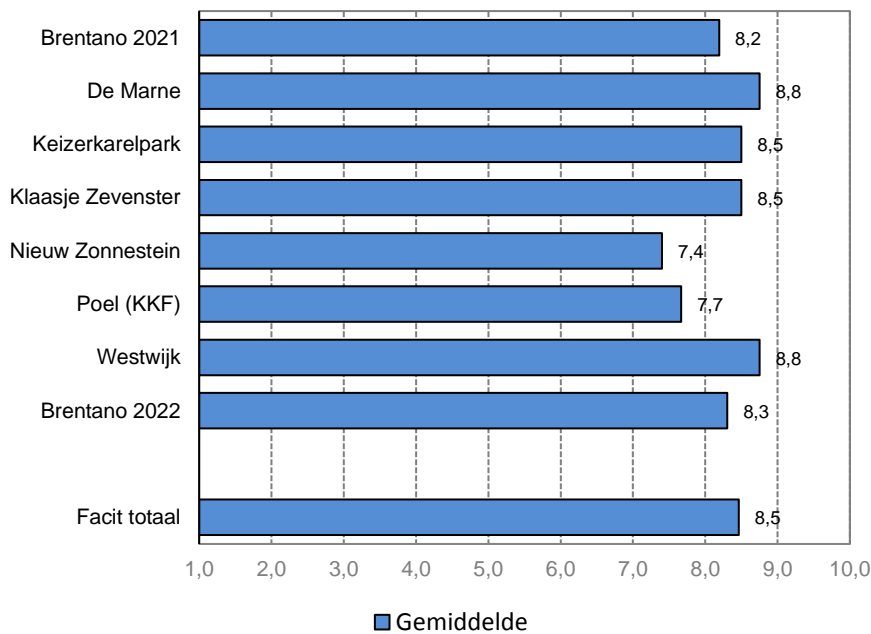
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



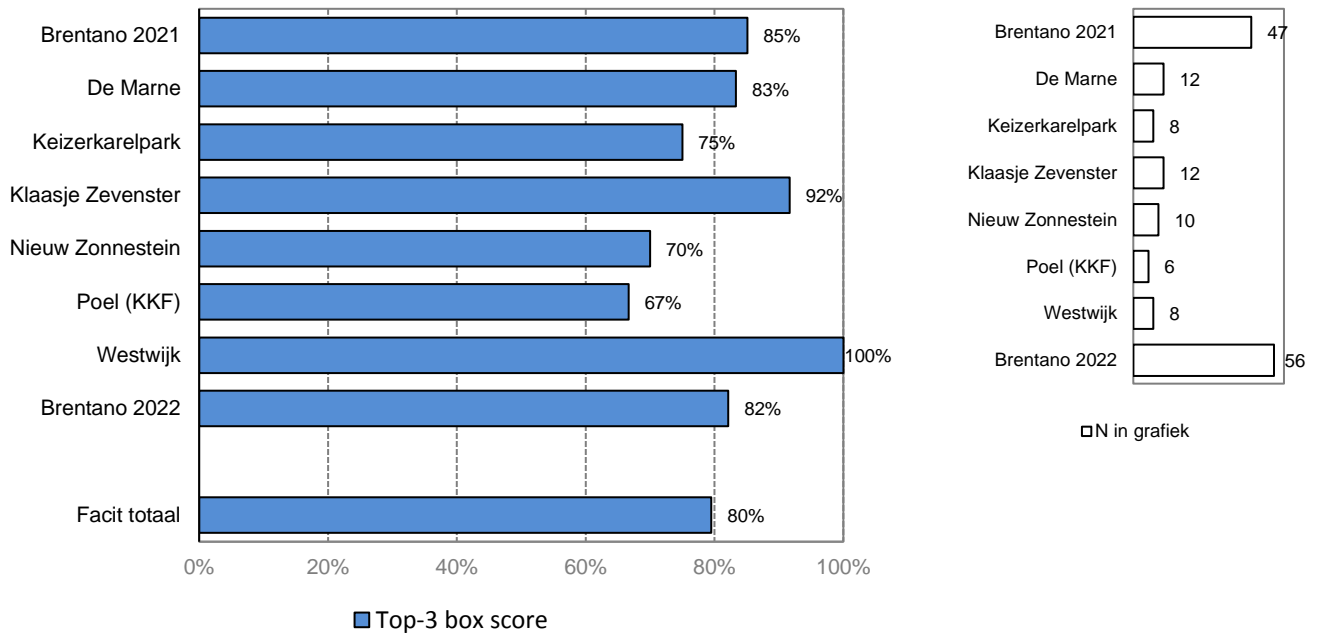
### 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



De gemiddelde waardering is als volgt:



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



### 10. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

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

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

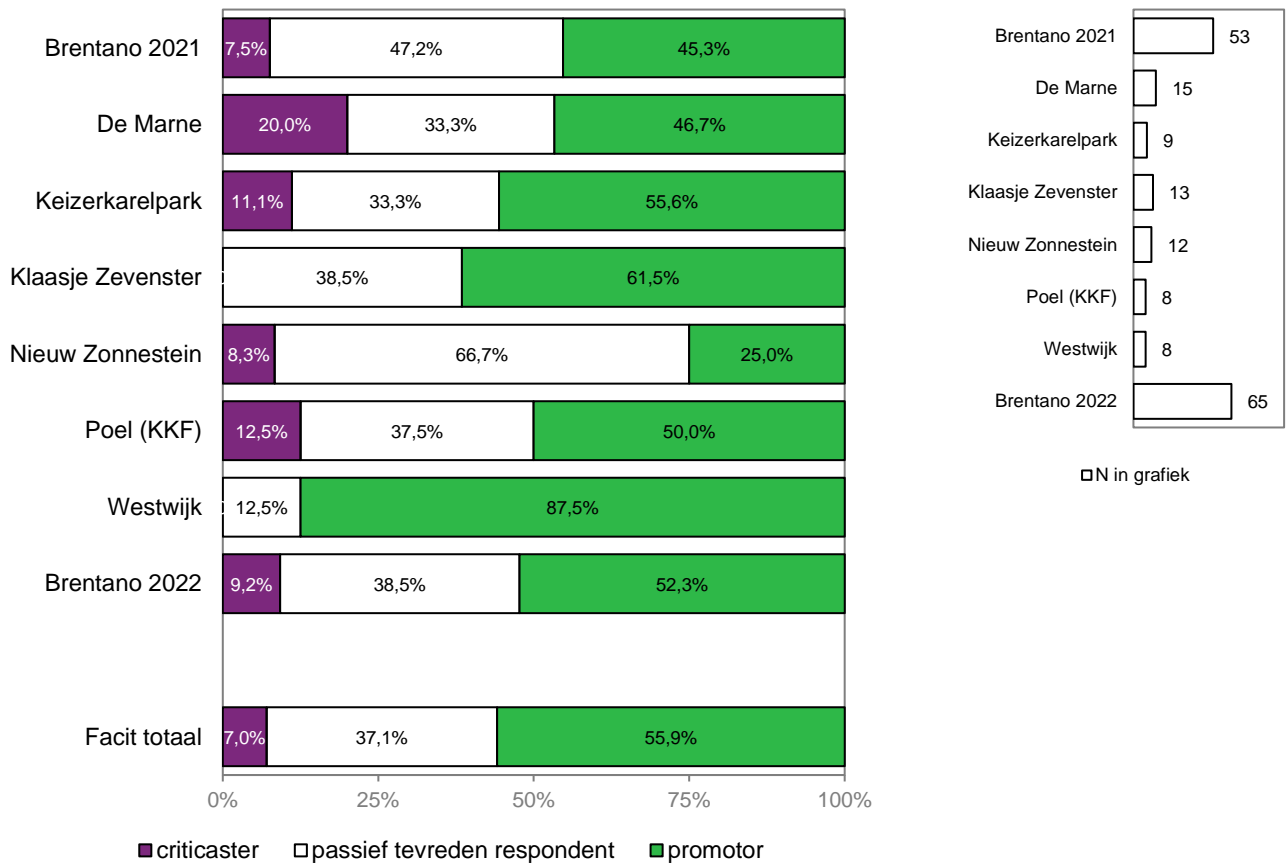
	Facit totaal	Brentano 2022	Westwijk	Poel (KKF)	Nieuw Zonnestein	Klaasje Zevenster	Keizer Karelpark	De Marne	Brentano 2021
0 zeker niet	29	0	0	0	0	0	0	0	0
1	23	0	0	0	0	0	0	0	2
2	20	1	0	0	0	0	0	1	0
3	22	0	0	0	0	0	0	0	0
4	34	0	0	0	0	0	0	0	0
5	155	2	0	0	1	0	0	1	2
6	235	3	0	1	0	0	1	1	0
7	735	4	0	1	1	0	1	1	5
8	1.994	21	1	2	7	5	2	4	20
9	1.662	9	2	0	0	3	2	2	9
10 zeker wel	2.450	25	5	4	3	5	3	5	15
niet ingevuld	345	3	0	0	1	1	1	0	3
N in grafiek	7.359	65	8	8	12	13	9	15	53

In percentages weergegeven:

	Facit totaal	Brentano 2022	Westwijk	Poel (KKF)	Nieuw Zonnestein	Klaasje Zevenster	Keizer Karelpark	De Marne	Brentano 2021
0 zeker niet	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
2	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	2%	3%	0%	0%	8%	0%	0%	7%	4%
6	3%	5%	0%	13%	0%	0%	11%	7%	0%
7	10%	6%	0%	13%	8%	0%	11%	7%	9%
8	27%	32%	13%	25%	58%	38%	22%	27%	38%
9	23%	14%	25%	0%	0%	23%	22%	13%	17%
10 zeker wel	33%	38%	63%	50%	25%	38%	33%	33%	28%

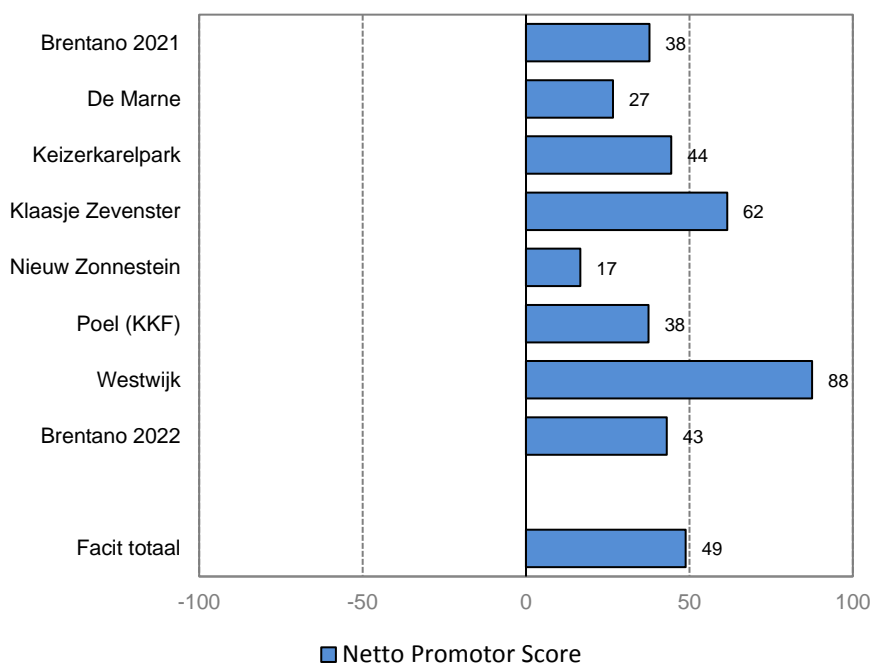
**NPS**

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'.

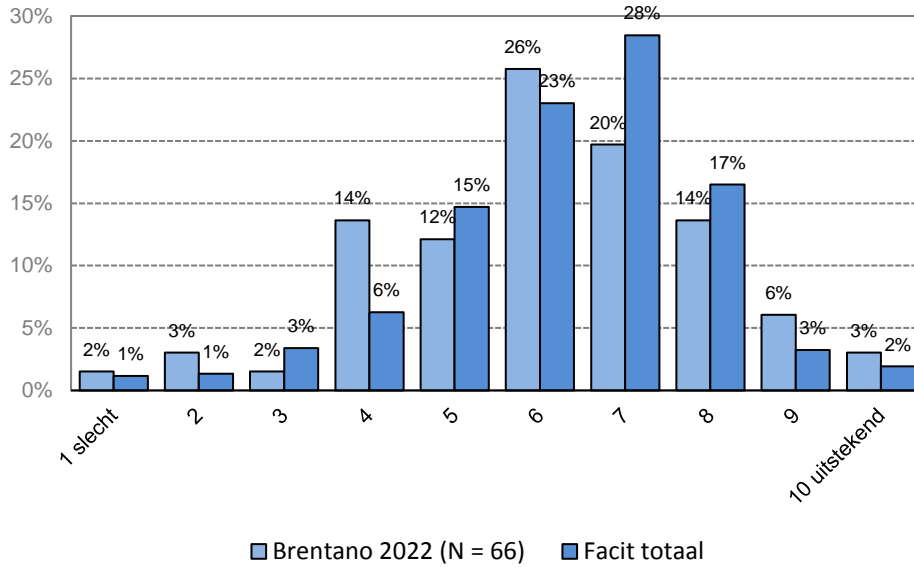


**Netto Promotor Score**

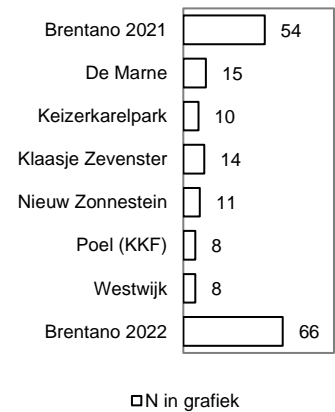
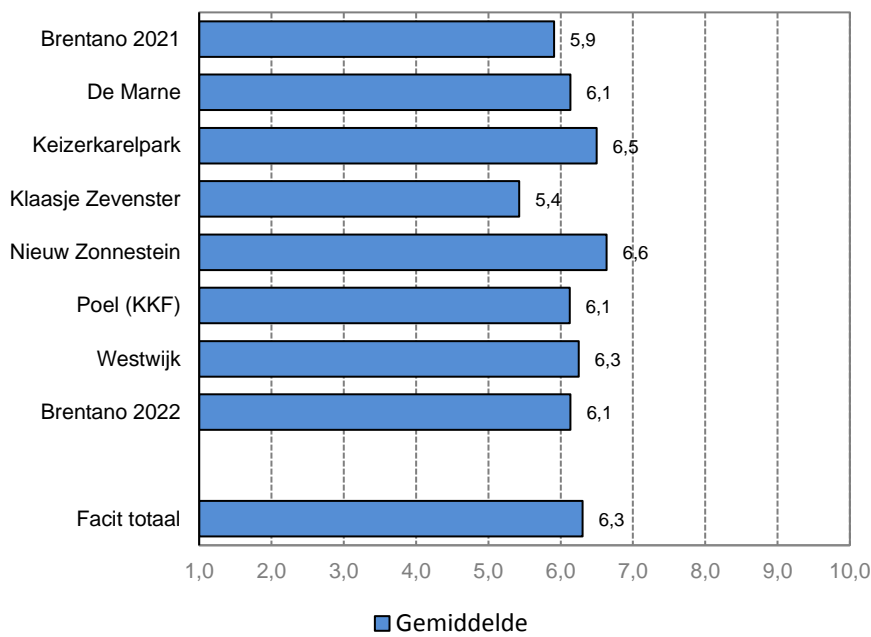
De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



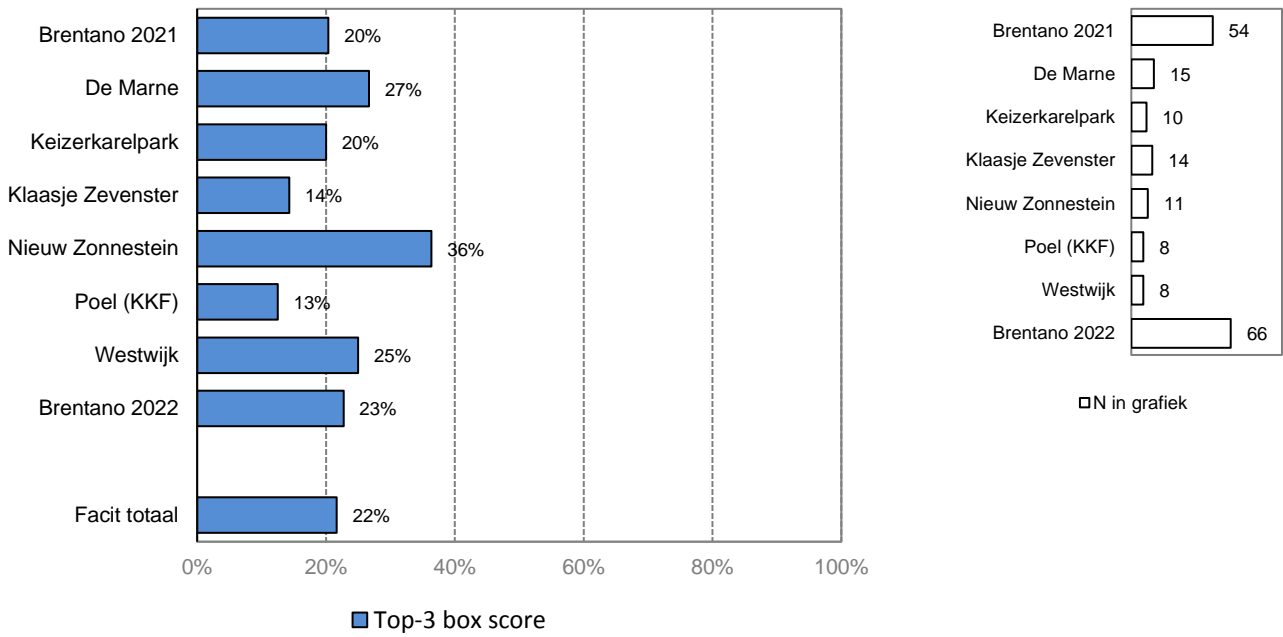
### 11. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



De gemiddelde waardering is als volgt:

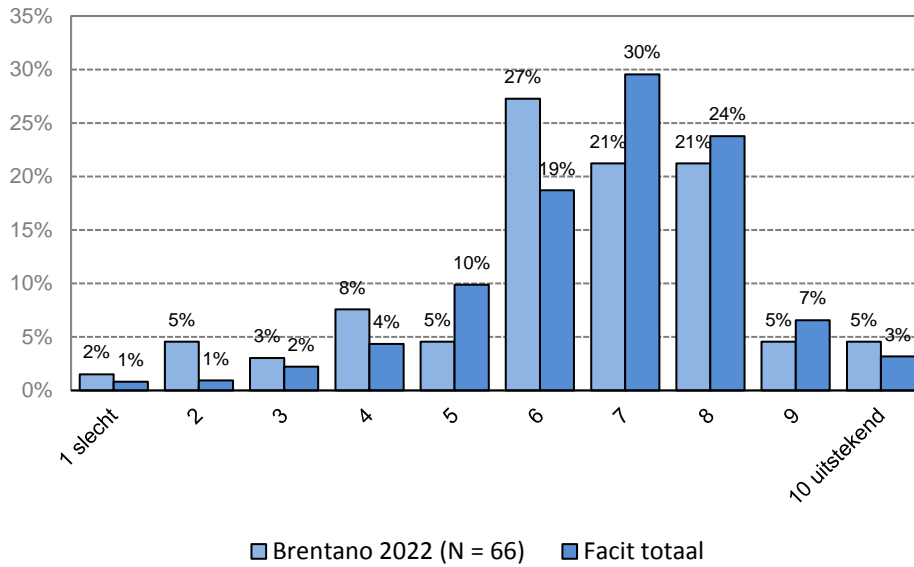


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

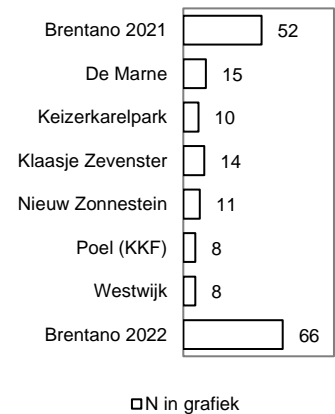
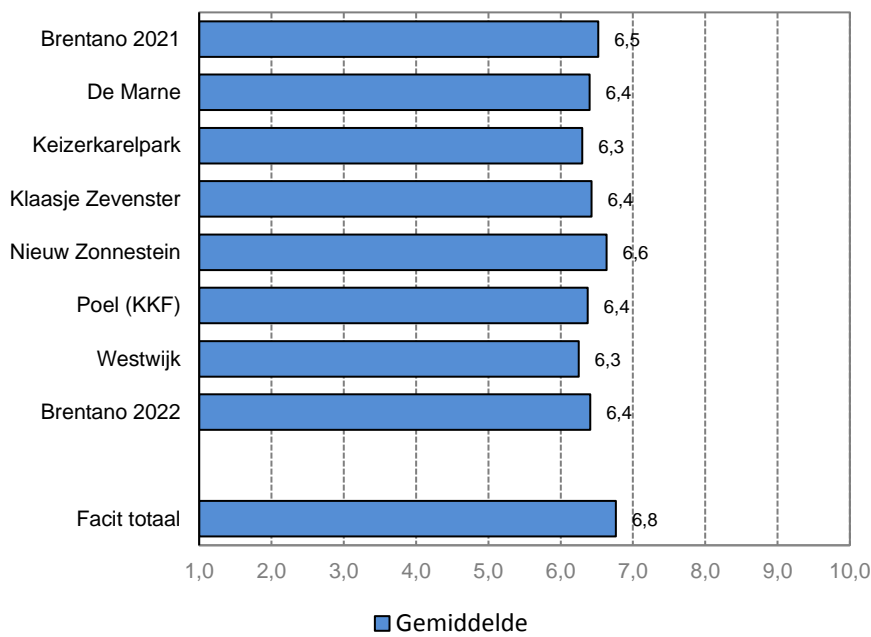




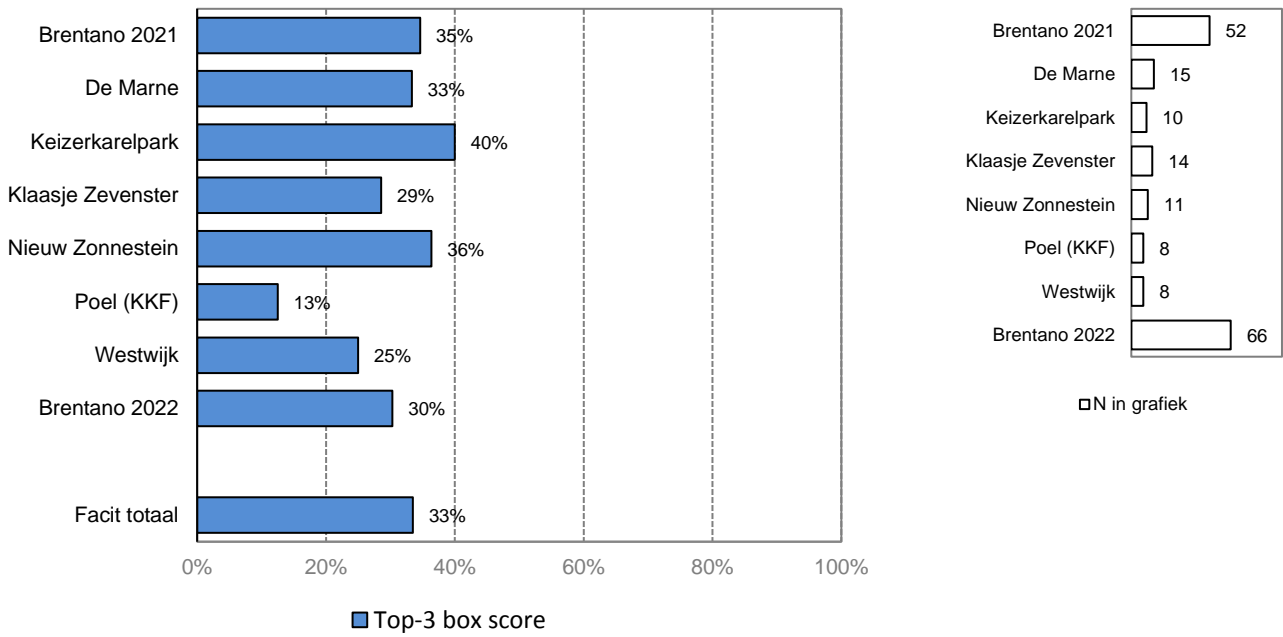
### 12. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



De gemiddelde waardering is als volgt:

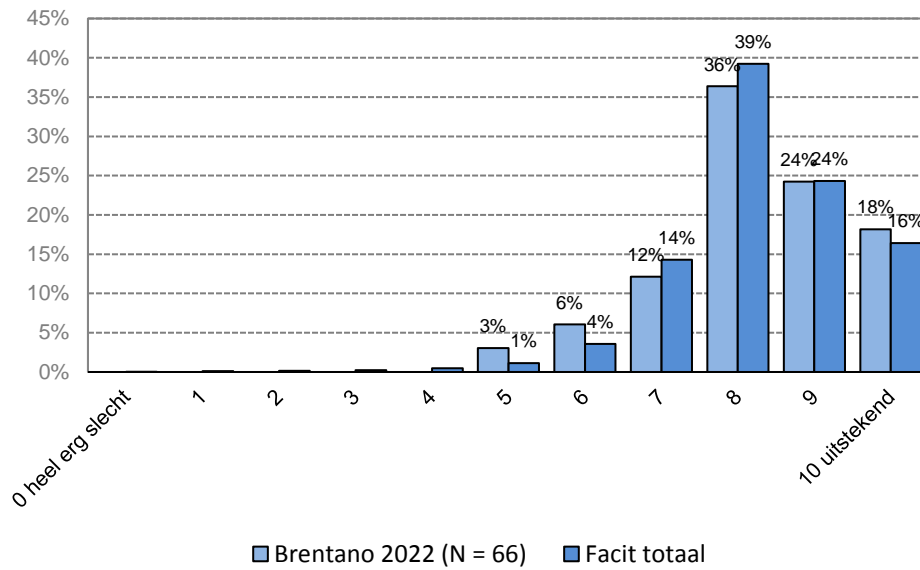


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

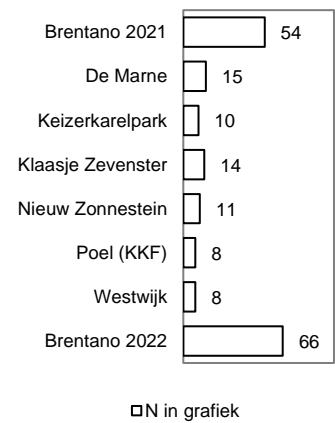
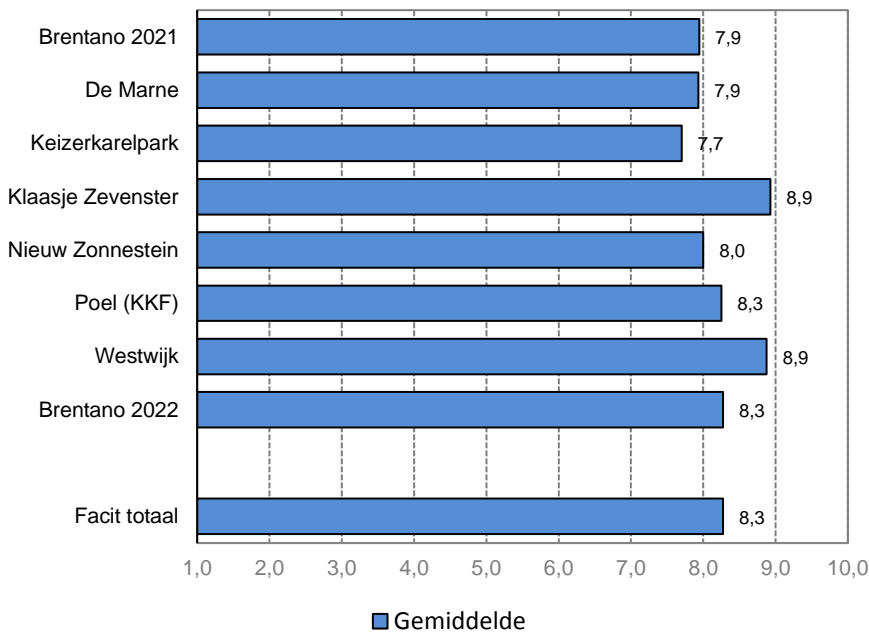


**Extra vragen**

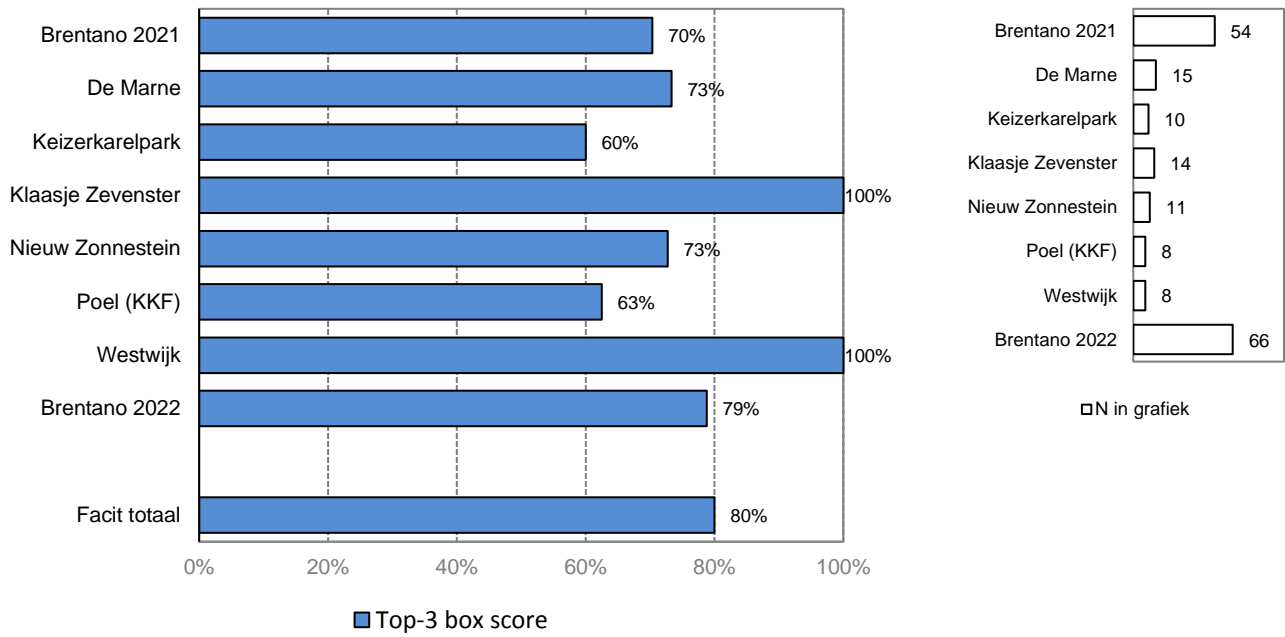
**13. Welk rapportcijfer geeft u Brentano?**



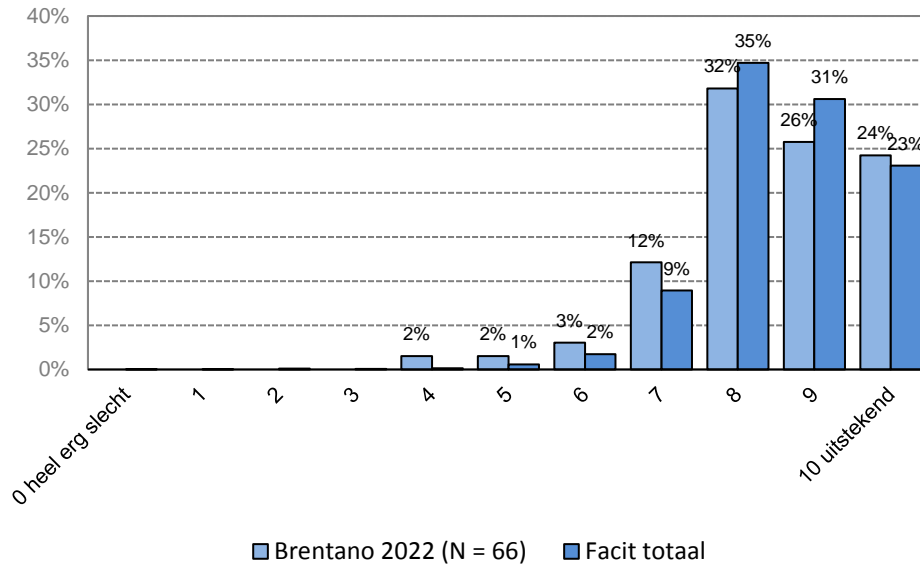
De gemiddelde waardering is als volgt:



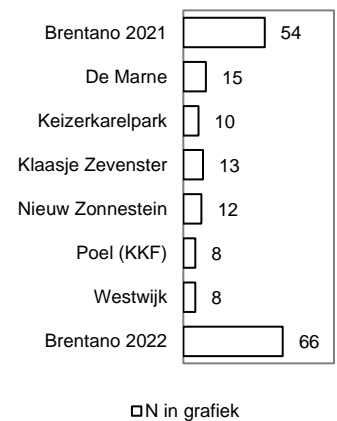
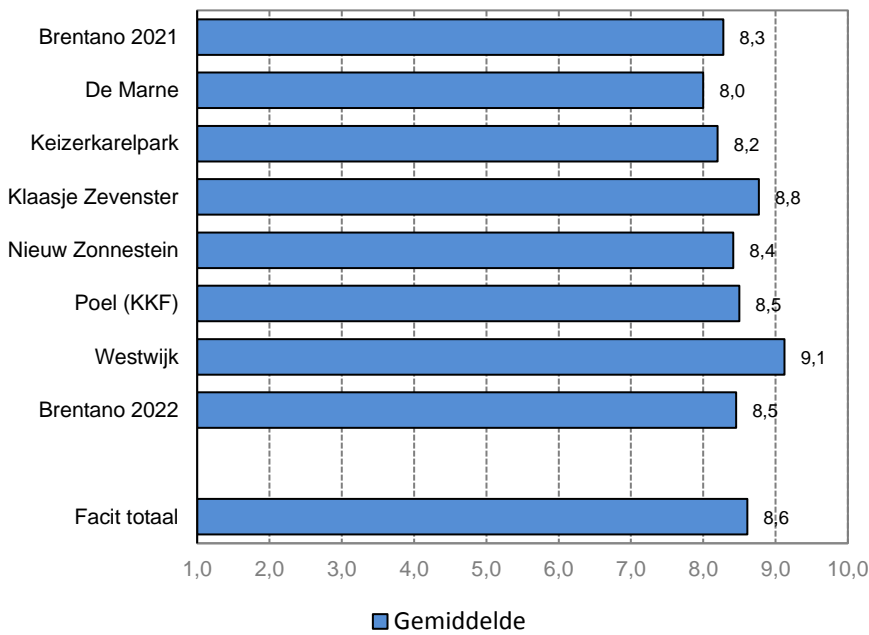
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



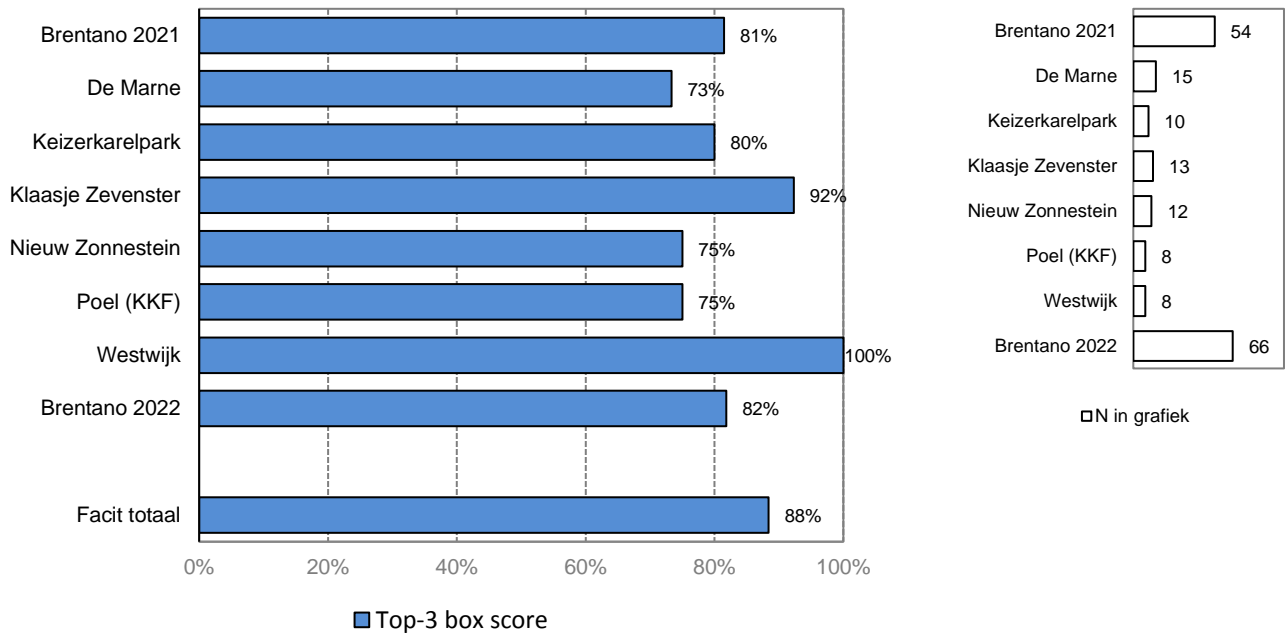
### 14. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Brentano?



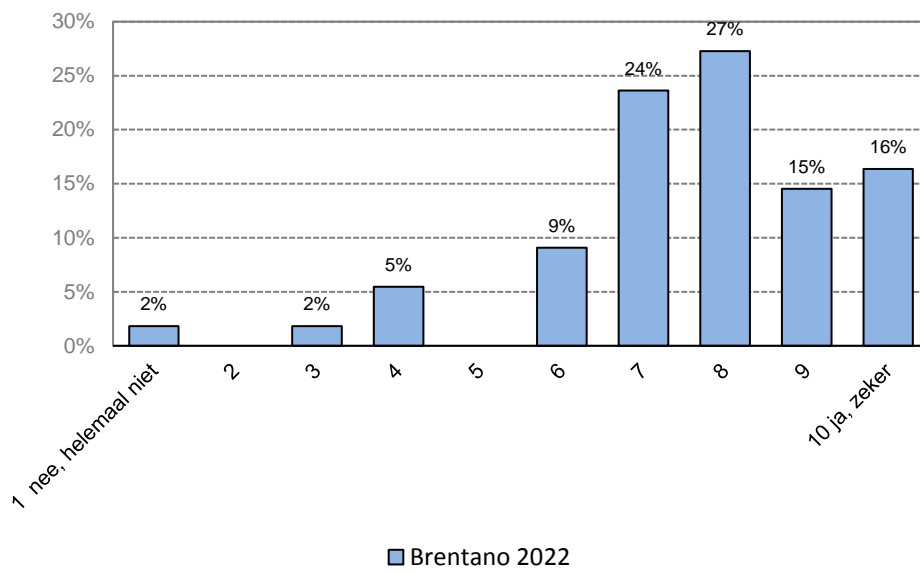
De gemiddelde waardering is als volgt:



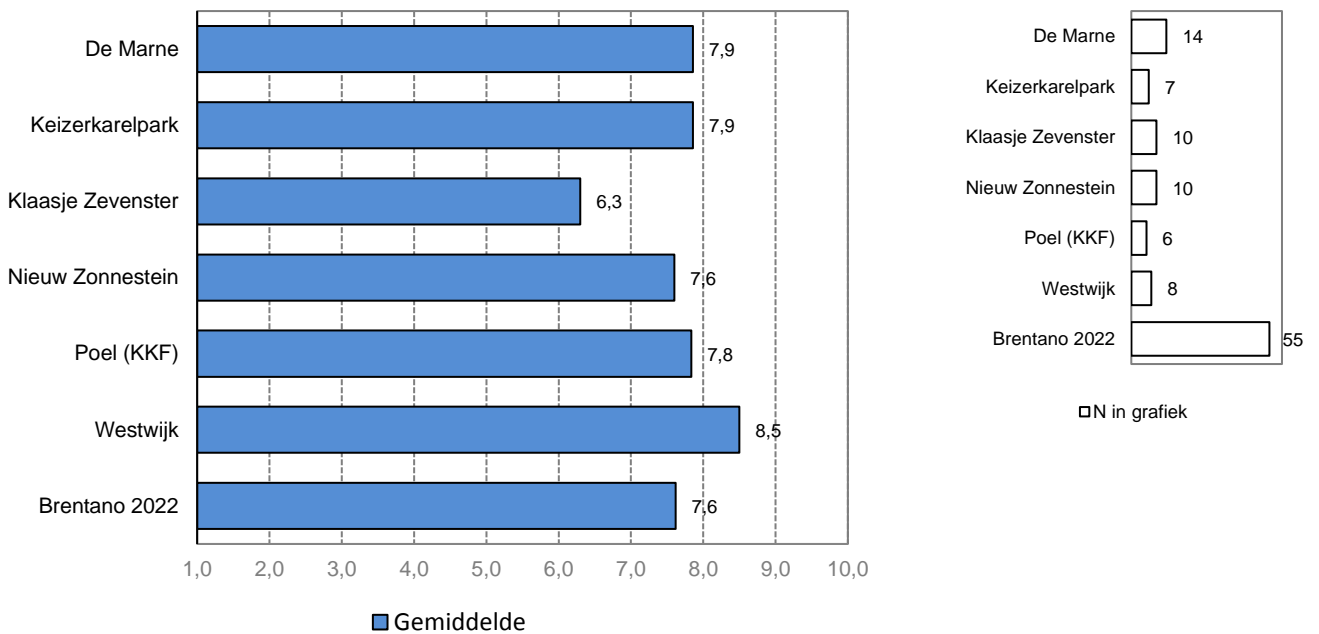
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



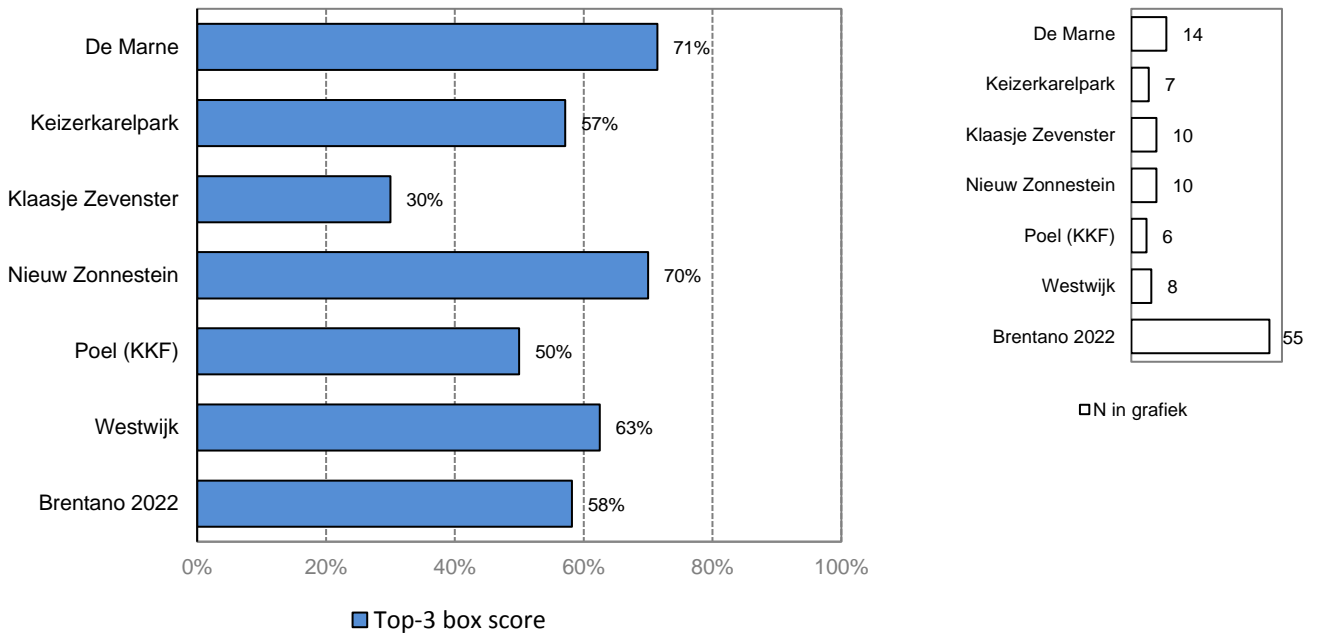
### 15. Wordt er door de zorgverlener goed gekeken naar wat u zelf nog kan of nog kan leren?



De gemiddelde waardering is als volgt:



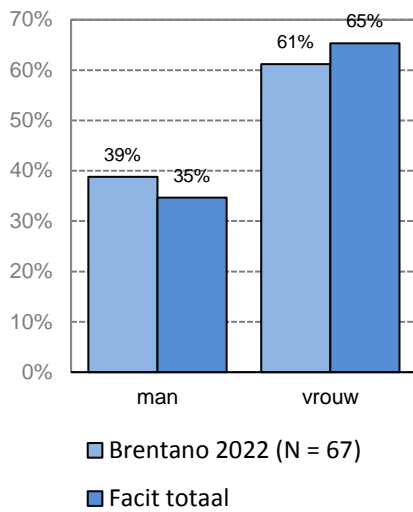
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



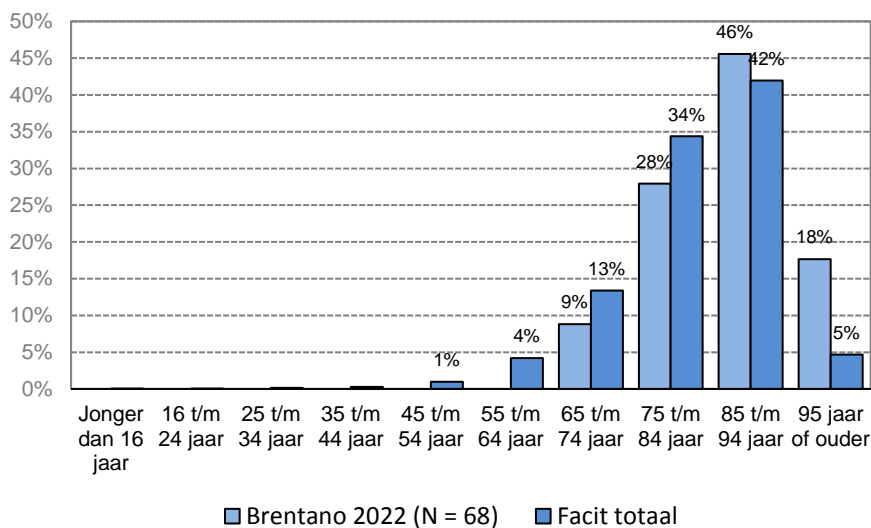


## 4. Achtergrondkenmerken

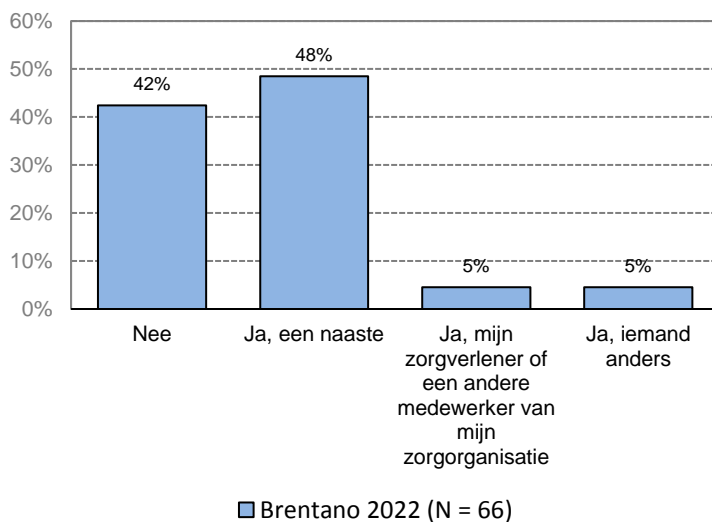
### 1. Wat is uw geslacht?



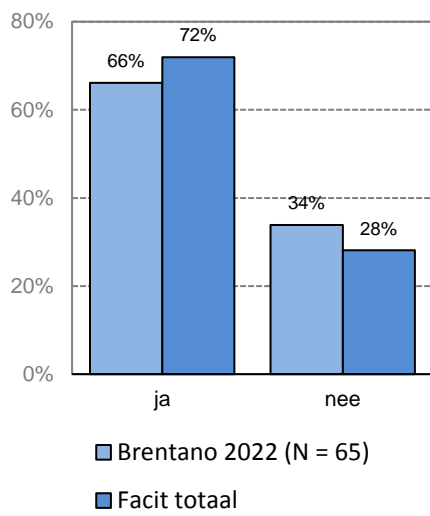
### 2. Wat is uw leeftijd?



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



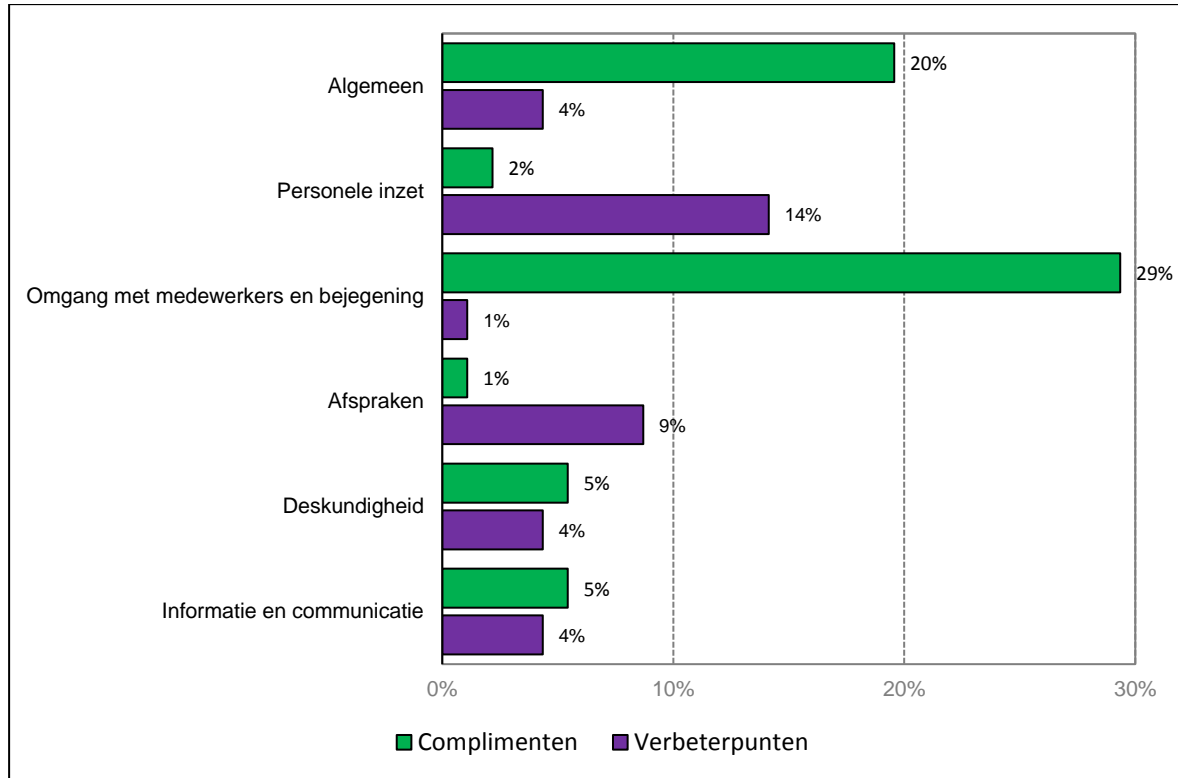
**4. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?**



## 5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?’ en ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 58 positieve antwoorden gegeven en 34 verbeter suggesties:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

## 6. Conclusies

87% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 64% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 77% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners.

83% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over de ervaring dat zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg. 88% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Brentano. 82% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening.

94% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Brentano, 91% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 89% van de cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat.

23% van de geraadpleegde cliënten waardeert hun gezondheid met een 8 of hoger en 30% scoort een 8 of hoger op de vraag wat ze over het algemeen vinden van hun kwaliteit van leven.

58% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of er door de zorgverlener goed gekeken wordt naar wat de cliënt zelf nog kan of nog kan leren.

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze Brentano zouden aanbevelen, geeft 9% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 39% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (52%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Brentano geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 5. Gemiddeld krijgt Brentano een 8,3 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de wijkverpleging geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 4. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Brentano een 8,5.

## Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten De Marne

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

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het gaat prima.</li><li>• Hulp bij douchen. Prima!</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een verbeterpunt is meer tijd.</li><li>• Verbeterpunten: tijd en aandacht. Grootste probleem in de zorg, waar helaas niets aan te veranderen is.</li></ul>
--	--

### Personele inzet

<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De invallers binnen het vaste Brentano-team zijn wat minder.</li><li>• Een verbeterpunt is meer personeel.</li><li>• Ik wil graag wat meer dezelfde personen.</li></ul>
---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het zijn aardige mensen.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de vriendelijkheid van de zorgverleners.</li><li>• Van het vaste Brentano-team kan ik helemaal op aan. Dat voelt vertrouwd aan.</li><li>• Ze hebben altijd belangstelling en zijn vriendelijk.</li></ul>
---

### Afspraken

<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een verbeterpunt is beter aan de tijden houden als ik naar de dagverzorging moet.</li><li>• Graag zoveel mogelijk de afgesproken tijd aanhouden.</li><li>• Verbeterpunt: tijd van verzorging.</li></ul>
---

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben zeer tevreden omdat ze mij de juiste hulp geven.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de begeleiding bij het douchen.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de uitvoering van de zorgverlening.</li></ul>
---

### Informatie en communicatie

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners staan open voor meedenken in mogelijkheden van zorg.</li></ul>
---

## Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Keizer Karelpark

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

- De zorg die ik nu krijg doen ze goed. Daar ben ik blij mee!
- De zorg is prima.
- Ik ben heel tevreden overal mee.

### Omgang met medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De zorgverleners zijn keurig.
- Er is ruimte voor een praatje.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid en vrolijkheid. Ze hebben plezier in het werk.
- Ik ben zeer tevreden over de aandacht.
- Ik ben zeer tevreden over de sociale vaardigheid en aandacht.

### Afspraken

#### Verbeterpunten

- Betere afspraak tijden.
- Het tijdstip kan beter.

### Informatie en communicatie

#### Verbeterpunten

- De communicatie bij wijzigingen kan beter. Dit heeft te maken met dat mijn dochter twee avonden per week de zorg doet en de wijzigingen worden niet altijd goed met haar afgestemd.
- Verbeterpunt: communicatie als er iemand ziek is.

### Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Klaasje Zevenster

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

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als ik jullie niet had, kon ik hier niet blijven wonen!</li><li>• De hulp is goed.</li><li>• Fijn dat ze er zijn! Ik voel me gezien!</li><li>• Ik ben heel tevreden.</li><li>• Ik ben meer dan tevreden.</li><li>• Ik ben tevreden. Ze doen hun best.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de zorgverlening.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heel veel kan er beter. Maar alles hangt samen met wetgeving. Mijns inziens teveel tussen managers waardoor op werkvloer minder beschikbaar is.</li></ul>
--	--

#### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• We zijn tevreden over onze hulpen en de casemanager.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik hoor dat ze gebrek hebben aan meer personeel.</li><li>• Ik wil minder invallers.</li><li>• Verbeterpunt: meer personeel.</li></ul>
---	--

#### Omgang met medewerkers en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over de aandacht.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de vriendelijke sfeer.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de vriendelijkheid en zorgzaamheid voor mij.</li><li>• Over het algemeen ben ik tevreden over de persoonlijke benadering en de verzorging. Bij de een meer dan de ander. Maar ik ben al blij dat ik de benodigde zorg kan ontvangen.</li><li>• Ze zijn allemaal even lief voor mijn moeder.</li></ul>
---

#### Afspraken

<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De afgesproken tijd (ochtend) is een rekbaar begrip. 'In de ochtend' is een te ruime marge. Het zou prettig zijn om af te spreken tussen 10 en 11, 11 en 12 of 2 en 3 etc.</li><li>• Verbeterpunt: een beetje geregelde tijden. Nu een keer 9 uur, een keer 10 uur, een keer 12 uur. Erg wisselend!</li><li>• We weten dat het moeilijk is, maar een vaste tijd zou wenselijk zijn.</li></ul>
--

## Deskundigheid

### Complimenten

- Ik ben zeer tevreden over de goede kennis.

## Informatie en communicatie

### Complimenten

- Ik ben zeer tevreden over het doorsturen van gegevens in de dagelijkse rapportage.

### Verbeterpunten

- Er zou minder schrijfwerk moeten zijn.



## Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Nieuw Zonnestein

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

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De sfeer was altijd uitstekend. Ze hield ontzettend van jullie.</li><li>• Mijn vrouw vond jullie geweldig.</li><li>• Over het algemeen ben ik goed tevreden.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De slogan van Brentano vind ik niet van toepassing, ik mag regelmatig niet in het restaurant komen.</li></ul>
---	--

### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke contacten.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Overdag zou er altijd een back-up beschikbaar moeten zijn, bijvoorbeeld om te helpen bij fecale incontinentie.</li><li>• Verbeterpunt: niet zoveel wisselingen van het team.</li></ul>
---	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners zijn altijd vrolijk, aardig en opgewekt.</li><li>• Ik ben tevreden over de heel erg vriendelijke benadering.</li><li>• Ze zijn allemaal vriendelijk en geduldig.</li><li>• Ze zijn attent.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik wil wat meer persoonlijke aandacht.</li></ul>
--	---

### Afspraken

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben zeer tevreden over de regelmaat.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer aan de afgesproken tijd houden.</li><li>• Wat beter kan, zijn de vaste tijden.</li></ul>
--	--

### Deskundigheid

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over dat ze opletten op haar wensen.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de behandeling van de zorgverleners.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De kwaliteit van de zorgverlening is een verbeterpunt.</li></ul>
--	---

- Ik ben zeer tevreden over de deskundigheid van de zorgverleners.

#### Informatie en communicatie

##### Complimenten

- Bij constatering door de hulpverlener wordt in samenspraak gehandeld. De communicatie tijdens de douchebeurt is goed.

##### Verbeterpunten

- Verbeterpunt: communicatie met mensen van het restaurant en de keuken.

## Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Poel (KKF)

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

- Ik ben blij met de zorgverlening!
- Ik ben tevreden.

### Personele inzet

#### Verbeterpunten

- Tussen 23.00 en 07.00 uur is helaas niemand beschikbaar in noodgevallen.

### Omgang met medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De zorgverleners zijn lief en aardig en denken mee.
- Het zijn vriendelijke zorgmedewerkers die hun werk naar behoren verrichten.
- Het zijn vriendelijke, aardige verzorgenden. Ze zijn behulpzaam.
- Ik ben tevreden over het algemeen goede/lieve medewerkers.

### Deskundigheid

#### Complimenten

- In mij geval betrof het een éénmalig bezoek van een sympathieke deskundige van de thuiszorg. Ik heb mijn probleem aan haar voorgelegd, en zij heeft vervolgens contact opgenomen met haar leidster. In overleg met haar is mijn aandoening op een vakkundige wijze opgelost, en ben daar zéér dankbaar voor.

### Informatie en communicatie

#### Complimenten

- Ik ben heel tevreden als dingen waar je mee zit of die erg leuk of fijn zijn, ook ter sprake kunnen komen.
- Ze reageren snel in geval van een extra hulp vraag.

## Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Westwijk

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

- Ik ben tevreden.

### Personele inzet

#### Verbeterpunten

- Er moet meer personeel komen.
- Ik vind het soms moeilijk als er invallers komen.
- Ik wil liever geen invallers.
- Verbeterpunt: minder verschillende verzorgers.

### Omgang met medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De medewerkers uit het vaste team zijn allemaal lieve mensen.
- Het zijn vriendelijke en behulpzame verzorgers.
- Het zijn zeer betrokken medewerkers. Ondanks weinig tijd nemen ze altijd ruim de tijd.
- Ik ben heel tevreden over de zorgverleners zelf. Deze zijn menselijk.
- Ik ben zeer tevreden over de menselijke belangstelling.